



การประเมินการรับรู้

เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ประจำปี

2556



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี

การประเมินการรับรู้

เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
ประจำปี

2556



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 8 อุดรธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ความพึงพอใจและข้อเสนอต่อการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติของผู้รับบริการในพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบนประกอบด้วย จังหวัดเลยหนองบัวลำภูอุดรธานี หนองคาย สกลนคร นครพนม และบึงกาฬ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 15 สิงหาคม 2556

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน 2,800 คน จำแนกเป็นเพศชายร้อยละ 42.9 (n=1,200) และหญิงร้อยละ (n=1,600) อายุต่ำสุด15ปี สูงสุด 90 ปีอายุเฉลี่ย 48.12 ปี กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 17.3 (n=485) จากกลุ่มตัวอย่าง 2,800 ราย ส่วนใหญ่เจ็บป่วยด้วยโรคเบาหวาน ความดันโลหิต พิการ หัวใจ ไตวายเรื้อรัง และ ต้อกระจก ผลการสำรวจค้นพบ คนพิการจำนวนทั้งสิ้น 127 ราย (118 ครอบครัว) 23 หมู่บ้าน 7 จังหวัด เป็นเพศชายมากกว่าหญิง และพบคนพิการมากที่สุด 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหนองหัวใหญ่ จำนวน 25 ราย บ้านเหล่ากอหก จำนวน 18 ราย และบ้านดอนยานางจำนวน 12 ราย ด้านการเข้าถึงบริการ สาธารณสุข พบว่า กลุ่มคนพิการ ครอบครัวคนพิการ 7 ประเภท เข้าถึงบริการ ได้รับกายอุปกรณ์ ร้อยละ 24.5 ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ ร้อยละ 21.3 ได้รับกายอุปกรณ์ ร้อยละ 17.2

ผลการสำรวจการรับรู้เรื่องสิทธิและการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้ในระดับต่ำในเรื่อง การเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำที่ลงทะเบียนได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง (ร้อยละ 29.0) การขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นตาม ม. 41 (ร้อยละ 52.9) ด้านช่องทางการรับรู้สิทธิ ช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ถึงช่องทางมากที่สุดจาก ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล ร้อยละ 77.8 รองลงมา สายด่วน สปสช. 1330 ร้อยละ 60.6 และช่องทางที่รับรู้ น้อยที่สุด คือ ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ที่กระจายครอบคลุม 7 จังหวัด พบเพียงร้อยละ 35.0 และ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา50(5) ร้อยละ 20.4 จากข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 24.0 เคย สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพ ช่องทางที่ใช้บริการมากที่สุด คือ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล (ร้อยละ 98.2) รองลงมา คือ สายด่วน สปสช 1330 (ร้อยละ 31.9)

ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาลโดยภาพรวมมีการรับรู้ในระดับมาก (ร้อยละ 80.10) ยกเว้นเรื่องการปลูกถ่ายหัวใจการปลูกถ่ายตับในเด็ก ที่รับรู้อยู่ในระดับต่ำ (ร้อยละ 55.6) ในขณะที่รับรู้เรื่องบริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ อยู่ในระดับสูง ซึ่งในภาพรวมการรับรู้สิทธิประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง) เกี่ยวกับเรื่อง สิทธิและการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ จากการเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่อาศัย ในเขตอำเภอเมือง และ นอกเขตอำเภอเมือง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง มีการรับรู้สูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง

ด้านการดำเนินงานกองทุนสุขภาพตำบล หรือ กองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น ที่จัดบริการสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค ให้กับประชาชนในพื้นที่ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง รู้จักกองทุนหลักประกันสุขภาพตำบล เพียง ร้อยละ 47.0 และคิดว่าในตำบลที่ตนเองอาศัยมีกองทุนตำบล เพียงร้อยละ 42.0 ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารหลักประกันสุขภาพสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ชาวทางโทรทัศน์ ร้อยละ 75.2 รองลงมา อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.) ร้อยละ 68.6 และ โฆษณาทางโทรทัศน์ ร้อยละ 56.6 ด้านการรับข้อมูลข่าวสารจากรายการวิทยุที่ สปสช.เขต8 อุดรธานีเผยแพร่ พบว่าได้รับข่าวสารผ่านสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย (8 สถานี) ร้อยละ 12.4 สถานีวิทยุ อสมท. (5 สถานี) ร้อยละ 16.6 โดย พบว่า ด้านข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายต้องการทราบ เรื่อง สิทธิประโยชน์ต่างๆ ด้านการรักษา ป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพ จากการใช้สิทธิบัตรทอง ในระดับที่สูงกว่าทุก ๆ ด้าน

ด้านความพึงพอใจจากการไปใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ครั้งล่าสุด (6 เดือนก่อนสำรวจ) กำหนดระดับคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง10 คะแนน (1=น้อยที่สุด10=มากที่สุด) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการครั้งล่าสุด มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล คะแนนเฉลี่ย 8.07 และ การมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นมิตร การให้เกียรติผู้ป่วยหรือญาติ คะแนนเฉลี่ย 8.06 ในภาพรวม การไปใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ครั้งล่าสุด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการครั้งล่าสุด คะแนนเฉลี่ยโดยรวม 7.92 คะแนน และหากเจ็บป่วยครั้งต่อไปจะไปใช้บริการในหน่วยบริการที่ไปรักษาครั้งล่าสุด ร้อยละ 97.5 เพราะ ใกล้บ้าน สะดวก บริการดี สำหรับผู้ที่ไม่ไปรับบริการที่เดิม เพราะ บริการล่าช้า ไม่ตรงเวลา ข้อควรปรับปรุง 3 ลำดับแรกเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนต้องการให้ แพทย์ดูแลคนไข้ด้วยความเอาใจใส่ ได้รับการที่รวดเร็ว และ ได้รับการดูแลเอาใจใส่ พุดจาเพราะๆ กับคนไข้

ข้อเสนอแนะและความต้องการให้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง) ปรับปรุง

1. ควรรยกเลิกการเก็บค่าบริการ 30 บาท
2. เพิ่มบริการบัตรทองใช้ได้ทุกโรงพยาบาลของรัฐ ในกลุ่มที่ต้องทำงานก่อสร้างและย้ายที่ทำงานบ่อย
3. สนับสนุนให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สร้างสุขภาพ และบริการผู้ป่วยให้ครบวงจร
4. พัฒนาสวัสดิการต่างๆให้กับผู้พิการสิทธิในการรักษาอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการ ให้รวดเร็ว
5. ควรมีแพทย์ประจำ รพ.สต.
6. ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนมาใช้บริการ ที่ รพ.สต. ลดความแออัดในโรงพยาบาล
7. ไม่ควรโฆษณาเกินจริง เช่น รักษาได้ทุกโรค
8. สร้างความมั่นใจให้คนป่วยในการเข้ารับรักษา
9. ควรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรทอง แก่ประชาชน
10. ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของบุคลากรทางการแพทย์ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยใจ
11. พัฒนาสวัสดิการผู้สูงอายุ การดูแลสุขภาพ การเข้าถึงบริการสาธารณสุข
12. ควรมีการป้องกันการเกิดโรคในประชาชน กลุ่มที่ยังไม่ป่วย มีกิจกรรมน่าสนใจในการใส่ใจสุขภาพของตนเองก่อน มีการสร้างสุขภาพให้แข็งแรง
13. ควรเพิ่มสิทธิบัตรทอง กรณี ทำศัลยกรรมในกรณีอุบัติเหตุ
14. จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบและประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนและมีผู้ประสานงานในชุมชนอย่างต่อเนื่อง มีจุดบริการที่ชัดเจนในสถานีนามัยหรือในชุมชนและมีป้ายบอกเวลามีข้อข้อใจให้แจ้งหรือติดต่อ

สำหรับ การประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ หน้าที่ ความพึงพอใจและรับฟังปัญหา อุปสรรค และข้อคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ประกอบด้วย จังหวัดเลย หนองบัวลำภู อุดรธานี หนองคาย สกลนคร นครพนม และบึงกาฬ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งสำรวจแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ทำหนังสือขอความร่วมมือบุคลากรทางการแพทย์ในสังกัดโรงพยาบาลรัฐ จำนวน 88 แห่ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จำนวน 925 แห่ง แล้วส่งมากลับมายังสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 8 อุดรธานีโดยไม่เสียค่าส่งไปรษณีย์ ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 15 สิงหาคม 2556 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการแพทย์กระจายครอบคลุมทั้ง 7 จังหวัด 87 อำเภอ ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 2,066 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.001 จากแบบสอบถามทั้งหมด (n=2,830) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจำนวน 68 คน (3.29 %) ทันตแพทย์/ เจ้าพนักงานทันตภิบาลจำนวน 138 คน (6.68 %) แพทย์ จำนวน 122 คน (5.91%)เภสัชกร/ เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชุมชน จำนวน186 คน (9.00 %)พยาบาลหรือพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 486 คน (23.52%)และผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1,066 คน (51.60%) จำแนกเป็น เพศชาย จำนวน 725 คน (35.10%) เพศหญิง จำนวน 1,341 คน (64.90%) อายุต่ำสุด 23 ปี สูงสุด 59 ปี เฉลี่ย 35.89 ปี ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 14.01ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานใน รพ.สต.จำนวน 1,607 คน

(77.78%) และ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล จำนวน 459 คน (22.22%) อยู่ในระดับบริหาร จำนวน 776 คน (37.60%) และระดับปฏิบัติการ จำนวน 1,290 (62.40%) ด้านการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 1,663 คน(80.49%) รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 288 คน (13.94%) อนุปริญญา จำนวน 54 คน (2.64%) ปริญญาเอก จำนวน 43 คน (2.10%) และอื่นๆ จำนวน 18 คน (0.86%)

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ดีเยี่ยมทราบว่าคนไทยมีสิทธิตามกฎหมายกำหนด ได้แก่ สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม และสิทธิหลักประกันสุขภาพ ร้อยละ 96.5 รับรู้ว่าการที่คนไทยที่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายไม่ใช่สิทธิสงเคราะห์ ร้อยละ 89.1 ทราบว่าสามารถสอบถามข้อมูล คลี่คลายปัญหา หรือร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองผ่านสายด่วนบัตรทอง 1330 ร้อยละ 83.0 แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า บุคลากรทางการแพทย์รับรู้ข้อมูลที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการรับรู้ด้านอื่น ๆ คือ กรณีผู้ใช้บริการหากได้รับความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ มาตรา 18(4) รับรู้เพียงร้อยละ 77.2 ในขณะที่รับรู้ว่า ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพหากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ (มาตรา 41) สูงถึงร้อยละ 87.8

จากข้อมูลพบว่า แพทย์เป็นกลุ่มที่รับรู้เรื่อง สามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ มาตรา 18(4) น้อยที่สุด กล่าวคือรับรู้เพียงร้อยละ 51.0 รองลงมาได้แก่ ทันตแพทย์ และ เภสัชกร ตามลำดับ ดังนั้นควรสร้างการรับรู้ในเรื่อง การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ มาตรา 18(4) แก่บุคลากรทางการแพทย์ให้มากขึ้น

สถานการณ์การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท พบว่า โดยภาพรวมรับรู้ในระดับดีมาก ร้อยละ 87.8 ยกเว้นในเรื่อง ขอเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง ที่มีการรับรู้ค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 58.1 ซึ่งเป็นสิทธิประโยชน์ใหม่เพิ่มเติม เมื่อปี 2555 ควรเน้นสร้างการรับรู้แก่บุคลากรทางการแพทย์ทุกกลุ่มให้รับทราบข้อมูล บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภายใต้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาทสิทธิประกันสังคม และสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ ให้มีคุณภาพ มาตรฐานเดียวกัน บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 7.62 คะแนน ค่า SD = 1.589 จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

ด้านการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา บุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสูง ร้อยละ85.8 ช่องทางที่ได้รับมากที่สุด 3 ลำดับได้แก่ โทรทัศน์ หนังสือราชการวารสาร ของ สปสช. และจดหมายจากทางราชการ บุคลากรทางการแพทย์เชื่อว่าควรส่งข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบงานประกันสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ทุกเดือน ต่อเรื่องที่เปลี่ยนแปลงในประเด็นสำคัญ ๆ โดยผู้รับผิดชอบในโรงพยาบาล นำเรื่องแจ้งต่อคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล นอกจากนี้ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารเรื่อง สิทธิประโยชน์แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรทัศน์ วิทยุหลัก วิทยุชุมชนผู้นำชุมชน หอกระจายข่าว สำหรับบุคลากรทางการแพทย์ เน้นช่องทางสื่อสาร face book E-mail สื่อแผ่นพับ CD ประชาสัมพันธ์

ผลการประเมินคุณภาพการ ให้บริการสาธารณสุขด้านมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ ภายใต้ 3 สิทธิ คือ สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และสิทธิประกันสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ ประเมินการให้บริการผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือ บัตรทอง สิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และสิทธิประกันสังคม ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 8.36 8.41 และ 8.09) ตามลำดับ แต่เมื่อวิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ย พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขด้านมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการสำหรับผู้ใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ สูงกว่าสิทธิอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย8.41)

ส่วนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับพื้นที่ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)บุคลากรทางการแพทย์เห็นว่าประชาชนได้ประโยชน์จากโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คะแนนเฉลี่ย 8.42 คะแนน ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพคะแนนเฉลี่ย 8.05 คะแนน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ตั้งแต่ พ.ศ. 2553-2556 พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา

ด้านการติดต่อประสานงานกับ สปสช.เขต 8 อุดรธานี พบว่า ร้อยละ 26.0 เคยติดต่อสื่อสารกับบุคลากร สปสช.เขต 8 อุดรธานี และมีความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย 3.45 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) บุคลากรทางการแพทย์ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารและช่องทางการติดต่อประสานงาน ดังนี้ 1) ควรสื่อสารระหว่างบุคลากร สปสช.กับ ผู้รับผิดชอบงานในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ไม่ควรเน้นการสื่อสารเฉพาะกลุ่มเดียวควรกระจายข้อมูลให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม 2) ประสานงานกับ รพ.สต.ให้มากขึ้น และ3) สร้างการรับรู้แก่ประชาชน เน้นเรื่อง สิทธิประโยชน์และขั้นตอนการมารับบริการที่ถูกต้อง

ด้านการบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่อีสานตอนบน พบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย 7.8 คะแนน (คะแนนเต็ม 10 คะแนน) และเมื่อเปรียบแนวโน้มความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับดีมาก ไม่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา จากข้อมูล พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ ได้เสนอให้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เรื่อง หลักเกณฑ์การจ่ายเงินที่เหมาะสมกับขนาดหน่วยบริการ พัฒนาระบบบริการในเรื่องการส่งต่อในระดับพื้นที่ และ ควรเน้นบริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแบบมีส่วนร่วม

บทคัดย่อ

การสำรวจรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2556 โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ในพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบนประกอบด้วย จังหวัดเลย หนองบัวลำภู อุดรธานี หนองคาย สกลนคร นครพนมและบึงกาฬ เก็บรวบรวมระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 15 สิงหาคม 2556 ผลการศึกษาสรุปดังนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน 2,800 คน จำแนกเป็นเพศชายร้อยละ 42.9 (n=1,200) และหญิงร้อยละ 57.10 (n=1,600) อายุเฉลี่ย 48.12 ปี ผลการสำรวจค้นพบคนพิการจำนวนทั้งสิ้น 127 ราย (118 ครอบครัว) 23 หมู่บ้าน 7 จังหวัด เป็นเพศชายมากกว่าหญิง ด้านการเข้าถึงบริการสาธารณสุข พบว่า กลุ่มคนพิการครอบคลุมความพิการ 7 ประเภท เข้าถึงบริการ ได้รับกายอุปกรณ์ ร้อยละ 24.5 และได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ ร้อยละ 21.3 ผลการสำรวจการรับรู้เรื่องสิทธิและการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) ที่ลงทะเบียนตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ของตน ร้อยละ 83.6 กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการได้รับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย ร้อยละ 81.0 รับรู้ในระดับน้อยในเรื่อง การเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำที่ลงทะเบียนได้ ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง (ร้อยละ 29.0) และการขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นตาม ม. 41 (ร้อยละ 52.9) และกลุ่มตัวอย่างรู้จักกองทุนหลักประกันสุขภาพตำบล เพียงร้อยละ 47

ด้านช่องทางการรับรู้สิทธิ การช่วยเหลือและการรับเรื่องร้องเรียน พบว่า มีการรับรู้ผ่านช่องทางรับรู้ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาลมากที่สุด (ร้อยละ 77.8) และรับทราบน้อยที่สุดจาก ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อไปใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ครั้งหลังสุด (6 เดือนก่อนสำรวจ) พบว่ามีความพึงพอใจต่อบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 7.92 คะแนน) และหากเจ็บป่วย ครั้งต่อไปจะไปใช้บริการในหน่วยบริการที่ไปรักษาครั้งล่าสุด ร้อยละ 97.5

สำหรับ การประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2556 จำนวน 2,066 คน จำแนกเป็น เพศชาย จำนวน 725 รายคิดเป็นร้อยละ 35.10 เพศหญิง จำนวน 1,341 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.9 อายุเฉลี่ยโดยรวม 38.51 ปี ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 14.01ปี กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ดีเยี่ยมทราบว่าคนไทยมีสิทธิตามกฎหมายกำหนด ได้แก่ สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม และสิทธิหลักประกันสุขภาพ ร้อยละ 96.5 รับรู้ว่าการที่คนไทยที่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายไม่ใช่สิทธิสงเคราะห์ ร้อยละ 89.1 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท พบว่า โดยภาพรวมรับรู้ในระดับดีมาก ร้อยละ 87.8 ยกเว้นในเรื่อง ขอเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง ที่มีการรับรู้ค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 58.1 บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภายใต้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท สิทธิประกันสังคม และสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการให้มีคุณภาพ มาตรฐานเดียวกัน บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 7.62 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน)

ส่วนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับพื้นที่ บุคลากรทางการแพทย์เห็นว่าประชาชนได้ประโยชน์จากโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 8.42 คะแนน ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพคะแนนเฉลี่ย 8.05 คะแนน ด้านการบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่อีสานตอนบน พบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 7.8 คะแนน)

Abstract

The survey research was to study on recognizes the rights and satisfaction of the clients and service providers toward National Health Security System in 2013 by using questionnaires and interviews in seven provinces of northeastern included Loei , Nong Bua Lamphu , Udon Thani , Nong Khai , Sakon Nakhon, Nakhon Phanom, and Buengkan. Data was Collected during July 1 - August 15, 2556 The results are summarized below.

There were 2,800 cases of clients were classified as male 42.9 percentage (n = 1,200) and women 57.10 percentage (n = 1,600), mean age 48.12 years. The survey found people with disabilities totaled 127 persons (118 families), 23 villages of seven Provincial which were males more than females. The access to health services found that people with disabilities covers seven categories of disability were access services. There was 24.5 percent received the prosthetics and 21.3 percent received medical rehabilitation.

The perception on rights and the access of health coverage found that most of clients was 83.6 percent recognized on primary care unit where registered under the universal health coverage. The respondents was 81.0 percent perceived that they was obtaining medical (Patented Gold) is right to get legal recognition. The less perception of samples were 29.0 per cent that found on changing the location of primary care unit registered per year which no more than four times and 52.9 percent perceived to legal rights to obtain aid if they would be harm from medical or nursing care.

Most of clients were perceived the information and given the requirement on health services from the hospitals or public health center (77.8 percent). The results on services satisfaction of health care at the last six months before the survey were high level (average 7.92 points) and 97.5 percent of clients preferred to go to the same Health center if they will be sick again.

The result on satisfaction of health officer services were found that 2,066 samples were classified as male 725 cases (35.10 percent) and female 1,341 cases (64.9 percent). Overall, average age was 38.51 years and 14.01 years of experience. They were excellent knowledge of Health security system that Thailand has the right under the law, including civil rights, Social security rights, and the right to health coverage (96.5 percent) and 89.1 percent recognized that the Thai citizen who have the right to health coverage 30 baht to the rights granted by law is not entitled to relief of health coverage to 30 baht met. The overall perception of very high (87.8 percent) on their rights which were the benefit of health coverage to 30 baht. The low level of perception was showed on transition health care unit services that no more than four times per year. The medical staff were satisfied with the services provided under the policy to improve the quality of healthcare relatively low (58.1 percent). However, they were appreciated that all clients in civil right, Social security rights, and the right to health coverage 30 baht were given health care and welfare to the same quality standards which was high level of satisfaction (an average score of 7.62 points out of 10 points).

The satisfaction of medical staff on creating universal health coverage in the area indicated that the public can benefit from the health care coverage at the highest level (the average 8.42). They were satisfaction with high level on the health security system (an average of 8.05 points), especially on the management and administration of health security system in the upper Northeast area, Thailand that was presented high level on satisfaction of medical staff (average score 7.8 points).

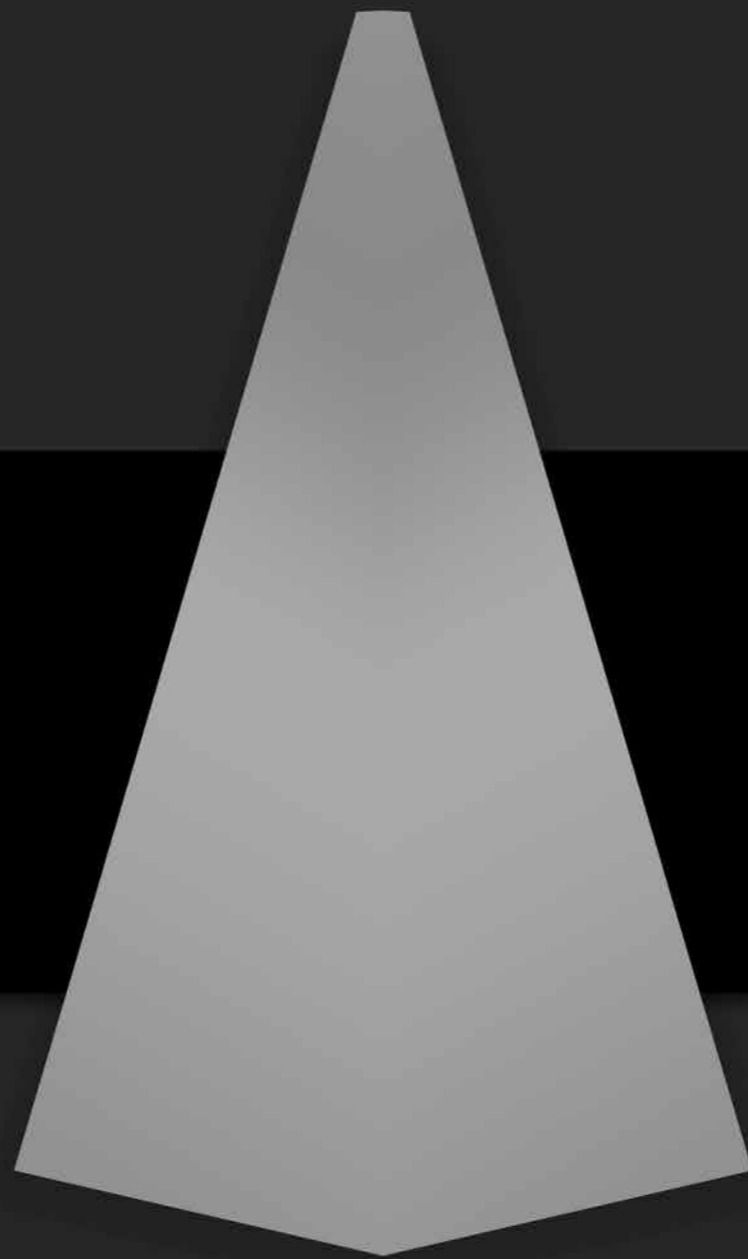
กิตติกรรมประกาศ

การศึกษารับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชน ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ปี 2556 สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ด้วยการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ขอขอบคุณสถานพยาบาลทุกแห่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณประชาชนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ ขอขอบคุณคณาจารย์และนักศึกษาศาสาวิชาสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลจนสำเร็จ และขอขอบคุณการสนับสนุนงบประมาณดำเนินงานจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 8 อุดรธานี

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	3
บทคัดย่อ	7
กิตติกรรมประกาศ	9
บทที่ 1 บทนำ	13
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	14
วัตถุประสงค์	15
ขอบเขตการวิจัย	15
นิยามการวิจัย	16
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	16
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	18
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
แนวคิดหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิจัย	37
ผลการประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้รับบริการ	38
ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าประจำปี 2556	
- ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	38
- การสำรวจสถานการณ์เจ็บป่วยและการเข้าถึงบริการสาธารณสุข	43
- ผลการสำรวจการรับรู้ขั้นตอนการรับบริการสุขภาพในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	51
- ผลการสำรวจการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง)	81
- ผลการสำรวจช่องทางบริการสื่อสารสัมพันธ์และข่าวสารระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	105
- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อนโยบายและระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	145
ผลการสำรวจความเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์หลักประกันสุขภาพ	149
ในหน่วยบริการเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ	
ในระบบหลักประกันสุขภาพ	
- ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	149
- ผลการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ	151
- ผลการสำรวจปัญหาและข้อขัดข้องในการใช้บริการ	169
- ผลการสำรวจการร้องเรียนปัญหาข้อขัดข้องในการใช้บริการ	173
- ผลการสำรวจคะแนนที่มั่นใจว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหา	174

- ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับหน่วยรื้อเรียนในโรงพยาบาล	175
- ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ	176
- ผลการสำรวจข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องรื้อเรียนและการดำเนินงานศูนย์หลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ	181
- ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการจัดการเรื่องรื้อเรียน	182
ผลการประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	185
ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าประจำปี 2556	
- ข้อมูลทั่วไป	185
- การรับรู้ข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	186
- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	189
- ความพึงพอใจในการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	191
- ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่อีสานตอนบน	195
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	197
สรุปผลการวิจัย	198
อภิปรายผลการวิจัย	199
ข้อเสนอแนะ	201
บรรณานุกรม	202
ภาคผนวก รายชื่อผู้วิจัย	204



บทที่ 1
บทนำ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีขึ้นในปี พ.ศ.2545 นับว่าเป็นบันไดก้าวสำคัญในความพยายามทั้งหลายทั้งปวงที่จะไปให้ถึงระบบบริการสาธารณสุขในอุดมคติ ระบบที่ต้องมีทั้งความเป็นธรรม ธรรม (Equity) มีคุณภาพ (Quality) มีประสิทธิภาพ (Efficiency) และสังคมมีส่วนร่วมตรวจสอบ (Social Accountability) ได้แนวคิดและเป้าหมายการปฏิรูปนี้เป็นความพยายามอย่างต่อเนื่องมานาน นับตั้งแต่การสาธารณสุขไทยตระหนักถึงภาวะวิกฤตสุขภาพที่มีประเด็นปัญหาหลักๆ คือค่าใช้จ่ายสูงแต่สุขภาพคนไทยไม่ดีขึ้น มีปัญหาเรื่องคุณภาพบริการที่ “ดูแลโรคแต่ไม่ดูแลคน” และความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ พ.ร.บ.ฯ ฉบับนี้ ทำให้สิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขที่จำเป็นสำหรับคนไทยได้รับการคุ้มครองอย่างจริงจัง ในแง่ของความเป็นธรรมและความทั่วถึงในการเข้าถึงบริการจึงเป็นประเด็นที่ได้รับการยอมรับว่าคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น แต่ความเท่าเทียมกันของการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขระหว่างคนในเมืองกับคนชนบทนั้น ยังเป็นเรื่องที่ต้องการแก้ไขต่อไป เพราะยังมีปัญหาทั้งการกระจายของทรัพยากรและความเท่าเทียมในการให้บริการ

ประเด็นที่ยังเป็นปัญหาคือเรื่อง “คุณภาพบริการ” ผลการสำรวจของเอแบคโพลล์ พบว่า ประชาชนพึงพอใจกับบริการที่ได้รับในระดับสูงแต่เพิ่มขึ้นไม่มากนัก ขณะเดียวกันมีประเด็นรูปธรรมเรื่องคุณภาพบริการที่มีการร้องเรียนผ่านกลไกต่างๆ รวมถึงสื่อมวลชนค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่า ปัญหาเรื่องคุณภาพบริการและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อคุณภาพบริการนั้นยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.ยุพดี ศิริสินสุข ซึ่งได้รับทุนวิจัยจากสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ที่วิเคราะห์ด้วยมุมมองด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า นอกจากความไม่เชื่อมั่นในคุณภาพแล้ว ยังมีประเด็นที่ต้องแก้ไขอีกอย่างน้อย 4 ด้าน คือ การเข้าถึงสิทธิในกลุ่มคนที่ไม่มีหลักฐานแสดงสิทธิ กลุ่มผู้มีความจำเป็นเฉพาะบางกลุ่มยังไม่ได้รับการคุ้มครอง ระบบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นยังไม่เพียงพอ และระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนยังอยู่ในระดับต่ำ

ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นสิทธิของประชาชนคนไทยทุกคนที่จะได้รับบริการที่มีมาตรฐานอย่างเสมอภาค ด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน โดยที่ภาระด้านค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการไม่เป็นอุปสรรคที่ประชาชนจะได้รับการสิทธินั้น เป้าหมายของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขได้ตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ ส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพดีและสามารถพึ่งพาตนเองด้านสุขภาพได้มากขึ้น ตลอดจน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดูแลและบริหารจัดการระบบสุขภาพได้โดยถือว่าสุขภาพเป็นเรื่องของประชาชนทุกคน และส่งเสริมให้ระบบหลักประกันสุขภาพมีความยั่งยืนที่มุ่งเน้นการสร้างสุขภาพมากกว่าซ่อมสุขภาพ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี ดำเนินการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหลักประกันสุขภาพแก่ประชาชนผู้บริการและผู้ให้บริการ ได้ทำการสื่อสารให้ผู้บริการและผู้ให้บริการรับรู้สิทธิประโยชน์พื้นฐานที่พึงได้รับตามกฎหมาย การรับทราบข่าวสารข้อเท็จจริง เกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพตลอดจนการคุ้มครองสิทธิทางสังคมของผู้บริการและผู้ให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพ เพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานเท่าเทียมกันด้วยความมั่นใจ ทั้งด้านการรักษาพยาบาลตามสิทธิประโยชน์ การสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็น ตลอดจนมีการติดตามผลการดำเนินงานสร้างการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัดเป็นประจำ ตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา ในปี พ.ศ. 2556 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี ร่วมกับ เครือข่ายความร่วมมือพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาการระบบหลักประกันสุขภาพไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จึงดำเนินการประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2556 เพื่อนำข้อมูลไปสู่การพัฒนาบริการสุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อ

- 1) ประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพและหน้าที่ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 2) ประเมินการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ
- 3) ประเมินความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- 4) เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อ

- 1) สสำรวจการรับรู้สิทธิและหน้าที่ที่จำเป็นของผู้รับบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ
- 2) สสำรวจการรับรู้ข้อมูลที่เป็นต่อการดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพของผู้ให้บริการ
- 3) สสำรวจช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหลักประกันสุขภาพของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 4) สสำรวจความเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ
- 5) สสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- 6) สสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 7) สสำรวจข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพและ การดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การประเมินการรับรู้สิทธิประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประจำปี 2556 ดำเนินการประเมินในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี หนองคาย บึงกาฬ หนองบัวลำภู เลย สกลนคร และนครพนม มีขอบเขตการดำเนินงานดังนี้

1.3.1 ขอบเขตเนื้อหาสิทธิประโยชน์และความพึงพอใจสำหรับประชาชน

ทำการศึกษาประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในด้านต่างๆ ดังนี้

- (1) การรับรู้ขั้นตอนการเข้ารับบริการสุขภาพในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- (2) การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง)
- (3) การช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์และข่าวสารระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- (4) การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง)
- (5) ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
 - (5.1) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการครั้งล่าสุด
 - (5.2) ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ
- (6) ปัญหาการเข้าถึงบริการสาธารณสุข และ การใช้บริการสาธารณสุขในระบบหลักประกันสุขภาพ
- (7) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพเชิงนโยบาย

1.3.2 ขอบเขตเนื้อหาสิทธิประโยชน์และความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการ

- (1) สสำรวจการรับรู้เรื่องสิทธิ (สิทธิประโยชน์ใหม่)
- (2) สสำรวจความเห็นต่อการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ
- (3) ความพึงพอใจ
 - (3.1) ผลต่อประชาชน
 - (3.2) ผลต่อผู้ให้บริการ

- (3.3) ผลต่อการบริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี
- (4) ปัญหา และ ข้อจำกัด ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- (5) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

1.3.3 ขอบเขตเนื้อหาการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

- (1) สสำรวจความเห็นประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์หลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ
- (2) สัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาลต่อการคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ
- (3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการคุ้มครองสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

1.4 นิยามการวิจัย

การศึกษานี้ กำหนดนิยามศัพท์ในการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ แนวทางของการศึกษานี้ ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรด้านสาธารณสุข ที่ให้บริการในหน่วยงานสาธารณสุขพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 8 อุดรธานี

ผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการในหน่วยงานสาธารณสุข และ อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 8 อุดรธานี พื้นที่ในความรับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพเขต 8 อุดรธานี หมายถึง พื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด คือ จังหวัด อุดรธานี หนองบัวลำภู เลย หนองคาย บึงกาฬ นครพนม และ สกลนคร การรับรู้สิทธิต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้บริการหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ณ หน่วยบริการสาธารณสุข ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพเขต 8 อุดรธานี เกี่ยวกับการรับรู้สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบริการด้านสุขภาพในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการที่ได้รับ ของผู้ใช้บริการหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ณ หน่วยงานสาธารณสุข ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพเขต 8 อุดรธานี การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การรับสื่อประชาสัมพันธ์ และข่าวสารหลักประกันสุขภาพ จากช่องทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพเขต 8 อุดรธานีดำเนินการประชาสัมพันธ์ ในพื้นที่รับผิดชอบ

1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบสถานการณ์การรับรู้สิทธิประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประจำปี 2556 ในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด
- 2) ทราบสถานการณ์การดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการในระบบหลักประกันสุขภาพของสถานพยาบาลในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด
- 3) ทราบช่องทางการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด
- 4) ทราบสถานการณ์ปัญหาและอุปสรรคการรับบริการและให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด
- 5) ทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในพื้นที่อีสานตอนบน

บทที่ 2

บททวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

บททวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในพื้นที่อีสานตอนบน ประจำปี 2554 ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (Perception) เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใดๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตนและความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิตคือ ความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น การรับรู้ประกอบด้วยกระบวนการสามด้านคือการรับสัมผัสการแปลความหมายและอารมณ์ การรับรู้เป็นผลเนื่องมาจากการที่มนุษย์ใช้อวัยวะรับสัมผัส (Sensory motor) ซึ่งเรียกว่า เครื่องรับ (Sensory) ทั้ง 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง จากการวิจัยมีการค้นพบว่า การรับรู้ของคนเกิดจากการเห็น 75% จากการได้ยิน 13% การสัมผัส 6% กลิ่น 3% และรส 3% การรับรู้จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพล หรือปัจจัยในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า เมื่อมีสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเรียนรู้ได้นั้นจะต้องมีการรับรู้เกิดขึ้นก่อน เพราะการรับรู้เป็นหนทางที่นำไปสู่การแปลความหมายที่เข้าใจกันได้ ซึ่งหมายถึงการรับรู้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้เกิดขึ้น การเรียนรู้อย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ การรับรู้จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดรวบยอด

จึงกล่าวได้ว่าการรับรู้ (Perception) เป็น กระบวนการที่บุคคลเข้าติดต่อกับสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้าที่อยู่รอบๆตัว เช่น บุคคล สัตว์ สิ่งของ และปรากฏการณ์ธรรมชาติต่างๆ และบุคคลจะรับรู้โดยใช้อวัยวะสัมผัส (Sense Organ) ที่มีอยู่ ได้แก่ หู ตา ปาก จมูก ผิวหนัง เป็นต้นโดยการรับรู้ จะต้องมีการตีความหมายจากการรับสัมผัส หรือต้องมีการใส่ความหมายให้กับสิ่งต่างๆที่ผ่านเข้ามาในการรับสัมผัสนั้น ด้วย ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้บริการจากหน่วยงานสาธารณสุขในระบบหลักประกันสุขภาพ พื้นที่เขต8 อุตรธานี ซึ่งเกิดจากความคิดรวบยอดอันเป็นผลจากการรับบริการ

กระบวนการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่คนเรารับรู้สิ่งต่างๆโดยผ่านการสัมผัส และมีการใช้ประสบการณ์เดิม ช่วยในการแปลความหมายของสิ่งนั้นๆ ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจกระบวนการของการรับรู้ จะเกิดขึ้น ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ (สุชา จันทน์เอม, 2544)

1. อากาการสัมผัส
2. การแปลความหมายจากอาการสัมผัส
3. ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย

อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสรับสิ่งเร้าเพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว ปกติคนเราเมื่อได้รับสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว มักจดจำแนกอาการสัมผัสนั้น ๆตามประสบการณ์ที่ตนมีอยู่เกือบทุกครั้งไป

การแปลความหมายจากอาการสัมผัส เป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปลความหมายถูกต้อง ส่วนแรกคือ สติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด เพราะผู้ที่มีสติปัญญาสูงจะสามารถรับรู้และเข้าใจสิ่งต่างๆที่เขาสัมผัสได้ดีและรวดเร็วกว่าผู้ที่มีระดับสติปัญญาต่ำ ส่วนที่สอง คือ การสังเกตพิจารณาจะช่วยให้คนเรารับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างแม่นยำ และละเอียดยิ่งขึ้น ส่วนที่สาม คือ ความสนใจและความตั้งใจ เพราะถ้าขาดสมาธิหรือขาดความตั้งใจ การแปลความหมายให้ถูกต้องก็จะยากมากและส่วนสุดท้ายที่จะช่วยให้การแปลความหมายถูกต้อง คือ คุณภาพของจิตใจในขณะนั้น เพราะถ้าคุณภาพของจิตใจ ชุ่มมัวเหนียวหนาย จะส่งผลกระทบต่อสติปัญญา ทำให้แปลความหมายได้ไม่ดี

ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความคิด ความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีต มีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการแปลความหมายของอาการสัมผัส โดยที่ความรู้และประสบการณ์เดิมนั้นต้องมี ความถูกต้อง ชัดเจน และต้องมีความรู้รอบด้าน จึงจะทำให้เกิดการแปลความหมายที่มีประสิทธิภาพได้

การรับรู้จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้ามากระทบอวัยวะสัมผัส

ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลางที่สมอง

ขั้นที่ 3 สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัยประสบการณ์เดิม ความรู้เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ บุคลิกภาพ และเขาวนปัญญา เนื่องจากการรับรู้คือความเข้าใจในเรื่องราวต่าง ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคลอันเนื่องมาจากการแปลความหมายต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วย ดังนั้นการวัดการรับรู้จากการที่บุคคลแสดงออก อันได้แก่ ความรู้สึก นึกคิด ตามความเข้าใจโดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ หรือแบบทดสอบเป็นเครื่องมือ สามารถอธิบายได้ดังภาพประกอบที่1 (รัจรี นพเกตุ, 2540)

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (อ้างถึงใน กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ, 2547) กล่าวว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์เดิม สถานการณ์ ความต้องการและหน้าที่รับผิดชอบของบุคคล สามารถจำแนกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลเป็น 2 ลักษณะคือ

1) ปัจจัยภายใน ได้แก่ คุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวของผู้รับรู้ เช่น เพศ อาชีพ อายุ ระดับ การศึกษา ความต้องการ คุณค่า ความสนใจ ประสบการณ์เดิม

2) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ การสัมผัส คำแนะนำ คำสั่งสอน การให้บริการ การรับรู้ จะตีความหรือน้อย ขึ้นกับความต่อเนื่องของสิ่งเร้า และการตีความจากประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งอาจขึ้นกับประสบการณ์ เช่น ประสบการณ์รับบริการสุขภาพจากหน่วยงานสาธารณสุข ประสบการณ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหลักประกันสุขภาพ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้น จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบ ผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด จากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของ บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ สามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความ ต้องการย่อมก่อให้เกิดความ พึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็น เรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการ ดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่ มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน บริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญ ของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของ การบริการมีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่ง ภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จัดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความ พึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความ คล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามา จัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์กร ต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความ คาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง อย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถ แสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความ แตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ ประชาชนจะใช้เวลา เป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษาในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติ ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) เน้นการประเมินค่าโดย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำ งาน ซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและ ประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ ทักษะความสามารถ ซึ่งทำให้ บุคคลเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มี ลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือ เลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการทำหน้าที่ทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็นการ หาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความ ติความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็น รูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดี หรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและ ให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด 1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ ทุกคนภายใน กลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมกลืนวรัวรักร ใครักดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์ จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่ หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์ และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนาน ที่สุด มีความพึง พอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนด ขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อ ค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึง พอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะ เห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออกสำหรับแนวความคิด เกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของ ความรู้สึกหรืออารมณ์ของ บุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึก ทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมอของบุคคลรับรู้ และ วินิจฉัย ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้อง กับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือ ผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนอง ต่อที่มาของทัศนคติ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผง ออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final outcome) ของกระบวนการ ประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศ ทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น

นั้นก็ได้อีก ในการศึกษาค้นคว้านี้จึงทำการประเมินถึงความพึงพอใจทั้งของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ระบบบริการ การสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากร และการสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

2.3 แนวคิดหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ การสร้างหลักประกันให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ ได้ตามความจำเป็น เป็นบริการที่ได้มาตรฐานและประชาชนพึงพอใจ เป็นการจัดการที่คำนึงถึงเกียรติและศักดิ์ศรีของ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน หลักประกันสุขภาพเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ไม่ใช่การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือ เป็นการ ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพ ของชนชาวไทย มาตรา 52 มี 3 วรรคดังนี้

“ มาตรา 52 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ” ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการบริการทาง สาธารณสุขของรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชน มีส่วนร่วมด้วยเท่าที่จะกระทำได้การป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตราย รัฐต้องจัดให้แก่ประชาชนโดยไม่คิดมูลค่าและ ทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

ความหมายของมาตรานี้ คือ เน้นว่าทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุข การอยู่ในหมวด สิทธิและเสรีภาพของ ชนชาวไทย หมายถึง รัฐต้องจัดให้มี จะไม่จัดไม่ได้ เพราะเป็นเรื่องสิทธิของประชาชน ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วน หน้าต้องจัดให้มีระบบที่สนับสนุนให้ประชาชนรับทราบสิทธิ ปกป้องคุ้มครองสิทธิของประชาชน สิทธิดังกล่าวครอบคลุม สิทธิที่จะได้รับบริการตามชุดสิทธิประโยชน์ รวมถึงสิทธิในการเลือกขึ้นทะเบียนและใช้บริการจากหน่วยบริการหรือเครือข่ายบริการปฐมภูมิซึ่งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงานที่ตนเองพึงพอใจ

การจะไปสู่สิทธิขั้นพื้นฐานดังกล่าวข้างต้นให้ได้นั้น วิธีที่เหมาะสมก็น่าจะเป็นวิธีที่ว่าด้วยการให้ประชาชนทุกคนมี “หลักประกันสุขภาพ” นั่นเอง เพราะหากประชาชนทุกคนมีหลักประกันสุขภาพแล้ว โอกาสที่จะได้เข้าถึงบริการ ทางการแพทย์หรือกรณีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการทางด้านสุขภาพให้ได้อย่างเสมอภาคและมีความเท่าเทียมกัน ก็ย่อมมีความเป็นไปได้สูง

นพ. สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ (2534:12) ได้ให้แนวคิดและได้อธิบายหลักการของหลักประกันสุขภาพไว้อย่างชัดเจน ว่า “การประกันสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของการประกันสังคม ซึ่งเป็นการส่งเสริมระบบความมั่นคงทางสังคมวิธีหนึ่ง โดยให้ ความคุ้มครองแก่ประชาชนเมื่อเกิดการเจ็บป่วยหรือมีความจำเป็นต้องไปรับบริการทางสุขภาพทุกประเภท ซึ่งผู้ที่ได้รับ ความคุ้มครองดังกล่าวสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขเมื่อมีความจำเป็นยามเจ็บป่วยได้ โดยไม่ต้อง กังวลถึงรายได้รายจ่ายหรือความแตกต่างของสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม (access to personal health care) การ ประกันสุขภาพยังเป็นกลไกทางการบริหารการเงินอย่างหนึ่งเพื่อที่จะกระจายภาระของต้นทุนในการรักษาพยาบาล และมีผู้ร่วมเสี่ยงรับผิดชอบค่าใช้จ่ายนั้นๆด้วย โดยอาศัยหลักการที่ว่า การเจ็บป่วยจะต้องเกิดขึ้นกับบุคคลทุกเพศทุก วัยไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ ซึ่งการเจ็บป่วยทุกครั้งไม่เพียงแต่จะทำให้ร่างกายและจิตใจต้องได้รับความทุกข์หรือความ ทรมานเท่านั้น ยังส่งผลกระทบต่อไปถึงเศรษฐกิจฐานะของแต่ละบุคคลและแต่ละครอบครัวด้วย การประกันสุขภาพจึงเป็นวิธี การหนึ่งที่จะลดอุปสรรคทางการเงินเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่ายทางด้านสุขภาพ”

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น นพ. สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ ยังได้สรุปเป็นแนวคิดเชิงปรัชญาทางด้านหลัก ประกันสุขภาพเอาไว้ว่า

1. ความเจ็บป่วย เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมิได้มีการคาดหมายและไม่สามารถทำนายล่วงหน้าได้ ย่อมส่งผลต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการรักษาพยาบาลซึ่งอาจเป็นจำนวนเงินที่มากมาย บางครั้งอาจจะไม่เพียงพอสำหรับ การรักษาพยาบาล ดังนั้น การประกันสุขภาพจึงเป็นเสมือนสิ่งป้องกันความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยที่อาจจะเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ หากมีการประกันสุขภาพไว้ เมื่อเกิดเจ็บป่วยขึ้นมาก็สามารถไปรับบริการได้ทันทีโดยไม่มีเรื่องการขาดแคลนเงิน ค่ารักษาพยาบาลมาเป็นอุปสรรค

2. การประกันสุขภาพ เป็นกลไกของการระดมเงินเพื่อจะกระจายต้นทุนในการรักษาพยาบาล จากกลุ่ม คนที่มีความเสี่ยงในการเจ็บป่วยต่ำไปยังกลุ่มคนที่มีความเสี่ยงในการเจ็บป่วยสูงรวมถึงเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้ใช้บริการทางด้านสาธารณสุขว่าสามารถไปรับบริการการรักษาพยาบาลเมื่อเกิดการเจ็บป่วยได้โดยมิต้องกังวลในเรื่อง ค่าใช้จ่าย

3. การประกันสุขภาพ เป็นการส่งเสริมสวัสดิการของประชาชนในด้านสุขภาพและสนับสนุนสิทธิที่จะได้ รับการรักษาพยาบาลอย่างเพียงพอรวมถึงส่งเสริมให้ประชาชนมีการเอาใจใส่ดูแลรักษาและป้องกันสุขภาพของตนให้ มากกว่าเดิม กล่าวคือ ประชาชนสามารถวินิจฉัยถึงระดับความรุนแรงของอาการว่าสมควรรับการรักษาโดยใคร ณ สถาน บริการแห่งใด โดยใช้สิทธิของการมีหลักประกันสุขภาพนั้นไปรับบริการตามขั้นตอนและตามเงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์ที่ กำหนดไว้ของหลักประกัน

ในอดีตที่ผ่านมาการดูแลสุขภาพและการรักษาพยาบาลของคนไทยส่วนใหญ่เป็นไปตามฐานะของบุคคล ผู้ที่มี ฐานะดีจะมีโอกาสได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพสูง ส่วนผู้ที่มีฐานะปานกลางหรือยากจนโอกาสที่จะได้รับบริการที่ดีและ มีคุณภาพจะลดน้อยถอยลงไปตามลำดับ ปัญหาเหล่านี้แสดงถึงความเสมอภาคในการรับบริการและการหาแนวทางที่ จะทำให้คนไทยที่มีฐานะยากจนเมื่อเจ็บป่วยแล้วไม่ต้องเสียชีวิตเพราะไม่มีเงินรักษาหรือคนที่มีฐานะปานกลางต้องล้ม ละลายขายรถ ขายบ้านเพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล สิ่งเหล่านี้จึงเป็นที่มาของการเรียกร้องของประชาชนที่ต้องการให้มี หลักประกันในด้านสุขภาพเกิดขึ้น โดยขอให้มีการกำหนดเป็นสิทธิตามกฎหมายและกำหนดให้เป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้อง จัดให้มีการดำเนินการเพื่อรองรับสิทธิของประชาชนตามกฎหมายที่กำหนดไว้นั้น จากแนวคิดดังกล่าวได้มีการผลักดัน จากทุกภาคส่วนและเกิดรูปธรรมที่ชัดเจนขึ้นโดยมีการกำหนดให้ประชาชนที่มีสิทธิรับบริการรักษาพยาบาลต้องขึ้น ทะเบียนและมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จึงเป็นที่มาของคำว่า “ บัตรทอง ” ใช้กันอย่างคุ้นเคยจนถึงปัจจุบัน

หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีขึ้นในปี พ.ศ.2545 นับว่าเป็นบันไดก้าวสำคัญในความพยายามทั้งหลายทั้งปวงที่ จะไปให้ถึงระบบบริการสาธารณสุขในอุดมคติ ระบบที่ต้องมีทั้งความเป็นธรรม ธรรม (Equity) มีคุณภาพ (Quality) มีประสิทธิภาพ (Efficiency) และสังคมมีส่วนร่วมตรวจสอบ(Social Accountability) ได้ เป็นสิทธิในการได้รับบริการ สาธารณสุขที่จำเป็นสำหรับคนไทยที่จะต้องได้รับการคุ้มครองอย่างจริงจัง ในแง่ของความเป็นธรรมและความทั่วถึงใน การเข้าถึงบริการ ซึ่งในระยะที่ผ่านมาเป็นไปในทางที่ดีขึ้น แต่ความเท่าเทียมกันของการให้บริการทางการแพทย์ และสาธารณสุขระหว่างคนในเมืองกับคนชนบทนั้น ยังเป็นเรื่องที่ต้องการแก้ไขต่อไป เพราะยังมีปัญหาทั้งการกระจาย ของทรัพยากรและความเท่าเทียมในการให้บริการ สำหรับประเด็น “ ประสิทธิภาพ ” ของระบบนั้น วิธีการบริหาร งบประมาณแบบเหมาจ่ายรายหัว (capitation) ทำให้ระบบสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ดี ขณะเดียวกันเริ่มมีแนวคิด การบูรณาการระบบบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพต่างๆ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและคาดว่าจะทำให้ประสิทธิภาพ ของระบบโดยรวมดีขึ้น ประเด็นที่ยังเป็นปัญหาคือเรื่อง “ คุณภาพบริการ ” ผลการสำรวจของเอแบคโพลล์ พบว่า ประชาชนพึงพอใจกับบริการที่ได้รับในระดับสูงแต่เพิ่มขึ้นไม่มากนัก ขณะเดียวกันมีประเด็นรูปธรรมเรื่องคุณภาพบริการ ที่มีการร้องเรียนผ่านกลไกต่างๆรวมถึงสื่อมวลชนค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่า ปัญหาเรื่องคุณภาพบริการและความเชื่อ มั่นของประชาชนต่อคุณภาพบริการนั้นยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.ยุพดี ศิริสินสุข ซึ่ง ได้รับทุนวิจัยจากสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ที่วิเคราะห์ด้วยมุมมองด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า นอกจากความ ไม่เชื่อมั่นในคุณภาพแล้ว ยังมีประเด็นที่ต้องแก้ไขอีกอย่างน้อย 4 ด้าน คือ การเข้าถึงสิทธิในกลุ่มคนที่ไม่มีหลักฐาน แสดงสิทธิ กลุ่มผู้มีความจำเป็นเฉพาะบางกลุ่มยังไม่ได้รับการคุ้มครอง ระบบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นยังไม่เพียงพอ และ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนยังอยู่ในระดับต่ำ โดยรวมอาจกล่าวได้ว่า การปฏิรูประบบบริการสาธารณสุขยังไม่ สามารถบรรลุเป้าหมายในทุกด้านได้อย่างน่าพึงพอใจ การใช้พลังอำนาจทางการเงิน (Financial Power) เป็นตัวผลักดัน เป็นเรื่องสำคัญเงื่อนไขที่จะทำให้การใช้พลังอำนาจทางการเงินประสบผลสำเร็จคือ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ ระหว่างหน่วยงาน/องค์กรต่างๆจากระบบสั่งการแบบเดิม (command and control relationship) เป็นความสัมพันธ์แบบคู่สัญญา (contractual relationship) ที่มีการจ่ายผลตอบแทนสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ซึ่งการใช้พลังอำนาจทางการเงินผลักดันการเปลี่ยนแปลงได้ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านบวกและด้านลบ ด้านบวก คือ ความกระตือรือร้นของผู้คนที่เกี่ยวข้องที่จะ

ทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ “ปริมาณ” มากกว่า “คุณภาพ” เนื่องจากวัดและจับต้องได้ง่าย ด้านลบที่เริ่มเห็นเป็นรูปธรรมคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ป่วยที่เปลี่ยนไป รวมถึงการให้ความสำคัญกับมิติเชิงคุณภาพที่ลดลง แนวโน้มผู้ป่วยในฐานะที่เป็น “ลูกค้า” แทนที่จะเป็น “เพื่อนมนุษย์” ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน ต้องช่วยเหลือเจือจานกันเพื่อให้สังคมสามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข หมอ พยาบาลและบุคลากรทุกวิชาชีพให้ความสำคัญกับการ ดูแล “โรคหรือความเจ็บป่วย” แทนที่จะดูแล “ความทุกข์” ของประชาชน ความทุกข์ของประชาชนจึงไม่ได้ลดน้อยถอยลง ขณะที่ผู้ให้บริการก็มีความทุกข์จากแรงกดดันของระบบที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในด้านภาระงาน การถูกลดคุณค่าทางสังคมรวมทั้งกระบวนการตรวจสอบที่เข้มข้นมากขึ้น

ประเด็นที่ถูกค้ำจองการสานต่อไปในกระแสการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุขที่ผ่านมา หากย้อนไปถึงกลไกสำคัญในระบบหลักประกันสุขภาพ นอกจากการใช้พลังอำนาจทางการเงินแล้ว สิ่งที่ถูกผลักดันและนำเสนอควบคู่กันคือ การพัฒนาระบบบริการ “ใกล้บ้านใกล้ใจ” หรือ “บริการปฐมภูมิ” (primary care) ซึ่งมาตรการนี้มักจะถูกพิจารณาโดยผู้เกี่ยวข้องในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการลด “ค่าใช้จ่าย” ของระบบบริการสาธารณสุขเป็นหลัก ในความเป็นจริงแล้วจุดแข็งของบริการปฐมภูมิคือ การเป็นสถานพยาบาลที่ใกล้ชิดประชาชนความใกล้ชิดทางกายภาพ (คือตั้งอยู่ใกล้หรือตั้งอยู่ในชุมชน) เป็นเงื่อนไขในการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคลากรและชุมชน คือ นอกจากจะ “ใกล้บ้าน” แล้วยัง “ใกล้ใจ” ด้วยความสัมพันธ์ที่ดีดังกล่าวจะเป็นภูมิฐานที่นำไปสู่ความสำเร็จในการลดผลกระทบจากการใช้พลังอำนาจทางการเงินและทำให้ “การดูแลโรค” เปลี่ยนเป็นการดูแล “คน” และ “ชุมชน” ในที่สุด บุคลากรจำนวนหนึ่งทำงานในสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิอย่างมีความสุข ถึงแม้ค่าตอบแทนจะไม่ได้สูงมาก เพราะความสุขของพวกเขาเหล่านั้นคือ การที่ได้รับความยอมรับจากชุมชน การได้อยู่ในชุมชนที่มีความเกื้อกูล เอื้ออาทรต่อกันเป็นสิ่งตอบแทนที่มีใช้ตัวเงิน (non-financial incentive) แต่อาจมีค่ามากกว่าเงินที่หลายคนคิดเงินไขว่คว้าเพื่อให้ได้มามากมายนัก การสร้างความเข้มแข็งบริการปฐมภูมิ จึงเป็นยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบบริการสาธารณสุขที่ทุกฝ่ายควรให้ความสำคัญ และร่วมกันขับเคลื่อน จุดเริ่มต้นที่สำคัญคือ การมีความเข้าใจและตระหนักถึงความต้องการเกี่ยวกับบทบาทของบริการปฐมภูมิและบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่สถานพยาบาลปฐมภูมิ หากทั้งบุคลากรและประชาชนยังมีความเข้าใจว่าบริการที่มีคุณภาพคือบริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีที่ซับซ้อนและมีราคาแพง โอกาสที่จะทำให้บริการปฐมภูมิได้รับการพัฒนาจะเป็นได้ยากยิ่ง เป้าหมายระยะต่อไป คือ การยกระดับความมั่นใจเรื่องคุณภาพ ภายใต้เงื่อนไขที่ยังต้องควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม พร้อมทั้งขยายการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับ เพื่อให้เกิดระบบบริการสาธารณสุขที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมและสังคมตรวจสอบได้ และสนับสนุนการพึ่งตนเองในการดูแลสุขภาพของประชาชนเพื่อนำไปสู่ระบบที่มีความยั่งยืนและพึ่งตนเองได้ในอนาคต

เป้าหมายที่สำคัญของการสร้าง หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่เพียงแต่สร้างหลักประกัน ให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุข ได้ตามสิทธิที่พึงมีเท่านั้น แต่เป็นเรื่องที่ประชาชน ต้องสามารถพึ่งตนเองได้ ทางด้านสุขภาพได้มากขึ้น ประกอบกับเข้าไปมีส่วนร่วม ในการบริหารการจัดการระบบสุขภาพได้ด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ จะทำให้ระบบเน้นที่การ “สร้าง” สุขภาพมากกว่าการ “ซ่อม” สุขภาพ เป้าหมายของหลักประกันสุขภาพ เป้าหมายที่สำคัญของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่เพียงแต่สร้างหลักประกันให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุข ได้ตามสิทธิที่พึงมีเท่านั้น แต่เป็นเรื่องที่ประชาชนต้องสามารถพึ่งตนเองได้ทางด้านสุขภาพได้มากขึ้น ประกอบกับเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารการจัดการระบบสุขภาพได้ด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำให้ระบบเน้นที่การ “สร้าง” สุขภาพมากกว่าการ “ซ่อม” สุขภาพ

แนวคิดสำคัญของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีดังนี้

1. ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่าย มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบด้านการเป็นเจ้าของ ควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผล
2. ประชาชนได้รับ การคุ้มครองสิทธิอย่างเต็มที่
3. หน่วยบริการได้มาตรฐาน ได้รับการรับรองคุณภาพ

4. ระบบควรให้ความสำคัญกับหน่วย ปฐมภูมิ เป็นหน่วยบริการแรกสำหรับประชาชน และสนับสนุนการจัดบริการร่วมกันในลักษณะเครือข่ายเพื่อให้เกิดการให้บริการ อย่างครอบคลุม
5. สิทธิประโยชน์และรูปแบบการจ่ายเงินต้องเป็นไปตาม มาตรฐานเดียวกัน
6. ระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพไม่ซ้ำซ้อน นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างเต็มที่
7. ระบบ หลักประกันสุขภาพควรประกอบด้วยกองทุนหลักประกันสุขภาพเพียงกองทุนเดียว

นอกจากนี้ สำนักงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ยังกำหนดให้พัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ ตามที่รัฐธรรมนูญไทยฉบับปัจจุบันกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน โดยเปิดโอกาสให้องค์กรชุมชน ประชาชน และองค์กรพัฒนาเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพ ตามกฎหมายหลักประกันสุขภาพอย่างชัดเจน จึงเกิดศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพภาคประชาชน โดยความร่วมมือขององค์กรผู้บริโภค องค์กรชุมชน องค์กรประชาสังคม และองค์กรพัฒนาเอกชน ที่ทำงานกับกลุ่มเป้าหมายของตนเอง ได้มารวมพลังกันเป็นศูนย์ประสานงานนับเป็นหนึ่งในรูปแบบของการมีส่วนร่วมของ ภาคประชาชน ในการให้บริการประชาชนที่ต้องการข้อมูลเรื่องหลักประกันสุขภาพของประชาชน เพื่อเอื้อประโยชน์ให้มาใช้บริการในหน่วยบริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนติดตามและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสถานบริการในพื้นที่อันจะลดปัญหาที่ เกิดขึ้นต่อระบบสาธารณสุข

การศึกษาครั้งนี้ จึงดำเนินการประเมินการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ต่อหน่วยงานสาธารณสุขในระบบหลักประกันสุขภาพ เพื่อนำข้อมูลไปสู่การพัฒนาบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประณีต ไสภณพิศ และคณะ (2544) ทำการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพบริการ ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทรวงอก ในระยะเปลี่ยนผ่าน ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเก็บข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ในผู้มารับบริการ จำนวน 275 คน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่าที่เคยมาใช้บริการ เหตุผลที่เลือกโรงพยาบาลนี้เพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รองลงมาคือ มีเครื่องมือทันสมัย คุณภาพบริการโดย รวมอยู่ในระดับดี ยกเว้นคุณภาพด้านการประสานงานอยู่ในระดับปานกลาง รายได้ และการรับรู้ นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตามความ คิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ

เผ่าพันธ์ จิรวิกรานต์กุล (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ ปฐมภูมิกับความพึงพอใจในการรับบริการสุขภาพของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 จำนวน 398 คน ผลการศึกษาพบดังนี้

(1) ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 74.63 และระดับปานกลาง ร้อยละ 25.37 โดยไม่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความพึงพอใจในระดับสูงของด้านความสะดวก ด้านการประสานบริการ ด้านอัยยาศัยของบุคลากร ด้านการได้รับข้อมูลในการบริการ และด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 90.95, 77.64, 87.19, 82.66 และ 67.84 ตามลำดับ

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการปฐมภูมิกับความพึงพอใจของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ด้านผู้รับบริการ พบว่า ระดับการศึกษา เหตุผลที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน และความต้องการที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการสุขภาพสำหรับสถานภาพในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระยะทางจากบ้านมาที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ประเภทสิทธิบัตร และการรับรู้สิทธิประโยชน์ และขั้นตอนการมารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการรับบริการสุขภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความไม่ยุ่งยากในการให้บริการ การให้บริการแบบผสมผสาน ศูนย์สุขภาพ

ชุมชนมียาและอุปกรณ์เพียงพอ ความสามารถในการรักษาของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ออกติดตามเยี่ยมทุกเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการสุขภาพ สำหรับความสามารถในการให้คำปรึกษา การส่งต่อไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า และการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาสาธารณสุข ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ พบว่า การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่และการอธิบายเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บอกลักษณะและวิธีการรักษาให้กับผู้มารับบริการได้ทราบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการสุขภาพ สำหรับคุณลักษณะวิชาชีพ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการสุขภาพ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซี อินเทอร์เน็ตโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดของผู้ให้บริการและประชาชนต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 91.8 คิดว่าโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคครอบคลุมการตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดตามวัย, ร้อยละ 87.9 คิดว่าครอบคลุมการตรวจและดูแลสุขภาพหญิงตั้งครรภ์, ร้อยละ 87.3 คิดว่าครอบคลุมการอุดฟัน ขูดหินปูน และถอนฟัน, ร้อยละ 87.0 คิดว่าครอบคลุมการให้วัคซีนคอตีบ ไอกรน บาดทะยัก และหัดของเด็ก, ร้อยละ 86.3 คิดว่าครอบคลุมการตรวจสุขภาพในช่องปากและการให้ฟลูออไรด์เสริมในเด็ก, ร้อยละ 81.8 คิดว่าครอบคลุมการวางแผนครอบครัว, ร้อยละ 86.0 คิดว่าครอบคลุมการตรวจมะเร็งปากมดลูก, ร้อยละ 66.1 คิดว่าครอบคลุมการทำฟันปลอมพลาสติกในผู้สูงอายุ, ร้อยละ 47.5 คิดว่าครอบคลุมการเรียกรถพยาบาลได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในกรณีฉุกเฉิน, ร้อยละ 55.3 คิดว่าครอบคลุมการใช้สิทธิบัตรทองที่สถานพยาบาลใดก็ได้ในกรณีเจ็บป่วยอยู่ต่างจังหวัดหรืออุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน และร้อยละ 45.0 คิดว่าครอบคลุมการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากโครงการ 30 บาท หากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

การศึกษาของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ร่วมกับ สำนักเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2550) ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปี พ.ศ. 2550 กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 29 จังหวัดทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 63.2 ระบุว่าในสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ว่าไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียม 30 บาท โดยที่ร้อยละ 67.5 คิดว่ายังใช้ค่าธรรมเนียมเหมือนเดิม และร้อยละ 18.1 ไม่แน่ใจ ส่วนผลการสำรวจเมื่อมีการเจ็บป่วยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ว่าจะต้องไปใช้บริการที่หน่วยบริการที่ระบุในบัตร มีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 23.7 ที่คิดว่าสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ และร้อยละ 27.8 สามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้น หากได้รับความเสียหายจากการรับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับสายด่วนบัตรทอง 1330 พบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้เพียงร้อยละ 13.9 ผลการสำรวจถึงการประสบปัญหาในการรับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 98.8 ไม่เคยประสบปัญหา แต่ถ้าหากประสบปัญหาในการรับบริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 24.6 คิดจะร้องเรียน โดยส่วนใหญ่จะร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อาสาสมัครสาธารณสุข และผู้นำชุมชน ตามลำดับ ผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ร้อยละ 13.8 ไม่เคยใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลเพราะเลือกไปใช้บริการในสถานบริการที่สะดวกกว่า ไม่ใช่บริการเพราะรอคิวนาน และกลัวว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี ใดยาไม่ดี แต่ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการรับบริการจากระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 90.9 มีความพอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแพทย์ ร้อยละ 87.6 มีความพอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพยาบาล และแพทย์ ร้อยละ 88.2 มีความพอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 88.5 มีความพึงพอใจในเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ร้อยละ 87.6 พอใจกับความสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 91.3 พอใจต่อความสะดวกในการเดินทาง และร้อยละ 90.0 พอใจต่อผลการรักษา ผลการสำรวจถึงความตั้งใจในการใช้บริการหากมีการเจ็บป่วยครั้งต่อไปพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 89.3 ตั้งใจจะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผลการให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 7.73 ส่วนผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาพบว่า มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 8.04 สำหรับข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงโครงการหลักประกัน

สุขภาพถ้วนหน้า ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดได้แก่ การให้บริการ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ การรอตรวจรอรับยาซึ่งใช้เวลานาน และ คุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปี.ศ. 2550 กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 29 จังหวัดทั่วประเทศ ในกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 4,093 ตัวอย่าง ผลการศึกษพบว่า ผู้ให้บริการ ร้อยละ 68.6 ระบุว่าเกี่ยวกับบริการสายด่วนบัตรทอง 1330 ร้อยละ 61.0 เห็นว่าการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการยังไม่เพียงพอ ปัญหาที่ประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุดคือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการใช้บริการ และปัญหาจากการตรวจสอบสิทธิ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สิ่งที่ต้องปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การปรับปรุงสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน และการจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในด้านผลต่อประชาชนพบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.67 ในด้านผลต่อผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.56 และในภาพรวมมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 6.50 (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ,2550)

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2551 กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจาก 76 จังหวัด ทั่วประเทศ ระหว่างวันที่ 18 มิถุนายน ถึง 27 กรกฎาคม 2551 จำนวนทั้งสิ้น 24,263 ตัวอย่าง ผลการสำรวจพบดังนี้ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2551)

การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์

ตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าทราบข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) รองลงมาทราบจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และรับทราบจากผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ตามลำดับ

ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการบริการดูแลสุขภาพ รักษาโรคค่าใช้จ่ายสูง พบว่าตัวอย่างร้อยละ 54.6 มีความสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการผ่าตัดต่อกระดูก ร้อยละ 44.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรับยาต้านไวรัสเอดส์ ร้อยละ 41.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการล้างไตผ่านช่องท้อง ร้อยละ 41.1 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลโรคมะเร็ง ร้อยละ 38.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการผ่าตัดหัวใจ และร้อยละ 44.3 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการผ่าตัดสมองได้

ตัวอย่างร้อยละ 41.6 ระบุว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถใช้สิทธิเข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆที่ไม่ระบุในบัตรได้ และร้อยละ 36.8 ระบุว่ากรณี เกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยบริการฉุกเฉินทางโทรศัพท์สายด่วน โทร 1669 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 89.5 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่หน่วยบริการลำดับที่1 หากมีปัญหาเจ็บป่วย ร้อยละ 96.1 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่หน่วยบริการลำดับที่2 หากมีปัญหาเจ็บป่วย

ตัวอย่างร้อยละ 47.1 เคยเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และส่วนใหญ่รักษาอาการเจ็บป่วยด้วยการไปใช้บริการที่หน่วยบริการในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซื่อยากินเอง และไม่ได้รักษาเนื่องจากเจ็บป่วยไม่มาก

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

เมื่อสอบถามเฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยบริการที่ไม่ใช้สิทธิฯ ครั้งล่าสุด พบว่าร้อยละ 94.3 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร การให้เกียรติผู้ป่วยหรือญาติ ร้อยละ 94.0 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการรับฟังสิ่งที่บอกล่า (เกี่ยวกับความเจ็บป่วย) ของผู้ให้การรักษา ร้อยละ 94.7 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา ร้อยละ 95.3 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแพทย์ ร้อยละ 91.6 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพยาบาล ร้อยละ 92.8 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ร้อยละ 88.8 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านยา ร้อยละ 89.4 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์การแพทย์ ร้อยละ 82.2 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความสะดวกในการใช้บริการ ที่สถานพยาบาล ร้อยละ 92.0 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อผลการรักษา นอกจากนี้ตัวอย่างร้อยละ 98.3 ตั้งใจจะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาที่หน่วยบริการ ครั้งล่าสุดนี้หากมีปัญหาเจ็บป่วยอีกในครั้งต่อไป ร้อยละ 1.7 จะไม่ใช้บริการอีก

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (1-10 คะแนน) พบว่าค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 8.22 คะแนน เมื่อจำแนกเฉพาะ เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 8.54 คะแนน

ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดได้แก่ การให้บริการ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ การรอตรวจรับยาซึ่งใช้เวลานาน และคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ ตามลำดับ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (พ.ศ. 2551) กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 76 จังหวัดทั่วประเทศ จากกลุ่มวิชาชีพแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวนทั้งสิ้น 9,196 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 67.9 รับทราบเกี่ยวกับบริการสายด่วนบัตรทอง 1330 และปัญหาที่ประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุดคือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง/มีความต้องการมากเกินจริง/คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน และประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งที่ผู้ให้บริการเห็นว่าควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าคือการปรับปรุงระบบกำลังคนให้เหมาะสม การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า / ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ประชาชนทราบ และปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังต้องการให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสนับสนุนในเรื่อง การเพิ่มงบประมาณ/เพิ่มเงินค่าตอบแทนรายหัวของประชาชน จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน และสนับสนุนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เห็นว่าในด้านมีผลต่อประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.52 ในด้านผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 5.98 และในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 6.64 (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2551)

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปีพ.ศ. 2552 กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 31 จังหวัดทั่วประเทศ กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 13,342 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 84.5 รับทราบว่า “คนไทยทุกคนมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ยกเว้นกรณีที่มีสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือประกันสังคมอยู่แล้ว) การรับทราบกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินและรับทราบสิทธิการขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นนั้นรับทราบร้อยละ 48.6 และ 24.8 ตามลำดับ ส่วนการรับทราบการเปลี่ยนหน่วยบริการได้ปีละ 2 ครั้ง มีการรับทราบร้อยละ 26.6 และรับทราบสายด่วน สปสช. 1330 ร้อยละ 21.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการครั้งล่าสุดที่ได้รับจากการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาพบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 80-94 มีความพึงพอใจ มีร้อยละ 2.6

เท่านั้นที่เคยประสบปัญหาในการรับบริการ ส่วนความตั้งใจที่จะไปใช้บริการในสถานบริการเดิมพบว่าร้อยละ 98.8 ระบุว่าไปใช้บริการอีก ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ไปใช้บริการให้เหตุผลว่าเจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ต้องการไปคลินิกมากกว่า บริการล่าช้า เสียเวลารอคิว กลัวรักษาไม่ดี/ไม่หาย เดินทางไม่สะดวก /ใช้สิทธิอื่นในการรักษา ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ย 8.32 แต่ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการที่เคยได้รับในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 8.58 โดยความพึงพอใจของกลุ่มเพศชาย คนอายุ 60 ปีขึ้นไป คนเป็นหม้าย/หย่า/แยก ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 2,500 บาท/เดือน มีความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูงกว่ากลุ่มอื่น (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2552)

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (พ.ศ. 2552) กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 31 จังหวัดทั่วประเทศ จากกลุ่มวิชาชีพแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และหัวหน้าสถานอนามัย/ผู้แทน จำนวนทั้งสิ้น 4,814 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 84-91 รับทราบงานบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ ร้อยละ 84.0 รับทราบสายด่วนบัตรทอง 1330 และร้อยละ 77.8 รับทราบว่าประชาชนสามารถร่วมเป็นอาสาสมัครตามโครงการมิตรภาพบำบัดหรือจิตอาสาในหน่วยบริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 85-90 มีความเห็นว่าการให้บริการของบุคลากรแก่ผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพอยู่ในระดับที่ดี ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุดจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าคือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการบริการรักษาพยาบาล ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง/มีความต้องการมากเกินจริง/คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน และปัญหาผู้ป่วยฉุกเฉินมาใช้บริการข้ามเขต กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการเห็นว่า สิ่งที่ต้องการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ ได้แก่ เพิ่มงบประมาณ/ค่าตอบแทนรายหัวของประชาชน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจในสิทธิโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จัดกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน พัฒนาคุณภาพการบริการ/ขั้นตอนการบริการ และสนับสนุนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์/ทันสมัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในด้านผลต่อประชาชน พบว่ามีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.11 ในด้านผลต่อผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 5.83 และในภาพรวมมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.53 สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจได้แก่ เพศหญิง กลุ่มที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กลุ่มผู้มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี และกลุ่มหัวหน้าสถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2552)

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่า หลักการดำเนินงาน หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งต้องมีสถานบริการด้านแรก ใกล้บ้านใกล้ใจ คือ ศูนย์สุขภาพชุมชนไว้ให้บริการอย่างทั่วถึง คุณภาพบริการทั้งด้านเทคนิคและด้านสังคม คือเป็นบริการที่ผสมผสาน เป็นองค์รวมและต่อเนื่อง จะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การศึกษาการรับรู้สิทธิประโยชน์และค่าความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในพื้นที่อีสานตอนบน ประจำปี 2554 ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 8 อุตรดิตถ์ ได้แก่ จังหวัดอุตรดิตถ์ หนองบัวลำภู เลย หนองคาย บึงกาฬ นครพนม และ สกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างได้แก่กลุ่มประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพ ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ที่มารับบริการในโรงพยาบาลระบบหลักประกันสุขภาพ และ อาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายของการศึกษาครั้งนี้ใน 7 จังหวัด โดยใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ทั้งในรูปแบบปลายปิดและปลายเปิด เพื่อประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์และค่าความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในพื้นที่อีสานตอนบน ประจำปี 2554 ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และตรวจสอบค่าความเที่ยงในส่วนของการประเมินการรับรู้สิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ค่าความเที่ยงตรง 0.98 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของเขต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,630 คน (ร้อยละ 58.2) เพศชาย 1,170 คน (ร้อยละ 41.8) มีอายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 84 ปี (เฉลี่ย 43.35 ปี) จบประถมศึกษา จำนวน 1,843 คน (ร้อยละ 65.8) มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน 2,326 คน (ร้อยละ 83.1) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมจำนวน 1,812 คน (ร้อยละ 64.7) พบว่ารายได้ต่ำสุดคือ 2,000 บาท สูงสุดคือ 60,000 บาท (เฉลี่ย 5,430.56 บาทต่อเดือน) ผลการ

ศึกษาการรับรู้ของประชาชนต่อการมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) พบว่าส่วนใหญ่ทราบว่ามีสิทธิ จำนวน 2,687 คน (ร้อยละ 96.0) ไม่ทราบจำนวน 113 คน (ร้อยละ 4.0) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากการรับบริการ ในภาพรวม พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ จำนวน 2,766 คน (ร้อยละ 98.8) ไม่พอใจ จำนวน 34 คน (ร้อยละ 1.2) ส่วนผลการสำรวจความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) จากการรับบริการในวันสำรวจข้อมูล ในภาพรวม พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 9.33) ผลการสำรวจช่องทางการรับสื่อข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เมื่อจำแนกสื่อที่ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) พบว่าส่วนใหญ่เป็นสื่อบุคคล ได้แก่ อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน(อสม.) แพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข ญาติ/เพื่อนบ้าน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน ส่วนสื่อที่ไม่ใช่บุคคลพบว่าส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลผ่านหอกระจายข่าว/เสียงตามสายหมู่บ้านและวิทยุชุมชน ตามลำดับ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต8 อุตรธานี,2554)

การสำรวจความพึงพอใจและการรับรู้สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชนและบุคลากรสาธารณสุขในพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบนอุตรธานี ได้แก่ จังหวัดอุตรธานี หนองบัวลำภู เลย หนองคาย บึงกาฬ นครพนม และ สกลนคร ปี2555 โดยการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และสำรวจการรับรู้สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชนและบุคลากรสาธารณสุขกลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการบัตรทอง จำนวน 2,800 คน ส่วนบุคลากรเป็นผู้ให้บริการเช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 954 คน โดยใช้เครื่องมือที่พัฒนาโดยผู้วิจัย เป็นลักษณะแบบสัมภาษณ์ปลายปิดและปลายเปิด ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต8 อุตรธานีด้านความตรงเชิงเนื้อหา และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึงกรกฎาคม 2555 ผลการวิจัยสรุปเป็นดังนี้

กลุ่มตัวอย่างประชาชน 2,800 คน จำแนกเป็นเพศหญิง 1,299 คน (ร้อยละ 46.4) และชาย 1,501 คน (ร้อยละ 53.6) ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง21-30 ปีและ51-60 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม) ผลการสำรวจการรับรู้สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนทราบว่าคนไทยมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) (ยกเว้น กรณีที่มีสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือ สิทธิประกันสังคมอยู่แล้ว)จำนวน 2,643 คน (ร้อยละ 94.4) และไม่ทราบจำนวน 157คน (ร้อยละ 5.6) การรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ที่สามารถรับบริการรักษาโรคต่างๆพบว่าส่วนใหญ่รับรู้ว่าจะสามารถรักษาได้เช่น โรคมะเร็ง การผ่าตัดหัวใจ การผ่าตัดตมอมง ตลอดจนการฟื้นฟูสมรรถภาพเช่น กายภาพบำบัด จิตบำบัด พฤติกรรมบำบัด ฟื้นฟูการได้ยิน ฟื้นฟูการมองเห็น และการรับอุปกรณ์เครื่องช่วยตามประเภทความพิการ เป็นต้น ส่วนการสำรวจความต้องการสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมที่รัฐควรจัดให้แก่ประชาชนมีข้อเสนอแนะได้แก่ ควรจัดนิทรรศการตามโรงเรียนเพื่อให้ความรู้เด็กนักเรียน เพราะนักเรียนจะได้มีความรู้ในหลักประกันสุขภาพ ควรจะใช้สิทธิบัตรทองได้ทั่วประเทศ โดยไม่คำนึงว่าสิทธิอยู่จังหวัดใด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรมีแพทย์ประจำ จัดช่องทางพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ พระภิกษุ และผู้พิการ เพื่อความสะดวกในการเข้ารับรักษา เมื่อมีการขอใบส่งตัวเพื่อไปรักษาแล้ว หากครั้งต่อไปเจ็บป่วยอีกไม่ควรให้ขออีกควรจะไปรักษาได้เลย และการส่งตัวคนไข้ควรมีสิทธิเลือกโรงพยาบาลเพราะความสะดวกในการไปรักษา ผลการสำรวจการรับรู้ขั้นตอนการเข้ารับบริการของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ตามปกติในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าจะต้องติดต่อใช้บริการที่สถานพยาบาลประจำของตนเอง (ที่ลงทะเบียนไว้) ก่อนทุกครั้ง จำนวน 2,688คน (ร้อยละ 96.0) ในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ที่มีอาการคุกคามต่อการถึงแก่ชีวิต สามารถรับการรักษาได้ทุกที่ ทุกคน โดยไม่ถูกถามสิทธิ ที่สถานพยาบาลอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน่วยบริการประจำ (ที่ลงทะเบียน) กลุ่มตัวอย่างรับรู้จำนวน2,5168 คน (ร้อยละ 89.9) กรณีเกิดอุบัติเหตุจากรถ กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าจะต้องใช้สิทธิตาม พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถมาก่อน ส่วนเกินจึงจะใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพได้ จำนวน2,203 คน (ร้อยละ 78.7) ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับการใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการตรวจสอบสิทธิบัตรทอง เข้ารับบริการที่หน่วยบริการประจำได้ พบว่า

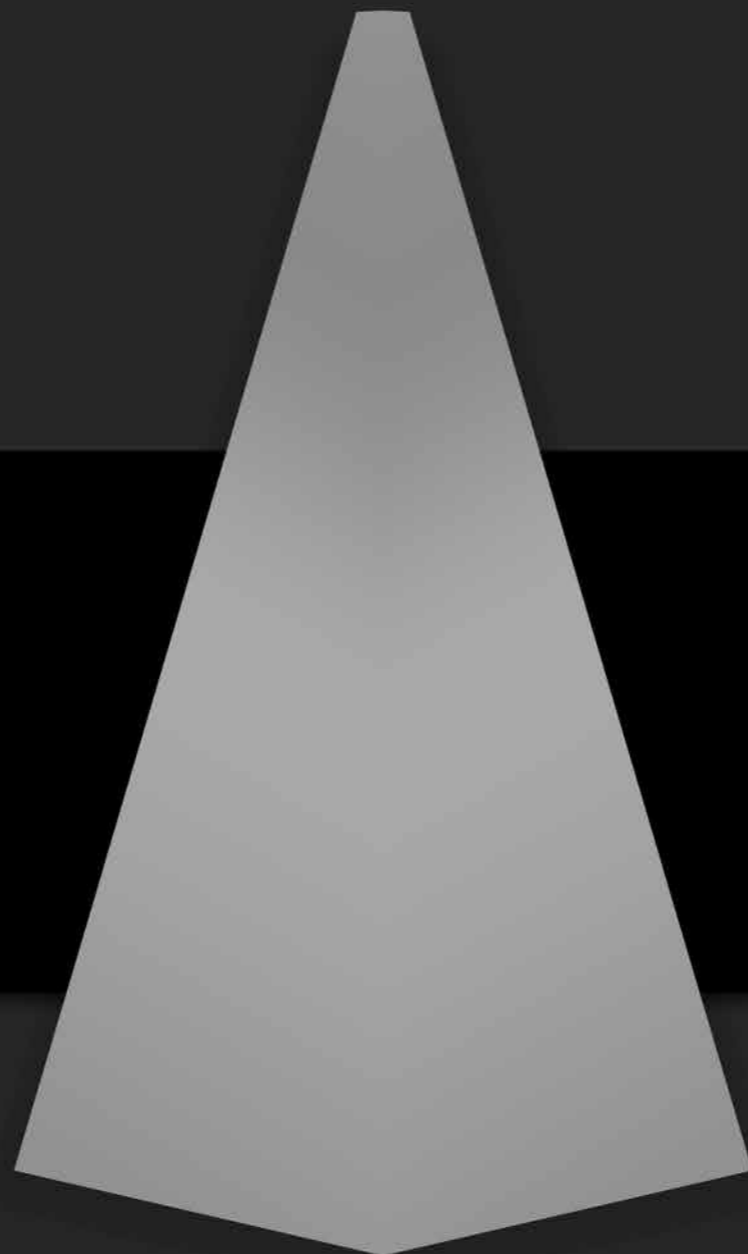
กลุ่มตัวอย่าง รับรู้จำนวน2,560คน (ร้อยละ 91.4) ในกรณีหากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รับรู้ว่าจะสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเยียวยาเบื้องต้นได้ จำนวน1,704 คน (ร้อยละ 60.9)

ผลการสำรวจการรับรู้ช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านสายด่วน สปสช.โทร 1330 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง รับรู้ช่องทางสายด่วน จำนวน1,730 คน (ร้อยละ 61.8) และมีข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงช่องทางในการสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองการตรวจสอบสิทธิและ การลงทะเบียนให้ดีขึ้น โดยผ่านช่องทางทางอินเทอร์เน็ต Face book โทรทัศน์ และศูนย์ให้คำปรึกษาต้องอยู่ใกล้แหล่งชุมชน/หมู่บ้าน และช่องทางที่ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากที่สุดคือการสื่อสารผ่านโทรทัศน์ ส่วนผลการติดตามการรับข้อมูลข่าวสารผ่านรายการวิทยุที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต8 อุตรธานี จัดขึ้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางวิทยุค่อนข้างมาก เมื่อประเมินความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยการให้คะแนน 1-10 คะแนน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ 9 คะแนน จำนวน 537 คน (ร้อยละ 19.2) กรณีหากมีการเจ็บป่วยอีกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,747 คน (ร้อยละ 98.1) ระบุว่าจะใช้สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) และรับการรักษาจากหน่วยบริการเดิม

ผลการสำรวจการรับรู้สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของบุคลากรสาธารณสุข

จำนวน 954 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 271 คน (ร้อยละ 28.4) เพศหญิง จำนวน 683 คน (ร้อยละ 71.6) อยู่ในสายงานด้านการแพทย์ จำนวน 72 คน (ร้อยละ 7.5) ทันตแพทย์/เจ้าพนักงานทันต ภิบาล จำนวน 91 คน (ร้อยละ 9.5) เภสัชกร/เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชุมชน จำนวน 46 คน (ร้อยละ 4.8) พยาบาลวิชาชีพ/พยาบาล จำนวน 529 คน (ร้อยละ 55.5) หัวหน้า/ผ.รพ.สต. จำนวน 212 คน (ร้อยละ 22.2) ผลการสำรวจพบว่า บุคลากรสาธารณสุข ทราบว่าคนไทยทุกคนมีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ถ้าไม่มีสิทธิรักษาพยาบาลจากสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจหรือสิทธิประกันสังคม จำนวน 952 คน (ร้อยละ99.8) รับรู้ว่ากรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินถึงแก่ชีวิตผู้มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพหรือบัตรทองสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดโดยไม่ถูกถามสิทธิไม่ถูกบายเยี่ยงและไม่ต้องสำรองจ่าย จำนวน 945 คน (ร้อยละ 99.1) รับรู้ว่าจะสามารถสอบถามข้อมูลการคลี่คลายปัญหาหรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองการตรวจสอบสิทธิและการลงทะเบียนได้ทางสายด่วนสปสช.โทร. 1330 จำนวน 880 คน (ร้อยละ92.2) และหากได้รับความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้มาตรา 18(4) พบว่า มีกลุ่มตัวอย่าง ทราบ จำนวน 776 (ร้อยละ 81.3) ด้านข้อมูลข่าวสารหลักประกันสุขภาพในปีที่ผ่านมา พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารหลักประกันสุขภาพจำนวน 899 คน (ร้อยละ 94.2) ช่องทางที่ได้รับข่าวสารมากที่สุดคือ e-mail และอินเทอร์เน็ต (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต8 อุตรธานี,2555)

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ในกรณีที่ไม่มีสวัสดิการข้าราชการหรือประกันสังคม ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานสาธารณสุขในระบบหลักประกันสุขภาพ ในระดับมาก เนื่องจากได้รับความสะดวกในการรับบริการ และมีเครื่องมือที่ทันสมัย แต่มีข้อเสนอถึงความต้องการให้ผู้รับบริการสามารถไปรับบริการจากหน่วยบริการที่ตนเองสะดวก ส่วนบุคลากรสาธารณสุขรับรู้สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ ถึงร้อยละ 99.8 มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานระบบหลักประกันสุขภาพ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางให้มากขึ้น และสนับสนุนเครื่องมือทางการแพทย์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ



บทที่ 3
วิธีดำเนินงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์และความพึงพอใจของผู้ให้บริการและประชาชนต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในพื้นที่อีสานตอนบน ประจำปี 2556 เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 8 อุตรธานี ได้แก่ จังหวัดอุตรธานี หนองบัวลำภู เลย หนองคาย บึงกาฬ นครพนม และ สกลนคร มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

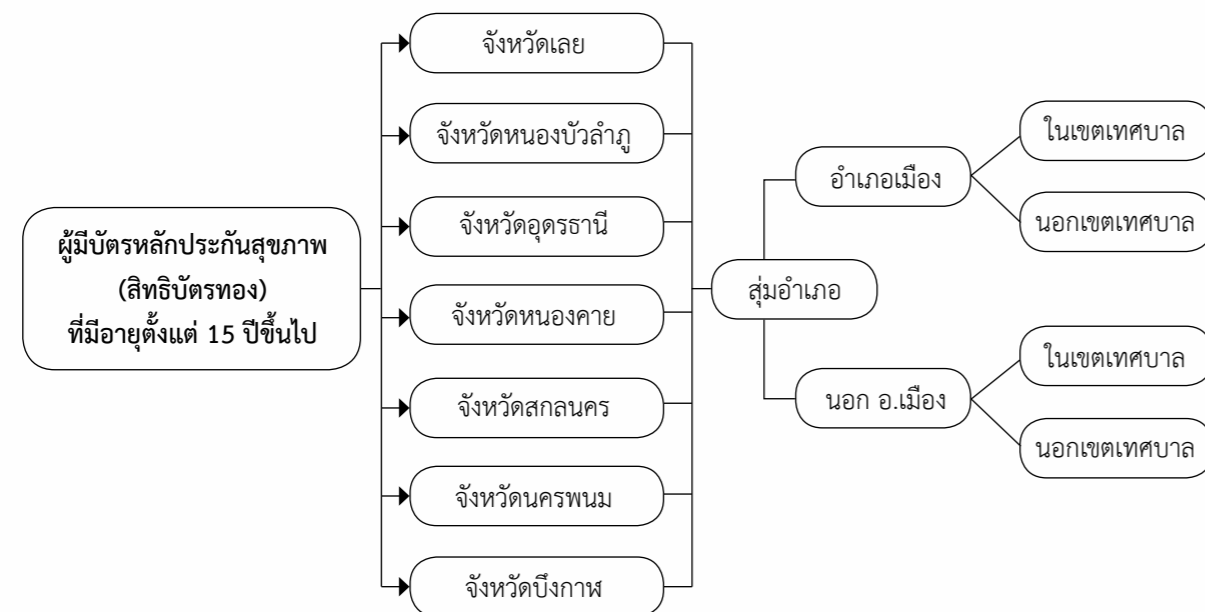
- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง)

การประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นกลุ่มประชาชนผู้มีสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพหรือสิทธิบัตรทอง ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายของการศึกษารั้งนี้ใน 7 จังหวัด คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,800 คน จังหวัดละ 400 ราย แบ่งเป็นในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล

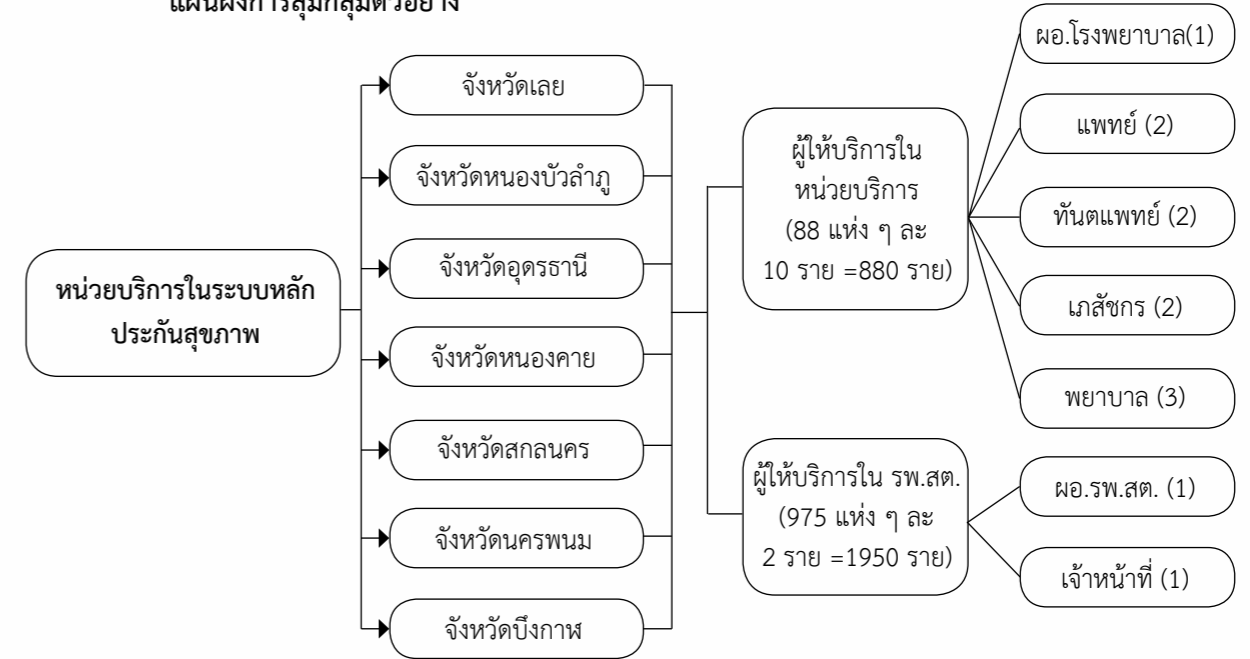
แผนผังการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง



3.1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพ

สำรวจการรับรู้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพของผู้ให้บริการ กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ให้บริการในสถานพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลและผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุขในพื้นที่ 7 จังหวัด จำนวน 2,830 ราย

แผนผังการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง



3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 8 อุตรธานี และทีมวิจัย จำแนก ดังนี้

- 1) แบบประเมินการรับรู้และความพึงพอใจผู้รับบริการ
- 2) แบบประเมินการรับรู้และความพึงพอใจผู้ให้บริการ
- 3) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาลต่อการคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 4) แบบสอบถามการให้บริการคุ้มครองสิทธิผู้ให้และผู้รับบริการในหน่วยบริการ
- 5) แบบสำรวจความเห็นของประชาชนและความพึงพอใจต่อบริการศูนย์หลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ
- 6) แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลต่อศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินงานดำเนินการระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2556 มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ประชุมชี้แจงอาจารย์หัวหน้าทีมและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี และมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เกี่ยวกับคำอธิบายและฝึกซ้อมการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถามก่อนปฏิบัติงาน
- 2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และ สัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาล โดยอาจารย์หัวหน้าทีมควบคุมการปฏิบัติงาน ทำการกำกับดูแล แนะนำและควบคุมการปฏิบัติงานของนักศึกษาที่เก็บข้อมูล ให้เป็นไปตามกรอบและขั้นตอนแผนงานโครงการ
- 3) อาจารย์หัวหน้าทีมตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ข้อมูลแบบสอบถาม ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ถ้าหากตรวจพบว่า ผู้ใดสร้างข้อมูลข้อมูลมาเอง งานเก็บข้อมูลนั้นๆ ตกเป็นโมฆะและดำเนินการเก็บใหม่เพิ่มเติม

4) การประมวลผลข้อมูล มีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ มีการตรวจสอบการลงรหัสและป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปสาระเป็นกลุ่มข้อมูล ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการวิเคราะห์ระดับคะแนนความพึงพอใจ 0-10 คะแนน เป็นค่าเฉลี่ยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยทำการแปลผลดังนี้

8.01-10.00	=	มากที่สุด
6.01-8.00	=	มาก
4.01-6.00	=	ปานกลาง
2.01-4.00	=	น้อย
0.00-2.00	=	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาการรับรู้สิทธิประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ปี 2556 นำเสนอผลการศึกษาลำดับดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ผลการสำรวจสถานการณ์เจ็บป่วยและการเข้าถึงบริการสาธารณสุข
- 4.3 ผลการสำรวจการรับรู้ขั้นตอนการรับบริการสุขภาพในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- 4.4 ผลการสำรวจการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง)
- 4.5 ผลการสำรวจช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์และข่าวสารระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง)
- 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อนโยบายและระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 4.8 ผลการสำรวจผลการสำรวจความเห็นของประชาชน ต่อการใช้บริการศูนย์หลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ทำการสำรวจจากกลุ่มประชาชนผู้ใช้สิทธิในโรงพยาบาลระบบหลักประกันสุขภาพ ในพื้นที่ 7 จังหวัดคือ จังหวัดอุดรธานี หนองบัวลำภู เลย หนองคาย บึงกาฬ นครพนม และ สกลนคร มีขนาดกลุ่มตัวอย่างจังหวัดละ 400 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,800 คน นำเสนอคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=2,800)

คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
หมู่บ้าน		
โคกกระทอง	100	3.6
จันทร์เพ็ญ	100	3.6
ชุมชนดอนเมือง 2	100	3.6
ชุมชนพระธาตุเชิงชุม	100	3.6
ซาง	100	3.6
ดอนยานาง	100	3.6
ตาดเสริม	100	3.6
เต่างอย	100	3.6
ท่าเยียม	100	3.6
ไทยนิยม	100	3.6
นาทม	100	3.6

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=2,800) (ต่อ)

คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
นาแก้ว	100	3.6
โนนสมบูรณ์	100	3.6
บ้านจอมแจ้ง	100	3.6
บ้านดอนอุดม1	9	0.3
บ้านดอนอุดม4	8	0.3
บ้านดอนอุดม5	83	3.0
บ้านนาแหม	100	3.6
บ้านแฮ่	100	3.6
บึงกาฬกลาง	100	3.6
พิทักษ์ประทุมเมือง	100	3.6
สร้างคอม	100	3.6
สังคม	100	3.6
โสกก่าม	100	3.6
หนองชน	100	3.6
หนองหว้าใหญ่	100	3.6
หินโงม	100	3.6
เหล่ากอหก	100	3.6
ตำบล		
กุดป่อง	100	3.6
จันทร์เพ็ญ	100	3.6
ซาง	100	3.6
เต่างอย	100	3.6
ธาตุเชิงชุม	100	3.6
นาแก้ว	100	3.6
นาแหม	100	3.6
นาทม	100	3.6
นาทราย	100	3.6
นาเหล่า	100	3.6
นาแก้ว	100	3.6
โนนสมบูรณ์	100	3.6
โนนหอม	100	3.6
ในเมือง	200	7.1
บ้านม่วง	100	3.6
บึงกาฬ	100	3.6
ลำภู	100	3.6

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=2,800) (ต่อ)

คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
วังทอง	100	3.6
สร้างคอม	100	3.6
สังคม	100	3.6
สีกาย	100	3.6
โสกก้าม	100	3.6
หนองชน	100	3.6
หนองหว่า	100	3.6
หมากแข้ง	100	3.6
หินโงม	100	3.6
เหล่ากอหก	100	3.6
อำเภอ		
เซกา	200	7.1
เต่างอย	200	7.1
นาทม	200	7.1
นาหว้า	200	7.1
นาแก้ว	200	7.1
บึงกาฬ	200	7.1
บึงกาฬ	200	7.1
เมือง	1200	42.9
สร้างคอม	200	7.1
สังคม	200	7.1
จังหวัด		
นครพนม	400	14.3
บึงกาฬ	400	14.3
เลย	400	14.3
สกลนคร	400	14.3
หนองคาย	400	14.3
หนองบัวลำภู	400	14.3
อุดรธานี	400	14.3
เขตพื้นที่อำเภอ		
ในเขตอำเภอเมือง	1303	46.5
นอกเขตอำเภอเมือง	1497	53.5
เขตพื้นที่ตำบล		
ในเขตเทศบาล	1102	39.4
นอกเขตเทศบาล	1698	60.6

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=2,800) (ต่อ)

คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	1200	42.9
หญิง	1600	57.1
อายุ (ปี)		
20 ปี ลงไป	175	6.3
21 – 30 ปี	178	6.4
31 – 40 ปี	471	16.8
41 – 50 ปี	767	27.4
51 – 60 ปี	638	22.8
61 ปีขึ้นไป	571	20.4
อายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 90 ปี ค่าเฉลี่ย 48.11 ปี		
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	38	1.4
ประถมศึกษา	1824	65.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	523	18.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	307	11.0
ปวส./อนุปริญญา	43	1.5
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	63	2.3
ปริญญาโท	2	0.1
สถานภาพสมรส		
โสด		
สมรสและอยู่ด้วยกัน	2184	78.0
สมรสแต่แยกกันอยู่	20	0.7
หม้าย/หย่า	308	11.0
สมณเพศ	1	0.0
อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	1565	55.9
ค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว	370	13.2
รับจ้างทั่วไป	303	10.8
ข้าราชการ/ข้าราชการบ้านานู	38	1.4
นักเรียน/นักศึกษา	155	5.5
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	137	4.9
อื่นๆ	232	8.3

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=2,800) (ต่อ)

คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ต่ำกว่า5,000	1525	54.5
5,001-10,000	894	31.9
10,001-15,000	199	7.1
15,001-20,000	112	4.0
มากกว่า20,000 ขึ้นไป	70	2.5
ต่ำสุด 0 สูงสุด 136,800 เฉลี่ย 6414.11		

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีทั้งหมด 7 จังหวัด คือ จังหวัดนครพนม จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดเลย จังหวัดสกลนคร จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภูและจังหวัดอุดรธานี จังหวัดละ 400 คน โดยภาพรวมมี 9 อำเภอ คือ อำเภอเซกา จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1) อำเภอเต่างอย จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1) อำเภอนาทม จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1) อำเภอนาวัง จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1) อำเภอนาแห้ว จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1) อำเภอบึงกาฬ 200 คน (ร้อยละ7.1) อำเภอบึงกาฬ จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1) อำเภอเมือง จำนวน 1,200 คน (ร้อยละ7.1) อำเภอสร้างคอม จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1) อำเภอสังขม จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1) ซึ่งเก็บข้อมูลในเขตอำเภอเมือง จำนวน 1,303 คน (ร้อยละ46.5) และนอกเขตอำเภอเมือง จำนวน 1,497 คน (ร้อยละ53.5) ที่ตั้งตำบลแบ่งเป็นในเขตเทศบาล จำนวน 1,102 คน (ร้อยละ39.4) และนอกเขตเทศบาล จำนวน 1,698 คน (ร้อยละ60.6) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1600 คน (ร้อยละ57.1) เพศชาย จำนวน 1200 คน (ร้อยละ42.9) มีอายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 90 ปี (เฉลี่ย 48.11ปี) จำแนกเป็นช่วงอายุ ต่ำกว่า20 ปี จำนวน 175 คน (ร้อยละ6.3) อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 178 คน (ร้อยละ6.4) อายุระหว่าง31 – 40 ปี จำนวน 471 คน (ร้อยละ16.8) อายุระหว่าง41 – 50 ปี จำนวน 767 คน (ร้อยละ27.4) อายุระหว่าง51 – 60 ปี จำนวน 638 คน (ร้อยละ22.8) อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 571 คน (ร้อยละ20.4) ระดับการศึกษาพบว่า ไม่ได้เรียน จำนวน 38 คน (ร้อยละ1.4) ระดับประถมศึกษา จำนวน 1,824 คน (ร้อยละ65.1) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 523คน (ร้อยละ18.7) ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 307 คน (ร้อยละ11.0) ระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 43 คน (ร้อยละ1.5) ระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 63 คน (ร้อยละ2.3) ระดับปริญญาโทจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ส่วนสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่สมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน 2,184 คน (ร้อยละ78.0) โสด จำนวน 287 คน (ร้อยละ10.3) สมรสแต่แยกกันอยู่ จำนวน 20 คน (ร้อยละ0.7) หม้าย/หย่าจำนวน 308 คน (ร้อยละ11.0) สมณเพศ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ด้านการประกอบอาชีพพบว่าประกอบอาชีพเกษตรกรรม เกษตรกรรม จำนวน 1,565 คน (ร้อยละ55.9) ค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 370 คน (ร้อยละ13.2) รับจ้างทั่วไป จำนวน 303 คน (ร้อยละ10.8) ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ จำนวน 38 คน (ร้อยละ1.4) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 155 คน (ร้อยละ5.5) ไม่ได้ทำงาน/ว่างงานจำนวน 137 คน (ร้อยละ4.9) อื่นๆ จำนวน 232 คน (ร้อยละ8.3) ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่ารายได้ต่ำสุดคือ 0 บาท สูงสุดคือ 136,800 (เฉลี่ย 6414.11 บาทต่อเดือน) เมื่อจำแนกกลุ่มรายได้ พบว่ารายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 1525 คน (ร้อยละ54.5) รายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน894 คน (ร้อยละ31.9) รายได้ระหว่าง10,001-15,000 บาท จำนวน 199 คน (ร้อยละ7.1) รายได้ระหว่าง15,001-20,000 บาทจำนวน 112 คน (ร้อยละ4.0) รายได้มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 70 คน (ร้อยละ2.5)

4.2 การสำรวจสถานการณ์เจ็บป่วยและการเข้าถึงบริการสาธารณสุข

4.2.1 ผลการสำรวจการเจ็บป่วย

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ได้มีการจำแนกโรคดังนี้คือ โรคมะเร็ง โรคหัวใจ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคไตวายเรื้อรัง และตาต่อกระจก ซึ่งทำการสำรวจจากประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.2.1.1 ถึง ตารางที่ 4.2.1.6

ตารางที่ 4.2.1.1 แสดงผลสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคมะเร็ง (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
โรคมะเร็ง	ป่วย	จำนวน	4	0	1	1	1	0	0	1
		ร้อยละ	0.1	0.0	0.3	0.3	0.3	0.0	0.0	0.3
	ไม่ป่วย	จำนวน	2796	400	399	399	399	400	400	399
		ร้อยละ	99.9	100.0	99.8	99.8	99.8	100	100.0	99.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.2.1.1 แสดงผลสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคมะเร็ง พบว่า ในภาพรวมมีกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคมะเร็ง จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ไม่ได้ป่วยด้วยโรคมะเร็ง จำนวน 2,796 คน (ร้อยละ99.9) เมื่อจำแนกเป็นรายจังหวัดพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคมะเร็งมีทั้งหมด 4 จังหวัด คือจังหวัดหนองบัว อุดรธานี หนองคายและนครพนม จังหวัดละ 1 คน (ร้อยละ0.1) ส่วนอีก 3 จังหวัด คือ จังหวัดสกลนคร จังหวัดเลยและจังหวัดบึงกาฬ ไม่มีผู้ป่วยด้วยโรคมะเร็ง

ตารางที่ 4.2.1.2 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคหัวใจ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
โรคหัวใจ	ป่วย	จำนวน	15	2	5	5	1	1	0	1
		ร้อยละ	0.5	0.3	1.3	1.3	0.3	0.3	0.0	0.3
	ไม่ป่วย	จำนวน	2785	398	395	395	399	399	400	399
		ร้อยละ	99.5	99.5	98.8	98.8	99.8	99.8	100.0	99.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.2.1.2 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคหัวใจ ในภาพรวมพบว่า มีผู้ป่วยด้วยโรคหัวใจ จำนวน 15 คน (ร้อยละ0.5) ไม่ป่วย จำนวน 2,785 คน (ร้อยละ99.5) เมื่อจำแนกเป็นรายจังหวัดพบว่า จังหวัดเลย มีผู้ป่วยด้วยโรคหัวใจ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ป่วย จำนวน 398 คน (ร้อยละ99.5) จังหวัดหนองบัวลำภู ป่วยด้วยโรคหัวใจ จำนวน 5 คน (ร้อยละ1.3) ไม่ป่วย จำนวน 395 คน (ร้อยละ98.8) จังหวัดอุดรธานี ป่วยด้วยโรคหัวใจ จำนวน 5 คน (ร้อยละ1.3) ไม่ป่วย จำนวน 395 คน (ร้อยละ98.8) จังหวัดหนองคาย ป่วยด้วยโรคหัวใจ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ป่วย จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดบึงกาฬ ป่วยด้วยโรคหัวใจ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ป่วย จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดนครพนม ป่วยด้วยโรคหัวใจ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ป่วย จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดสกลนคร ไม่มีผู้ป่วย

ตารางที่ 4.2.1.3 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคเบาหวาน (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
โรคเบาหวาน	ป่วย	จำนวน	204	7	33	28	2	49	31	54
		ร้อยละ	7.3	1.8	8.3	7.0	0.5	12.3	7.8	13.5
	ไม่ป่วย	จำนวน	2596	393	367	372	398	351	369	346
		ร้อยละ	92.7	98.3	91.8	93.0	99.5	87.8	92.3	86.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.2.1.3 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคเบาหวาน ในภาพรวมพบว่า มีผู้ป่วยด้วยโรคเบาหวาน จำนวน 204 คน (ร้อยละ7.3) ไม่ป่วย จำนวน 2,596 คน (ร้อยละ92.7) เมื่อจำแนกเป็นรายจังหวัดพบว่า จังหวัดนครพนม มีผู้ป่วยด้วยโรคเบาหวาน มากที่สุด จำนวน 54 คน (ร้อยละ13.5) ไม่ป่วย จำนวน 346 คน (ร้อยละ86.5) รองลงมาคือ จังหวัดบึงกาฬ ป่วยด้วยโรคเบาหวาน จำนวน 49 คน (ร้อยละ12.3) ไม่ป่วย จำนวน 351 คน จังหวัดหนองบัวลำภู ป่วยด้วยโรคเบาหวาน จำนวน 33 คน (ร้อยละ8.3) ไม่ป่วย จำนวน 367 คน (ร้อยละ91.8) จังหวัดสกลนคร ป่วยด้วยโรคเบาหวาน จำนวน 31 คน (ร้อยละ7.8) ไม่ป่วย จำนวน 369 คน (ร้อยละ92.3) (ร้อยละ91.8) จังหวัดอุดรธานี ป่วยด้วยโรคเบาหวาน จำนวน 28 คน (ร้อยละ7.0) ไม่ป่วย จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดเลย ป่วยด้วยโรคเบาหวาน จำนวน 7 คน (ร้อยละ1.8) ไม่ป่วย จำนวน 367 คน และน้อยที่สุดคือ จังหวัดหนองคาย ป่วยด้วยโรคเบาหวาน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) ไม่ป่วย จำนวน 398 คน (ร้อยละ99.5) (ร้อยละ87.8)

ตารางที่ 4.2.1.4 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
โรคความดันโลหิตสูง	ป่วย	จำนวน	130	10	30	28	2	20	12	28
		ร้อยละ	4.6	2.5	7.5	7.0	0.5	5.0	3.0	7.0
	ไม่ป่วย	จำนวน	2670	390	370	372	398	380	388	372
		ร้อยละ	95.4	97.5	92.5	93.0	99.5	95.0	97.0	93.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.2.1.4 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง ในภาพรวมพบว่า มีผู้ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 130 คน (ร้อยละ4.6) ไม่ป่วย จำนวน 2,670 คน (ร้อยละ95.4) เมื่อจำแนกเป็นรายจังหวัดพบว่า จังหวัดหนองบัวลำภูมีผู้ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง มากที่สุด จำนวน 30 คน (ร้อยละ7.5) ไม่ป่วย จำนวน 370 คน (ร้อยละ92.5) รองลงมาคือ จังหวัดอุดรธานี ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 28 คน (ร้อยละ7.0) ไม่ป่วย จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดนครพนม ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 28 คน (ร้อยละ7.0) ไม่ป่วย จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดบึงกาฬ ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 20 คน (ร้อยละ5.0) ไม่ป่วย จำนวน 380 คน (ร้อยละ95.0) จังหวัดสกลนคร ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 12 คน (ร้อยละ3.0) ไม่ป่วย จำนวน 388 คน (ร้อยละ97.0) จังหวัดเลย ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 10 คน (ร้อยละ2.5) ไม่ป่วย จำนวน 390 คน (ร้อยละ97.5) และน้อยที่สุดคือจังหวัดหนองคาย ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) ไม่ป่วย จำนวน 398 คน (ร้อยละ99.5)

ตารางที่ 4.2.1.5 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรัง (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
โรคไตวายเรื้อรัง	ป่วย	จำนวน	3	0	1	0	0	2	0	0
		ร้อยละ	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0
	ไม่ป่วย	จำนวน	2797	400	399	400	400	398	400	400
		ร้อยละ	99.9	100.0	99.8	100.0	100.0	99.5	100.0	100.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.2.1.5 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรัง ในภาพรวมพบว่า มีผู้ป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรัง จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ไม่ป่วย จำนวน 2,797 คน (ร้อยละ99.9) เมื่อจำแนกเป็นรายจังหวัดพบว่า จังหวัดบึงกาฬ มีผู้ป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรัง จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) ไม่ป่วย จำนวน 398 คน (ร้อยละ99.5) จังหวัดหนองบัวลำภู ป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรัง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ป่วย จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) ส่วนที่เหลือ 5 จังหวัด คือ จังหวัดเลย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย และจังหวัดสกลนคร ไม่มีผู้ป่วยด้วยโรคไตวายเรื้อรัง

ตารางที่ 4.2.1.6 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคตาต้อกระจก (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
โรคตาต้อกระจก	ป่วย	จำนวน	2	0	1	0	1	0	0	0
		ร้อยละ	0.1	0.0	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0
	ไม่ป่วย	จำนวน	2798	400	399	400	399	400	400	400
		ร้อยละ	99.9	100.0	99.8	100.0	99.8	100.0	100.0	100.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.2.1.6 แสดงผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ป่วยด้วยโรคตาต้อกระจก ในภาพรวมพบว่า มีผู้ป่วยด้วยโรคตาต้อกระจก จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ไม่ป่วย จำนวน 2,798 คน (ร้อยละ99.9) เมื่อจำแนกเป็นรายจังหวัดพบว่า จังหวัดหนองบัวลำภู มีผู้ป่วยด้วยโรคตาต้อกระจก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ป่วย จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดหนองคาย ป่วยด้วยโรคตาต้อกระจก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ป่วย จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) ส่วนที่เหลือ 5 จังหวัดคือ จังหวัดเลย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดสกลนคร จังหวัดนครพนม ไม่มีผู้ป่วยด้วยโรคตาต้อกระจก

4.2.2 ผลการสำรวจผู้พิการในครอบครัว

ผลการสำรวจผู้พิการ ได้จากการสำรวจจำนวนผู้พิการ ประเภทความพิการ การได้รับอุปกรณ์ช่วยเหลือ และได้รับการรักษา พื้นฟูสมรรถภาพของผู้พิการ ในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.2.2.1 ถึง ตารางที่ 4.2.2.7

ตารางที่ 4.2.2.3 แสดงผลการสำรวจการได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยสำหรับผู้พิการ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ได้รับอุปกรณ์ เครื่องช่วย หรือไม่	ป่วย	จำนวน	16	2	0	4	0	5	3	2
		ร้อยละ	0.6	0.5	0.0	1.0	0.0	1.3	0.8	0.5
	ไม่ป่วย	จำนวน	102	19	31	9	3	13	12	15
		ร้อยละ	3.6	4.8	7.8	2.3	0.8	3.3	3.0	3.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2682	379	369	387	397	382	385	383	
	ร้อยละ	95.8	97.3	92.3	96.8	99.3	95.5	96.3	95.8	

จากตารางที่ 4.2.2.3 แสดงผลการสำรวจการได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยสำหรับผู้พิการ ในภาพรวมพบว่า มีผู้พิการที่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 0.6) มีผู้พิการที่ไม่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 102 คน (ร้อยละ 3.6) จำแนกรายจังหวัดพบว่า จังหวัดเลยมีผู้พิการที่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.8) จังหวัดอุดรธานีมีผู้พิการที่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) จังหวัดบึงกาฬมีผู้พิการที่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ไม่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.3) จังหวัดสกลนครมีผู้พิการที่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) ไม่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) จังหวัดนครพนมมีผู้พิการที่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.8) จังหวัดหนองบัวลำภูมีผู้พิการที่ไม่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.8) และจังหวัดหนองคายมีเฉพาะผู้พิการที่ไม่ได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยเหลือ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8)

ตารางที่ 4.2.2.4 แสดงผลการสำรวจการอุปกรณ์เครื่องช่วยที่ผู้พิการได้รับ (n=2,800)

อุปกรณ์ที่ได้รับ	จำนวน	ร้อยละ
ขาเทียม	4	0.1
เครื่องช่วยฟัง	4	0.1
ไม้เท้า	2	0.1
ไม้เท้าทาง	1	0.0
รถเข็น	3	0.1
รถเข็น, ไม้ค้ำยัน	1	0.0
สายคล้องคอ	1	0.0
หูฟัง	1	0.0

จากตารางที่ 4.2.2.4 แสดงผลการสำรวจการอุปกรณ์เครื่องช่วยที่ผู้พิการได้รับในภาพรวม พบว่า ผู้พิการได้รับอุปกรณ์เครื่องช่วยทั้งหมด 8 อย่าง ได้แก่ ขาเทียม จำนวน 4 คน (ร้อยละ 0.1) เครื่องช่วยฟัง จำนวน 4 คน (ร้อยละ 0.1) ไม้เท้า จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.1) ไม้เท้าทาง จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) รถเข็น จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.1) สายคล้องคอ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) และได้รับทั้งรถเข็นและไม้ค้ำยัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0)

ตารางที่ 4.2.2.5 แสดงผลการสำรวจบุคคลและหน่วยงานที่ช่วยเหลือด้านอุปกรณ์แก่ผู้พิการ (n=2,800)

บุคคลและหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลเซกา	3	0.1
โรงพยาบาลนาทม	2	0.1
โรงพยาบาลบึงกาฬ	1	0.0
โรงพยาบาลเลย	2	0.1
โรงพยาบาลสกลนคร	3	0.1
โรงพยาบาลหนองคาย	1	0.0
โรงพยาบาลอุบลราชธานี	1	0.0

ตารางที่ 4.2.2.5 แสดงผลการสำรวจบุคคลและหน่วยงานที่ช่วยเหลือด้านอุปกรณ์แก่ผู้พิการ พบว่า มีหน่วยงานที่ให้การช่วยเหลือด้านอุปกรณ์แก่ผู้พิการทั้งหมด 7 หน่วยงาน คือ โรงพยาบาลเซกา โรงพยาบาลนาทม โรงพยาบาลบึงกาฬ โรงพยาบาลเลย โรงพยาบาลสกลนคร โรงพยาบาลหนองคายและโรงพยาบาลอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.2.2.6 แสดงผลการสำรวจการรักษาหรือฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ได้รับการรักษา หรือฟื้นฟู สมรรถภาพ หรือไม่	ได้รับการฟื้นฟู	จำนวน	27	3	7	2	1	2	6	6
		ร้อยละ	1.0	0.8	1.8	0.5	0.3	0.5	1.5	1.5
	ไม่ได้รับการฟื้นฟู	จำนวน	91	18	24	11	2	16	9	11
		ร้อยละ	3.3	4.5	6.0	2.8	0.5	4.0	2.3	2.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	2682	379	369	387	397	382	385	383
		ร้อยละ	95.8	94.8	92.2	96.8	99.3	95.5	96.3	95.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.2.2.6 แสดงผลการสำรวจการรักษาหรือฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการ ภาพรวมพบว่า มีผู้พิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 91 คน (ร้อยละ 3.3) มีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 2682 คน (ร้อยละ 95.8) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดเลยมีผู้พิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) ไม่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.5) จังหวัดหนองบัวลำภูมีผู้พิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) จังหวัดอุดรธานีมีผู้พิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) จังหวัดหนองคายมีผู้พิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดบึงกาฬมีผู้พิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.0) จังหวัดสกลนครมีผู้พิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) จังหวัดนครพนมมีผู้พิการที่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8)

ตารางที่ 4.2.2.7 แสดงผลการสำรวจประเภทการฟื้นฟูสภาพการในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (n=2,800)

การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1 กายภาพบำบัด	จำนวน	17	1	7	1	0	2	0	2
	ร้อยละ	0.6	0.3	1.8	0.3	0.0	0.5	0.0	0.5
2 จิตบำบัด	จำนวน	6	1	1	0	0	1	1	2
	ร้อยละ	0.2	0.3	0.3	0.0	0.0	0.3	0.3	0.5
3 พฤติกรรมบำบัด	จำนวน	4	1	1	0	0	0	0	2
	ร้อยละ	0.1	0.3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
4 ฟื้นฟูการได้ยิน	จำนวน	4	0	0	1	0	0	2	1
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.5	0.3
5 ฟื้นฟูการมองเห็น	จำนวน	2	1	0	1	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.1	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
6 กิจกรรมบำบัด	จำนวน	4	0	1	0	0	2	0	1
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0	0.5	0.0	0.3
7 การประเมิน/แก้ไขการพูด	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8 Early Intervention การกระตุ้นพัฒนาการ	จำนวน	1	0	0	0	0	0	0	1
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
9 Phenol Block ผิดยาลดอาการเกร็งเข้ากล้ามเนื้อ	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10 อื่นๆ	จำนวน	3	0	0	1	0	0	0	1
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.3

จากตารางที่ 4.2.2.7 แสดงผลการสำรวจประเภทการฟื้นฟูสภาพการในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ภาพรวมพบว่า การฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด จำนวน 17 คน (ร้อยละ0.6) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีจิตบำบัด จำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีพฤติกรรมบำบัด จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีฟื้นฟูการได้ยิน จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธี ฟื้นฟูการมองเห็น จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกิจกรรมบำบัด จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) การฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธี Early Intervention การกระตุ้นพัฒนาการ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) และการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีอื่นๆ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้

จังหวัดเลยมีผู้ฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) วิธีจิตบำบัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) วิธีพฤติกรรมบำบัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) วิธีฟื้นฟูการได้ยิน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) และวิธีฟื้นฟูการมองเห็น จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)

จังหวัดหนองบัวลำภูมีผู้ฟื้นฟูสภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด จำนวน 7 คน (ร้อยละ0.8) วิธีจิตบำบัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) วิธีพฤติกรรมบำบัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และวิธีกิจกรรมบำบัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) จังหวัดอุดรธานีมีผู้ฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) วิธีฟื้นฟูการได้ยิน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) วิธีฟื้นฟูการมองเห็น จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และอื่นๆ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3)

จังหวัดบึงกาฬมีผู้ฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัด จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) วิธีจิตบำบัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และวิธีกิจกรรมบำบัด จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5)

จังหวัดสกลนครมีผู้ฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีจิตบำบัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และวิธีฟื้นฟูการได้ยิน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5)

จังหวัดนครพนมมีผู้ฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยวิธีกายภาพบำบัดจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) วิธีจิตบำบัดจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) วิธีพฤติกรรมบำบัดจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) วิธีฟื้นฟูการได้ยินจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) วิธีกิจกรรมบำบัดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) วิธี Early Intervention การกระตุ้นพัฒนาการจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และวิธีอื่นๆ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3)

4.3 ผลการสำรวจการรับรู้ขั้นตอนการรับบริการสุขภาพในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

4.3.1 ผลการสำรวจสถานพยาบาล ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) ที่ลงทะเบียนตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง)

ผลสำรวจของการสำรวจสถานพยาบาล ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) ที่ลงทะเบียนตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง) ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด วิเคราะห์ด้วย ความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.3.1.1

ตารางที่ 4.3.1.1 แสดงผลการรับรู้สถานพยาบาล ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ท่านทราบหรือไม่ว่าสถานพยาบาลประจำลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) ที่ลงทะเบียนตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง) ของท่านคือที่ใด	ทราบ	จำนวน	2341	259	302	283	300	400	399	400
		ร้อยละ	83.6	64.8	75.5	70.8	75.0	100.0	99.8	100.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	459	141	98	117	100	0	1	0
		ร้อยละ	16.4	35.3	24.5	29.3	25.0	0.0	0.3	0.0
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.3.1.1 แสดงผลการรับรู้สถานพยาบาล ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) ที่ลงทะเบียนตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง)ของตน จำนวน 2,341 คน (ร้อยละ83.6) มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบเกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ ลำดับที่ 1 จำนวน 459 คน (ร้อยละ16.4) เมื่อจำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดเลยมีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบเกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ จำนวน 259 คน (ร้อยละ64.8) ไม่ทราบ จำนวน 141 คน (ร้อยละ35.3) จังหวัดหนองบัวลำภูมีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบเกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ จำนวน 302 คน (ร้อยละ75.5) ไม่ทราบ จำนวน 98 คน (ร้อยละ24.5) จังหวัดอุดรธานีมีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบเกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ จำนวน 283 คน (ร้อยละ70.8) ไม่ทราบ จำนวน 117 คน (ร้อยละ29.3) จังหวัดหนองคายมีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบเกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) ไม่ทราบ จำนวน 100 คน (ร้อยละ25.0) บึงกาฬมีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบเกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ จำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0) จังหวัดสกลนครมีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบเกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) ไม่ทราบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) จังหวัดนครพนม มีกลุ่มตัวอย่างที่ทราบเกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ จำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0)

ตารางที่ 4.3.1.2 แสดงผลการสำรวจสถานพยาบาล ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) (n=2,800)

สถานพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
รพ.ค่ายประจักษ์	3	0.1
รพ.เต่างอย	100	3.6
รพ.นครพนม	100	3.6
รพ.นาแห้ว	20	0.7
รพ.บึงกาฬ	60	2.1
รพ.วิรพล	1	0.0
รพ.สกลนคร	99	3.5
รพ.สท.	169	6.0
รพ.สท.ชาง	100	3.6
รพ.สท.นาแก	83	3.0
รพ.สท.นาแก	100	3.6
รพ.สท.นาทม	100	3.6
รพ.สท.นาทราย	100	3.6
รพ.สท.นาหวาง	100	3.6
รพ.สท.โนนภูทอง	91	3.3
รพ.สท.โนนสมบูรณ์	100	3.6
รพ.สท.โนนหอม	100	3.6
รพ.สท.บ้านม่วง	90	3.2
รพ.สท.สังคม	100	3.6
รพ.สท.สีกาย	100	3.6
รพ.สท.โสกก่าม	100	3.6
รพ.สท.หนองซอน	100	3.6
รพ.สท.หนองหัวน้อย	83	3.0
รพ.สท.เหมืองแร่	39	1.4
รพ.สท.เหล่ากอหก	100	3.6
รพ.สร้างคอม	33	1.2

ตารางที่ 4.3.1.2 แสดงผลการสำรวจสถานพยาบาล ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) (n=2,800) (ต่อ)

สถานพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
รพ.สังคม	10	0.4
รพ.หนองบัวลำภู	50	1.8
รพ.หินโงม	7	0.3
ศูนย์ อสม	1	0.0
ศูนย์บริการสาธารณสุข	39	1.4
ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน	5	0.2

จากตารางที่ 4.3.1.2 แสดงผลการสำรวจสถานพยาบาล ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง แสดงความคิดเห็นมารวมทั้งหมดมี 32 แห่ง ดังนี้ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) โรงพยาบาลเต่างอย จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลนครพนม จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลนาแห้ว จำนวน 20 คน (ร้อยละ0.7) โรงพยาบาลบึงกาฬ จำนวน 60 คน (ร้อยละ2.1) โรงพยาบาลวิรพล จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) โรงพยาบาลสกลนคร จำนวน 99 คน (ร้อยละ3.5) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 169 คน (ร้อยละ6.0) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลชาง จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาแก จำนวน 83 คน (ร้อยละ3.0) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาแก จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาทม จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาทราย จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาหวาง จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนภูทอง จำนวน 91 คน (ร้อยละ3.3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนสมบูรณ์ จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนหอม จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านม่วง จำนวน 90 คน (ร้อยละ3.2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังคม จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสีกาย จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโสกก่าม จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองซอน จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองหัวน้อย จำนวน 83 คน (ร้อยละ3.0) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหมืองแร่ จำนวน 39 คน (ร้อยละ1.4) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหล่ากอหก จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลสร้างคอม จำนวน 33 คน (ร้อยละ1.2) โรงพยาบาลสังคม จำนวน 10คน (ร้อยละ0.4) โรงพยาบาลหนองบัวลำภู จำนวน 50 คน (ร้อยละ1.8) โรงพยาบาลหินโงม จำนวน 7 คน (ร้อยละ0.3) ศูนย์อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 39 คน (ร้อยละ1.4) และศูนย์บริการสุขภาพชุมชน จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2)

ตารางที่ 4.3.1.3 แสดงผลสำรวจประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) (n=2,800)

ประเภทสถานพยาบาล	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล / สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน	จำนวน	1911	244	251	282	293	341	200	300
	ร้อยละ	68.3	61.0	62.8	70.0	73.3	85.3	50.0	75.0
2. โรงพยาบาลชุมชน	จำนวน	119	13	0	0	6	0	100	0
	ร้อยละ	4.3	3.3	0.0	0.0	1.5	0.0	25.0	0.0
3. โรงพยาบาลทั่วไป	จำนวน	262	3	0	0	1	59	99	100
	ร้อยละ	9.4	0.8	0.0	0.0	0.3	14.8	24.8	25.0
4. โรงพยาบาลศูนย์	จำนวน	50	0	50	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	1.8	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5. โรงพยาบาลของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข แต่อยู่นอกสังกัดสำนักงาน	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6. โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	จำนวน	1	0	0	1	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
7. โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8. คลินิกชุมชนอบอุ่น (เอกชน)	จำนวน	1	0	1	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
9. อื่นๆ	จำนวน	41	40	1	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	1.5	10.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ไม่ตอบ	จำนวน	416	100	97	117	100	0	1	0
	ร้อยละ	14.9	25.0	24.3	29.5	25.0	0.0	0.3	0.0

จากตารางที่ 4.3.1.3 แสดงผลสำรวจประเภตสถานพยาบาล ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) ภาพรวมพบว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล /สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของ จำนวน 1911 คน (ร้อยละ68.3) โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 119 คน (ร้อยละ4.3) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 262 คน (ร้อยละ9.4) โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 50 คน (ร้อยละ1.8) โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) คลินิกชุมชนอบอุ่น (เอกชน) จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) อื่นๆ (ระบุ) จำนวน 41 คน (ร้อยละ1.5) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 416 คน (ร้อยละ14.9) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้

จังหวัดเลยมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล /สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชนจำนวน 244 คน (ร้อยละ61.0) โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 13 คน (ร้อยละ3.3)

โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.8) อื่นๆ จำนวน 40 คน (ร้อยละ10.0) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 100 คน (ร้อยละ25.0)

จังหวัดหนองบัวลำภูมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน จำนวน 251 คน (ร้อยละ62.8) โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 50 คน (ร้อยละ12.5) คลินิกชุมชนอบอุ่น (เอกชน) จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) อื่นๆ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 97 คน (ร้อยละ24.3)

จังหวัดอุดรธานีมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชนจำนวน 282 คน (ร้อยละ70.0) โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 117 คน (ร้อยละ29.5)

จังหวัดหนองคายมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน จำนวน 293คน (ร้อยละ73.3) โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 6 คน (ร้อยละ1.5) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 100 คน (ร้อยละ25.0)

จังหวัดบึงกาฬมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล /สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชนจำนวน 341 คน (ร้อยละ85.3) และโรงพยาบาลทั่วไปจำนวน 59 คน (ร้อยละ14.8)

จังหวัดสกลนครมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล /สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน จำนวน 200 คน (ร้อยละ50.0) โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 100 คน (ร้อยละ25.0) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 99 คน (ร้อยละ24.8) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3)

จังหวัดนครพนมมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล /สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) และโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 100 คน (ร้อยละ25.0)

4.3.2 ผลการสำรวจสถานพยาบาล ลำดับที่ 1 (ระดับรับส่งต่อ) ที่ลงทะเบียนตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง)

ผลสำรวจของการสำรวจสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับปฐมภูมิ) ที่ลงทะเบียนตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง) ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด วิเคราะห์ด้วย ความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.3.2.1

ตารางที่ 4.3.2.1 แสดงผลการรับรู้สถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ท่านทราบหรือไม่ว่า สถานพยาบาลประจำ ลำดับที่ 2 (ระดับปฐมภูมิ) ที่ลงทะเบียนตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ของท่านคือที่ได้	ทราบ	จำนวน	2155	350	247	278	400	339	241	300
		ร้อยละ	77.0	87.5	61.8	69.5	100.0	84.8	60.3	75.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	645	50	153	122	0	61	159	100
		ร้อยละ	23.0	12.5	38.3	30.3	0.0	15.3	39.8	25.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.3.2.1 แสดงผลการรับรู้สถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) จำนวน 2155 คน (ร้อยละ77.0) มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบเกี่ยวกับสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) จำนวน 645 คน (ร้อยละ23.0) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) จำนวน 250 คน (ร้อยละ87.5) มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบ จำนวน 50 คน (ร้อยละ12.5) จังหวัดหนองบัวลำภู กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) จำนวน 247 คน (ร้อยละ61.8) มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบ จำนวน 153 คน (ร้อยละ38.3) จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) จำนวน 278 คน (ร้อยละ69.5) มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบ จำนวน 122 คน (ร้อยละ30.3) จังหวัดหนองคายกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) จำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0) จังหวัดบึงกาฬกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) จำนวน 339 คน (ร้อยละ84.8) มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบ จำนวน 61 คน (ร้อยละ15.3) จังหวัดสกลนครกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) จำนวน 241 คน (ร้อยละ60.3) มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบ จำนวน 159 คน (ร้อยละ39.5) จังหวัดนครพนมกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบ จำนวน 100 คน (ร้อยละ25.0)

ตารางที่ 4.3.2.2 แสดงผลการสำรวจสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ)

สถานพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
รพ.ค่ายประจักษ์	3	0.1
รพ.เขกา	200	7.1
รพ.ด่านซ้าย	1	0.0
รพ.เต่างอย	100	3.6
รพ.ท่าบ่อ	1	0.0
รพ.นครพนม	100	3.6
รพ.นาทม	200	7.1
รพ.นาหวัง	162	5.8
รพ.นาแห้ว	149	5.3
รพ.บึงกาฬ	139	5.0
รพ.เลย	200	7.1
รพ.สกลนคร	141	5.0
รพ.สต.นาแก	27	1.0
รพ.สต.โนนภูทอง	1	0.0
รพ.สต.บ้านม่วง	1	0.0
รพ.สมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ	9	0.3
รพ.สร้างคอม	5	0.2
รพ.สังคม	289	10.3
รพ.หนองคาย	100	3.6
รพ.หนองบัวลำภู	83	3.0
รพ.หินโงม	19	0.7
รพ.ศ.อุดรธานี	163	5.8

จากตารางที่ 4.3.2.2 แสดงผลการสำรวจสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง แสดงความคิดเห็นมารวมทั้งหมดมี 22 แห่ง ดังนี้ โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)โรงพยาบาลเขกา จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1) โรงพยาบาลด่านซ้าย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)รพ.เต่างอย จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลท่าบ่อ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) โรงพยาบาลนครพนม จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6) โรงพยาบาลนาทม จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1) โรงพยาบาลนาหวัง จำนวน 162 คน (ร้อยละ5.8) โรงพยาบาลนาแห้ว จำนวน 149 คน (ร้อยละ5.3)โรงพยาบาลบึงกาฬ จำนวน 139 คน (ร้อยละ5.0)โรงพยาบาลเลย จำนวน 200 คน (ร้อยละ7.1)โรงพยาบาล สกลนคร จำนวน 141 คน (ร้อยละ5.0) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาแก จำนวน 27 คน (ร้อยละ1.0) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนภูทอง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านม่วง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จำนวน 9 คน (ร้อยละ0.3)โรงพยาบาลสร้างคอม จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2)โรงพยาบาลสังคม จำนวน 289 คน (ร้อยละ10.3)โรงพยาบาลหนองคาย จำนวน 100 คน (ร้อยละ3.6)โรงพยาบาลหนองบัวลำภู จำนวน 83 คน (ร้อยละ3.0)โรงพยาบาลหินโงม จำนวน 19 คน (ร้อยละ0.7) โรงพยาบาล ศูนย์อุดรธานี จำนวน 163 คน (ร้อยละ5.8)

ตารางที่ 4.3.2.3 แสดงผลสำรวจประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) (n=2,800)

ประเภทสถานพยาบาล	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล / สถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข ของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน	จำนวน	10	0	2	6	1	1	0	0
	ร้อยละ	0.4	0.0	0.5	1.5	0.3	0.3	0.0	0.0
2. โรงพยาบาลชุมชน	จำนวน	1114	347	160	0	108	199	100	200
	ร้อยละ	39.8	86.8	40.0	0.0	27.0	49.8	25.0	50.0
3. โรงพยาบาลทั่วไป	จำนวน	855	2	84	98	291	139	141	100
	ร้อยละ	30.5	0.5	21.0	24.5	72.8	34.8	35.3	25.0
4. โรงพยาบาลศูนย์	จำนวน	173	1	2	170	0	0	0	0
	ร้อยละ	6.2	0.3	0.5	42.5	0.0	0.0	0.0	0.0
5. โรงพยาบาลของรัฐในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข แต่อยู่นอกสังกัดสำนักงาน	จำนวน	2	0	0	2	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0
6. โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัด กระทรวงสาธารณสุข	จำนวน	1	0	0	1	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
7. โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8. คลินิกชุมชนอบอุ่น (เอกชน)	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
9. อื่นๆ (ระบุ)	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ไม่ตอบ	จำนวน	644	50	152	123	0	61	159	100
	ร้อยละ	23.0	12.5	38.0	30.8	0.0	15.3	39.8	25.0

ตารางที่ 4.3.2.3 แสดงผลสำรวจประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) ภาพรวมพบว่า โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล/สถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของ จำนวน 11 คน (ร้อยละ0.4) โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 1,114 คน (ร้อยละ39.8) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 855 คน (ร้อยละ30.5) โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 173 คน (ร้อยละ6.2) โรงพยาบาลของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข แต่อยู่นอกสังกัดสำนักงาน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 644 คน (ร้อยละ23.0) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้

จังหวัดเลยมีโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 347 คน (ร้อยละ86.8) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 152 คน (ร้อยละ38.0) จังหวัดหนองบัวลำภูมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/สถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการ สุขภาพชุมชน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 160 คน (ร้อยละ40.0) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 84 คน (ร้อยละ21.0) โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 152 คน (ร้อยละ38.0)

จังหวัดอุดรธานีมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/สถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการ สุขภาพชุมชน จำนวน 6 คน (ร้อยละ1.5) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 98 คน (ร้อยละ24.5) โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 170 คน (ร้อยละ42.5) โรงพยาบาลของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข แต่อยู่นอกสังกัดสำนักงาน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5)โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 123 คน (ร้อยละ30.8)

จังหวัดหนองคายมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 108 คน (ร้อยละ27.0) และโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 291 คน (ร้อยละ72.8)

จังหวัดบึงกาฬมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล /สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชนจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 199 คน (ร้อยละ49.8) และโรงพยาบาลทั่วไปจำนวน 139 คน (ร้อยละ34.8) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 61 คน (ร้อยละ15.3)

จังหวัดสกลนครมีโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 100 คน (ร้อยละ25.0) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 141 คน (ร้อยละ35.3) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 159 คน (ร้อยละ39.8)

จังหวัดนครพนมมีโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 200 คน (ร้อยละ50.0) จำนวน 100 คน (ร้อยละ25.0) และโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 100 คน (ร้อยละ25.0) และมีผู้ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 100 คน (ร้อยละ25.0)

4.3.3 ผลการสำรวจการรับรู้สิทธิการรักษาพยาบาลของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด

ผลการสำรวจการรับรู้สิทธิการรักษาพยาบาลของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้ในเรื่องการใช้บัตรประชาชนแทนบัตรทอง การเจ็บป่วยกรณีฉุกเฉิน การเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำ และการเข้ารับบริการรักษาพยาบาล วิเคราะห์ด้วย ความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.3.3.1

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. ท่านทราบหรือไม่ว่าคนไทยที่ไม่มีสิทธิรักษาพยาบาลจากสิทธิประกันสังคมหรือสวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ/ องค์การมหาชน/องค์กรในกำกับรัฐ/องค์กรตามรัฐธรรมนูญ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/องค์กรพิเศษภาครัฐอื่นจะเป็นผู้มีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง)	ทราบ	จำนวน	556	137	251	375	383	400	400	400
		ร้อยละ	19.9	34.3	62.5	93.8	95.8	100.0	100.0	100.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	2244	263	149	25	17	0	0	0
		ร้อยละ	80.1	65.8	37.3	6.3	4.3	0.0	0.0	0.0
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีคำถาม “ท่านทราบหรือไม่ว่า คนไทยที่ไม่มีสิทธิรักษาพยาบาลจากสิทธิประกันสังคม หรือสวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ/ องค์การมหาชน/องค์กรในกำกับรัฐ/องค์กรตามรัฐธรรมนูญ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/องค์กรพิเศษภาครัฐอื่นจะเป็นผู้มีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง)” ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่รู้จำนวน 556 คน (ร้อยละ19.9) รับรู้ จำนวน 2,244 คน (ร้อยละ80.1) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดเลยมีกลุ่มตัวอย่างรับรู้อ้างอิงจำนวน 137 คน (ร้อยละ34.3) ไม่รับรู้อ้างอิงจำนวน 263 คน (ร้อยละ65.8) จังหวัดหนองบัวลำภูมีกลุ่มตัวอย่างรับรู้อ้างอิงจำนวน 251 คน (ร้อยละ62.5) ไม่รับรู้อ้างอิงจำนวน 149 คน (ร้อยละ37.3) จังหวัดอุดรธานีมีกลุ่มตัวอย่างรับรู้อ้างอิงจำนวน 375 คน

(ร้อยละ93.8) ไม่รับรู้อ้างอิงจำนวน 25 คน (ร้อยละ6.3) จังหวัดหนองคายมีกลุ่มตัวอย่างรับรู้อ้างอิงจำนวน 383 คน (ร้อยละ95.8) ไม่รับรู้อ้างอิงจำนวน 17 คน (ร้อยละ4.3) จังหวัดบึงกาฬมีกลุ่มตัวอย่างรับรู้อ้างอิงจำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0) จังหวัดสกลนครมีกลุ่มตัวอย่างรับรู้อ้างอิงจำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0) และจังหวัดนครพนมมีกลุ่มตัวอย่างรับรู้อ้างอิงจำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0)

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
2. ท่านคิดว่า การได้รับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย หรือ เป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล	เป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล	จำนวน	533	96	259	97	42	29	4	6
		ร้อยละ	19.0	24.0	64.8	24.3	10.5	7.3	1.0	1.5
	เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย	จำนวน	2267	304	141	303	358	371	396	394
		ร้อยละ	81.0	76.0	35.3	75.8	89.5	92.8	99.0	98.5
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีคำถาม “ท่านคิดว่า การได้รับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย หรือเป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล” ภาพรวมพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 533 คน (ร้อยละ19.0) และกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย จำนวน 2,267 คน (ร้อยละ81.0) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดเลยมีกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 96 คน (ร้อยละ24.0) กลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย จำนวน 304 คน (ร้อยละ76.0) จังหวัดหนองบัวลำภูมีกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 259 คน (ร้อยละ64.8) กลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย จำนวน 141 คน (ร้อยละ35.3) จังหวัดอุดรธานีมีกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 97 คน (ร้อยละ24.3) และกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย จำนวน 303 คน (ร้อยละ75.8) จังหวัดหนองคายมีกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 42 คน (ร้อยละ10.5) และกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย จำนวน 358 คน (ร้อยละ89.5) จังหวัดบึงกาฬมีกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 29 คน (ร้อยละ7.3) และกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย จำนวน 371 คน (ร้อยละ92.8) จังหวัดสกลนครมีกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 4 คน (ร้อยละ1.0) และกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย จำนวน 396 คน (ร้อยละ99.0) จังหวัดนครพนมมีกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล จำนวน 6 คน (ร้อยละ1.5) และกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ว่าเป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย จำนวน 394 คน (ร้อยละ98.5)

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ต่อ) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
3.ท่านทราบหรือไม่ว่า การเข้ารับบริการสาธารณสุขของผู้ให้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง)ตามปกติจะต้องติดต่อใช้บริการสถานพยาบาลประจำของตนเองก่อนทุกครั้ง	ทราบ	จำนวน	2177	77	242	332	327	400	399	400
		ร้อยละ	77.8	19.3	60.5	83.0	81.8	100.0	99.8	100.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	623	323	158	68	73	0	1	0
		ร้อยละ	22.3	80.8	39.5	17.0	18.3	0.0	0.3	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีคำถาม “ท่านทราบหรือไม่ว่า การเข้ารับบริการสาธารณสุขของผู้ให้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ตามปกติจะต้องติดต่อใช้บริการสถานพยาบาลประจำของตนเองก่อนทุกครั้ง” ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 2,177 คน (ร้อยละ77.8) ไม่รับรู้ จำนวน 623 คน (ร้อยละ22.3) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดเลยกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 77 คน (ร้อยละ19.3) ไม่รับรู้ จำนวน 323 คน (ร้อยละ80.0) จังหวัดหนองบัวลำภูกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 242 คน (ร้อยละ60.5) ไม่รับรู้ จำนวน 158 คน (ร้อยละ39.5) จังหวัดอุดรธานีกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 332 คน (ร้อยละ83.0) ไม่รับรู้ จำนวน 68 คน (ร้อยละ17.0) จังหวัดหนองคายกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 327 คน (ร้อยละ81.8) ไม่รับรู้ จำนวน 73 คน (ร้อยละ18.3) จังหวัดบึงกาฬกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0) จังหวัดสกลนครกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) ไม่รับรู้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) และจังหวัดนครพนมกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0)

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ต่อ) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
4.ท่านทราบหรือไม่ว่า การเข้ารับบริการสาธารณสุขของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง)สามารถใช้บริการประจำตัวประชาชนแทนบัตรทองได้	ทราบ	จำนวน	2477	334	251	353	339	400	400	400
		ร้อยละ	88.5	83.5	62.8	88.3	84.8	100.0	100.0	100.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	323	66	149	47	61	0	0	0
		ร้อยละ	11.5	16.5	37.3	11.8	15.3	0.0	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีคำถาม “ท่านทราบหรือไม่ว่า การเข้ารับบริการสาธารณสุขของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนแทนบัตรทองได้” ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 2,477 คน (ร้อยละ88.5) ไม่รับรู้ จำนวน 323 คน (ร้อยละ11.5) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดเลยกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 334 คน (ร้อยละ83.5) ไม่รับรู้ จำนวน 66 คน (ร้อยละ16.5) จังหวัดหนองบัวลำภูกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 251 คน (ร้อยละ62.8) ไม่รับรู้ จำนวน 149 คน (ร้อยละ37.3) จังหวัดอุดรธานีกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 353 คน (ร้อยละ88.3) ไม่รับรู้ จำนวน 47 คน (ร้อยละ11.8) จังหวัดหนองคายกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 339 คน (ร้อยละ84.8) ไม่รับรู้ จำนวน 61 คน (ร้อยละ15.3) จังหวัดบึงกาฬกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0) จังหวัดสกลนครกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0) และจังหวัดนครพนมกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0)

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ต่อ) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
5. ท่านทราบหรือไม่กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) รับบริการรักษาพยาบาลประจำที่ลงไว้ได้	ทราบ	จำนวน	2022	78	161	334	286	397	366	400
		ร้อยละ	72.2	19.5	40.3	83.5	71.5	99.3	91.5	100.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	778	322	239	66	114	3	34	0
		ร้อยละ	27.8	80.5	59.8	16.5	28.5	0.8	8.5	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีคำถาม “ท่านทราบหรือไม่กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) รับบริการรักษาพยาบาลประจำที่ลงไว้ได้” ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 2,022 คน (ร้อยละ72.2) ไม่รับรู้ จำนวน 778 คน (ร้อยละ27.8) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดเลยกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 78 คน (ร้อยละ19.5) ไม่รับรู้ จำนวน 322 คน (ร้อยละ80.5) จังหวัดหนองบัวลำภูกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 161 คน (ร้อยละ40.3) ไม่รับรู้ จำนวน 239 คน (ร้อยละ59.8) จังหวัดอุดรธานีกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 334 คน (ร้อยละ83.5) ไม่รับรู้ จำนวน 66 คน (ร้อยละ16.5) จังหวัดหนองคายกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 286 คน (ร้อยละ71.5) ไม่รับรู้ จำนวน 114 คน (ร้อยละ28.5) จังหวัดบึงกาฬกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 397 คน (ร้อยละ99.3) ไม่รับรู้ จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.8) จังหวัดสกลนครกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 366 คน (ร้อยละ91.5) ไม่รับรู้ จำนวน 34 คน (ร้อยละ8.5) และจังหวัดนครพนมกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 400 คน (ร้อยละ100.0)

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ต่อ) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
6. ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง)สามารถขอเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำที่ลงทะเบียน ได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง	ทราบ	จำนวน	811	56	91	251	239	54	45	75
		ร้อยละ	29.0	14.0	22.8	62.8	59.8	13.5	11.3	18.8
	ไม่ทราบ	จำนวน	1989	344	309	149	161	346	355	325
		ร้อยละ	71.0	86.0	77.3	37.3	40.3	86.5	11.3	81.3
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีคำถาม “ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) สามารถขอเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำที่ลงทะเบียน ได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง” ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 811 คน (ร้อยละ29.0) ไม่รับรู้ จำนวน 1,989 คน (ร้อยละ71.0) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดเลยกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 56 คน (ร้อยละ14.0) ไม่รับรู้ จำนวน 344 คน (ร้อยละ86.0) จังหวัดหนองบัวลำภูกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 91 คน (ร้อยละ22.8) ไม่รับรู้ จำนวน 309 คน (ร้อยละ77.3) จังหวัดอุดรธานีกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 251 คน (ร้อยละ62.8) ไม่รับรู้ จำนวน 149 คน (ร้อยละ37.3) จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 239 คน (ร้อยละ59.8) ไม่รับรู้ จำนวน 161 คน (ร้อยละ40.3) จังหวัดบึงกาฬกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 54 คน (ร้อยละ13.5) ไม่รับรู้ จำนวน 346 คน (ร้อยละ86.5) จังหวัดสกลนครกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 45 คน (ร้อยละ11.3) ไม่รับรู้ จำนวน 355 คน (ร้อยละ88.7) และจังหวัดนครพนมกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 75 คน (ร้อยละ18.8) ไม่รับรู้ จำนวน 325 คน (ร้อยละ81.3)

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ต่อ) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
7. กรณีผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง)ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล สามารถขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนตามมาตรา 41	ทราบ	จำนวน	1480	45	56	307	244	180	337	311
		ร้อยละ	52.9	11.3	14.0	76.8	61.0	45.0	84.3	77.8
	ไม่ทราบ	จำนวน	1320	355	344	93	156	220	63	89
		ร้อยละ	47.1	88.8	86.0	23.3	39.0	55.0	15.8	22.3
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.3.3.1 แสดงผลการสำรวจการรับรู้สิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีคำถาม “กรณีผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล สามารถขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ตามมาตรา 41” ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 1,480 คน (ร้อยละ52.9) ไม่รับรู้ จำนวน 1,320 คน (ร้อยละ47.1) จำแนกรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดเลยกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 45 คน (ร้อยละ11.3) ไม่รับรู้ จำนวน 35 คน (ร้อยละ88.8) จังหวัดหนองบัวลำภูกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 56 คน (ร้อยละ14.0) ไม่รับรู้ จำนวน 344 คน (ร้อยละ86.0) จังหวัดอุดรธานีกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 307 คน (ร้อยละ76.8) ไม่รับรู้ จำนวน 344 คน (ร้อยละ86.0) จังหวัดหนองคายกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 244 คน (ร้อยละ61.0) ไม่รับรู้ จำนวน 156 คน (ร้อยละ39.0) จังหวัดบึงกาฬกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 180 คน (ร้อยละ45.0) ไม่รับรู้ จำนวน 220 คน (ร้อยละ55.0) จังหวัดสกลนครกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 337 คน (ร้อยละ84.3) ไม่รับรู้ จำนวน 63 คน (ร้อยละ15.8) และจังหวัดนครพนมกลุ่มตัวอย่างรับรู้ จำนวน 311 คน (ร้อยละ77.8) ไม่รับรู้ จำนวน 89 คน (ร้อยละ22.3)

4.3.4 ผลการสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้ช่องทางในการสอบถามข้อมูล

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้ช่องทางในการสอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด วิเคราะห์ด้วย ความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.3.4.1

ตารางที่ 4.3.4.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. โทรศัพท์สายด่วนบัตรทอง หรือ สายด่วน สปสช 1330	ทราบ	จำนวน	1104	376	207	125	172	88	84	52
		ร้อยละ	39.4	94.0	51.8	31.3	43.0	22.0	21.0	13.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	1696	24	193	275	228	312	316	348
		ร้อยละ	60.6	6.0	48.3	68.8	57.0	78.0	79.0	87.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.3.4.1 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณี “โทรศัพท์สายด่วนบัตรทอง หรือ สายด่วน สปสช 1330” ภาพรวมส่วนใหญ่ทราบ จำนวน 1,104 คน (ร้อยละ 39.4) ไม่ทราบ จำนวน 1,696 คน (ร้อยละ 60.6) เมื่อจำแนกตามจังหวัด ได้ดังนี้ จังหวัดเลยไม่ทราบ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) ทราบ จำนวน 376 คน (ร้อยละ 94.0) ทราบ จำนวน 207 คน (ร้อยละ 51.8) ทราบจำนวน 193 คน (ร้อยละ 48.3) จังหวัดอุดรธานี ไม่ทราบ จำนวน 275 คน (ร้อยละ 31.3) ทราบ จำนวน 275 คน (ร้อยละ68.8) จังหวัดหนองคาย ไม่ทราบ จำนวน 172 คน (ร้อยละ 43.0) ทราบ จำนวน 228 คน (ร้อยละ 57.0) จังหวัดบึงกาฬ ไม่ทราบจำนวน 88 คน (ร้อยละ 22.0) ทราบ จำนวน 312คน (ร้อยละ 78.0) จังหวัดสกลนคร ไม่ทราบ จำนวน 84 คน (ร้อยละ21.0) ทราบ จำนวน 316 คน (ร้อยละ79.0) และจังหวัดนครพนม ไม่ทราบ จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13.0) ทราบ จำนวน 348 คน(ร้อยละ 87.0)

ตารางที่ 4.3.4.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
2. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล	ทราบ	จำนวน	621	142	213	4	160	27	84	4
		ร้อยละ	22.2	35.5	53.3	1.0	40.0	6.8	21.0	1.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	2179	258	187	396	240	373	395	396
		ร้อยละ	77.8	64.5	46.8	99.0	60.0	93.3	98.8	99.0
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.3.4.1 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณี “ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล” ภาพรวมส่วนใหญ่ทราบ จำนวน 2,179 คน (ร้อยละ 77.8) และไม่ทราบ จำนวน 621 คน (ร้อยละ 22.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัด ได้ดังนี้ จังหวัดเลย ไม่ทราบ จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.5) ทราบ จำนวน 258 คน (ร้อยละ 64.5) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่ทราบ จำนวน 213 คน (ร้อยละ 53.3) ทราบจำนวน 187 คน (ร้อยละ 46.8) จังหวัดอุดรธานี ไม่ทราบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ทราบ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0) จังหวัดหนองคาย ไม่ทราบ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) ทราบ จำนวน 373 คน (ร้อยละ 93.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่ทราบ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) ทราบ จำนวน 373 คน (ร้อยละ 93.3) จังหวัดสกลนคร ไม่ทราบ จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.0) ทราบ จำนวน 395 คน (ร้อยละ 98.2) และจังหวัดนครพนม ไม่ทราบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ทราบ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0)

ตารางที่ 4.3.4.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
3. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน	ทราบ	จำนวน	1821	145	267	79	182	354	398	396
		ร้อยละ	65.0	36.3	91.8	19.8	45.5	88.5	99.5	99.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	979	255	133	321	218	46	2	4
		ร้อยละ	35.0	63.8	33.3	80.3	54.5	11.5	0.5	1.0
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.3.4.1 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณี “ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน” ภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่ทราบ จำนวน 1,821 คน (ร้อยละ 65.0) ทราบ จำนวน 979 คน (ร้อยละ 35.0) เมื่อจำแนกตามจังหวัด ได้ดังนี้ จังหวัดเลย ไม่ทราบ จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.3) ทราบ จำนวน 255 คน (ร้อยละ 63.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่ทราบ จำนวน 213 คน (ร้อยละ 91.8) ทราบ จำนวน 187 คน (ร้อยละ 33.3) จังหวัดอุดรธานี ไม่ทราบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ทราบ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0) จังหวัดหนองคาย ไม่ทราบ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) ทราบ จำนวน 373 คน (ร้อยละ 93.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่ทราบ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) ทราบ จำนวน 373 คน (ร้อยละ 93.3) จังหวัดสกลนคร ไม่ทราบ จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.0) ทราบ จำนวน 395 คน (ร้อยละ 98.2) และจังหวัดนครพนม ไม่ทราบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ทราบ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0)

ตารางที่ 4.3.4.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
4. หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) (ศูนย์หลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดอุดรธานี)	ทราบ	จำนวน	2230	385	350	141	195	364	397	398
		ร้อยละ	79.6	96.3	87.5	35.3	48.8	91.0	99.3	99.5
	ไม่ทราบ	จำนวน	570	15	50	259	205	36	3	2
		ร้อยละ	20.4	3.8	12.5	64.8	51.3	9.0	0.8	0.5
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.3.4.1 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณี “หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) (ศูนย์หลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดอุดรธานี)” ภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบ จำนวน 2,230 คน (ร้อยละ 79.6) ทราบจำนวน 570 คน (ร้อยละ 20.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัด ได้ดังนี้ จังหวัดเลย ไม่ทราบ จำนวน 385 คน (ร้อยละ 96.3) ทราบจำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่ทราบ จำนวน 350 คน (ร้อยละ 87.5) ทราบ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.5) จังหวัดอุดรธานี ไม่ทราบ จำนวน 141 คน (ร้อยละ 35.3) ทราบ จำนวน 259 คน (ร้อยละ 64.8) จังหวัดหนองคาย ไม่ทราบ จำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.8) ทราบจำนวน 205 คน (ร้อยละ 51.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่ทราบ จำนวน 364 คน (ร้อยละ 91.0) ทราบ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.0) จังหวัดสกลนคร ไม่ทราบ จำนวน 397 คน (ร้อยละ 99.3) ทราบจำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) และจังหวัดนครพนม ไม่ทราบจำนวน 398 คน (ร้อยละ 99.5) ทราบจำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5)

ตารางที่ 4.3.4.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
5. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	ทราบ	จำนวน	1106	384	331	101	190	83	0	17
		ร้อยละ	39.5	96.0	82.8	25.3	47.5	20.8	0.0	4.3
	ไม่ทราบ	จำนวน	1694	16	69	299	210	317	400	383
		ร้อยละ	60.5	4.0	17.3	74.8	52.5	79.3	100.0	95.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.3.4.1 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณี “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด” ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบ จำนวน 1694 คน (ร้อยละ 60.5) ไม่ทราบจำนวน 1,106 คน (ร้อยละ 39.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัด ได้ดังนี้ จังหวัดเลย ไม่ทราบจำนวน 384 คน (ร้อยละ 96.0) ทราบจำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่ทราบ จำนวน 331 คน (ร้อยละ 82.8) ทราบ จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.3) จังหวัดอุดรธานี ไม่ทราบจำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.3) ทราบ จำนวน 299 คน (ร้อยละ 74.8) หนองคาย ไม่ทราบจำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.5) ทราบจำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.5) จังหวัดบึงกาฬ ไม่ทราบจำนวน 83 คน (ร้อยละ 20.8) ทราบ จำนวน 317 คน (ร้อยละ 79.3) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100.0) และ จังหวัดนครพนม ไม่ทราบ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.3) ทราบจำนวน 383 คน (ร้อยละ 95.8)

ตารางที่ 4.3.4.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
6.สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี	ทราบ	จำนวน	2230	385	350	141	195	364	397	398
		ร้อยละ	79.6	96.3	87.5	35.3	48.8	91.0	99.3	99.5
	ไม่ทราบ	จำนวน	570	15	50	259	205	36	3	2
		ร้อยละ	20.4	3.8	12.5	64.8	51.3	9.0	0.8	0.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.3.4.1 พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับช่องทางในการสอบถามข้อมูล เรื่องบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณี “สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี” ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบ จำนวน 2,094 คน (ร้อยละ 74.8) ทราบจำนวน 706 คน (ร้อยละ 25.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัด ได้ดังนี้ จังหวัดเลย ไม่ทราบ จำนวน 387 คน (ร้อยละ 96.8) ทราบ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.3) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่ทราบจำนวน 349 คน (ร้อยละ 87.3) ทราบจำนวน 51 คน (ร้อยละ 12.8) จังหวัดอุดรธานี ไม่ทราบจำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.3) ทราบ จำนวน 263 คน (ร้อยละ 65.8) จังหวัดหนองคาย ไม่ทราบจำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.8) ทราบ จำนวน 205 คน (ร้อยละ 51.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่ทราบ จำนวน 320 คน (ร้อยละ 80.0) ทราบ จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.0) จังหวัดสกลนคร ไม่ทราบ จำนวน 371 คน (ร้อยละ 92.8) ทราบจำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.3) และจังหวัดนครพนม ไม่ทราบจำนวน 335 คน (ร้อยละ 83.8) ทราบ จำนวน 65 คน (ร้อยละ 16.3)

4.3.5 ผลสำรวจเกี่ยวกับการสอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการสอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด วิเคราะห์ด้วย ความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.3.5.1 ถึง 4.3.5.3

ตารางที่ 4.3.5.1 แสดงการสอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ท่านเคยสอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือ หรือ ร้องเรียน เกี่ยวการใช้ บริการในระบบประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง) หรือไม่	เคย	จำนวน	2356	1	30	20	7	101	159	126
		ร้อยละ	84.1	0.3	7.5	5.0	1.8	25.3	39.8	31.5
	ไม่เคย	จำนวน	444	399	370	380	393	299	241	274
		ร้อยละ	15.9	99.8	92.5	95.0	98.3	74.8	60.3	68.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.3.5.1 ผลการสำรวจเกี่ยวกับการสอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ จำนวน 2,356 คน (ร้อยละ 84.1) ไม่เคย จำนวน 444 คน (ร้อยละ 15.9) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลยมี ผู้ที่เคยสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่เคย จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) กลุ่มตัวอย่าง จังหวัดหนองบัวลำภูมีผู้ที่เคยสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.5) ไม่เคย จำนวน 370 คน (ร้อยละ 92.5) กลุ่มตัวอย่างจังหวัดอุดรธานีมีผู้ที่เคยสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.0) ไม่เคย จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0) กลุ่มตัวอย่างจังหวัดหนองคายมีผู้ที่เคยสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่เคย จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) กลุ่มตัวอย่างจังหวัดบึงกาฬมีผู้ที่เคยสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.3) ไม่เคย จำนวน 299 คน (ร้อยละ 74.8) กลุ่มตัวอย่างจังหวัดสกลนครมีผู้ที่เคยสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ จำนวน 159 คน (ร้อยละ 39.8) ไม่เคย จำนวน 241 คน (ร้อยละ 60.3) และกลุ่มตัวอย่างจังหวัด นครพนมมีผู้ที่เคยสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ จำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.3) ไม่เคย จำนวน 274 คน (ร้อยละ 68.5)

ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือ หรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. สายด่วน สปสช.โทร 1330	ไม่เคย	จำนวน	501	1	17	15	206	43	129	90
		ร้อยละ	17.9	0.3	4.3	3.8	51.5	10.8	32.3	22.5
	เคย	จำนวน	146	0	11	4	2	57	33	39
		ร้อยละ	5.2	0.0	2.8	1.0	0.5	14.3	8.3	9.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	2153	399	372	381	192	300	238	271
		ร้อยละ	76.9	99.8	93.0	95.3	48.0	75.0	59.5	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยใช้ช่องทาง “สายด่วน สปสช.โทร 1330” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 501 คน (ร้อยละ 17.9) เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 146 คน (ร้อยละ5.2) ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 2,153 คน (ร้อยละ76.9) เมื่อจำแนกตามจังหวัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลยไม่เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) กลุ่มตัวอย่างจังหวัดหนองบัวลำภูไม่เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 17 คน (ร้อยละ4.3) เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 11 คน (ร้อยละ2.8) ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) กลุ่มตัวอย่างจังหวัด อุดรธานีไม่เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 15 คน (ร้อยละ3.8) เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 381 คน (ร้อยละ95.3) กลุ่มตัวอย่างจังหวัดหนองคายไม่เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 206 คน (ร้อยละ51.5) เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 192 คน (ร้อยละ48.0) กลุ่มตัวอย่างจังหวัดบึงกาฬไม่เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 43 คน (ร้อยละ10.8) เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 57 คน (ร้อยละ14.3) ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) กลุ่มตัวอย่างจังหวัดสกลนครไม่เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 129 คน (ร้อยละ32.3) เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 33 คน (ร้อยละ8.3) ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 238 คน (ร้อยละ59.5) และกลุ่มตัวอย่างจังหวัดนครพนมไม่เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 90 คน (ร้อยละ22.5) เคยใช้ช่องทางนี้ จำนวน 39 คน (ร้อยละ9.8) ไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
2. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล	ไม่เคย	จำนวน	213	1	0	2	206	99	2	2
		ร้อยละ	7.6	0.3	0.0	0.5	51.5	24.8	0.5	0.5
	เคย	จำนวน	434	0	28	17	2	300	160	127
		ร้อยละ	15.5	0.0	7.0	4.3	0.5	75.0	40.0	31.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	2153	399	372	381	192	1	238	271
		ร้อยละ	76.9	99.8	93.0	95.3	48.0	0.3	59.5	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยใช้ช่องทาง “ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 213 คน (ร้อยละ7.6) เคย จำนวน 434 คน (ร้อยละ15.5) ไม่ตอบ จำนวน 2,153 คน (ร้อยละ76.9) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลยไม่เคย จำนวน 1คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) หนองบัวลำภู เคย จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.0) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) อุดรธานี ไม่เคยจำนวน 2คน(ร้อยละ 0.5) เคย จำนวน 17คน(ร้อยละ4.3) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ95.3) หนองคาย ไม่เคย จำนวน 206 คน (ร้อยละ51.5) เคย จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) ไม่ตอบ จำนวน 192 คน (ร้อยละ48.0) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 99 คน(ร้อยละ24.8) เคย จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) ไม่ตอบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 2คน(ร้อยละ 0.5) เคย จำนวน 160 คน (ร้อยละ40.0) ไม่ตอบ จำนวน 238 คน (ร้อยละ59.5) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) เคย จำนวน 127คน(ร้อยละ 31.8) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
3. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน	ไม่เคย	จำนวน	410	0	267	10	6	97	158	128
		ร้อยละ	14.6	0.0	66.8	2.5	1.5	24.3	39.5	32.0
	เคย	จำนวน	36	1	132	9	1	3	4	1
		ร้อยละ	1.3	0.3	33.0	2.3	0.3	0.8	1.0	0.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	1	381	393	300	238	271
		ร้อยละ	84.1	99.8	0.3	95.3	98.3	75.0	59.5	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยใช้ช่องทาง “ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 410 คน(ร้อยละ14.6) เคย จำนวน36 คน(ร้อยละ 1.3) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 0คน(ร้อยละ0.0) เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 267 คน (ร้อยละ66.8) เคย จำนวน 132 คน(ร้อยละ 33.0) ไม่ตอบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) จังหวัด อุดรธานี ไม่เคยจำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5) เคย จำนวน 9 คน (ร้อยละ2.3)ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 97 คน(ร้อยละ24.3) เคย จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.8) ไม่ตอบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 158คน(ร้อยละ39.5) เคย จำนวน 4คน(ร้อยละ1.0) ไม่ตอบ จำนวน 238 คน (ร้อยละ59.5) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 128 คน (ร้อยละ32.0) เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
4.หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตาม มาตรา 50(5)	ไม่เคย	จำนวน	438	1	27	15	5	99	162	129
		ร้อยละ	15.6	0.3	6.8	3.8	1.3	24.8	40.5	32.3
	เคย	จำนวน	8	0	1	4	2	1	0	0
		ร้อยละ	0.3	0.0	0.3	1.0	0.5	0.3	0.0	0.0
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	372	381	393	300	238	271
		ร้อยละ	84.1	99.8	93.0	95.3	98.3	75.0	59.5	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยใช้ช่องทาง “หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5)” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 438 คน (ร้อยละ15.6) เคย จำนวน 8 คน(ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ 84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) เคย จำนวน 0คน(ร้อยละ0.0) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 27 คน (ร้อยละ6.8) เคย จำนวน 1 คน(ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 15คน(ร้อยละ 3.8) เคย จำนวน 4 คน (ร้อยละ1.0)ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 5 คน(ร้อยละ1.3) เคย จำนวน 2คน(ร้อยละ 0.5)ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 99 คน (ร้อยละ24.8) เคย จำนวน 1 คน(ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 162 คน(ร้อยละ40.5) เคย จำนวน 0คน(ร้อยละ0.0) ไม่ตอบ จำนวน 238 คน (ร้อยละ59.5) และ นครพนม ไม่เคยจำนวน 129คน(ร้อยละ32.3) เคย จำนวน 0คน(ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
5.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	ไม่เคย	จำนวน	424	1	28	11	7	90	161	126
		ร้อยละ	15.1	0.3	7.0	2.8	1.8	22.5	40.3	31.5
	เคย	จำนวน	22	0	0	8	0	10	1	3
		ร้อยละ	0.8	0.0	0.0	2.0	0.0	2.5	0.3	0.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	372	381	393	3020	238	271
		ร้อยละ	84.1	99.8	93.0	95.3	98.3	75.0	59.5	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยใช้ช่องทาง “สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 424 คน(ร้อยละ 15.1) เคย จำนวน22 คน(ร้อยละ 0.8) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ 84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 28 คน (ร้อยละ7.0) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) เคย จำนวน 8 คน (ร้อยละ2.0) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน(ร้อยละ 1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) บึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.5) เคย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5) ไม่ตอบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) สกลนคร ไม่เคยจำนวน 161 คน (ร้อยละ40.3) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 238 คน (ร้อยละ 59.5) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 126 คน (ร้อยละ31.5) เคย จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.8) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
6.สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี	ไม่เคย	จำนวน	444	1	28	18	7	99	162	129
		ร้อยละ	15.9	0.3	7.0	4.5	1.8	24.8	40.5	32.3
	เคย	จำนวน	2	0	0	1	0	1	0	0
		ร้อยละ	0.1	0.0	0.0	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	372	381	393	300	238	271
		ร้อยละ	84.1	99.8	93.0	95.3	98.3	75.0	59.5	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.2 แสดงช่องทางที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ใช้สอบถามข้อมูล ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยใช้ช่องทาง “สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 444 คน(ร้อยละ15.9) เคย จำนวน2 คน(ร้อยละ0.1) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ 0.3) เคย จำนวน 0คน(ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 28 คน (ร้อยละ7.0) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 18คน(ร้อยละ 4.5) เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ 0.3)ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน(ร้อยละ 1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 99 คน(ร้อยละ 24.8) เคย จำนวน 1 คน(ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ 75.0)จังหวัด สกลนคร ไม่เคยจำนวน 162 คน (ร้อยละ 40.5) เคย จำนวน 0คน(ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 238 คน (ร้อยละ59.5) และจังหวัดนครพนม ไม่เคย จำนวน 129คน(ร้อยละ32.3) เคย จำนวน 0คน(ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	ไม่เคย	จำนวน	205	1	14	12	1	40	80	56
		ร้อยละ	7.3	0.3	3.5	3.0	0.3	10.0	20.0	14.0
	เคย	จำนวน	241	0	14	7	6	60	81	73
		ร้อยละ	8.6	0.0	3.5	1.8	1.5	15.0	20.3	18.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	372	381	393	300	239	271
		ร้อยละ	84.1	99.8	93.0	95.3	98.3	75.0	59.8	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 205 คน (ร้อยละ7.3) เคย จำนวน 241 คน (ร้อยละ8.6) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 14คน(ร้อยละ3.5) เคย จำนวน 14 คน (ร้อยละ3.5) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) เคย จำนวน 7คน (ร้อยละ1.8)ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 1 คน(ร้อยละ 0.3) เคย จำนวน 6คน(ร้อยละ1.5) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 40 คน (ร้อยละ10.0) เคย จำนวน 60 คน (ร้อยละ15.0) ไม่ตอบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) จังหวัดสกลนคร ไม่เคย จำนวน 80 คน (ร้อยละ20.0) เคย จำนวน 81 คน (ร้อยละ20.3) ไม่ตอบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ59.8) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 56คน(ร้อยละ14.0) เคย จำนวน 73 คน (ร้อยละ18.3) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
2 สิทธิประโยชน์การรับบริการ	ไม่เคย	จำนวน	47	0	10	4	4	21	2	6
		ร้อยละ	1.7	0.0	2.5	1.0	1.0	5.3	0.5	1.5
	เคย	จำนวน	399	1	18	15	4	79	159	123
		ร้อยละ	14.3	0.3	4.5	3.8	1.0	19.8	39.8	30.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	372	381	392	300	239	271
		ร้อยละ	84.1	99.8	93.0	95.3	98.0	75.0	59.8	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “สิทธิประโยชน์การรับบริการ” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 47 คน(ร้อยละ1.7) เคย จำนวน399 คน (ร้อยละ14.3) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 10 คน (ร้อยละ2.5) เคย จำนวน 18 คน(ร้อยละ 4.5) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 4 คน (ร้อยละ1.0) เคย จำนวน 15 คน (ร้อยละ3.8) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 4 คน (ร้อยละ1.0) เคย จำนวน 4 คน (ร้อยละ1.0) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) บึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.3) เคย จำนวน 79 คน(ร้อยละ19.8) ไม่ตอบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) เคย จำนวน 159 คน (ร้อยละ 39.8) ไม่ตอบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ59.8) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 6 คน (ร้อยละ1.5) เคย จำนวน 123 คน (ร้อยละ30.8) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
3 วิธีใช้บริการตามสิทธิ	ไม่เคย	จำนวน	64	0	10	9	6	27	5	6
		ร้อยละ	2.3	0.0	2.5	2.3	1.5	6.8	1.3	1.5
	เคย	จำนวน	382	1	18	10	1	73	156	123
		ร้อยละ	13.6	0.3	4.5	2.5	0.3	18.3	39.0	30.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	372	381	393	300	239	271
		ร้อยละ	84.1	99.8	93.0	95.3	98.3	75.0	59.8	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “วิธีใช้บริการตามสิทธิ” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 64 คน(ร้อยละ2.3) เคย จำนวน382 คน(ร้อยละ13.6) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลยเคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 10 คน (ร้อยละ2.5) เคย จำนวน 18 คน(ร้อยละ4.5) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 9 คน (ร้อยละ2.3) เคย จำนวน 10 คน (ร้อยละ2.5) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 6 คน(ร้อยละ1.5) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) เคย จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.3) ไม่ตอบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 5 คน (ร้อยละ1.3) เคย จำนวน 156 คน (ร้อยละ39.0) ไม่ตอบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ 59.8) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 6คน(ร้อยละ1.5) เคย จำนวน 123 คน (ร้อยละ30.8) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
4. ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ	ไม่เคย	จำนวน	108	1	6	7	6	32	30	26
		ร้อยละ	3.9	0.3	1.5	1.8	1.5	8.0	7.5	6.5
	เคย	จำนวน	338	0	22	12	1	68	131	103
		ร้อยละ	12.1	0.0	5.5	3.0	0.3	17.0	32.8	25.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	372	381	393	300	239	271
		ร้อยละ	84.1	99.8	93.0	95.3	98.3	75.0	59.8	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “ตรวจสอบข้อมูลสิทธิ” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 108 คน (ร้อยละ3.9) เคยจำนวน 338 คน (ร้อยละ12.1) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ0.3) เคย จำนวน 0คน(ร้อยละ0.0) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 6 คน (ร้อยละ1.5) เคย จำนวน 22 คน (ร้อยละ5.5) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 7 คน (ร้อยละ1.8) เคย จำนวน 12 คน (ร้อยละ3.0) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ5.3) หนองคาย ไม่เคย จำนวน 6 คน (ร้อยละ1.5) เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 32 คน(ร้อยละ8.0) เคย จำนวน 68 คน (ร้อยละ17.0) ไม่ตอบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) จังหวัดสกลนคร ไม่เคย จำนวน 30 คน (ร้อยละ7.5) เคย จำนวน 131 คน (ร้อยละ32.8) ไม่ตอบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ 59.8) และ จังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 26 คน (ร้อยละ6.5) เคย จำนวน 103 คน (ร้อยละ25.8) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
5 สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่น	ไม่เคย	จำนวน	67	1	23	7	7	20	4	4
		ร้อยละ	2.4	0.3	5.8	1.8	1.8	5.0	1.0	1.0
	เคย	จำนวน	379	0	5	12	0	80	157	125
		ร้อยละ	13.5	0.0	1.3	3.0	0.0	20.0	39.3	31.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	372	381	393	300	239	271
		ร้อยละ	84.1	99.8	93.0	95.3	98.3	75.0	59.8	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่น” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 67 คน (ร้อยละ2.4) เคย จำนวน 379 คน (ร้อยละ13.5) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 23 คน (ร้อยละ5.8) เคย จำนวน 5 คน (ร้อยละ1.3) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 7 คน (ร้อยละ1.8) เคย จำนวน 12 คน (ร้อยละ3.0) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน (ร้อยละ1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 20 คน(ร้อยละ5.0) เคย จำนวน 80 คน (ร้อยละ20.0) ไม่ตอบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ75.0) จังหวัดสกลนคร ไม่เคย จำนวน 4 คน (ร้อยละ1.0) เคย จำนวน 157 คน (ร้อยละ39.3) ไม่ตอบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ59.8) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 4 คน (ร้อยละ1.0) เคย จำนวน 125 คน (ร้อยละ31.3) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
6.ขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41	ไม่เคย	จำนวน	267	1	28	17	7	67	76	70
		ร้อยละ	9.5	0.3	7.0	4.3	1.8	16.8	19.0	17.5
	เคย	จำนวน	176	0	0	12	0	30	85	59
		ร้อยละ	6.3	0.0	0.0	3.0	0.0	7.5	21.3	14.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	372	381	393	303	239	271
		ร้อยละ	84.2	99.8	93.0	95.3	98.3	75.8	59.8	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “ขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 267 คน (ร้อยละ9.5) เคย จำนวน176 คน(ร้อยละ 6.3) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ 84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 28 คน (ร้อยละ7.0) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) อุดรธานี ไม่เคยจำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.3) เคย จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.8) เคย จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.5) ไม่ตอบ จำนวน 303 คน (ร้อยละ 75.8) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.0) เคย จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.3) ไม่ตอบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ 59.8) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 70 คน (ร้อยละ17.5) เคย จำนวน 59 คน (ร้อยละ14.8) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
7.มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	ไม่เคย	จำนวน	120	1	27	18	7	58	4	4
		ร้อยละ	4.3	0.3	6.8	4.5	1.8	14.5	1.0	1.0
	เคย	จำนวน	324	0	1	1	0	40	157	125
		ร้อยละ	11.6	0.0	0.3	0.3	0.0	10.0	39.3	31.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	2354	399	372	381	393	302	239	271
		ร้อยละ	84.1	99.8	93.0	95.3	98.3	75.5	59.8	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 120 คน(ร้อยละ4.3) เคย จำนวน324 คน(ร้อยละ 11.6) ไม่ตอบ จำนวน 2,354 คน (ร้อยละ 84.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 27คน (ร้อยละ6.8) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.5) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน (ร้อยละ1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 58 คน (ร้อยละ14.5) เคย จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.0) ไม่ตอบ จำนวน 302 คน (ร้อยละ 75.5) จังหวัดสกลนคร ไม่เคย จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) เคย จำนวน 157 คน (ร้อยละ39.3) ไม่ตอบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ 59.8) และจังหวัด นครพนม ไม่เคยจำนวน 4คน(ร้อยละ 1.0) เคย จำนวน 125 คน (ร้อยละ 31.3) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
8. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	ไม่เคย	จำนวน	430	1	28	19	6	95	160	121
		ร้อยละ	15.4	0.3	7.0	4.8	1.5	23.8	40.0	30.3
	เคย	จำนวน	13	0	0	0	1	3	1	8
		ร้อยละ	0.5	0.0	0.0	0.0	0.3	0.8	0.3	2.0
	ไม่ตอบ	จำนวน	2357	399	372	381	393	302	239	271
		ร้อยละ	84.2	99.8	93.0	95.3	98.3	75.5	59.8	67.8
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 430 คน (ร้อยละ 15.4) เคย จำนวน13 คน (ร้อยละ0.5) ไม่ตอบ จำนวน 2,357 คน (ร้อยละ84.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคย จำนวน 28คน(ร้อยละ 7.0) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.8) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.8) เคย จำนวน 3 คน(ร้อยละ 0.8) ไม่ตอบ จำนวน 302 คน (ร้อยละ75.5) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.0) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ 59.8) และจังหวัดนครพนม ไม่เคย จำนวน 121 คน (ร้อยละ 30.3) เคย จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
9. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ	ไม่เคย	จำนวน	440	1	28	19	6	98	160	128
		ร้อยละ	15.7	0.3	7.0	4.8	1.5	24.5	40.0	32.0
	เคย	จำนวน	1	0	0	0	1	0	0	0
		ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0
	ไม่ตอบ	จำนวน	2359	399	372	381	393	302	240	272
		ร้อยละ	84.3	99.8	93.0	95.3	98.3	75.5	60.0	68.0
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 440 คน (ร้อยละ15.7) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 2,359 คน (ร้อยละ 84.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.0) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 19คน(ร้อยละ 4.8) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ 0.3)ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.5) ไม่ตอบ จำนวน 302 คน (ร้อยละ 75.5) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 160คน(ร้อยละ 40.0) ไม่ตอบ จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.0) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 128คน(ร้อยละ 32.0) ไม่ตอบ จำนวน 272 คน (ร้อยละ 68.0)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
10. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ	ไม่เคย	จำนวน	442	1	27	19	7	98	161	129
		ร้อยละ	15.8	0.3	6.8	4.8	1.8	24.5	40.3	32.3
	เคย	จำนวน	1	0	1	0	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	ไม่ตอบ	จำนวน	2357	399	372	381	393	302	239	271
		ร้อยละ	84.2	99.8	93.0	95.3	98.3	75.5	59.8	67.8
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 442 คน(ร้อยละ 15.8) ไม่ตอบ จำนวน 2,357 คน (ร้อยละ 84.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 27 คน (ร้อยละ6.8) เคย จำนวน 1 คน(ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 19 คน (ร้อยละ4.8) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน(ร้อยละ 1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 98 คน (ร้อยละ24.5) เคย จำนวน 0 คน (ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 302 คน (ร้อยละ 75.5) สกลนคร ไม่เคยจำนวน 161 คน (ร้อยละ40.3) ไม่ตอบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ59.8) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 129คน(ร้อยละ 32.3) เคย จำนวน 0คน(ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
11. ไม่ได้บริการตามสิทธิที่กำหนด	ไม่เคย	จำนวน	441	1	28	19	7	97	161	128
		ร้อยละ	15.8	0.3	7.0	4.8	1.8	24.3	40.3	32.0
	เคย	จำนวน	1	0	0	0	0	0	0	1
		ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	2358	399	372	381	393	303	239	271
		ร้อยละ	84.2	99.8	93.0	95.3	98.3	75.8	59.8	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “ไม่ได้บริการตามสิทธิที่กำหนด” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 441 คน(ร้อยละ 15.8) เคย จำนวน1 คน(ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 2,358 คน (ร้อยละ 84.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 28คน(ร้อยละ 7.0) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 19คน(ร้อยละ 4.8) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 97 คน(ร้อยละ 24.3) ไม่ตอบ จำนวน 303 คน (ร้อยละ 75.8) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 161 คน (ร้อยละ 40.3) ไม่ตอบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ 59.8) และจังหวัดนครพนม ไม่เคย จำนวน 128คน(ร้อยละ 32.0) เคย จำนวน 1คน(ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
12. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ	ไม่เคย	จำนวน	442	1	28	19	7	98	160	129
		ร้อยละ	15.8	0.3	7.0	4.8	1.8	24.5	40.0	32.3
	เคย	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	ไม่ตอบ	จำนวน	2358	399	372	381	393	302	240	271
		ร้อยละ	84.2	99.8	93.0	95.3	98.3	75.5	60.0	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 442 คน(ร้อยละ 15.8) เคย จำนวน0 คน(ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 2,358 คน (ร้อยละ 84.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 28 คน (ร้อยละ7.0) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 19 คน (ร้อยละ4.8) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน (ร้อยละ1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 98 คน(ร้อยละ24.5) ไม่ตอบ จำนวน 302 คน (ร้อยละ 75.5) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 160 คน (ร้อยละ40.0) ไม่ตอบ จำนวน 240 คน (ร้อยละ60.0) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 129 คน(ร้อยละ32.3) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
13 สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิเข้าซ้อน)	ไม่เคย	จำนวน	440	1	28	19	7	96	160	129
		ร้อยละ	15.7	0.3	7.0	4.8	1.8	24.0	40.0	32.3
	เคย	จำนวน	1	0	0	0	0	1	0	0
		ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0
	ไม่ตอบ	จำนวน	2359	399	372	381	393	303	240	271
		ร้อยละ	84.3	99.8	93.0	95.3	98.3	75.8	60.0	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 440 คน (ร้อยละ 15.7) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 2,359 คน (ร้อยละ 84.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.0) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.8) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 96 คน (ร้อยละ 24.0) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 303 คน (ร้อยละ 75.8) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.0) ไม่ตอบ จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.0) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 129 คน (ร้อยละ 32.3) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
14 ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	ไม่เคย	จำนวน	439	1	27	19	7	97	160	128
		ร้อยละ	15.7	0.3	6.8	4.8	1.8	24.3	40.0	32.0
	เคย	จำนวน	2	0	1	0	0	0	0	1
		ร้อยละ	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	2359	399	372	381	393	303	240	271
		ร้อยละ	84.3	99.8	93.0	95.3	98.3	75.8	60.0	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่อง “ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่” ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยจำนวน 439 คน (ร้อยละ 15.7) เคย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.1) ไม่ตอบ จำนวน 2,359 คน (ร้อยละ 84.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยจำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.8) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดหนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 97 คน (ร้อยละ 24.3) ไม่ตอบ จำนวน 303 คน (ร้อยละ 75.8) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยจำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.0) ไม่ตอบ จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.0) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยจำนวน 128 คน (ร้อยละ 32.0) เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.8)

ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
15 อื่นๆ	ไม่เคย	จำนวน	439	1	28	19	7	94	120	108
		ร้อยละ	15.7	0.3	7.0	4.8	1.8	23.5	30.0	27.0
	เคย	จำนวน	2	0	0	0	0	4	40	21
		ร้อยละ	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	10.0	5.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	2359	399	372	381	393	302	240	271
		ร้อยละ	84.3	99.8	93.0	95.3	98.3	75.5	60.0	67.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ตารางที่ 4.3.5.3 แสดงเรื่องที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด สอบถาม ขอความช่วยเหลือหรือร้องเรียน เรื่องอื่นๆ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่เคยสอบถามเรื่องอื่นๆ จำนวน 377 คน (ร้อยละ 13.5) เคย จำนวน 65 คน (ร้อยละ 2.3) ไม่ตอบ จำนวน 2,358 คน (ร้อยละ 84.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่เคย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) หนองบัวลำภู ไม่เคยจำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.0) ไม่ตอบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) อุดรธานี ไม่เคยจำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.8) เคย จำนวน 0 คน (ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) หนองคาย ไม่เคย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) เคย จำนวน 0 คน (ร้อยละ 0.0) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) บึงกาฬ ไม่เคยจำนวน 94 คน (ร้อยละ 23.5) เคย จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่ตอบ จำนวน 302 คน (ร้อยละ 75.5) สกลนคร ไม่เคยจำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.0) เคย จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.0) ไม่ตอบ จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.0) และ นครพนม ไม่เคยจำนวน 108 คน (ร้อยละ 27.0) เคย จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.3) ไม่ตอบ จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.8)

4.4 ผลการสำรวจการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง)

4.4.1 ผลการสำรวจการรับเกี่ยวกับการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล

ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาลหากเจ็บป่วยของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด วิเคราะห์ด้วย ความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.4.1.1

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1.รักษาโรคมะเร็ง	ทราบ	จำนวน	2276	241	261	311	264	400	399	400
		ร้อยละ	81.3	60.3	65.3	77.8	66.0	100	99.8	100
	ไม่ทราบ	จำนวน	524	159	139	89	136	0	1	0
		ร้อยละ	18.7	39.8	34.8	22.3	34.0	0.0	0.3	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 การรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาโรคมะเร็ง ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาโรคมะเร็ง จำนวน 2,276 คน (ร้อยละ 81.3) ไม่ทราบ จำนวน 524 คน (ร้อยละ 18.7) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 241 คน (ร้อยละ 60.3) ไม่ทราบ จำนวน 159 คน (ร้อยละ 39.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 261 คน (ร้อยละ 65.3) ไม่ทราบ จำนวน 139 คน (ร้อยละ 34.8) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 311 คน (ร้อยละ 77.8) ไม่ทราบ จำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.3) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 264 คน (ร้อยละ 66.0) ไม่ทราบ จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.0) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ไม่ทราบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
2. ผ่าตัดหัวใจ	ทราบ	จำนวน	2114	233	162	306	258	393	380	382
		ร้อยละ	75.5	58.3	40.5	76.5	64.5	98.3	95.0	95.5
	ไม่ทราบ	จำนวน	686	167	238	94	142	7	20	18
		ร้อยละ	24.5	41.8	59.5	23.5	35.5	1.8	5.0	4.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาผ่าตัดหัวใจ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาผ่าตัดหัวใจ จำนวน 2,114 คน (ร้อยละ 75.5) ไม่ทราบ จำนวน 686 คน (ร้อยละ 24.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 233 คน (ร้อยละ 58.3) ไม่ทราบ จำนวน 167 คน (ร้อยละ 41.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 162 คน (ร้อยละ 40.5) ไม่ทราบ จำนวน 238 คน (ร้อยละ 59.5) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 306 คน (ร้อยละ 76.5) ไม่ทราบ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 23.5) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 258 คน (ร้อยละ 64.5) ไม่ทราบ จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.5) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) ไม่ทราบ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0) ไม่ทราบ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.0) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 382 คน (ร้อยละ 95.5) ไม่ทราบ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.5)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
3. การปลูกถ่ายหัวใจ	ทราบ	จำนวน	1596	20	80	297	255	323	295	326
		ร้อยละ	57.0	5.0	20.0	74.3	63.8	80.8	73.8	81.5
	ไม่ทราบ	จำนวน	1204	380	320	103	145	77	105	74
		ร้อยละ	43.0	95.0	80.0	25.8	36.3	19.3	26.3	18.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการปลูกถ่ายหัวใจ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการปลูกถ่ายหัวใจ จำนวน 1,596 คน (ร้อยละ 57.0) ไม่ทราบ จำนวน 1,204 คน (ร้อยละ 43.0) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.0) ไม่ทราบ จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.0) ไม่ทราบ จำนวน 320 คน (ร้อยละ 80.0) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 297 คน (ร้อยละ 74.3) ไม่ทราบ จำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.8) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 255 คน (ร้อยละ 63.8) ไม่ทราบ จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 323 คน (ร้อยละ 80.8) ไม่ทราบ จำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.3) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 295 คน (ร้อยละ 73.8) ไม่ทราบ จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.3) จังหวัดและนครพนม ทราบ จำนวน 326 คน (ร้อยละ 81.5) ไม่ทราบ จำนวน 74 คน (ร้อยละ 18.5)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
4. การปลูกถ่ายตับในเด็ก (อายุไม่เกิน 18ปี) ที่เป็นโรคท่อน้ำดีตีบตันแต่กำเนิด	ทราบ	จำนวน	1556	11	71	297	235	321	295	326
		ร้อยละ	55.6	2.8	17.8	74.3	58.8	80.3	73.8	81.5
	ไม่ทราบ	จำนวน	1244	389	329	103	165	79	105	74
		ร้อยละ	44.4	97.3	82.3	25.8	41.3	19.8	26.3	18.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการปลูกถ่ายตับในเด็ก (อายุไม่เกิน 18 ปี) ที่เป็นโรคท่อน้ำดีตีบตันแต่กำเนิด ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการปลูกถ่ายตับในเด็ก (อายุไม่เกิน 18 ปี) ที่เป็นโรคท่อน้ำดีตีบตันแต่กำเนิด จำนวน 1,556 คน (ร้อยละ 55.6) ไม่ทราบ จำนวน 1,244 คน (ร้อยละ 44.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) ไม่ทราบ จำนวน 389 คน (ร้อยละ 97.3) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 71 คน (ร้อยละ 17.8) ไม่ทราบ จำนวน 329 คน (ร้อยละ 82.3) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 297 คน (ร้อยละ 74.3) ไม่ทราบ จำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.8) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 235 คน (ร้อยละ 58.8) ไม่ทราบ จำนวน 165 คน (ร้อยละ 41.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 321 คน (ร้อยละ 80.3) ไม่ทราบ จำนวน 79 คน (ร้อยละ 19.8) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 295 คน (ร้อยละ 73.8) ไม่ทราบ จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.3) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 326 คน (ร้อยละ 81.5) ไม่ทราบ จำนวน 74 คน (ร้อยละ 18.5)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
5. ผ่าตัดสมอง	ทราบ	จำนวน	1917	215	81	294	251	373	343	360
		ร้อยละ	68.5	53.8	20.3	73.5	62.8	93.3	85.8	90.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	883	185	319	106	149	27	57	40
		ร้อยละ	31.5	46.3	79.8	26.5	37.3	6.8	14.3	10.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาผ่าตัดสมอง ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาผ่าตัดสมอง จำนวน 1,917 คน (ร้อยละ 68.5) ไม่ทราบ จำนวน 883 คน (ร้อยละ 31.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 215 คน (ร้อยละ 53.8) ไม่ทราบ จำนวน 185 คน (ร้อยละ 46.3) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 20.3) ไม่ทราบ จำนวน 319 คน (ร้อยละ 79.8) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 294 คน (ร้อยละ 73.5) ไม่ทราบ จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.5) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 251 คน (ร้อยละ 62.8) ไม่ทราบ จำนวน 149 คน (ร้อยละ 37.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 373 คน (ร้อยละ 93.3) ไม่ทราบ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 343 คน (ร้อยละ 85.8) ไม่ทราบ จำนวน 57 คน (ร้อยละ 14.3) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 360 คน (ร้อยละ 90.0) ไม่ทราบ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.0)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
4.การปลูกถ่ายตับในเด็ก (อายุไม่เกิน 18ปี) ที่เป็นโรค ท่อน้ำดีตีบตันแต่กำเนิด	ทราบ	จำนวน	2236	237	214	322	278	398	394	393
		ร้อยละ	79.9	59.3	53.5	80.5	69.5	99.5	98.5	98.3
	ไม่ทราบ	จำนวน	564	163	186	78	122	2	6	7
		ร้อยละ	20.1	40.8	46.5	19.5	30.5	0.5	1.5	1.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาผ่าตัดตาต่อกระจก ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาผ่าตัดตาต่อกระจกจำนวน 2,236 คน (ร้อยละ 79.9) ไม่ทราบ จำนวน 564 คน (ร้อยละ 20.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 237 คน (ร้อยละ 59.3) ไม่ทราบ จำนวน 163 คน (ร้อยละ 40.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 214 คน (ร้อยละ 53.5) ไม่ทราบ จำนวน 186 คน (ร้อยละ 46.5) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 322 คน (ร้อยละ 80.5) ไม่ทราบ จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.5) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 278 คน (ร้อยละ 69.5) ไม่ทราบ จำนวน 122 คน (ร้อยละ 30.5) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 398 คน (ร้อยละ 99.5) ไม่ทราบ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 394 คน (ร้อยละ 98.5) ไม่ทราบ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) ไม่ทราบ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
7.รักษาโรคไตวายระยะ สุดท้าย	ทราบ	จำนวน	2074	234	142	318	248	395	348	389
		ร้อยละ	74.1	58.5	35.5	79.5	62.0	98.8	87.0	97.3
	ไม่ทราบ	จำนวน	726	166	258	82	152	5	52	11
		ร้อยละ	25.9	41.5	64.5	20.5	38.0	1.3	13.0	2.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาโรคไตวายระยะสุดท้าย ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาโรคไตวายระยะสุดท้าย จำนวน 2,074 คน (ร้อยละ 74.1) ไม่ทราบ จำนวน 726 คน (ร้อยละ 25.9) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 234 คน (ร้อยละ 58.5) ไม่ทราบ จำนวน 166 คน (ร้อยละ 41.5) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.5) ไม่ทราบ จำนวน 258 คน (ร้อยละ 64.5) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 318 คน (ร้อยละ 79.5) ไม่ทราบ จำนวน 82 คน (ร้อยละ 20.5) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 248 คน (ร้อยละ 62.0) ไม่ทราบ จำนวน 152 คน (ร้อยละ 38.0) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 395 คน (ร้อยละ 98.8) ไม่ทราบ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 348 คน (ร้อยละ 87.0) ไม่ทราบ จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13.0) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 389 คน (ร้อยละ 97.3) ไม่ทราบ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
8. รักษาโรคเบาหวาน	ทราบ	จำนวน	2629	342	352	347	389	400	400	399
		ร้อยละ	93.9	85.5	88.0	86.8	97.3	100	100	99.8
	ไม่ทราบ	จำนวน	171	58	48	53	11	0	0	1
		ร้อยละ	6.1	14.5	12.0	13.3	2.8	0.0	0.0	0.3
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาโรคไตวายระยะสุดท้าย ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาโรคไตวายระยะสุดท้าย จำนวน 2,629 คน (ร้อยละ 93.9) ไม่ทราบ จำนวน 171 คน (ร้อยละ 6.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 342 คน (ร้อยละ 85.5) ไม่ทราบ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 14.5) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 352 คน (ร้อยละ 88.0) ไม่ทราบ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.0) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 347 คน (ร้อยละ 86.8) ไม่ทราบ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.3) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 389 คน (ร้อยละ 97.3) ไม่ทราบ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) จังหวัดสกลนคร ทราบ ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ไม่ทราบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
9. ความดันโลหิตสูง	ทราบ	จำนวน	2646	344	340	373	389	400	400	400
		ร้อยละ	94.5	86.0	85.0	93.3	97.3	100	100	100
	ไม่ทราบ	จำนวน	154	56	60	27	11	0	0	0
		ร้อยละ	5.5	14.0	15.0	6.8	2.8	0.0	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาโรคความดันโลหิตสูง ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 2,646 คน (ร้อยละ 94.5) ไม่ทราบ จำนวน 154 คน (ร้อยละ 5.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 344 คน (ร้อยละ 86.0) ไม่ทราบ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 340 คน (ร้อยละ 85.0) ไม่ทราบ จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.0) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 373 คน (ร้อยละ 93.9) ไม่ทราบ จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 389 คน (ร้อยละ 97.3) ไม่ทราบ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
10. รับยาต้านไวรัสสำหรับผู้ป่วยเอดส์และผู้ติดเชื้อ HIV	ทราบ	จำนวน	2245	239	262	300	249	396	399	400
		ร้อยละ	80.2	59.8	65.5	75.0	62.3	99.0	99.8	100
	ไม่ทราบ	จำนวน	555	161	138	100	151	4	1	0
		ร้อยละ	19.8	40.3	34.5	25.0	37.8	1.0	0.3	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรับยาต้านไวรัสสำหรับผู้ป่วยเอดส์และผู้ติดเชื้อ HIV ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรับยาต้านไวรัสสำหรับผู้ป่วยเอดส์และผู้ติดเชื้อ HIV จำนวน 2,245 คน (ร้อยละ 80.2) ไม่ทราบ จำนวน 555 คน (ร้อยละ 19.8) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ 59.8) ไม่ทราบ จำนวน 161 คน (ร้อยละ 40.3) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 262 คน (ร้อยละ 65.5) ไม่ทราบ จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.5) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ 75.0) ไม่ทราบ จำนวน 100 คน (ร้อยละ 25.0) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 249 คน (ร้อยละ 62.3) ไม่ทราบ จำนวน 151 คน (ร้อยละ 37.8) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0) ไม่ทราบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ไม่ทราบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
11. รักษาวัณโรค	ทราบ	จำนวน	2327	266	161	351	275	397	399	400
		ร้อยละ	83.1	66.5	40.3	87.8	68.8	99.3	99.8	100
	ไม่ทราบ	จำนวน	473	134	239	49	125	3	1	0
		ร้อยละ	16.9	33.5	59.8	12.3	31.3	0.8	0.3	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาวัณโรค ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาวัณโรค จำนวน 2,327 คน (ร้อยละ 83.1) ไม่ทราบ จำนวน 473 คน (ร้อยละ 16.9) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 266 คน (ร้อยละ 66.5) ไม่ทราบ จำนวน 134 คน (ร้อยละ 33.5) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 161 คน (ร้อยละ 40.3) ไม่ทราบ จำนวน 239 คน (ร้อยละ 59.8) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 351 คน (ร้อยละ 87.8) ไม่ทราบ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.3) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 275 คน (ร้อยละ 68.8) ไม่ทราบ จำนวน 125 คน (ร้อยละ 31.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 397 คน (ร้อยละ 99.3) ไม่ทราบ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ไม่ทราบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
12. การบาดเจ็บจากการประสบอุบัติเหตุจากรถจะอยู่ในความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถก่อน แล้วจึงสามารถใช้สิทธิบัตรทองได้	ทราบ	จำนวน	2135	268	151	316	258	387	369	386
		ร้อยละ	76.3	67.0	37.8	79.0	64.5	96.8	92.3	96.5
	ไม่ทราบ	จำนวน	665	132	249	84	142	13	31	14
		ร้อยละ	23.8	33.0	62.3	21.0	35.5	3.3	7.8	3.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการบาดเจ็บจากการประสบอุบัติเหตุจากรถ จะอยู่ในความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถก่อน แล้วจึงสามารถใช้สิทธิบัตรทองได้ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการบาดเจ็บจากการประสบอุบัติเหตุจากรถจะอยู่ในความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถก่อน แล้วจึงสามารถใช้สิทธิบัตรทองได้ จำนวน 2,135 คน (ร้อยละ 76.3) ไม่ทราบ จำนวน 665 คน (ร้อยละ 23.8) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 268 คน (ร้อยละ 67.0) ไม่ทราบ จำนวน 132 คน (ร้อยละ 33.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 151 คน (ร้อยละ 37.8) ไม่ทราบ จำนวน 249 คน (ร้อยละ 62.3) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 316 คน (ร้อยละ 79.0) ไม่ทราบ จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.0) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 258 คน (ร้อยละ 64.5) ไม่ทราบ จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.5) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 387 คน (ร้อยละ 96.8) ไม่ทราบ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.3) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 369 คน (ร้อยละ 92.3) ไม่ทราบ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.8) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 386 คน (ร้อยละ 96.5) ไม่ทราบ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.5)

ตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการรักษาพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
13. การได้รับยาและเวชภัณฑ์ ตามกรอบบัญชียาหลักแห่งชาติ และยาที่มีค่าใช้จ่ายสูง ตามประกาศของคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ทราบ	จำนวน	1974	262	193	307	260	333	302	317
		ร้อยละ	70.5	65.5	48.3	76.8	65.0	83.3	75.5	79.3
	ไม่ทราบ	จำนวน	826	138	207	93	140	67	98	83
		ร้อยละ	29.5	34.5	51.8	23.3	35.0	16.8	24.5	20.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.1.1 แสดงการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการด้านการได้รับยาและเวชภัณฑ์ ตามกรอบบัญชียาหลักแห่งชาติ และยาที่มีค่าใช้จ่ายสูง ตามประกาศของคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบสิทธิประโยชน์และการบริการด้านการได้รับยาและเวชภัณฑ์ ตามกรอบบัญชียาหลักแห่งชาติ และยาที่มีค่าใช้จ่ายสูง ตามประกาศของคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 1,974 คน (ร้อยละ 70.5) ไม่ทราบ จำนวน 826 คน (ร้อยละ 29.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 262 คน (ร้อยละ 65.5) ไม่ทราบ จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.5) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 193 คน (ร้อยละ 48.3) ไม่ทราบ จำนวน 207 คน (ร้อยละ 51.8) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 307 คน (ร้อยละ 76.8) ไม่ทราบ จำนวน 93 คน (ร้อยละ 23.3) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 260 คน (ร้อยละ 65.0) ไม่ทราบ จำนวน 140 คน (ร้อยละ 35.0) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 333 คน (ร้อยละ 83.3) ไม่ทราบ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.8) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 302 คน (ร้อยละ 75.5) ไม่ทราบ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.5) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 317 คน (ร้อยละ 79.3) ไม่ทราบ จำนวน 83 คน (ร้อยละ 20.8)

4.4.2 ผลการสำรวจการรับรู้บริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคและฟื้นฟูสุขภาพ

ผลการสำรวจการรับรู้บริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรคและฟื้นฟูสุขภาพ ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด วิเคราะห์ด้วย ความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.4.2.1

ตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. บริการวัคซีนเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค เช่น ไข้หวัดใหญ่	ทราบ	จำนวน	2699	361	372	378	388	400	400	400
		ร้อยละ	96.4	90.3	93.0	94.5	97.0	100	100	100
	ไม่ทราบ	จำนวน	101	39	28	22	12	0	0	0
		ร้อยละ	3.6	9.8	7.0	5.5	3.0	0.0	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ บริการวัคซีนเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค เช่น ไข้หวัดใหญ่ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ บริการวัคซีนเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค เช่น ไข้หวัดใหญ่ จำนวน 2,699 คน (ร้อยละ 96.4) ไม่ทราบ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 3.6) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 361 คน (ร้อยละ 90.3) ไม่ทราบ จำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) ไม่ทราบ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.0) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 378 คน (ร้อยละ 94.5) ไม่ทราบ จำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.5) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) ไม่ทราบ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
2. ตรวจคัดกรองความเสี่ยงต่อการเป็นโรค เช่น ตรวจระดับน้ำตาลในเลือด ตรวจมะเร็งปากมดลูก/มะเร็งเต้านม	ทราบ	จำนวน	2595	363	300	345	388	399	400	400
		ร้อยละ	92.7	90.8	75.0	86.3	97.0	99.8	100	100
	ไม่ทราบ	จำนวน	205	37	100	55	12	1	0	0
		ร้อยละ	7.3	9.3	25.0	13.8	3.0	0.3	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การตรวจคัดกรองความเสี่ยงต่อการเป็นโรค เช่น ตรวจระดับน้ำตาลในเลือด ตรวจมะเร็งปากมดลูก/มะเร็งเต้านม ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การตรวจคัดกรองความเสี่ยงต่อการเป็นโรค เช่น ตรวจระดับน้ำตาลในเลือด ตรวจมะเร็งปากมดลูก/มะเร็งเต้านม จำนวน 2,595 คน (ร้อยละ 92.7) ไม่ทราบ จำนวน 205 คน (ร้อยละ 7.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 363 คน (ร้อยละ 90.8) ไม่ทราบ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.3) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 300 คน (ร้อยละ 75.0) ไม่ทราบ จำนวน 100 คน (ร้อยละ 25.0) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 345 คน (ร้อยละ 86.3) ไม่ทราบ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.8) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) ไม่ทราบ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ไม่ทราบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
3. การให้ยาด้านไวรัสเอดส์ เพื่อป้องกันการติดเชื้อจากแม่สู่ลูก	ทราบ	จำนวน	2340	287	227	342	291	394	400	399
		ร้อยละ	83.6	71.8	56.8	85.5	72.8	98.5	100	99.8
	ไม่ทราบ	จำนวน	460	113	173	58	109	6	0	1
		ร้อยละ	16.4	28.3	43.3	14.5	27.3	1.5	0.0	0.3
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การให้ยาต้านไวรัสเอดส์เพื่อป้องกันการติดเชื้อจากแม่สู่ลูก ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การให้ยาต้านไวรัสเอดส์เพื่อป้องกันการติดเชื้อจากแม่สู่ลูกจำนวน 2,340 คน (ร้อยละ 83.6) ไม่ทราบ จำนวน 460 คน (ร้อยละ 16.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 287 คน (ร้อยละ 71.8) ไม่ทราบ จำนวน 113 คน (ร้อยละ 28.3) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 227 คน (ร้อยละ 56.8) ไม่ทราบ จำนวน 173 คน (ร้อยละ 43.3) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 342 คน (ร้อยละ 85.5) ไม่ทราบ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 14.5) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 291 คน (ร้อยละ 72.8) ไม่ทราบ จำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 394 คน (ร้อยละ 98.5) ไม่ทราบ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ไม่ทราบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

ตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
4. บริการแพทย์แผนไทย ได้แก่ ยาสมุนไพรหรือยาแผนไทย การนวดเพื่อรักษา และทับท้องเกลือ ฟื้นฟูสุขภาพแม่หลังคลอด การอบหรือประคบสมุนไพรเพื่อรักษา ตามข้อบ่งชี้ทางการแพทย์	ทราบ	จำนวน	2433	359	235	363	364	385	359	368
		ร้อยละ	86.9	89.8	58.8	90.8	91.0	96.3	89.8	92.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	367	41	165	37	36	15	41	32
		ร้อยละ	13.1	10.3	41.3	9.3	9.0	3.8	10.3	8.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ บริการแพทย์แผนไทย ได้แก่ ยาสมุนไพรหรือยาแผนไทย การนวดเพื่อรักษา และทับท้องเกลือ ฟื้นฟูสุขภาพแม่หลังคลอด การอบหรือประคบสมุนไพรเพื่อรักษา ตามข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การบริการแพทย์แผนไทย ได้แก่ ยาสมุนไพรหรือยาแผนไทย การนวดเพื่อรักษา และทับท้องเกลือ ฟื้นฟูสุขภาพแม่หลังคลอด การอบหรือประคบสมุนไพรเพื่อรักษา ตามข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ จำนวน 2,433 คน (ร้อยละ 86.9) ไม่ทราบ จำนวน 367 คน (ร้อยละ 13.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 359 คน (ร้อยละ 89.8) ไม่ทราบ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 10.3) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 235 คน (ร้อยละ 58.8) ไม่ทราบ จำนวน 165 คน (ร้อยละ 41.3) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 363 คน (ร้อยละ 90.8) ไม่ทราบ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.3) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 364 คน (ร้อยละ 91.0) ไม่ทราบ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.0) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 385 คน (ร้อยละ 96.3) ไม่ทราบ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.8) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 359 คน (ร้อยละ 89.8) ไม่ทราบ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 10.3) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 368 คน (ร้อยละ 92.0) ไม่ทราบ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.0)

ตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
5. การคลอดบุตรรวมกันไม่เกิน 2 ครั้ง กรณีมีชีวิต	ทราบ	จำนวน	2281	357	202	331	347	345	348	351
		ร้อยละ	81.5	89.3	50.5	82.8	86.8	86.3	87.0	87.8
	ไม่ทราบ	จำนวน	519	43	198	69	53	55	52	49
		ร้อยละ	18.5	10.8	49.5	17.3	13.3	13.8	13.0	12.3
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การคลอดบุตรรวมกันไม่เกิน 2 ครั้ง กรณีมีชีวิต ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การคลอดบุตรรวมกันไม่เกิน 2 ครั้ง กรณีมีชีวิต จำนวน 2,281 คน (ร้อยละ 81.5) ไม่ทราบ จำนวน 519 คน (ร้อยละ 18.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 357 คน (ร้อยละ 89.3) ไม่ทราบ จำนวน 43 คน (ร้อยละ 10.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 202 คน (ร้อยละ 50.5) ไม่ทราบ จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.5) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 331 คน (ร้อยละ 82.8) ไม่ทราบ จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.3) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 347 คน (ร้อยละ 86.8) ไม่ทราบ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 345 คน (ร้อยละ 86.3) ไม่ทราบ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.8) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 348 คน (ร้อยละ 87.0) ไม่ทราบ จำนวน 52 คน (ร้อยละ 13.0) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 351 คน (ร้อยละ 87.8) ไม่ทราบ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.3)

ตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
6. การบริการทันตกรรม ได้แก่ อุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน การเคลือบร่องฟัน การเสริมฟลูออไรด์ในกลุ่มเสี่ยงฟันผุ การรักษาโพรงประสาทน้ำนมฟัน และการทำฟันปลอมฐานพลาสติก	ทราบ	จำนวน	2650	364	337	371	379	400	399	400
		ร้อยละ	94.6	91.0	84.3	92.8	94.8	100	99.8	100
	ไม่ทราบ	จำนวน	150	36	63	29	21	0	1	0
		ร้อยละ	5.4	9.0	15.8	7.3	5.3	0.0	0.3	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การบริการทันตกรรม ได้แก่ อุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน การเคลือบร่องฟัน การเสริมฟลูออไรด์ในกลุ่มเสี่ยงฟันผุ การรักษาโพรงประสาทน้ำนมฟัน และการทำฟันปลอมฐานพลาสติก ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การบริการทันตกรรม ได้แก่ อุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน การเคลือบร่องฟัน การเสริมฟลูออไรด์ในกลุ่มเสี่ยงฟันผุ การรักษาโพรงประสาทน้ำนมฟัน และการทำฟันปลอมฐานพลาสติก จำนวน 2,650 คน (ร้อยละ 94.6) ไม่ทราบ จำนวน 150 คน (ร้อยละ 5.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 364 คน (ร้อยละ 91.0) ไม่ทราบ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 337 คน (ร้อยละ 84.3) ไม่ทราบ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.8) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 371 คน (ร้อยละ 92.8) ไม่ทราบ จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.3) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 379 คน (ร้อยละ 94.8) ไม่ทราบ จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ไม่ทราบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
7. การฟื้นฟูสมรรถภาพ เช่น กายภาพบำบัด จิตบำบัด พฤติกรรมบำบัด ฟันฟุการได้ยิน ฟันฟุการมองเห็น และการรับอุปกรณ์เครื่องช่วยตามประเภทความพิการ	ทราบ	จำนวน	2522	361	262	352	361	396	400	390
		ร้อยละ	90.1	90.3	65.5	88.0	90.3	99.0	100	97.5
	ไม่ทราบ	จำนวน	278	39	138	48	39	4	0	10
		ร้อยละ	9.9	9.8	34.5	12.0	9.8	1.0	0.0	2.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.2.1 แสดงการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การฟื้นฟูสมรรถภาพ เช่น กายภาพบำบัด จิตบำบัด พฤติกรรมบำบัด ฟันฟุการได้ยิน ฟันฟุการมองเห็น และการรับอุปกรณ์เครื่องช่วยตามประเภทความพิการ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบการรับรู้บริการด้านการสร้างสุขภาพ การฟื้นฟูสมรรถภาพ เช่น กายภาพบำบัด จิตบำบัด พฤติกรรมบำบัด ฟันฟุการได้ยิน ฟันฟุการมองเห็น และการรับอุปกรณ์เครื่องช่วยตามประเภทความพิการ จำนวน 2,522 คน (ร้อยละ 90.1) ไม่ทราบ จำนวน 278 คน (ร้อยละ 9.9) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 361 คน (ร้อยละ 90.3) ไม่ทราบ จำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 262 คน (ร้อยละ 65.5) ไม่ทราบ จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.5) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 352 คน (ร้อยละ 88.0) ไม่ทราบ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.0) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 361 คน (ร้อยละ 90.3) ไม่ทราบ จำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.8) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0) ไม่ทราบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 390 คน (ร้อยละ 97.5) ไม่ทราบ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5)

4.4.3 ผลการสำรวจการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล

ผลการสำรวจการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท/สิทธิประกันสังคม และสิทธิสวัสดิการรักษายาของข้าราชการให้คุณภาพ มาตรฐานเดียวกัน ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด วิเคราะห์ด้วย ความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.4.3.1 ถึง 4.4.3.6

ตารางที่ 4.4.3.1 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. เจ็บป่วยฉุกเฉินถึงแก่ชีวิต	ทราบ	จำนวน	1332	150	12	58	135	258	364	355
		ร้อยละ	47.6	37.5	3.0	14.5	33.8	64.5	91.0	88.8
	ไม่ทราบ	จำนวน	1468	250	388	342	265	142	36	45
		ร้อยละ	52.4	62.5	97.0	85.5	66.3	35.5	9.0	11.3
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.3.1 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินถึงแก่ชีวิต ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินถึงแก่ชีวิต จำนวน 1,332 คน (ร้อยละ 47.6) ไม่ทราบ จำนวน 1,468 คน (ร้อยละ 52.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.5) ไม่ทราบ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 62.5) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ไม่ทราบ จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 14.5) ไม่ทราบ จำนวน 342 คน (ร้อยละ 85.5) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 135 คน (ร้อยละ 33.8) ไม่ทราบ จำนวน 265 คน (ร้อยละ 66.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 258 คน (ร้อยละ 64.5) ไม่ทราบ จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.5) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 364 คน (ร้อยละ 91.0) ไม่ทราบ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.0) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 355 คน (ร้อยละ 88.8) ไม่ทราบ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.3)

ตารางที่ 4.4.3.2 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
2. ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์	ทราบ	จำนวน	538	63	7	20	79	44	205	120
		ร้อยละ	19.2	15.8	1.8	5.0	19.8	11.0	51.3	30.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	2262	337	393	380	321	356	195	280
		ร้อยละ	80.8	84.3	98.3	95.0	80.3	89.0	48.8	70.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.3.2 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 538 คน (ร้อยละ 19.2) ไม่ทราบ จำนวน 2,262 คน (ร้อยละ 80.8) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.8) ไม่ทราบ จำนวน 337 คน (ร้อยละ 84.3) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่ทราบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.0) ไม่ทราบ จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 79 คน (ร้อยละ 19.8) ไม่ทราบ จำนวน 321 คน (ร้อยละ 80.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 44 คน (ร้อยละ 11.0) ไม่ทราบ จำนวน 356 คน (ร้อยละ 89.0) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 205 คน (ร้อยละ 51.3) ไม่ทราบ จำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.8) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.0) ไม่ทราบ จำนวน คน (ร้อยละ 70.0)

ตารางที่ 4.4.3.3 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
3. ไตวายเรื้อรัง	ทราบ	จำนวน	550	89	123	7	75	50	65	141
		ร้อยละ	19.6	22.3	30.8	1.8	18.8	12.5	16.3	35.3
	ไม่ทราบ	จำนวน	2250	311	277	393	325	350	335	259
		ร้อยละ	80.4	77.8	69.3	98.3	81.3	87.5	83.8	64.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.3.3 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา ไตวายเรื้อรัง ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา ไตวายเรื้อรัง จำนวน 550 คน (ร้อยละ 19.6) ไม่ทราบ จำนวน 2,250 คน (ร้อยละ 77.8) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 89 คน (ร้อยละ 22.3) ไม่ทราบ จำนวน 311 คน (ร้อยละ 77.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.8) ไม่ทราบ จำนวน 277 คน (ร้อยละ 69.3) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่ทราบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 75 คน (ร้อยละ 18.8) ไม่ทราบ จำนวน 325 คน (ร้อยละ 81.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.5) ไม่ทราบ จำนวน 350 คน (ร้อยละ 87.5) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 65 คน (ร้อยละ 16.3) ไม่ทราบ จำนวน 355 คน (ร้อยละ 83.8) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 141 คน (ร้อยละ 35.3) ไม่ทราบ จำนวน 259 คน (ร้อยละ 64.8)

ตารางที่ 4.4.3.4 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
4. มะเร็ง	ทราบ	จำนวน	384	76	123	4	63	24	45	49
		ร้อยละ	13.7	19.0	30.8	1.0	15.8	6.0	11.3	12.3
	ไม่ทราบ	จำนวน	2416	324	277	396	337	376	355	351
		ร้อยละ	86.3	81.0	69.3	99.0	84.3	94.0	88.8	87.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.3.4 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา โรคมะเร็ง ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา โรคมะเร็ง จำนวน 384 คน (ร้อยละ 13.7) ไม่ทราบ จำนวน 2,416 คน (ร้อยละ 86.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.0) ไม่ทราบ จำนวน 324 คน (ร้อยละ 81.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.8) ไม่ทราบ จำนวน 277 คน (ร้อยละ 69.3) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่ทราบ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.8) ไม่ทราบ จำนวน 337 คน (ร้อยละ 84.3) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) ไม่ทราบ จำนวน 376 คน (ร้อยละ 94.0) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.3) ไม่ทราบ จำนวน 355 คน (ร้อยละ 88.8) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.3) ไม่ทราบ จำนวน 351 คน (ร้อยละ 87.8)

ตารางที่ 4.4.3.5 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
5. บริการสร้างเสริมสุขภาพ/ป้องกันโรค	ทราบ	จำนวน	2466	334	274	399	313	392	386	368
		ร้อยละ	88.1	83.5	68.5	99.8	78.3	98.0	96.5	92.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	334	66	126	1	87	8	14	32
		ร้อยละ	11.9	16.5	31.5	0.3	21.8	2.0	3.5	8.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.3.5 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา บริการสร้างเสริมสุขภาพ/ป้องกันโรค ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา บริการสร้างเสริมสุขภาพ/ป้องกันโรค จำนวน 2,466 คน (ร้อยละ 88.1) ไม่ทราบ จำนวน 334 คน (ร้อยละ 11.9) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 334 คน (ร้อยละ 83.5) ไม่ทราบ จำนวน 66 คน (ร้อยละ 16.5) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 274 คน (ร้อยละ 68.5) ไม่ทราบ จำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.5) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ไม่ทราบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 313 คน (ร้อยละ 78.3) ไม่ทราบ จำนวน 87 คน (ร้อยละ 21.8) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 392 คน (ร้อยละ 98.0) ไม่ทราบ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 386 คน (ร้อยละ 96.5) ไม่ทราบ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.5) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 368 คน (ร้อยละ 92.0) ไม่ทราบ จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.0)

ตารางที่ 4.4.3.6 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
6. ยาจำเป็นต่อการรักษา กลุ่มโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง(ยา บัญชี จ.2) เช่น ยาต้านพิษ ยาด้านไวรัสเอดส์ ยารักษา กลุ่มโรคมะเร็ง โรคจอบประสาทตาเสื่อม เป็นต้น	ทราบ	จำนวน	217	53	13	35	35	42	4	14
		ร้อยละ	7.8	13.3	3.3	8.8	8.8	10.5	1.0	3.5
	ไม่ทราบ	จำนวน	2583	347	387	365	365	358	396	386
		ร้อยละ	92.3	86.8	96.8	91.3	91.3	89.5	99.0	96.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.3.6 แสดงการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา ยาจำเป็นต่อการรักษา กลุ่มโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง(ยาบัญชี จ.2) เช่น ยาต้านพิษ ยาด้านไวรัสเอดส์ ยารักษา กลุ่มโรคมะเร็ง โรคจอบประสาทตาเสื่อม เป็นต้น ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการการรักษา ยาจำเป็นต่อการรักษา กลุ่มโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง(ยาบัญชี จ.2) เช่น ยาต้านพิษ ยาด้านไวรัสเอดส์ ยารักษา กลุ่มโรคมะเร็ง โรคจอบประสาทตาเสื่อม เป็นต้น จำนวน 217 คน (ร้อยละ 7.8) ไม่ทราบ จำนวน 2,583 คน (ร้อยละ 92.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ทราบ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.3) ไม่ทราบ จำนวน 347 คน (ร้อยละ 86.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ทราบ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.3) ไม่ทราบ จำนวน 387 คน (ร้อยละ 96.8) จังหวัดอุดรธานี ทราบ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.8) ไม่ทราบ จำนวน 365 คน (ร้อยละ 91.3) จังหวัดหนองคาย ทราบ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.0) ไม่ทราบ จำนวน 344 คน (ร้อยละ 86.0) จังหวัดบึงกาฬ ทราบ จำนวน 42 คน (ร้อยละ 10.5) ไม่ทราบ จำนวน 358 คน (ร้อยละ 89.5) จังหวัดสกลนคร ทราบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่ทราบ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0) และจังหวัดนครพนม ทราบ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.5) ไม่ทราบ จำนวน 386 คน (ร้อยละ 96.5)

4.4.4 ผลการสำรวจการให้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล

ผลการสำรวจการรับรู้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท/สิทธิประกันสังคม และสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการให้คุณภาพ มาตรฐานเดียวกัน ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด วิเคราะห์ด้วย ความถี่และร้อยละ ดังแสดงใน ตารางที่ 4.4.4.1

ตารางที่ 4.4.4.1 แสดงการให้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. เจ็บป่วยฉุกเฉิน	เคยใช้ บริการ	จำนวน	1289	354	264	384	146	79	6	56
		ร้อยละ	46.0	88.5	66.0	96.0	36.5	19.8	1.5	14.0
	ไม่ เคยใช้ บริการ	จำนวน	1511	46	136	16	254	321	394	344
		ร้อยละ	54.0	11.5	34.0	4.0	63.5	80.3	98.5	86.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.4.1 แสดงการให้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน จำนวน 1,289 คน (ร้อยละ 46.0) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 1,511 คน (ร้อยละ 54.0) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่าง จังหวัดเลย เคยใช้บริการ จำนวน 354 คน (ร้อยละ 88.5) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 46 คน (ร้อยละ 11.5) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยใช้บริการ จำนวน 264 คน (ร้อยละ 66.0) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.0) จังหวัดอุดรธานี เคยใช้บริการ จำนวน 384 คน (ร้อยละ 96.0) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.0) จังหวัดหนองคาย เคยใช้บริการ จำนวน 146 คน (ร้อยละ 36.5) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 254 คน (ร้อยละ 63.5) จังหวัดบึงกาฬ เคยใช้บริการ จำนวน 79 คน (ร้อยละ 19.8) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 321 คน (ร้อยละ 80.3) จังหวัดสกลนคร เคยใช้บริการ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 394 คน (ร้อยละ 98.5) และจังหวัดนครพนม เคยใช้บริการ จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.0) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 344 คน (ร้อยละ 86.0)

ตารางที่ 4.4.4.2 แสดงการให้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
2. ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์	เคยใช้ บริการ	จำนวน	63	31	4	6	21	0	0	1
		ร้อยละ	2.3	7.8	1.0	1.5	5.3	0.0	0.0	0.3
	ไม่ เคยใช้ บริการ	จำนวน	2737	369	396	394	379	400	400	399
		ร้อยละ	97.8	92.3	99.0	98.5	94.8	100	100	99.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.4.2 แสดงการให้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 2.3) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 2,737 คน (ร้อยละ 97.8) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยใช้บริการ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.8) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 369 คน (ร้อยละ 92.3) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยใช้บริการ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0) จังหวัดอุดรธานี เคยใช้บริการ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 394 คน (ร้อยละ 98.5) จังหวัดหนองคาย เคยใช้บริการ จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.3) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 379 คน (ร้อยละ 94.8) จังหวัดบึงกาฬ ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม เคยใช้บริการ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8)

ตารางที่ 4.4.4.3 แสดงการให้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีไ้ตายเรื้อรัง ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
3. ไ้ตายเรื้อรัง	เคยใช้ บริการ	จำนวน	79	49	1	0	25	4	0	0
		ร้อยละ	2.8	12.3	0.3	0.0	6.3	1.0	0.0	0.0
	ไม่ เคยใช้ บริการ	จำนวน	2721	351	399	400	375	396	400	400
		ร้อยละ	97.2	87.8	99.8	100	93.8	99.0	100	100
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.4.3 แสดงการให้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีไ้ตายเรื้อรัง ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีไ้ตายเรื้อรัง จำนวน 79 คน (ร้อยละ 2.8) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 2,721 คน (ร้อยละ 97.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยใช้บริการ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.3) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 351 คน (ร้อยละ 87.8) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยใช้บริการ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดอุดรธานี ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) จังหวัดหนองคาย เคยใช้บริการ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.3) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 375 คน (ร้อยละ 93.8) จังหวัดบึงกาฬ เคยใช้บริการ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.4.4 แสดงการให้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีมะเร็ง (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
4. มะเร็ง	เคยใช้ บริการ	จำนวน	129	58	1	28	40	1	0	1
		ร้อยละ	4.6	14.5	0.3	7.0	10.0	0.3	0.0	0.3
	ไม่ เคยใช้ บริการ	จำนวน	2671	342	399	372	360	399	400	399
		ร้อยละ	95.4	85.5	99.8	93.0	90.0	99.8	100	99.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.4.4 แสดงการใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีโรคมะเร็ง ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีโรคมะเร็ง จำนวน 129 คน (ร้อยละ 4.6) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 2,671 คน (ร้อยละ 95.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยใช้บริการ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 14.5) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 342 คน (ร้อยละ 85.5) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยใช้บริการ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดอุดรธานี เคยใช้บริการ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.0) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) จังหวัดหนองคาย เคยใช้บริการ จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.0) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 360 คน (ร้อยละ 90.0) จังหวัดบึงกาฬ เคยใช้บริการ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม เคยใช้บริการ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8)

ตารางที่ 4.4.4.5 แสดงการใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีบริการสร้างเสริมสุขภาพ/ป้องกันโรค (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
5. บริการสร้างเสริมสุขภาพ/ป้องกันโรค	เคยใช้ บริการ	จำนวน	2402	337	392	389	138	397	385	364
		ร้อยละ	85.8	84.3	98.0	97.3	34.5	99.3	96.3	91.0
	ไม่ เคยใช้ บริการ	จำนวน	398	63	8	11	262	3	15	36
		ร้อยละ	14.2	15.8	2.0	2.8	65.5	0.8	3.8	9.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.4.5 แสดงการใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีบริการสร้างเสริมสุขภาพ/ป้องกันโรค ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล กรณีบริการสร้างเสริมสุขภาพ/ป้องกันโรค จำนวน 2,402 คน (ร้อยละ 85.8) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 398 คน (ร้อยละ 14.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยใช้บริการ จำนวน 337 คน (ร้อยละ 84.3) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.8) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยใช้บริการ จำนวน 392 คน (ร้อยละ 98.0) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) จังหวัดอุดรธานี เคยใช้บริการ จำนวน 389 คน (ร้อยละ 97.3) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) จังหวัดหนองคาย เคยใช้บริการ จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.5) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 262 คน (ร้อยละ 65.5) จังหวัดบึงกาฬ เคยใช้บริการ จำนวน 397 คน (ร้อยละ 99.3) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) จังหวัดสกลนคร เคยใช้บริการ จำนวน 385 คน (ร้อยละ 96.3) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.8) และจังหวัดนครพนม เคยใช้บริการ จำนวน 364 คน (ร้อยละ 91.0) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 9.0)

ตารางที่ 4.4.4.6 แสดงการใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล โรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง(ยาบัญชี จ.2) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
6. ยาจำเป็นต่อการรักษา กลุ่มโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง(ยาบัญชี จ.2) เช่น ยาด้านพิษ ยาด้านไวรัสเอดส์ ยารักษา กลุ่มโรคมะเร็ง โรคจอประสาทตาเสื่อม เป็นต้น	เคยใช้ บริการ	จำนวน	953	258	270	351	48	20	0	6
		ร้อยละ	34.0	64.5	67.5	87.8	12.0	5.0	0.0	1.5
	ไม่ เคยใช้ บริการ	จำนวน	1847	142	130	49	352	380	400	394
		ร้อยละ	66.0	35.5	32.5	12.3	88.0	95.0	100	98.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.4.6 แสดงการใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล ยาจำเป็นต่อการรักษา กลุ่มโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง(ยาบัญชี จ.2) เช่น ยาด้านพิษ ยาด้านไวรัสเอดส์ ยารักษา กลุ่มโรคมะเร็ง โรคจอประสาทตาเสื่อม เป็นต้น ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการจากนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล ยาจำเป็นต่อการรักษา กลุ่มโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง(ยาบัญชี จ.2) เช่น ยาด้านพิษ ยาด้านไวรัสเอดส์ ยารักษา กลุ่มโรคมะเร็ง โรคจอประสาทตาเสื่อม เป็นต้น จำนวน 953 คน (ร้อยละ 34.0) ไม่เคยใช้บริการ จำนวน 1,847 คน (ร้อยละ 66.0) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยใช้บริการ จำนวน 258 คน (ร้อยละ 64.5) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.5) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยใช้บริการ จำนวน 270 คน (ร้อยละ 67.5) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 270 คน (ร้อยละ 67.5) จังหวัดอุดรธานี เคยใช้บริการ จำนวน 351 คน (ร้อยละ 87.8) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.3) จังหวัดหนองคาย เคยใช้บริการ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.0) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 352 คน (ร้อยละ 88.0) จังหวัดบึงกาฬ เคยใช้บริการ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.0) ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0) จังหวัดสกลนคร ไม่เคยใช้ บริการ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม เคยใช้บริการ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่เคย ใช้บริการ จำนวน 394 คน (ร้อยละ 98.5)

4.4.5 ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับกองทุนสุขภาพตำบล

ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับกองทุนสุขภาพตำบล หรือกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น/พื้นที่ (กองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต./เทศบาล) ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด วิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.4.5.1

ตารางที่ 4.4.5.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับกองทุนสุขภาพตำบล (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. ท่านรู้จัก “กองทุนสุขภาพตำบล” หรือ กองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น/พื้นที่ (กองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต./เทศบาล) หรือไม่	เคยใช้ บริการ	จำนวน	1316	305	389	393	284	44	26	43
		ร้อยละ	47.0	76.3	97.3	98.3	71.0	11.0	6.5	10.8
	ไม่ เคยใช้ บริการ	จำนวน	1484	95	11	7	116	356	374	357
		ร้อยละ	53.0	23.8	2.8	1.8	29.0	89.0	93.5	89.3
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.5.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับกองทุนสุขภาพตำบล ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างรู้จัก “กองทุนสุขภาพตำบล” หรือ กองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น/พื้นที่(กองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต./เทศบาล) จำนวน 1,316 คน (ร้อยละ 47.0) ไม่รู้จัก จำนวน 1,484 คน (ร้อยละ 53.0) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย รู้จัก จำนวน 305 คน (ร้อยละ 76.3) ไม่รู้จัก จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.8) จังหวัดหนองบัวลำภู รู้จัก จำนวน 389 คน (ร้อยละ 97.3) ไม่รู้จัก จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) จังหวัดอุดรธานี รู้จัก จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) ไม่รู้จัก จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) จังหวัดหนองคาย รู้จัก จำนวน 284 คน (ร้อยละ 71.0) ไม่รู้จัก จำนวน 116 คน (ร้อยละ 29.0) จังหวัดบึงกาฬ รู้จัก จำนวน 44 คน (ร้อยละ 11.0) ไม่รู้จัก จำนวน 356 คน (ร้อยละ 89.0) จังหวัดสกลนคร รู้จัก จำนวน 26 คน (ร้อยละ 6.5) ไม่รู้จัก จำนวน 374 คน (ร้อยละ 93.5) และจังหวัดนครพนม รู้จัก จำนวน 43 คน (ร้อยละ 10.8) ไม่รู้จัก จำนวน 357 คน (ร้อยละ 89.3)

ตารางที่ 4.4.5.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับกองทุนสุขภาพตำบล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
2. ในตำบลที่ผ่านพักอาศัยมี “กองทุนสุขภาพตำบล” หรือ กองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น/พื้นที่ (กองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต./เทศบาล) หรือไม่	มี	จำนวน	1177	276	387	393	85	15	6	15
		ร้อยละ	42.0	69.0	96.8	98.3	21.3	3.8	1.5	3.8
	ไม่มี	จำนวน	536	30	2	4	47	112	151	190
		ร้อยละ	19.1	7.5	0.5	1.0	11.8	28.0	37.8	47.5
	ไม่แน่ใจ	จำนวน	1087	94	11	3	268	273	243	195
		ร้อยละ	38.8	23.5	2.8	0.8	67.0	68.3	60.8	48.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.5.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับกองทุนสุขภาพตำบล ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมี “กองทุนสุขภาพตำบล” หรือ กองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น/พื้นที่ (กองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต./เทศบาล) จำนวน 1,177 คน (ร้อยละ 42.0) ไม่มี จำนวน 536 คน (ร้อยละ 19.1) ไม่แน่ใจ จำนวน 1,087 คน (ร้อยละ 38.8) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย มี จำนวน 376 คน (ร้อยละ 69.0) ไม่มี จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.5) ไม่แน่ใจ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 23.5) จังหวัดหนองบัวลำภู มี จำนวน 387 คน (ร้อยละ 96.8) ไม่มี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่แน่ใจ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) จังหวัดอุดรธานี มี จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) ไม่มี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่แน่ใจ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) จังหวัดหนองคาย มี จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.3) ไม่มี จำนวน 47 คน (ร้อยละ 11.8) ไม่แน่ใจ จำนวน 268 คน (ร้อยละ 67.0) จังหวัดบึงกาฬ มี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.8) ไม่มี จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28.0) ไม่แน่ใจ จำนวน 273 คน (ร้อยละ 68.3) จังหวัดสกลนคร มี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่มี จำนวน 151 คน (ร้อยละ 37.8) ไม่แน่ใจ จำนวน 243 คน (ร้อยละ 60.8) และจังหวัดนครพนม มี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.8) ไม่มี จำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.5) ไม่แน่ใจ จำนวน 195 คน (ร้อยละ 48.8)

4.4.6. ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ผลการสำรวจการรับรู้ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด เกี่ยวกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งได้วิเคราะห์ด้วย ความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 4.4.6.1 ถึง 4.4.6.9

ตารางที่ 4.4.6.1 แสดงการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. การรู้จัก สปสช.	รู้จัก	จำนวน	2319	366	371	395	148	365	322	352
		ร้อยละ	82.8	91.5	92.8	98.8	37.0	91.3	80.5	88.0
	ไม่รู้จัก	จำนวน	481	34	29	5	252	35	78	48
		ร้อยละ	17.2	8.5	7.3	1.3	63.0	8.8	19.5	12.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.6.1 แสดงการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างรู้จัก สปสช. จำนวน 2,319 คน (ร้อยละ 82.8) ไม่รู้จัก จำนวน 481 คน (ร้อยละ 17.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย รู้จัก จำนวน 366 คน (ร้อยละ 91.5) ไม่รู้จัก จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.5) จังหวัดหนองบัวลำภู รู้จัก จำนวน 371 คน (ร้อยละ 92.8) ไม่รู้จัก จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.3) จังหวัดอุดรธานี รู้จัก จำนวน 395 คน (ร้อยละ 98.8) ไม่รู้จัก จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) จังหวัดหนองคาย รู้จัก จำนวน 148 คน (ร้อยละ 37) ไม่รู้จัก จำนวน 252 คน (ร้อยละ 63.0) จังหวัดบึงกาฬ รู้จัก จำนวน 365 คน (ร้อยละ 91.3) ไม่รู้จัก จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.8) จังหวัดสกลนคร รู้จัก จำนวน 322 คน (ร้อยละ 80.5) ไม่รู้จัก จำนวน 78 คน (ร้อยละ 19.5) และจังหวัดนครพนม รู้จัก จำนวน 352 คน (ร้อยละ 88.0) ไม่รู้จัก จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.0)

ตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท	เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	2297	371	331	18	386	391	400	400
		ร้อยละ	82.0	92.8	82.8	4.5	96.5	97.8	100	100
	ไม่เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	503	29	69	382	14	9	0	0
		ร้อยละ	18.0	7.3	17.3	95.5	3.5	2.3	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เคยมีส่วนร่วมในการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท จำนวน 2,297 คน (ร้อยละ 82.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 503 คน (ร้อยละ 18.0) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 371 คน (ร้อยละ 92.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.3) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยมีส่วนร่วม จำนวน 331 คน (ร้อยละ 82.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.3) จังหวัดอุดรธานี เคยมีส่วนร่วม จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 382 คน (ร้อยละ 95.5) จังหวัดหนองคาย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 386 คน (ร้อยละ 96.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.5) จังหวัดบึงกาฬ เคยมีส่วนร่วม จำนวน 391 คน (ร้อยละ 97.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) ส่วนกลุ่มตัวอย่างจังหวัดสกลนคร และจังหวัดนครพนม เคยมีส่วนร่วม จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
2. บริการการแพทย์สาธารณสุขผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท	เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	333	123	75	9	126	0	0	0
		ร้อยละ	11.9	30.8	18.8	2.3	31.5	0.0	0.0	0.0
	ไม่เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	2467	277	325	391	274	400	400	400
		ร้อยละ	89.1	69.3	81.3	97.8	68.5	100	100	100
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เคยมีส่วนร่วมในการบริการการแพทย์สาธารณสุขผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท จำนวน 333 คน (ร้อยละ 11.9) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 2,467 คน (ร้อยละ 89.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 277 คน (ร้อยละ 69.3) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยมีส่วนร่วม จำนวน 75 คน (ร้อยละ 18.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 325 คน (ร้อยละ 81.3) จังหวัดอุดรธานี เคยมีส่วนร่วม จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 391 คน (ร้อยละ 97.8) จังหวัดหนองคาย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 274 คน (ร้อยละ 68.5) ส่วนกลุ่มตัวอย่างจังหวัดบึงกาฬ จังหวัดสกลนคร และจังหวัดนครพนม ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
3. ให้ความรู้เรื่องหลักประกันสุขภาพ 30 บาท	เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	309	95	101	10	100	397	0	0
		ร้อยละ	11.0	23.8	25.3	2.5	25.0	99.3	0.0	0.0
	ไม่เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	2491	305	299	390	300	3	400	400
		ร้อยละ	89	76.3	74.8	97.5	75.0	0.8	100	100
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เคยมีส่วนร่วมในการให้ความรู้เรื่องหลักประกันสุขภาพ 30 บาท จำนวน 309 คน (ร้อยละ 11.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 2491 คน (ร้อยละ 89) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่าง จังหวัดเลย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 305 คน (ร้อยละ 76.3) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยมีส่วนร่วม จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.3) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 299 คน (ร้อยละ 74.8) จังหวัดอุดรธานี เคยมีส่วนร่วม จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 390 คน (ร้อยละ 97.5) จังหวัดหนองคาย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 100 คน (ร้อยละ 25.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 300 คน (ร้อยละ 75.0) จังหวัดบึงกาฬ เคยมีส่วนร่วม จำนวน 397 คน (ร้อยละ 99.3) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) ส่วนกลุ่มตัวอย่างจังหวัดสกลนคร และจังหวัดนครพนม ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
4. บริการรับเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน	เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	270	54	120	12	84	0	0	0
		ร้อยละ	9.6	13.5	30.0	3.0	21.0	0.0	0.0	0.0
	ไม่เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	2530	346	280	388	316	400	400	400
		ร้อยละ	90.4	86.5	70.0	97.0	79.0	100	100	100
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เคยมีส่วนร่วมในการบริการรับเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียน จำนวน 270 คน (ร้อยละ 9.6) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 2,530 คน (ร้อยละ 90.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 54 คน (ร้อยละ 13.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 346 คน (ร้อยละ 86.5) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยมีส่วนร่วม จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 280 คน (ร้อยละ 70.0) จังหวัดอุดรธานี เคยมีส่วนร่วม จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) จังหวัดหนองคาย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 316 คน (ร้อยละ 79.0) ส่วนกลุ่มตัวอย่างจังหวัดบึงกาฬ จังหวัดสกลนคร และจังหวัดนครพนม ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
5. งานกองทุนสุขภาพตำบล	เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	566	50	77	386	45	8	0	0
		ร้อยละ	20.2	12.5	19.3	96.5	11.3	2.0	0.0	0.0
	ไม่เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	2234	350	323	14	355	392	400	400
		ร้อยละ	79.4	87.5	80.8	3.5	88.8	98.0	100	100
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เคยมีส่วนร่วมในงานกองทุนสุขภาพตำบล จำนวน 566 คน (ร้อยละ 20.2) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 2,234 คน (ร้อยละ 79.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 50 คน (ร้อยละ 12.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 350 คน (ร้อยละ 87.5) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยมีส่วนร่วม จำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.3) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 323 คน (ร้อยละ 80.8) จังหวัดอุดรธานี เคยมีส่วนร่วม จำนวน 386 คน (ร้อยละ 96.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.5) จังหวัดหนองคาย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.3) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 355 คน (ร้อยละ 88.8) จังหวัดบึงกาฬ เคยมีส่วนร่วม จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 392 คน (ร้อยละ 98.0) ส่วนกลุ่มตัวอย่างจังหวัดสกลนคร และจังหวัดนครพนม ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
6. มิตรภาพบำบัด : จิตอาสา ดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง	เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	153	39	55	11	27	10	6	5
		ร้อยละ	5.5	9.8	13.8	2.8	6.8	2.5	1.5	1.3
	ไม่เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	2647	361	345	389	373	390	394	395
		ร้อยละ	94.5	90.3	86.3	97.3	93.3	97.5	98.5	98.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เคยมีส่วนร่วมในมิตรภาพบำบัด : จิตอาสา ดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง จำนวน 153 คน (ร้อยละ 5.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 2,647 คน (ร้อยละ 94.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 361 คน (ร้อยละ 90.3) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยมีส่วนร่วม จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 345 คน (ร้อยละ 86.3) จังหวัดอุดรธานี เคยมีส่วนร่วม จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 389 คน (ร้อยละ 97.3) จังหวัดหนองคาย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 373 คน (ร้อยละ 93.3) จังหวัดบึงกาฬ เคยมีส่วนร่วม จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 390 คน (ร้อยละ 97.5) จังหวัดสกลนคร เคยมีส่วนร่วม จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 394 คน (ร้อยละ 98.5) และจังหวัดนครพนม เคยมีส่วนร่วม จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 395 คน (ร้อยละ 98.8)

ตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
7. ร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็น	เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	247	59	91	11	40	14	20	12
		ร้อยละ	8.8	14.8	22.8	2.8	10.0	3.5	5.0	3.0
	ไม่เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	2553	341	309	389	360	386	380	388
		ร้อยละ	91.2	85.3	77.3	97.3	90.0	96.5	95.0	97.0
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เคยมีส่วนร่วมในการประชุมรับฟังความคิดเห็น จำนวน 247 คน (ร้อยละ 8.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 2,553 คน (ร้อยละ 91.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 59 คน (ร้อยละ 14.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 341 คน (ร้อยละ 85.3) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยมีส่วนร่วม จำนวน 91 คน (ร้อยละ 22.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 309 คน (ร้อยละ 77.3) จังหวัดอุดรธานี เคยมีส่วนร่วม จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 389 คน (ร้อยละ 97.3) จังหวัดหนองคาย เคยมีส่วนร่วม จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 360 คน (ร้อยละ 90.0) จังหวัดบึงกาฬ เคยมีส่วนร่วม จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 386 คน (ร้อยละ 96.5) จังหวัดสกลนคร เคยมีส่วนร่วม จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0) และจังหวัดนครพนม เคยมีส่วนร่วม จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0)

ตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
8. อื่นๆ	เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	24	0	12	5	0	6	0	1
		ร้อยละ	0.9	0.0	3.0	1.3	0.0	1.5	0.0	0.3
	ไม่เคยมีส่วนร่วม	จำนวน	2776	400	388	395	400	394	400	399
		ร้อยละ	99.1	100	97.0	98.8	100	98.5	100	99.8
รวมทั้งหมด		จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.4.6.2 แสดงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง เคยมีส่วนร่วมในด้านอื่นๆ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 0.9) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 2,776 คน (ร้อยละ 99.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดหนองบัวลำภู เคยมีส่วนร่วม จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) จังหวัดอุดรธานี เคยมีส่วนร่วม จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 395 คน (ร้อยละ 98.8) จังหวัดบึงกาฬ เคยมีส่วนร่วม จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 394 คน (ร้อยละ 98.5) จังหวัดนครพนม เคยมีส่วนร่วม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ส่วนกลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย จังหวัดหนองคาย และจังหวัดสกลนคร ไม่เคยมีส่วนร่วม จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100)

4.5 ผลการสำรวจช่องทางการรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์ และข่าวสารระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.5.1 ผลการสำรวจการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

การสำรวจการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ทำการวิเคราะห์การรับรู้ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.5.1.1

ตารางที่ 4.5.1.1 ผลการสำรวจช่องทางการรับรู้ สื่อมวลชนข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (n=2,800)

	ช่องทางการรับรู้	จำนวน ประชากรที่ไม่ ได้รับ(คน)	ประชากรที่ ไม่ได้รับ (ร้อยละ)	จำนวน ประชากรที่ ได้รับ(คน)	ประชากรที่ ได้รับ (ร้อยละ)
1	โฆษณาทางวิทยุ	2,334	83.4	466	16.6
2	โฆษณาทางโทรทัศน์	1,216	43.4	1,584	56.6
3	ข่าวทางโทรทัศน์	694	24.8	2,106	75.2
4	ข่าวหนังสือพิมพ์	2,369	84.6	431	15.4
5	วารสารของ สปสช.	2,518	89.9	282	10.1
6	แผ่นพับ/โปสเตอร์	2,287	81.7	513	18.3
7	อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน(อสม.)	878	31.4	1,922	68.6
8	คู่มือผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ	1,808	64.6	992	35.4
9	แพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข	1,369	48.9	1,431	51.1
10	ผู้นำชุมชน / ผู้ใหญ่บ้าน / กำนัน	924	68.7	876	31.3
11	หอกระจายข่าว/เสียงตามสายหมู่บ้าน	2,136	76.3	664	23.7
12	กองทุนสุขภาพตำบล/อบต./เทศบาล	2,464	88.0	336	12.0
13	สายด่วน บัตรทอง โทร.1330	2,372	84.7	428	15.3
14	เว็บไซต์ สปสช.	2,566	91.6	234	8.4
15	เว็บไซต์ สปสช.เขต 8 อุดรธานี	2,568	91.7	232	8.3
16	ประชุม/บุธ/นิทรรศการ/การจัดกิจกรรมในงานต่างๆ	2,514	89.8	286	10.2
17	อื่นๆ	2,699	96.4	101	3.6

จากตารางที่ 4.5.1.1 ผลการสำรวจช่องทางรับสื่อ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารทางโฆษณาทางวิทยุ จำนวน 2334 คน (ร้อยละ 83.4) ไม่ได้รับ จำนวน 466 คน (ร้อยละ16.6) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางโฆษณาทางโทรทัศน์ จำนวน 1216 คน (ร้อยละ 43.4) ไม่ได้รับ จำนวน 1584 คน (ร้อยละ56.6) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางข่าวทางโทรทัศน์ จำนวน 694 คน (ร้อยละ 24.8) ไม่ได้รับ จำนวน 2106 คน (ร้อยละ75.2) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางข่าวหนังสือพิมพ์ จำนวน 2369 คน (ร้อยละ 84.6) ไม่ได้รับ จำนวน 431คน (ร้อยละ15.4) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางวารสารของ สปสช. จำนวน 2518 คน (ร้อยละ 89.9) ไม่ได้รับ จำนวน 282 คน (ร้อยละ10.1) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางแผ่นพับ/โปสเตอร์ จำนวน 2287 คน (ร้อยละ 81.7) ไม่ได้รับ จำนวน 513 คน (ร้อยละ18.3) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน(อสม.) จำนวน 878 คน (ร้อยละ 31.4) ไม่ได้รับ จำนวน 1922 คน (ร้อยละ68.6) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางคู่มือผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ จำนวน 1808 คน (ร้อยละ 64.6) ไม่ได้รับ จำนวน 992 คน (ร้อยละ35.4) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางแพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข จำนวน 1369 คน (ร้อยละ 48.9) ไม่ได้รับ จำนวน 1431 คน (ร้อยละ51.1) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางผู้นำชุมชน / ผู้ใหญ่บ้าน / กำนัน จำนวน 1924 คน (ร้อยละ 68.7) ไม่ได้รับ จำนวน 876 คน (ร้อยละ31.3) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางหอกระจายข่าว/เสียงตามสายหมู่บ้าน จำนวน 2136 คน (ร้อยละ 76.3) ไม่ได้รับ จำนวน 664 คน (ร้อยละ23.7) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางกองทุนสุขภาพตำบล/อบต./เทศบาล จำนวน 2464 คน (ร้อยละ 88.0) ไม่ได้รับ จำนวน 336 คน (ร้อยละ12.0) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางสายด่วน บัตรทอง โทร.1330 จำนวน 2372 คน (ร้อยละ 84.7) ไม่ได้รับ จำนวน 428 คน (ร้อยละ15.3) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ สปสช. จำนวน 2566 คน (ร้อยละ 91.6) ไม่ได้รับ จำนวน 234 คน (ร้อยละ8.4) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ สปสช.เขต 8 อุดรธานี จำนวน 2568 คน (ร้อยละ91.7) ไม่ได้รับ จำนวน 232 คน (ร้อยละ8.3) ได้รับข้อมูลข่าวสารทางประชุม / บุธ / นิทรรศการ / การจัดกิจกรรมในงานต่างๆ จำนวน 2514 คน (ร้อยละ 89.8) ไม่ได้รับ จำนวน 286 คน (ร้อยละ10.2)ได้รับข้อมูลข่าวสารทางอื่นๆ จำนวน 2699 คน (ร้อยละ96.4) ไม่ได้รับ จำนวน 101 คน (ร้อยละ3.6)

4.5.2 ผลการสำรวจการรับฟังสปอตให้ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ ของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

ผลการสำรวจการรับฟังข่าวสารในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” และ สปอตให้ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ทางรายการสถานีวิทยุ อสมท. และ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี ได้เผยแพร่ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.5.2.1 ถึง 4.5.2.13

ตารางที่ 4.5.2.1 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” ทางรายการสถานีวิทยุ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี สถานีวิทยุ อสมท จังหวัดอุดรธานี FM91.50 MHz เผยแพร่รายการรู้ทันหลักประกันสุขภาพและสปอต สปสช. (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
สถานีวิทยุ อสมท จังหวัดอุดรธานี (Fm.91.50 Mhz) เผยแพร่รายการรู้ทันหลักประกันสุขภาพและสปอต สปสช.	ได้ฟัง	จำนวน	215	0	0	215	0	0	0	0
		ร้อยละ	7.7	0.0	0.0	53.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	ไม่ได้ฟัง	จำนวน	2585	400	400	185	400	400	400	400
		ร้อยละ	92.3	100	100	46.3	100	100	100	100
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.5.2.1 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” ทางรายการสถานีวิทยุ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี สถานีวิทยุ อสมท จังหวัดอุดรธานี FM91.50 MHz (รายการรู้ทันหลักประกันสุขภาพ) ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ได้รับข้อมูลจากสถานีวิทยุ อสมท จังหวัดอุดรธานี (Fm.91.50 Mhz) เผยแพร่รายการรู้ทันหลักประกันสุขภาพและสปอต สปสช. จำนวน 215 คน (ร้อยละ 7.7) ไม่ได้รับข่าวสาร จำนวน 2585 คน (ร้อยละ 92.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างจังหวัด อุดรธานี ได้รับข่าวสาร จำนวน 215 คน (ร้อยละ53.8) ไม่ได้รับข่าวสาร จำนวน 185 คน (ร้อยละ 46.3) ส่วนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในจังหวัดเลย หนองคาย หนองบัวลำภู บึงกาฬ สกลนคร และ นครพนม ไม่ได้รับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าว(ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.5.2.2 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” ทางรายการสถานีวิทยุ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จ.อุดรธานี FM 93.75 MHz (เผยแพร่สปอต สปสช.) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จ.อุดรธานี (FM 93.75 MHz) เผยแพร่สปอต สปสช.	ได้ฟัง	จำนวน	106	0	0	106	0	0	0	0
		ร้อยละ	3.8	0.0	0.0	26.5	0.0	0.0	0.0	0.0
	ไม่ได้ฟัง	จำนวน	2694	400	400	294	400	400	400	400
		ร้อยละ	96.2	100	100	73.5	100	100	100	100
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.5.2.2 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” ทางรายการสถานีวิทยุ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จ.อุดรธานี FM 93.75 MHz (เผยแพร่สปอต สปสช.) ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ได้รับข้อมูลจากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จ.อุดรธานี FM 93.75 MHz จำนวน 106 คน (ร้อยละ 3.8) ไม่ได้รับข่าวสาร จำนวน 2,694 คน (ร้อยละ 96.2) เมื่อจำแนกตามจังหวัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างจังหวัด อุดรธานี ได้รับข่าวสาร จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.5) ไม่ได้รับข่าวสาร จำนวน 294 คน (ร้อยละ 73.5) ส่วนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในจังหวัด เลย หนองคาย หนองบัวลำภู บึงกาฬ สกลนคร และ นครพนม ไม่ได้รับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าว (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.5.2.3 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” ทางรายการสถานีวิทยุ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี สถานีวิทยุ อสมท จังหวัดนครพนมFM 93.50 MHz เผยแพร่รายการรู้ทันหลักประกันสุขภาพและสปอต สปสช. (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
สถานีวิทยุ อสมท จังหวัดนครพนม (Fm.93.50 MHz) เผยแพร่รายการรู้ทันหลักประกันสุขภาพและสปอต สปสช.	ได้ฟัง	จำนวน	106	0	0	22	0	0	0	54
		ร้อยละ	3.8	0.0	0.0	5.5	0.0	0.0	0.0	13.5
	ไม่ได้ฟัง	จำนวน	2694	400	400	378	400	400	400	346
		ร้อยละ	96.2	100	100	94.5	100	100	100	86.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

ตารางที่ 4.5.2.11 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” ทางรายการสถานีวิทยุ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จ.เลย FM95.25MHz (เผยแพร่สปอต สปสช.) ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสาร จำนวน 28 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่ได้รับ จำนวน 2,772 คน (ร้อยละ 99.0) เมื่อจำแนกจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ได้รับข่าวสาร จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) ไม่ได้รับ จำนวน 392 คน (ร้อยละ 98.0) จังหวัดอุดรธานี ได้รับข่าวสาร จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.0) ไม่ได้รับ จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0) ส่วนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในจังหวัด หนองบัวลำภู หนองคาย บึงกาฬ สกลนคร และนครพนม ไม่ได้รับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าว (ร้อยละ100)

ตารางที่ 4.5.2.12 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” ทางรายการสถานีวิทยุ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย อ.ด่านซ้าย จ.เลย FM90.25MHz (เผยแพร่สปอต สปสช.) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
สถานีวิทยุกระจายเสียง แห่งประเทศไทย อ.ด่านซ้าย จ.เลย FM 90.25 MHz (เผยแพร่สปอต สปสช.)	ได้ฟัง	จำนวน	25	4	0	21	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.9	1.0	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	ไม่ได้ฟัง	จำนวน	2775	396	400	379	400	400	400	400
		ร้อยละ	99.1	99.0	100	94.8	100	100	100	100
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.5.4.12 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” ทางรายการสถานีวิทยุ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย อ.ด่านซ้าย จ.เลย FM 90.25MHz (เผยแพร่สปอต สปสช.) ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสาร จำนวน 25 คน (ร้อยละ 0.9) ไม่ได้รับ จำนวน 2,775 คน (ร้อยละ99.1) เมื่อจำแนกจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ได้รับข่าวสาร จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่ได้รับ จำนวน 396 คน (ร้อยละ 99.0) จังหวัดอุดรธานี ได้รับข่าวสาร จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.3) ไม่ได้รับ จำนวน 379 คน (ร้อยละ 94.8) ส่วนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในจังหวัด หนองบัวลำภู หนองคาย บึงกาฬ สกลนคร และนครพนม ไม่ได้รับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าว (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4.5.4.13 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” ทางรายการสถานีวิทยุ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จ.หนองบัวลำภู (FM 97.25 HMz) เผยแพร่สปอต สปสช. (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
สถานีวิทยุกระจายเสียง แห่งประเทศไทย จ.หนองบัวลำภู (FM 97.25 HMz) เผยแพร่สปอต สปสช.	ได้ฟัง	จำนวน	48	0	24	24	0	0	0	0
		ร้อยละ	1.7	0.0	6.0	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	ไม่ได้ฟัง	จำนวน	2752	400	376	376	400	400	400	400
		ร้อยละ	98.3	100	94.0	94.0	100	100	100	100
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.5.4.13 การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ในรายการ “รู้ทันหลักประกันสุขภาพ” ทางรายการสถานีวิทยุ สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จ.หนองบัวลำภู FM 97.25 HMz (เผยแพร่สปอต สปสช.) ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสาร จำนวน 48 คน (ร้อยละ 1.7) ไม่ได้รับ จำนวน 2,752 คน (ร้อยละ 98.3) เมื่อจำแนกจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดหนองบัวลำภู ได้รับข่าวสาร จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) ไม่ได้รับ จำนวน 376 คน (ร้อยละ 94.0) จังหวัดอุดรธานี ได้รับข่าวสาร จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) ไม่ได้รับ จำนวน 376 คน (ร้อยละ 94.0) ส่วนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในจังหวัดเลย หนองคาย บึงกาฬ สกลนคร และนครพนม ไม่ได้รับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าว (ร้อยละ 100)

4.5.3 ผลการสำรวจเกี่ยวกับการฟังวิทยุใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการฟังวิทยุของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และ ร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.5.3.1 ถึง 4.5.3.5

ตารางที่ 4.5.3.1 แสดงการฟังวิทยุของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมาท่าน ได้ฟังวิทยุหรือไม่	ได้ฟัง	จำนวน	217	3	3	35	5	27	53	65
		ร้อยละ	7.8	0.8	0.8	8.8	1.3	6.8	13.0	16.3
	ไม่ได้ฟัง	จำนวน	2583	397	397	365	395	373	347	335
		ร้อยละ	92.2	99.3	99.3	91.3	98.8	93.3	86.8	83.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.5.3.1 ผลการสำรวจเกี่ยวกับการฟังวิทยุใน 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ ฟัง จำนวน 217 คน (ร้อยละ 7.8) ไม่ได้ฟัง จำนวน 2583 คน (ร้อยละ 92.2) เมื่อจำแนกจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่าง จังหวัดเลย ได้ฟัง จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) ไม่ได้ฟัง จำนวน 397 คน (ร้อยละ 99.3)จังหวัดหนองบัวลำภู ได้ฟัง จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.3) ไม่ได้ฟัง จำนวน 371 คน (ร้อยละ 92.8) จังหวัดอุดรธานี ได้ฟัง จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.8) ไม่ได้ฟัง จำนวน 365 คน (ร้อยละ 91.3) จังหวัดหนองคาย ได้ฟัง จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ไม่ได้ฟัง จำนวน 395 คน (ร้อยละ 98.8) จังหวัดบึงกาฬ ได้ฟัง จำนวน 27 คน (ร้อยละ 6.8) ไม่ได้ฟัง จำนวน 373 คน (ร้อยละ 93.3) จังหวัด สกลนคร ได้ฟัง จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.0) ไม่ได้ฟัง จำนวน 347 คน (ร้อยละ 86.8) และจังหวัดนครพนม ได้ฟัง จำนวน 65 คน (ร้อยละ 16.3)ไม่ได้ฟัง จำนวน 335 คน (ร้อยละ 83.8)

ตารางที่ 4.5.3.2 แสดงรายการวิทยุที่ขอรับฟังของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด

รายการวิทยุ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรลูกทุ่ง	2	0.1
ข่าว	131	4.7
ข่าวการเมือง	1	0.0
ข่าวเกษตร ยางพารา	1	0.0
ข่าวจังหวัดหนองคาย	1	0.0
ข่าวทั่วไป	1	0.0
ข่าวและเพลง	10	0.4
ข่าวสารทั่วไป	2	0.1
โฆษณาน้ำดื่มเพื่อสุขภาพ	2	0.1
โฆษณาวิทยุ	2	0.1
ธรรมะ	5	0.2
พระเจ้าผู้ช่วยชีวิต	1	0.0
เพลง	34	1.2
เพลงเก่า	1	0.0
เพลงลูกทุ่ง	13	0.5
เพลงหมอลำ	3	0.1
ฟังเทศน์	8	0.3
รายการพหุศาสตร์	1	0.0
วิทยุชุมชนมิ่งมงคล	1	0.0
สถานีวิทยุ อสมท.	1	0.0

จากตารางที่ 4.5.3.2 แสดงรายการวิทยุที่ขอรับฟังของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด พบว่า รายการวิทยุที่ประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัดขอรับฟังมีดังนี้ ฟังรายการเกษตรลูกทุ่ง จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังรายการข่าว จำนวน 131 คน (ร้อยละ4.7) ฟังรายการข่าวการเมือง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังรายการข่าวเกษตร ยางพารา จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังรายการข่าวจังหวัดหนองคาย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังรายการข่าวทั่วไป จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังรายการข่าวและเพลง จำนวน 10 คน (ร้อยละ0.4) ฟังรายการข่าวสารทั่วไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังรายการโฆษณาน้ำดื่มเพื่อสุขภาพ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังรายการโฆษณาวิทยุ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังรายการธรรมะ จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) ฟังรายการพระเจ้าผู้ช่วยชีวิต จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังรายการเพลง จำนวน 34 คน (ร้อยละ1.2) ฟังรายการเพลงเก่า จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังรายการเพลงลูกทุ่ง จำนวน 13 คน (ร้อยละ0.5) ฟังรายการเพลงหมอลำ จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ฟังรายการเทศน์ จำนวน 8 คน (ร้อยละ0.3) ฟังรายการพหุศาสตร์ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) วิทยุชุมชนมิ่งมงคล จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังรายการสถานีวิทยุ อสมท. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)

ตารางที่ 4.5.3.3 แสดงผลสำรวจสถานีวิทยุที่ขอรับฟังของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด

สถานี	จำนวน	ร้อยละ
09 FM.	1	0.0
100 MHz	1	0.0
100.25 MHz	3	0.1
101.00 MHz	3	0.1
101.25 MHz	1	0.0
101.5 MHz	8	0.3
102 MHz	1	0.0
102.25 MHz	4	0.1
103.50 MHz.	1	0.0
104 MHz.	18	0.6
104.25 MHz.	4	0.1
105.00 MHz.	1	0.0
105.25 MHz.	1	0.0
105.50 MHz.	1	0.0
106.50 MHz.	3	0.1
107.25 MHz	1	0.0
107.50 MHz.	3	0.1
107.75 MHz.	1	0.0
108 MHz.	1	0.0
108.00 MHz	1	0.0
108.00 MHz.	1	0.0
87.5 MHz.	2	0.1
88.00 MHz.	2	0.1
90.85 MHz	1	0.0
91.25 MHz	1	0.0
92.25 MHz.	2	0.1
95.7 MHz	1	0.0
97.5 MHz	3	0.1
98.5 MHz.	1	0.0
99.25 MHz	1	0.0
99.5 MHz	6	0.2
คริสตจักร วิทยุชุมชน	1	0.0
ประเทศไทย	2	0.1
เผยแพร่หลักประกันสุขภาพ	1	0.0

สถานี	จำนวน	ร้อยละ
ไม่แน่นอน	4	0.1
ลูกทุ่งเนตเวิร์ก	1	0.0
วัดถ้ำผามือ	2	0.1
วิทยุชุมชน 106.75	1	0.0
วิทยุชุมชน 88	4	0.1
วิทยุชุมชน102.75	1	0.0
วิทยุชุมชนคนเพื่อชีวิต	1	0.0
วิทยุชุมชนมิ่งมงคล	2	0.1
วิทยุท้องถิ่น อีสานเรดิโอ	1	0.0
สถานีวิทยุชุมชน ลูกทุ่งบึงขวน	1	0.0
สถานีวิทยุเสื่อแดง	1	0.0
หนองคาย	1	0.0
อสมท.	115	4.1
อุดร-หนองคาย	1	0.0
ไอยรามหานคร	1	0.0

จากตารางที่ 4.5.3.3 แสดงผลสำรวจสถานีวิทยุที่ขอรับฟังของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด พบว่ามีสถานีวิทยุที่ประชาชนขอรับฟัง ดังนี้ สถานีวิทยุ 09 FM. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ100 MHzจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ100.25 MHz จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุ101.00 MHz จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุ101.25 MHz จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ101.5 MHz จำนวน 8 คน (ร้อยละ0.3) สถานีวิทยุ102 MHz จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ102.25 MHz จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุ103.50 MHz. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ104 MHz. จำนวน 18 คน (ร้อยละ0.6) สถานีวิทยุ104.25 MHz. จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุ105.00 MHz. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ105.25 MHz. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ105.50 MHz. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ106.50 MHz. จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุ107.25 MHz. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ107.50 MHz. จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุ107.75 MHz. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ108 MHz.จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ108.00 MHz จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ108.00 MHz. จำนวน1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ87.5 MHz. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุ 88.00 MHz. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุ90.85 MHz จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) สถานีวิทยุ91.25 MHz. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ92.25 MHz. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุ95.7 MHzจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ97.5 MHz จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุ98.5 MHz. จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) สถานีวิทยุ99.25 MHz จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุ99.5 MHz จำนวน 6 คน (ร้อยละ 0.2) สถานีวิทยุคริสตจักร วิทยุชุมชน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุประเทศไทย จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุเผยแพร่หลักประกันสุขภาพ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ไม่แน่นอน จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) สถานีวิทยุลูกทุ่งเนตเวิร์ก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) วัดถ้ำผามือจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)วิทยุชุมชน 106.75 จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)วิทยุชุมชน 88 จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1)วิทยุชุมชน 102.75 จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) วิทยุชุมชนคนเพื่อชีวิต จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) วิทยุชุมชนมิ่งมงคล จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) วิทยุท้องถิ่น อีสานเรดิโอ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุชุมชนลูกทุ่งบึงขวน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สถานีวิทยุเสื่อแดง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) หนองคาย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) อ.ส.ม.ท. จำนวน 115 คน (ร้อยละ4.1) อุดร-หนองคาย จำนวน 1 ค (ร้อยละ0.0) ไอยรามหานคร จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)

ตารางที่ 4.5.3.4 แสดงช่วงเวลาที่ขอรับฟังวิทยุของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด

ช่วงเวลาที่ขอรับฟังวิทยุ	จำนวน	ร้อยละ
01.00-09.00น.	1	0.0
01.00-03.00น.	1	0.0
03.00น.	2	0.1
04.00น.	1	0.0
05.00-06.00น.	8	0.3
05.00-08.00น.	1	0.0
05.30-06.30น.	1	0.0
06.00-19.00น.	1	0.0
06.30-11.00น.	1	0.0
07.00-08.00น.	2	0.1
07.00-09.00น.	6	0.2
07.00-10.00น.	3	0.1
07.00-11.00น.	3	0.1
07.00-13.00น.	1	0.0
07.00-17.00น.	1	0.0
07.00-18.00น.	3	0.1
07.00-19.00น.	5	0.2
07.00-19.30น.	1	0.0
07.00-20.00น.	7	0.3
07.00-20.30น.	12	0.4
07.00-21.00น.	14	0.5
07.00-21.0น.	1	0.0
07.00-22.30น.	1	0.0
07.00-8.00น.	27	1.0
07.00-9.00น.	3	0.1
07.30-11.00น.	1	0.0
07.30-19.00น.	2	0.1
07.30-8.00น.	2	0.1
07.30-8.30น.	1	0.0
08.00-12.00น.	1	0.0
08.00น.	3	0.1
09.00-10.00น.	10	0.4
09.00-12.00น.	1	0.0
09.00-15.00น.	2	0.1

ตารางที่ 4.5.3.4 แสดงช่วงเวลาที่ชอบฟังวิทยุของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (ต่อ)

ช่วงเวลาที่ชอบฟังวิทยุ	จำนวน	ร้อยละ
09.00-17.00 น.	1	0.0
09.00-18.00น.	2	0.1
09.00-19.00น.	1	0.0
10.00-11.00น.	1	0.0
10.00-12.00น.	1	0.0
11.00-11.30น.	1	0.0
11.00-12.00น.	3	0.1
12.00-14.00น.	1	0.0
12.00น.	1	0.0
13.00-14.00น.	5	0.2
13.00-15.00น.	1	0.0
13.00-16.00น.	1	0.0
13.00-18.00น.	2	0.1
13.00-19.00น.	1	0.0
13.00-19.30น.	1	0.0
13.00-20.00น.	3	0.1
13.00น.	2	0.1
14.00-15.00น.	1	0.0
15.00-19.30น.	1	0.0
16.00น.	1	0.0
17.00-20.00น.	1	0.0
18.00-20.00น.	1	0.0
18.00-20.30น.	7	0.3
18.00-21.00น.	8	0.3
18.00น.	1	0.0
18.00-21.00น.	8	0.3
18.00น.	1	0.0
19.00-20.00น.	2	0.1
19.00-21.00น.	4	0.1
20.00-22.00น.	2	0.1
20.00-23.00น.	1	0.0
20.00-24.00น.	2	0.1
21.00-23.00น.	1	0.0
21.00-24.00น.	2	0.1

ตารางที่ 4.5.3.4 แสดงช่วงเวลาที่ชอบฟังวิทยุของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (ต่อ)

ช่วงเวลาที่ชอบฟังวิทยุ	จำนวน	ร้อยละ
22.00-24.00น.	3	0.1
8.00-18.00น.	1	0.0
9.00-16.00	1	0.0
เช้า-บ่าย	1	0.0
เช้า-เย็น	1	0.0
เช้า	9	0.3
ทุกเวลา	3	0.1
ไม่แน่นอน	5	0.2
เสาร์-อาทิตย์	2	0.1

ตารางที่ 4.5.3.4 แสดงช่วงเวลาที่ชอบฟังวิทยุของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด พบว่า ช่วงเวลาที่ชอบฟังวิทยุของประชาชนเป็นดังนี้ ฟังช่วงเวลา 01.00-09.00 น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 01.00-30.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 03.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 04.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 05.00-06.00น. จำนวน 8 คน (ร้อยละ0.3) ฟังช่วงเวลา 05.00-08.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 05.30-06.30น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 06.00-19.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 06.30-11.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 07.00-08.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 07.00-09.00น. จำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2) ฟังช่วงเวลา 07.00-10.00น. จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 07.00-11.00น. จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 07.00-13.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 07.00-17.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 07.00-18.00น. จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 07.00-19.00น. จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) ฟังช่วงเวลา 07.00-19.30น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 07.00-20.00น. จำนวน 7 คน (ร้อยละ 0.3) ฟังช่วงเวลา 07.00-20.30น. จำนวน 12 คน (ร้อยละ0.4) ฟังช่วงเวลา 07.00-21.00น. จำนวน 14 คน (ร้อยละ0.5) ฟังช่วงเวลา 07.00-21.0น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 07.00-22.30น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 07.00-8.00น. จำนวน 27 คน (ร้อยละ1.0) ฟังช่วงเวลา 07.00-9.00น. จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 07.30-11.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 07.30-19.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 07.30-8.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 07.30-8.30น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 08.00-12.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 08.00น. จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 09.00-10.00น. จำนวน 10 คน (ร้อยละ0.4) ฟังช่วงเวลา 09.00-12.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 09.00-15.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 09.00-17.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 09.00-18.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.1) ฟังช่วงเวลา 09.00-19.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 10.00-11.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 10.00-12.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 11.00-11.30น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 11.00-12.00น. จำนวน 3 คน(ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 12.00-14.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 12.00น. จำนวน 1 คน(ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 13.00-14.00น. จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) ฟังช่วงเวลา 13.00-15.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) ฟังช่วงเวลา 13.00-16.00น.จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 13.00-18.00น.จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 13.00-19.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 13.00-19.30น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 13.00-20.00น. จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.1) ฟังช่วงเวลา 13.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 14.00-15.00น. จำนวน 1คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 15.00-19.30น. จำนวน 1คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 16.00น. จำนวน 1คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 17.00-20.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 18.00-20.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 18.00-20.30น. จำนวน 7 คน (ร้อยละ0.3) ฟังช่วงเวลา 18.00-21.00น.

จำนวน 8 คน (ร้อยละ0.3) ฟังช่วงเวลา 18.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 19.00-20.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 19.00-21.00น. จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 20.00-22.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.1) ฟังช่วงเวลา 20.00-23.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 20.00-24.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 21.00-23.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา 21.00-24.00น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 22.00-24.00น. จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ฟังช่วงเวลา 8.00-18.00น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) ฟังช่วงเวลา 9.00-16.00 จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฟังช่วงเวลา เช้า-บ่าย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) ฟังช่วงเวลา เช้า-เย็น จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) ฟังช่วงเวลา เช้า จำนวน 9 คน (ร้อยละ 0.3) ฟังทุกเวลา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.1) ไม่แน่นอนใน ช่วงเวลาฟัง จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) ฟังเฉพาะเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.1)

ตารางที่ 4.5.3.5 แสดงเวลาเฉลี่ยในการฟังวิทยุของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด

เวลาเฉลี่ยในการฟังวิทยุ	จำนวน	ร้อยละ
1 ชั่วโมง	9	0.3
10 ชั่วโมง	1	0.0
11 ชั่วโมง	3	0.1
11.30 ชั่วโมง	1	0.0
12 ชั่วโมง	5	0.2
13 ชั่วโมง	3	0.1
14 ชั่วโมง	1	0.0
2 ชั่วโมง	42	1.5
2.30 ชั่วโมง	5	0.2
3 ชั่วโมง	36	1.3
3.30 ชั่วโมง	6	0.2
30 นาที	1	0.0
4 ชั่วโมง	55	2.0
4.30 ชั่วโมง	1	0.0
4.30 ชั่วโมง	2	0.1
5 ชั่วโมง	14	0.5
5.30 ชั่วโมง	1	0.0
6 ชั่วโมง	13	0.5
6.30 ชั่วโมง	3	0.1
7 ชั่วโมง	4	0.1
8 ชั่วโมง	3	0.1
9 ชั่วโมง	4	0.1
ทั้งวัน	3	0.1
ไม่แน่นอน	2	0.1

จากตารางที่ 4.5.3.5 แสดงเวลาเฉลี่ยในการฟังวิทยุของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด พบว่า เวลาเฉลี่ยในการฟังวิทยุเป็นดังนี้ มีผู้ฟังวิทยุทั้งวัน จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 14 ชั่วโมง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 13 ชั่วโมง จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 12 ชั่วโมง จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 11.30 ชั่วโมง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 11 ชั่วโมง จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 10 ชั่วโมง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 1 ชั่วโมง จำนวน 9 คน (ร้อยละ0.3) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 2 ชั่วโมง จำนวน 42 คน (ร้อยละ1.5) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 2.30 ชั่วโมง จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 3 ชั่วโมง จำนวน 36 คน (ร้อยละ1.3) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 3.30 ชั่วโมง จำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา30 นาที จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 4 ชั่วโมง จำนวน 55 คน (ร้อยละ2.0) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 4.30 ชั่วโมง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 4.30 ชั่วโมง จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา5 ชั่วโมงจำนวน 14 คน (ร้อยละ0.5) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 5.30 ชั่วโมง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา6 ชั่วโมง จำนวน 13 คน (ร้อยละ0.5) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 6.30 ชั่วโมง จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 7 ชั่วโมง จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 8 ชั่วโมง จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) มีผู้ฟังวิทยุเป็นเวลา 9 ชั่วโมง จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ไม่แน่นอน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)

4.5.4 ผลการสำรวจความต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผลการสำรวจความต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของประชาชน 7 จังหวัดอีสานตอนบน ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.5.4.1 ถึง 4.5.4.5

ตารางที่ 4.5.4.1 ผลการสำรวจความต้องการทราบนโยบายและแนวทางดำเนินงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
นโยบายและแนวทางดำเนินงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)	ต้องการ	จำนวน	1870	349	181	299	114	189	391	347
		ร้อยละ	66.8	12.8	45.3	74.8	28.5	47.3	97.8	86.8
	ไม่ต้องการ	จำนวน	889	51	207	97	262	210	9	53
		ร้อยละ	31.8	12.8	51.8	24.3	65.5	52.5	2.3	13.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	54	0	12	4	24	1	0	0
		ร้อยละ	1.5	0.0	3.0	1.0	6.0	0.3	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จาก ตารางที่ 4.5.4.1 ผลการสำรวจความต้องการทราบนโยบายและแนวทางดำเนินงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเรื่องนโยบายและแนวทางดำเนินงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จำนวน 1,870 คน (ร้อยละ 66.8) ไม่ต้องการ จำนวน 889 คน (ร้อยละ 31.8) ไม่ตอบ จำนวน 54 คน (ร้อยละ 1.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ต้องการ จำนวน 349 คน (ร้อยละ 12.8) ไม่ต้องการ จำนวน 51 คน (ร้อยละ 12.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ต้องการ จำนวน 181 คน (ร้อยละ 45.3) ไม่ต้องการ จำนวน 207 คน (ร้อยละ 51.8) ไม่ตอบ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) จังหวัดอุดรธานี ต้องการ จำนวน 299 คน (ร้อยละ 74.8) ไม่ต้องการ จำนวน 97 คน (ร้อยละ 24.3) ไม่ตอบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดหนองคาย ต้องการ จำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.5) ไม่ต้องการ จำนวน 262 คน (ร้อยละ 65.5) ไม่ตอบ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) จังหวัดบึงกาฬ ต้องการ จำนวน 189 คน (ร้อยละ 47.3) ไม่ต้องการ จำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.5) ไม่ตอบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดสกลนคร ต้องการ จำนวน 391 คน (ร้อยละ 97.8) ไม่ต้องการ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) และจังหวัดนครพนม ต้องการ จำนวน 347 คน (ร้อยละ 86.8) ไม่ต้องการ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.3)

ตารางที่ 4.5.4.2 ผลการสำรวจความต้องการทราบเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
สิทธิประโยชน์ต่างๆ ด้าน การรักษา ป้องกัน และ ฟื้นฟูสุขภาพ จากการใช้ สิทธิบัตรทอง	ต้องการ	จำนวน	2331	372	316	315	216	369	185	399
		ร้อยละ	83.3	93.0	79.0	78.8	54.0	92.3	46.3	99.8
	ไม่ต้องการ	จำนวน	428	28	72	81	160	30	215	1
		ร้อยละ	15.3	7.0	18.0	20	40.0	7.5	53.8	0.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	41	0	12	4.3	24	1	0	0
		ร้อยละ	1.5	0.0	3.0	1.0	6.0	0.3	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จาก ตารางที่ 4.5.4.2 ผลการสำรวจความต้องการทราบเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ด้านการรักษา ป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพ จากการใช้สิทธิบัตรทอง ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพหน้าในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ด้านการรักษา ป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพ จากการใช้สิทธิบัตรทองจำนวน 2331 คน (ร้อยละ 83.3) ไม่ต้องการ จำนวน 428 คน (ร้อยละ 15.3) ไม่ตอบ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 1.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ต้องการ จำนวน 372 คน (ร้อยละ 93.0) ไม่ต้องการ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ต้องการ จำนวน 316 คน (ร้อยละ 79.0) ไม่ต้องการ จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.0) ไม่ตอบ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) จังหวัดอุดรธานี ต้องการ จำนวน 315 คน (ร้อยละ 78.8) ไม่ต้องการ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 20.3) ไม่ตอบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดหนองคาย ต้องการ จำนวน 216 คน (ร้อยละ 54.0) ไม่ต้องการ จำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.0) ไม่ตอบ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) จังหวัดบึงกาฬ ต้องการ จำนวน 369 คน (ร้อยละ 92.3) ไม่ต้องการ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.5) ไม่ตอบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดสกลนคร ต้องการ จำนวน 185 คน (ร้อยละ 46.3) ไม่ต้องการ จำนวน 215 คน (ร้อยละ 53.8) และจังหวัดนครพนม ต้องการ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ไม่ต้องการ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

ตารางที่ 4.5.4.3 ผลการสำรวจความต้องการทราบเรื่องขั้นตอนการใช้สิทธิต่างๆ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ขั้นตอนการใช้สิทธิต่างๆ	ต้องการ	จำนวน	1408	185	207	283	139	136	185	273
		ร้อยละ	50.3	46.3	51.8	70.8	34.8	34.0	46.3	68.3
	ไม่ต้องการ	จำนวน	1351	215	181	113	237	263	215	127
		ร้อยละ	48.3	53.8	45.3	28.3	59.3	65.8	53.8	37.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	41	0	12	4	24	1	0	0
		ร้อยละ	1.5	0.0	3.0	1.0	6.0	0.3	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จาก ตารางที่ 4.5.4.3 ผลการสำรวจความต้องการทราบเรื่องขั้นตอนการใช้สิทธิต่างๆ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพหน้าในเรื่องขั้นตอนการใช้สิทธิต่างๆ จำนวน 1,408 คน (ร้อยละ 50.3) ไม่ต้องการ จำนวน 1,351 คน (ร้อยละ 48.3) ไม่ตอบ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 1.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ต้องการ จำนวน 185 คน (ร้อยละ 46.3) ไม่ต้องการ จำนวน 215 คน (ร้อยละ

53.8) จังหวัดหนองบัวลำภู ต้องการ จำนวน 207 คน (ร้อยละ 51.8) ไม่ต้องการ จำนวน 181 คน (ร้อยละ 45.3) ไม่ตอบ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) จังหวัดอุดรธานี ต้องการ จำนวน 283 คน (ร้อยละ 70.8) ไม่ต้องการ จำนวน 113 คน (ร้อยละ 28.3) ไม่ตอบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดหนองคาย ต้องการ จำนวน 139 คน (ร้อยละ 34.8) ไม่ต้องการ จำนวน 237 คน (ร้อยละ 59.3) ไม่ตอบ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) จังหวัดบึงกาฬ ต้องการ จำนวน 136 คน (ร้อยละ 34.0) ไม่ต้องการ จำนวน 263 คน (ร้อยละ 65.8) ไม่ตอบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดสกลนคร ต้องการ จำนวน 185 คน (ร้อยละ 50.8) ไม่ต้องการ จำนวน 215 คน (ร้อยละ 53.8) และ จังหวัดนครพนม ต้องการ จำนวน 273 คน (ร้อยละ 68.3) ไม่ต้องการ จำนวน 127 คน (ร้อยละ 37.8)

ตารางที่ 4.5.4.4 ผลการสำรวจความต้องการทราบเรื่องขั้นตอนการลงทะเบียนสิทธิ / การตรวจสอบสิทธิ / การเปลี่ยนแปลงสิทธิ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ขั้นตอนการลงทะเบียน สิทธิ / การตรวจสอบสิทธิ / การเปลี่ยนแปลงสิทธิ	ต้องการ	จำนวน	1,686	160	120	211	69	328	400	398
		ร้อยละ	60.3	40.0	30.0	52.8	17.3	82.0	100	99.5
	ไม่ต้องการ	จำนวน	1,073	240	268	185	307	71	0	2
		ร้อยละ	38.3	60.0	67.0	46.3	76.8	17.8	0.0	0.5
	ไม่ตอบ	จำนวน	41	0	12	4	24	1	0	0
		ร้อยละ	1.5	0.0	3.0	1.0	6.0	0.3	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จาก ตารางที่ 4.5.4.4 ผลการสำรวจความต้องการทราบเรื่องขั้นตอนการลงทะเบียนสิทธิ / การตรวจสอบสิทธิ / การเปลี่ยนแปลงสิทธิ กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพหน้าในเรื่องขั้นตอนการลงทะเบียนสิทธิ / การตรวจสอบสิทธิ / การเปลี่ยนแปลงสิทธิ จำนวน 1,686 คน (ร้อยละ 60.3) ไม่ต้องการ จำนวน 1,073 คน (ร้อยละ 38.3) ไม่ตอบ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 1.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ต้องการ จำนวน 160 คน (ร้อยละ 40.0) ไม่ต้องการ จำนวน 240 คน (ร้อยละ 60.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ต้องการ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 30.0) ไม่ต้องการ จำนวน 268 คน (ร้อยละ 67.0) ไม่ตอบ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) จังหวัดอุดรธานี ต้องการ จำนวน 211 คน (ร้อยละ 52.8) ไม่ต้องการ จำนวน 185 คน (ร้อยละ 46.3) ไม่ตอบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดหนองคาย ต้องการ จำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.3) ไม่ต้องการ จำนวน 307 คน (ร้อยละ 76.8) ไม่ตอบ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) จังหวัดบึงกาฬ ต้องการ จำนวน 328 คน (ร้อยละ 82.0) ไม่ต้องการ จำนวน 71 คน (ร้อยละ 17.8) ไม่ตอบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดสกลนคร ต้องการ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม ต้องการ จำนวน 398 คน (ร้อยละ 99.5) ไม่ต้องการ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5)

ตารางที่ 4.5.4.5 ผลการสำรวจความต้องการทราบเรื่องการขอรับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเสียหาย
(n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
การขอรับความช่วยเหลือ เมื่อได้รับความเสียหาย จากการใช้สิทธิบัตรทอง	ต้องการ	จำนวน	2,039	352	57	209	245	377	400	399
		ร้อยละ	72.8	88.0	14.3	52.3	61.3	94.3	100	99.8
	ไม่ต้องการ	จำนวน	720	48	331	187	131	22	0	1
		ร้อยละ	25.7	12.0	82.8	46.8	32.8	5.5	0.0	0.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	41	0	12	4	24	1	0	0
		ร้อยละ	1.5	0.0	3.0	1.0	6.0	0.3	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จาก ตารางที่ 4.5.4.5 ผลการสำรวจความต้องการทราบเรื่องขั้นตอนการขอรับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเสียหายจากการใช้สิทธิบัตรทอง กลุ่มตัวอย่างต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพหน้าในเรื่องการขอรับความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเสียหายจากการใช้สิทธิบัตรทอง จำนวน 2,039 คน (ร้อยละ 72.8) ไม่ต้องการ จำนวน 720 คน (ร้อยละ 25.7) ไม่ตอบ จำนวน 41 คน (ร้อยละ 1.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ต้องการ จำนวน 352 คน (ร้อยละ 88.0) ไม่ต้องการ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ต้องการ จำนวน 57 คน (ร้อยละ 14.3) ไม่ต้องการ จำนวน 331 คน (ร้อยละ 82.8) ไม่ตอบ จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) จังหวัดอุดรธานี ต้องการ จำนวน 209 คน (ร้อยละ 52.3) ไม่ต้องการ จำนวน 187 คน (ร้อยละ 46.8) ไม่ตอบ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดหนองคาย ต้องการ จำนวน 245 คน (ร้อยละ 61.3) ไม่ต้องการ จำนวน 131 คน (ร้อยละ 32.8) ไม่ตอบ จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.0) จังหวัดบึงกาฬ ต้องการ จำนวน 377 คน (ร้อยละ 94.3) ไม่ต้องการ จำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.5) ไม่ตอบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดสกลนคร ต้องการ จำนวน 400 คน (ร้อยละ 100) และจังหวัดนครพนม ต้องการ จำนวน 399 คน (ร้อยละ 99.8) ไม่ต้องการ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

4.5.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อช่องทางรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์และข่าวสารระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผลการสำรวจข้อเสนอแนะอื่นๆของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ที่มีต่อช่องทางรับรู้สื่อประชาสัมพันธ์และข่าวสารระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังต่อไปนี้

1. สถานีวิทยุท้องถิ่น
2. กระจายสิทธิประโยชน์ต่างๆให้ชัด
3. การเข้าถึงประชาชน
4. ข้อมูลสาธารณสุขน้อย
5. ข่าวสารของ สปสช.
6. ข่าวสารต่างๆ, วิทยุชุมชน
7. เข้าตามสถาบันการศึกษา
8. เข้าให้ถึงประชาชนโดยเฉพาะสื่อโทรทัศน์
9. ควรมีสุนัขประสานงานในชุมชน
10. จัดกิจกรรมตามโรงเรียน
11. จัดกิจกรรมตามสถานศึกษา
12. จัดกิจกรรมในสถานศึกษา

13. จัดทำคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่
14. จัดรายการเสียงตามสายในชุมชน
15. จัดเสียงตามสาย
16. จัดอบรมประชุมชาวบ้าน จัดทำคู่มือชาวบ้าน
17. เจ้าหน้าที่
18. แจกข้อมูลให้ทั่วถึง
19. แจกสมุดเล่มเล็กประจำครัวเรือน
20. ชี้แจงเรื่องการเพิ่มสิทธิต่างๆ
21. ดูแลคนป่วยอย่างใกล้ชิด
22. ตรวจสอบสุขภาพด้วยสิทธิบัตรทอง
23. ตั้งกรรมการบัตรทองในชุมชน
24. ตั้งเจ้าหน้าที่บัตรทอง
25. ติดตามสื่อยาก
26. ทราบประโยชน์สิทธิบัตรทองเพิ่ม
27. ทางโทรทัศน์, วารสารของสปสช. และบุคลากรด้านสาธารณสุข
28. ทางโทรทัศน์, วารสารของสปสช. และวิทยุ
29. ทางโทรทัศน์, วารสารของสปสช. และหอกระจายข่าว
30. ทางโทรทัศน์, วิทยุและวารสาร
31. ทางโทรทัศน์, วิทยุและวารสาร
32. ทางโทรทัศน์, วิทยุและหอกระจายข่าว
33. ทางโทรทัศน์และวิทยุ
34. ทำกิจกรรมในสถานศึกษา
35. ทำคู่มือแจก เมื่อปรับเปลี่ยนควรแจ้งให้ทราบทันที จัดเสียง
36. ทำเอกสารแจกให้ทั่วถึงประชาชน
37. ทำเอกสารแจกผ่าน อสม.
38. ทำเอกสารแผ่นพับแจก
39. โทรทัศน์, บุคลากรด้านสาธารณสุข และหอกระจายข่าว
40. โทรทัศน์, บุคลากรด้านสาธารณสุขและหอกระจายข่าว
41. โทรทัศน์, แผ่นพับและบุคลากรด้านสาธารณสุข
42. โทรทัศน์, วารสารและอสม.
43. โทรทัศน์, วิทยุ และหอกระจายข่าว
44. โทรทัศน์, วิทยุชุมชน
45. โทรทัศน์, อสม.
46. โทรทัศน์, อสม. และแพทย์พยาบาล
47. โทรทัศน์, อสม. และหอกระจายข่าว
48. โทรทัศน์, อสม. และผู้นำชุมชน
49. นโยบายแนวทางต่างๆ
50. แนะนำการใช้สิทธิบัตรทอง
51. บุคลากรด้านสาธารณสุข
52. ประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์

53. ประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าว
54. ประชาสัมพันธ์ในหมู่บ้านให้ทั่วถึง
55. ประชาสัมพันธ์บ่อยขึ้น
56. ประชาสัมพันธ์ประชาชนให้ละเอียด
57. ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย
58. ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง
59. ประชาสัมพันธ์ให้มากๆ
60. ป้ายสื่อหน้าสถานที่ให้บริการ
61. โปสเตอร์
62. ผู้ใหญ่บ้านประชาสัมพันธ์ข่าว
63. เพิ่มข้อมูลการรับรู้ทุกช่องทาง
64. เพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์
65. แพทย์มาให้ความรู้ถึงชุมชน
66. มีเอกสารแจกไว้ที่บ้าน
67. เมื่อประชาชนไปใช้บริการควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับบัตรทอง
68. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิต้องมีการจัดทำเอกสาร
69. รถแห่ของสปสช.
70. รักษาได้ทุก รพ. ของรัฐ
71. วารสาร, อสม., ผู้นำชุมชน
72. วารสารของสปสช. วิทยุ
73. วิทยุ อสม. ผู้นำชุมชน
74. วิทยุ, เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและวารสาร
75. วิทยุ, ผู้ใหญ่บ้าน
76. วิทยุ, วารสารและการใช้สิทธิ์
77. วิทยุ, วารสารสปสช. และแพทย์พยาบาล
78. วิทยุชุมชน
79. วิทยุชุมชน, ข่าวสารต่าง
80. วิทยุและโทรทัศน์
81. วิทยุหลัก อสม. ผู้นำชุมชน
82. เวลาเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ อสม. ออกมาแนะนำ
83. เวลาเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ควรให้อสม. แนะนำ
84. ส่งเอกสารแผ่นพับในสถานศึกษา
85. สถานีวิทยุชุมชน
86. สถานีวิทยุไอยรามหานคร
87. สปสช. เคลื่อนที่
88. สร้างแอปเป็นเกมให้เด็กเล่น
89. สวัสดิการหลักประกันสุขภาพ
90. เสียงตามสายในหมู่บ้าน
91. เสียงตามสายหมู่บ้าน
92. หนังสือพิมพ์

93. หอกระจายข่าว
94. หอกระจายข่าว, วิทยุชุมชน
95. หอกระจายข่าวและบุคลากรด้านสาธารณสุข
96. ให้ความรู้กับประชาชนมากขึ้น
97. ให้ความรู้ประชาชนมากขึ้น
98. ให้อสม. หรือผู้ใหญ่บ้านอธิบายให้ฟัง
99. ให้อสม. ออกแนะนำ
100. อบรมเกี่ยวกับบัตรทอง
101. อบรมเกี่ยวกับสิทธิบัตรทอง
102. อบรมความรู้เกี่ยวกับบัตรทอง
103. อบรมให้ความรู้ทุกเดือน
104. อยากรู้เจ้าหน้าที่มาเยี่ยมบ้าน
105. อยากรู้เจ้าหน้าที่มาให้ความรู้เรื่องบัตรทอง
106. อยากรู้มีข่าวเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพ
107. อยากรู้สาธารณสุขมาให้คำแนะนำ
108. อยากรู้ให้หอกระจายข่าวเรื่องบัตรทอง
109. อยากรู้ให้อธิบายผ่านหอกระจายข่าว
110. อยากรู้ให้อสม. มาให้ความรู้
111. อสม. ผู้นำชุมชน
112. อสม. อปพร. ผู้นำชุมชน
113. อสม.
114. อสม., ประชาสัมพันธ์
115. อสม. จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ
116. อสม. ประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิบัตรทอง
117. อสม. ออกแนะนำสิทธิการใช้บัตรทอง
118. ออกบัตรทองให้ใช้ได้ทุกโรงพยาบาล
119. อัปเดตอินเทอร์เน็ตให้ปัจจุบัน

4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง)

4.6.1 ผลการสำรวจการเจ็บป่วยหนักจนต้องนอนรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน ในรอบ 6 เดือน

ผลการสำรวจการเจ็บป่วยหนักจนต้องนอนรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน ในรอบ 6 เดือน การสำรวจเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.6.1.1 ถึง 4.6.1.4 ตารางที่ 4.6.1.1 แสดงประวัติการเจ็บป่วย ของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ในรอบ 6 เดือน (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ท่านเคยเจ็บป่วยหรือไม่	ต้องการ	จำนวน	41	3	12	6	5	7	3	5
		ร้อยละ	1.5	0.8	3.0	1.5	1.3	1.8	0.8	1.3
	ไม่ต้องการ	จำนวน	2,759	397	388	394	395	393	397	395
		ร้อยละ	98.5	99.3	97.0	98.5	98.8	98.3	99.3	98.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.6.1.1 ประวัติการเจ็บป่วย ของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ในรอบ 6 เดือน ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง 7 จังหวัดอีสานตอนบน ในรอบ 6 เดือน เคยเจ็บป่วย จำนวน 41 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่เคยป่วย จำนวน 2,759 คน (ร้อยละ 98.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยป่วย จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) ไม่เคยป่วย จำนวน 397 คน (ร้อยละ 99.3) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยป่วย จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ไม่เคยป่วย จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) จังหวัดอุดรธานี เคยป่วย จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่เคยป่วย จำนวน 394 คน (ร้อยละ 98.5) จังหวัดหนองคาย เคยป่วย จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ไม่เคยป่วย จำนวน 395 คน (ร้อยละ 98.8) จังหวัดบึงกาฬ เคยป่วย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่เคยป่วย จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดสกลนคร เคยป่วย จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) ไม่เคยป่วย จำนวน 397 คน (ร้อยละ 99.3) และจังหวัดนครพนม เคยป่วย จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ไม่เคยป่วย จำนวน 395 คน (ร้อยละ 98.8)

ตารางที่ 4.6.1.2 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ในรอบ 6 เดือน(n=2,800)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
กระเพาะ	3	0.1
ชาวม	1	0.0
ไข้	1	0.0
ไข้เลือดออก	1	0.0
ไข้หวัด มีอาการช็อกหนัก	1	0.0
ไข้หวัดใหญ่	1	0.0
คลอดบุตร	4	0.1
ความดัน	1	0.0
ไตวาย	1	0.0
ถุงลมโป่งพอง	1	0.0
ท้องร่วง	1	0.0
นิ่ว	1	0.0
แน่นหน้าอก	3	0.1
เบาหวาน	2	0.1
เบาหวาน ความดัน	1	0.0
ปวดขา	1	0.0
ปวดเข่า	1	0.0
ปวดเอว	1	0.0
ผ่าตัดริดสีดวง	1	0.0
ผ่าตัดไส้ติ่ง	2	0.1
ผ่าตัดไส้เลื่อน	1	0.0
ภูมิแพ้	1	0.0
มะเร็งตับ	1	0.0
มีการประชาสัมพันธ์	1	0.0
ศิระชะพาดพื้น	1	0.0

ตารางที่ 4.6.1.2 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ในรอบ 6 เดือน(n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
หอบหืด	3	0.1
หัวใจเต้นช้า	1	0.0
อัมพฤกษ์	1	0.0
อาหารเป็นพิษ	1	0.0
อุบัติเหตุรถชน	1	0.0
อุบัติเหตุ	1	0.0
รวม	2800	100

จากตารางที่ 4.6.1.2 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ในรอบ 6 เดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาการเจ็บป่วย มากที่สุดคือคลอดบุตร จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) โรคกระเพาะอาหาร จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) แน่นหน้าอก จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) หอบหืด จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) เบาหวาน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.1) ผ่าตัดไส้ติ่ง จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ชาวม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) ไข้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ไข้เลือดออก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ไข้หวัด มีอาการช็อกหนัก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ไข้หวัดใหญ่ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ความดัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ไตวาย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ถุงลมโป่งพอง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ท้องร่วง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) นิ่ว จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เบาหวานและความดัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดขา จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดเข่า จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดเอว จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ผ่าตัดริดสีดวง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ผ่าตัดไส้เลื่อน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ภูมิแพ้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) โรคมะเร็งตับ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) มีการประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ศิระชะพาดพื้น จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) หัวใจเต้นช้า จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) อัมพฤกษ์ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) อาหารเป็นพิษ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) อุบัติเหตุรถชน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) อุบัติเหตุ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)

ตารางที่ 4.6.1.3 แสดงการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล ในรอบ 6 เดือน ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
เจ็บป่วย(ครั้งล่าสุด) ท่านใช้สิทธิหลักประกัน สุขภาพ (บัตรทอง) ใน การรักษาพยาบาล หรือ ไม่	ใช้	จำนวน	37	2	8	8	6	7	2	4
		ร้อยละ	1.3	0.5	2.0	2.0	1.5	1.8	0.5	1.0
	ไม่ใช้	จำนวน	7	1	3	1	0	0	1	1
		ร้อยละ	0.3	0.3	0.8	0.3	0.0	0.0	0.3	0.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	2,756	397	389	391	394	393	397	395
		ร้อยละ	98.4	99.3	97.3	97.8	98.5	98.3	99.3	98.8
รวมทั้งหมด		จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.6.1.3 การใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล ในรอบ 6 เดือน ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล เจ็บป่วย (ครั้งล่าสุด) หลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล จำนวน 37 คน (ร้อยละ 1.3) ไม่ใช่ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 2,756 คน (ร้อยละ 98.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ใช้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่ใช่ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 397 คน (ร้อยละ 99.3) จังหวัดหนองบัวลำภู ใช้ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) ไม่ใช่ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) ไม่ตอบ จำนวน 389 คน (ร้อยละ 97.3) จังหวัดอุดรธานี ใช้ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) ไม่ใช่ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 391 คน (ร้อยละ 97.8) จังหวัดหนองคาย ใช้ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) ไม่ตอบ จำนวน 394 คน (ร้อยละ 98.5) จังหวัดบึงกาฬ ใช้ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) ไม่ตอบ จำนวน 393 คน (ร้อยละ 98.3) จังหวัดสกลนคร ใช้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่ใช่ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 397 คน (ร้อยละ 99.3) และจังหวัดนครพนม ใช้ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่ใช่ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 395 คน (ร้อยละ 98.8)

4.6.1.1 ผลการสำรวจเหตุที่เลือกใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ(บัตรทอง)ในการรักษาพยาบาล ในรอบ 6 เดือน

ผลการสำรวจเหตุที่ประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด เลือกใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ(บัตรทอง)ในการรักษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลดังนี้ เนื่องจากเป็นคนในพื้นที่ ใช้สิทธิบัตรทอง สะดวก ต้องการใช้สิทธิของตนเองฐานะยากจน ประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่เสียค่าใช้จ่าย ผู้ป่วยไม่มีเงินมากพอ มีสิทธิบัตรทอง รักษาฟรี

ตารางที่ 4.6.1.4 แสดงเหตุผลของการไม่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ(บัตรทอง)ในการรักษาพยาบาล ในรอบ 6 เดือน

ข้อมูล	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. ไม่มีสิทธิบัตรทองในสถานพยาบาลที่ไปรับการรักษา	จำนวน	1	0	0	1	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
2. เอกสาร-หลักฐานไม่มี/ไม่ได้นำมา	จำนวน	2	0	1	0	0	1	0	0
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.3	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0
3. ขั้นตอนยุ่งยาก/ต้องใช้เวลารอคิวนาน	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4. ไม่มั่นใจในคุณภาพของการรักษาพยาบาล	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5. เกรงว่าจะได้รับบริการ/การดูแลที่ไม่ดีจากเจ้าหน้าที่	จำนวน	1	0	0	0	0	0	1	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0
6. ไม่มั่นใจเรื่องคุณภาพยา	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7. ใช้สิทธิอื่นในการเบิกค่ารักษาพยาบาล เช่นประกันชีวิต ประกันสุขภาพ	จำนวน	1	0	1	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8. อื่นๆ	จำนวน	4	1	1	1	0	0	0	1
	ร้อยละ	0.1	0.3	0.3	0.3	0.0	0.0	0	0.3

จากตารางที่ 4.6.1.4 แสดงเหตุผลของการไม่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ(บัตรทอง)ในการรักษาพยาบาล ในรอบ 6 เดือน พบว่า หัวข้อไม่มีสิทธิบัตรทองในสถานพยาบาลที่ไปรับการรักษา ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) จำแนกรายจังหวัด มีจังหวัดอุดรธานีใช้เหตุผลนี้จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3)

หัวข้อเอกสาร-หลักฐานไม่มี/ไม่ได้นำมา ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) จำแนกรายจังหวัด ดังนี้ จังหวัดหนองบัวลำภูใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3)

หัวข้อขั้นตอนยุ่งยาก /ต้องใช้เวลารอคิวนาน ในภาพรวมไม่มีกลุ่มตัวอย่างใช้เหตุผลนี้

หัวข้อไม่มั่นใจในคุณภาพของการรักษาพยาบาล ในภาพรวมไม่มีกลุ่มตัวอย่างใช้เหตุผลนี้

หัวข้อเกรงว่าจะได้รับบริการ/การดูแลที่ไม่ดีจากเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) จำแนกรายจังหวัด มีจังหวัดสกลนครใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3)

หัวข้อไม่มั่นใจเรื่องคุณภาพยา ในภาพรวมไม่มีกลุ่มตัวอย่างใช้เหตุผลนี้

หัวข้อใช้สิทธิอื่นในการเบิกค่ารักษาพยาบาล เช่นประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) จำแนกรายจังหวัด มีจังหวัดหนองบัวลำภูใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3)

หัวข้ออื่นๆ ในภาพรวม จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) จำแนกรายจังหวัด ดังนี้ จังหวัดเลยใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) จังหวัดหนองบัวลำภูใช้เหตุผลนี้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดอุดรธานีใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)และจังหวัดนครพนมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

4.6.2 ผลการสำรวจการเจ็บป่วยหนักจนต้องนอนรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน ใน 2 สัปดาห์

ผลการสำรวจการเจ็บป่วยหนักจนต้องนอนรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน ใน 2 สัปดาห์ การสำรวจเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.6.2.1 ถึง 4.6.2.4 ตารางที่ 4.6.2.1แสดงประวัติการเจ็บป่วย ของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ใน 2 สัปดาห์ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ท่านเคยเจ็บป่วยหรือไม่	เคยป่วย	จำนวน	176	12	51	32	19	30	12	20
		ร้อยละ	6.3	3.0	12.8	8.0	4.8	7.5	3.0	5.0
	ไม่เคยป่วย	จำนวน	2,624	388	349	368	381	370	388	380
		ร้อยละ	93.7	97.0	87.3	92.0	95.3	92.5	97.0	95.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.6.2.1 ประวัติการเจ็บป่วย ของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ใน 2 สัปดาห์ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง 7 จังหวัดอีสานตอนบน ใน 2 สัปดาห์ เคยเจ็บป่วย จำนวน 176 คน (ร้อยละ 6.3) ไม่เคยป่วย จำนวน 2,624 คน (ร้อยละ 93.7) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย เคยป่วย จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ไม่เคยป่วย จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) จังหวัดหนองบัวลำภู เคยป่วย จำนวน 51 คน (ร้อยละ 12.8) ไม่เคยป่วย จำนวน 349 คน (ร้อยละ 87.3) จังหวัดอุดรธานี เคยป่วย จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.0) ไม่เคยป่วย จำนวน 368 คน (ร้อยละ 92.0) จังหวัดหนองคาย เคยป่วย จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.8) ไม่เคยป่วย จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดบึงกาฬ เคยป่วย จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.5) ไม่เคยป่วย จำนวน 370 คน (ร้อยละ 92.5) จังหวัดสกลนคร เคยป่วย จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ไม่เคยป่วย จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) และจังหวัดนครพนม เคยป่วย จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.0) ไม่เคยป่วย จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0)

ตารางที่ 4.6.2.2 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ใน 2 สัปดาห์ (n=2,800)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
กล้ามเนื้ออักเสบ	2	0.1
เก๊าท์	1	0.0
ข้อเท้าบวม	2	0.1
ข้อมือบวม	2	0.1
ข้อมือพลิก	1	0.0
ขาบวม	2	0.1
แขนบวม	1	0.0
ไข้	5	0.2
ไข้หวัด	45	1.6
ไข้หวัดใหญ่	1	0.0
ความดันโลหิต	6	0.2
เจ็บคอ	2	0.1
ตรวจตา	1	0.0
ตรวจเบาหวาน	2	0.1
ตรวจแผลผ่าตัด	1	0.0
ตรวจเลือดเบาหวาน	1	0.0
ตรวจหลังคลอด	1	0.0
ไตวาย	1	0.0
ถอนฟัน	1	0.0
ท้องร่วง	2	0.1
ท้องเสีย	6	0.2
ทอนซิลอักเสบ	1	0.0
ทำแผล	4	0.1
เท้าเป็นแผล	1	0.0
นอนไม่หลับ	1	0.0
นิ้วเท้าแตก	1	0.0
แน่นหน้าอก	1	0.0
บาดเจ็บจากของมีคม	1	0.0
เบาหวาน	4	0.1
เบาหวาน ความดัน	3	0.1
เบาหวาน ความดัน หัวใจ	1	0.0
ปวดข้อเท้า	1	0.0
ปวดขา	5	0.2

ตารางที่ 4.6.2.2 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ใน 2 สัปดาห์ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ปวดเข่า	1	0.0
ปวดท้อง	7	0.3
ปวดท้องรุนแรง	1	0.0
ปวดท้ายทอย	1	0.0
ปวดฟัน	1	0.0
ปวดศีรษะ	7	0.3
ปวดแสบแน่นท้อง	1	0.0
ปวดหลัง	2	0.1
ปวดศีรษะ มีไข้	1	0.0
ปวดศีรษะข้างเดียว	1	0.0
ปวดเอว	1	0.0
แผลที่มีมือ	1	0.0
ภูมิแพ้	1	0.0
มือเป็นแผล	1	0.0
ไมเกรน	1	0.0
รับยา	1	0.0
รับยาความดัน	2	0.1
รับยาเบาหวาน	4	0.1
รับยาเบาหวานความดัน	3	0.1
รับยาเบาหวานความดันหัวใจ	1	0.0
โรคกระเพาะอาหาร	8	0.3
โรคแพ้อากาศ	1	0.0
ล้างแผล	1	0.0
วินิจฉัยศีรษะ	1	0.0
สุนัขกัด	2	0.1
ใส่ดัดอักเสบ	1	0.0
หอบหืด	3	0.1
หัวใจ	1	0.0
หูตึง	1	0.0
อาหารเป็นพิษ	2	0.1
ไอเจ็บคอ	1	0.0

จากตารางที่ 4.6.2.2 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ใน 2 สัปดาห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาการเจ็บป่วย มากที่สุดคือไข้หวัด จำนวน 45 คน (ร้อยละ1.6) ปวดท้อง จำนวน 7 คน (ร้อยละ0.3) โรคกระเพาะอาหาร จำนวน 7 คน (ร้อยละ0.3) ความดันโลหิต จำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2) ท้องเสีย จำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2) ปวดขา จำนวน 5 คน (ร้อยละ 0.2) ไข้ จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) ทำแผล จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) เบาหวาน จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ปวดหัว จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) กล้ามเนื้ออักเสบ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) เก๊าต์ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ข้อเท้าบวม จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ข้อมือบวม จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ข้อมือพลิก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ขาบวม จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) แขนบวม จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ไข้หวัดใหญ่ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เจ็บคอ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ตรวจตา จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ตรวจเบาหวาน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ตรวจแผลผ่าตัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ตรวจเลือดเบาหวาน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ตรวจหลังคลอด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ไตวาย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) ถอนฟัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ท้องร่วง จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ทอนซิลอักเสบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เท้าเป็นแผล จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) นอนไม่หลับ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) นิ้วเท้าแตก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) แ่นหน้าอก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) บาดแผลจากของมีคม จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เบาหวานและความดันโลหิต จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) เบาหวาน ความดัน หัวใจ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดข้อเท้า จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดเข่า จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดท้องรุนแรง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดท้ายทอย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดฟัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดศีรษะ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.1) ปวดเสบนั่นท้อง จำนวน1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดหลัง จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ปวดหัว มีไข้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดหัวข้างเดียว จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดเอว จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) แผลที่มีมือ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ภูมิแพ้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) มือเป็นแผล จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ไม่เกรน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ระบาย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ระบายความดัน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ระบายเบาหวาน จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ระบายเบาหวานความดัน จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ระบายเบาหวานความดันหัวใจ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) โรคกระเพาะ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) โรคแพ้อากาศ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ล้างแผล จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) วิงเวียนศีรษะ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) สุนัขกัด จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ไล่ตั้งอักเสบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) หอบหืดจำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.1) หัวใจ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) หูดึง จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) อาหารเป็นพิษ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.1)และไอเจ็บคอ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)

ตารางที่ 4.6.2.3 แสดงการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล ใน 2 สัปดาห์ ของ ประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
เจ็บป่วย(ครั้งล่าสุด) ท่านใช้สิทธิหลักประกัน สุขภาพ (บัตรทอง) ใน การรักษาพยาบาล หรือ ไม่	ใช้	จำนวน	156	8	42	30	19	28	11	18
		ร้อยละ	5.6	2.0	10.5	7.5	4.8	7.0	2.8	4.5
	ไม่ใช้	จำนวน	115	4	8	98	0	2	1	2
		ร้อยละ	4.1	1.0	2.0	24.5	0.0	0.5	0.3	0.5
	ไม่ตอบ	จำนวน	2,529	388	350	272	381	370	388	380
		ร้อยละ	90.3	97.0	87.5	68.0	95.3	92.5	97.0	95.0
รวมทั้งหมด		จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400
		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.6.2.3 การใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล ใน 2 สัปดาห์ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล เจ็บป่วย (ครั้งล่าสุด) หลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล จำนวน 15 6คน (ร้อยละ 5.6) ไม่ใช้ จำนวน 115 คน (ร้อยละ 4.1) ไม่ตอบ จำนวน 2,529 คน (ร้อยละ 90.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ใช้ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) ไม่ใช้ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) ไม่ตอบ จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ใช้ จำนวน 42 คน (ร้อยละ 10.5) ไม่ใช้ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) ไม่ตอบ จำนวน 350 คน (ร้อยละ 87.5) จังหวัดอุดรธานี ใช้ จำนวน 30 คน (ร้อยละ) 7.5 ไม่ใช้ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.5) ไม่ตอบ จำนวน 272 คน (ร้อยละ 68.0) จังหวัดหนองคาย ใช้ จำนวน 19 คน (ร้อยละ4.8) ไม่ตอบ จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3) จังหวัดบึงกาฬ ใช้ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.0) ไม่ใช้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่ตอบ 370 จำนวน คน (ร้อยละ 92.5) จังหวัดสกลนคร ใช้ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) ไม่ใช้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ไม่ตอบ จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) และจังหวัดนครพนม ใช้ จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.5) ไม่ใช้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่ตอบ จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0)

4.6.2.1 ผลการสำรวจเหตุที่เลือกใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ(บัตรทอง)ในการรักษาพยาบาล ใน 2 สัปดาห์

ผลการสำรวจเหตุที่เลือกใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ(บัตรทอง)ในการรักษาพยาบาล ใน 2 สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่าง ให้เหตุผลดังนี้

1. ใกล้บ้าน
2. เดินทางสะดวก
3. ขอบใจส่งตัว
4. คนในพื้นที่
5. จ่ายค่ายา
6. เจ็บป่วยกะทันหัน
7. ใช้สิทธิบัตรทอง
8. ฐานะยากจน
9. เดินทางสะดวก
10. ได้รับสิทธิ
11. ต้องการรักษาโรค
12. ตามสิทธิ
13. บริการดี
14. ประหยัดค่าใช้จ่าย
15. พอกไต
16. มั่นใจในการบริการ
17. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
18. ไม่มีเงิน
19. รักษาต่อเนื่อง
20. รักษาฟรี
21. ระบาย
22. สะดวกต่อการใช้จ่าย
23. สะดวกในการรักษา
24. สะดวกสบาย
25. สิทธิของคนไทย

ตารางที่ 4.6.2.4 แสดงเหตุผลของการไม่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ(บัตรทอง)ในการรักษาพยาบาล ใน 2 สัปดาห์

ข้อมูล	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. ไม่มีสิทธิบัตรทองในสถานพยาบาล ที่ไปรับการรักษา	จำนวน	11	1	2	3	3	2	0	0
	ร้อยละ	0.4	0.3	0.5	0.8	0.8	0.5	0.0	0.0
2. เอกสาร-หลักฐานไม่มี/ไม่ได้นำมา	จำนวน	4	0	2	1	0	1	0	0
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.5	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0
3. ขั้นตอนยุ่งยาก/ต้องใช้เวลา รอคิวนาน	จำนวน	3	0	0	1	0	0	1	1
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.3	0.3
4. ไม่มั่นใจในคุณภาพของการรักษา พยาบาล	จำนวน	1	0	0	0	0	0	0	1
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
5. เกรงว่าจะได้รับบริการ/การดูแลที่ ไม่ดีจากเจ้าหน้าที่	จำนวน	3	0	2	0	0	0	0	1
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
6. ไม่มั่นใจเรื่องคุณภาพยา	จำนวน	1	0	0	0	0	0	0	1
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
7. ใช้สิทธิอื่นในการเบิกค่ารักษา พยาบาล เช่น ประกันชีวิต ประกัน สุขภาพ	จำนวน	6	3	2	1	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.2	0.8	0.5	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
8. อื่นๆ	จำนวน	3	0	2	0	0	1	0	0
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.5	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0

จากตารางที่ 4.6.2.4 แสดงเหตุผลของการไม่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ(บัตรทอง)ในการรักษาพยาบาล ใน 2 สัปดาห์ พบว่า หัวข้อไม่มีสิทธิบัตรทองในสถานพยาบาลที่ไปรับการรักษา ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 0.4) จำแนกรายจังหวัด ดังนี้ จังหวัดเลยใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดหนองบัวลำภูใช้เหตุผลนี้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดอุดรธานีใช้เหตุผลนี้จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) จังหวัดหนองคายใช้เหตุผลนี้จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) จังหวัดบึงกาฬใช้เหตุผลนี้จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5)

หัวข้อเอกสาร-หลักฐานไม่มี/ไม่ได้นำมา ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 0.1) จำแนกรายจังหวัด ดังนี้ จังหวัดหนองบัวลำภูใช้เหตุผลนี้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดอุดรธานีใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

หัวข้อขั้นตอนยุ่งยาก /ต้องใช้เวลารอคิวนาน ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.1) จำแนกรายจังหวัด ดังนี้ จังหวัดอุดรธานีใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดสกลนครใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดนครพนมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

หัวข้อไม่มั่นใจในคุณภาพของการรักษาพยาบาล ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) รายจังหวัด มีจังหวัดนครพนมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

หัวข้อเกรงว่าจะได้รับบริการ/การดูแลที่ไม่ดีจากเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.1) จำแนกรายจังหวัด ดังนี้ จังหวัดหนองบัวลำภูใช้เหตุผลนี้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดนครพนมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

หัวข้อไม่มั่นใจเรื่องคุณภาพยา ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) จำแนกรายจังหวัดมีจังหวัด นครพนมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

หัวข้อใช้สิทธิอื่นในการเบิกค่ารักษาพยาบาล เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ในภาพรวมใช้เหตุผลนี้ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 0.2) จำแนกรายจังหวัด ดังนี้ จังหวัดเลยใช้เหตุผลนี้ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) จังหวัดหนองบัวลำภู

ใช้เหตุผลนี้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดอุดรธานีใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

หัวข้ออื่นๆ ในภาพรวม จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.1) จำแนกรายจังหวัด ดังนี้ จังหวัดหนองบัวลำภูใช้เหตุผลนี้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดบึงกาฬใช้เหตุผลนี้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

4.6.3 ผลการสำรวจสถานพยาบาลที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เจ็บป่วย (ครั้งล่าสุด)

การสำรวจเกี่ยวกับสถานพยาบาลที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เจ็บป่วย (ครั้งล่าสุด) ในการรักษาพยาบาล ของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ ดังในตารางที่ 4.6.3.1

ตารางที่ 4.6.3.1 แสดงผลสำรวจสถานพยาบาลที่ใช้ในการรักษาพยาบาล ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (n=2,800)

ข้อมูล	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล / สถานีอนามัย /ศูนย์บริการสาธารณสุข ของเทศบาล /ศูนย์บริการสุขภาพ ชุมชน	จำนวน	92	1	23	29	11	14	5	9
	ร้อยละ	3.3	0.3	5.8	7.3	2.8	3.5	1.3	2.3
โรงพยาบาลชุมชน	จำนวน	47	10	23	0	7	0	3	4
	ร้อยละ	1.7	2.5	5.8	0.0	1.8	0.0	0.8	1.0
โรงพยาบาลทั่วไป	จำนวน	29	0	2	0	3	16	4	4
	ร้อยละ	1.0	0.0	0.5	0.0	0.8	4.0	1.0	1.0
โรงพยาบาลศูนย์	จำนวน	5	0	0	4	1	0	0	0
	ร้อยละ	0.2	0.0	0.0	1.0	0.3	0.0	0.0	0.0
โรงพยาบาลของรัฐในกระทรวง สาธารณสุข แต่อยู่นอกสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข	จำนวน	1	0	0	1	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
โรงพยาบาลของรัฐนอกกระทรวง สาธารณสุข	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน	2	0	2	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
คลินิกชุมชนอบอุ่น (เอกชน)	จำนวน	2	0	0	0	0	1	0	1
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.3

ตารางที่ 4.6.3.1 แสดงผลสำรวจสถานพยาบาลที่ใช้ในการรักษาพยาบาล ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
อื่นๆ	จำนวน	4	1	1	0	0	1	0	1
	ร้อยละ	0.1	0.3	0.3	0.0	0.0	0.3	0.0	0.3
ไม่ตอบ	จำนวน	2618	388	349	366	378	368	388	381
	ร้อยละ	93.5	97.0	87.3	91.5	94.5	92.0	97.0	95.3
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.6.3.1 แสดงผลสำรวจสถานพยาบาลที่ใช้ในการรักษาพยาบาล ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด พบว่าสถานพยาบาลประเภทโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล /สถานีอนามัย /ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล /ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน ภาพรวม จำนวน 92 คน (ร้อยละ 3.3) จำแนกรายจังหวัด ดังนี้ จังหวัดเลย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 23 คน (ร้อยละ 5.8) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.3) จังหวัดหนองคาย จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.5) จังหวัดสกลนคร จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) จังหวัดนครพนม จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) สถานพยาบาลประเภทโรงพยาบาลชุมชน ในภาพรวมมีจำนวน 47 คน (ร้อยละ 1.7) จำแนกรายจังหวัด ดังนี้ จังหวัดเลย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 23 คน (ร้อยละ 5.8) จังหวัดหนองคาย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) จังหวัดสกลนคร จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) จังหวัดนครพนม จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) สถานพยาบาลประเภทโรงพยาบาลทั่วไป ในภาพรวมมีภาพรวม จำนวน 29 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดหนองคาย จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.0) จังหวัดสกลนคร จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดนครพนม จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) สถานพยาบาลประเภทโรงพยาบาลศูนย์ ในภาพรวมมีจำนวน 5 คน (ร้อยละ 0.2) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) หนองคาย จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) สถานพยาบาลประเภทโรงพยาบาลของรัฐในกระทรวงสาธารณสุข แต่อยู่นอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมมี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) จำแนกรายจังหวัด พบว่า จังหวัดอุดรธานี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) สถานพยาบาลประเภทโรงพยาบาลของรัฐนอกกระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมมีจำนวน 0 คน (ร้อยละ 0.0) สถานพยาบาลประเภทโรงพยาบาลเอกชน ในภาพรวมมีจำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.1) จำแนกรายจังหวัด พบว่า จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) สถานพยาบาลประเภทคลินิกชุมชนอบอุ่น (เอกชน) ในภาพรวมมีจำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.1) จำแนกรายจังหวัด พบว่า บึงกาฬ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) นครพนม จำนวน 1 คน ร้อยละ 0.3 สถานพยาบาลอื่นๆ ในภาพรวมมีจำนวน 4 คน (ร้อยละ 0.1) จำแนกรายจังหวัด พบว่า จังหวัดเลย จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) จังหวัดนครพนม จำนวน 1คน (ร้อยละ 0.3) ไม่แสดงความคิดเห็น ในภาพรวม จำนวน 2618 คน (ร้อยละ 93.5) จังหวัดเลย จำนวน 388 คน (ร้อยละ97.0) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 349 คน (ร้อยละ87.3) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 366 คน (ร้อยละ91.5) จังหวัดหนองคาย จำนวน 378 คน (ร้อยละ 94.5) จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 368 คน (ร้อยละ92.0) จังหวัดสกลนคร จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) และจังหวัดนครพนม จำนวน 381 คน (ร้อยละ 95.3)

4.6.4 ผลสำรวจการประสบปัญหาจากการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล การเจ็บป่วย (ครั้งล่าสุด)

การสำรวจเกี่ยวกับการประสบปัญหาจากการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล การเจ็บป่วย ครั้งล่าสุด ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.6.4.1 ถึง ตารางที่ 4.6.4.2

ตารางที่ 4.6.4.1 แสดงการประสบปัญหาจากการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ท่านประสบปัญหาในการใช้สิทธิในสถานพยาบาลครั้งล่าสุดหรือไม่	ไม่ประสบปัญหา	จำนวน	154	12	31	34	22	28	10	17
		ร้อยละ	5.5	3.0	7.8	8.5	5.5	7.0	2.5	4.3
	ประสบปัญหา	จำนวน	26	0	18	2	0	1	2	3
		ร้อยละ	0.9	0.0	4.5	0.5	0.0	0.3	0.5	0.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	2,620	388	351	364	378	371	388	380
		ร้อยละ	93.6	97.0	87.8	91.0	94.5	92.8	97.0	95.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.6.4.1 แสดงการประสบปัญหาจากการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ประสบปัญหาในการใช้สิทธิในสถานพยาบาลครั้งล่าสุดจำนวน 154 คน (ร้อยละ 5.5) ประสบปัญหา จำนวน 26 คน (ร้อยละ 0.9) ไม่ตอบ จำนวน 2,620 คน (ร้อยละ93.6) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่ประสบปัญหา จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ไม่ตอบ จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่ประสบปัญหา จำนวน 31 คน (ร้อยละ 7.8) ประสบปัญหา จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.5) ไม่ตอบ จำนวน 351 คน (ร้อยละ 87.8) จังหวัดอุดรธานี ไม่ประสบปัญหา จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.5) ประสบปัญหา จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่ตอบ จำนวน 364 คน (ร้อยละ 91.0) จังหวัดหนองคาย ไม่ประสบปัญหา จำนวน 22 คน (ร้อยละ 5.5) ไม่ตอบ จำนวน 378 คน (ร้อยละ 94.5) จังหวัดบึงกาฬ ไม่ประสบปัญหา จำนวน 28 คน (ร้อยละ 7.0) ประสบปัญหา จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 371 คน (ร้อยละ 92.8) จังหวัดสกลนคร ไม่ประสบปัญหา จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5) ประสบปัญหา จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่ตอบ จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) และจังหวัดนครพนม ไม่ประสบปัญหา จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.3) ประสบปัญหา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) ไม่ตอบ จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0)

ตารางที่ 4.6.4.2 แสดงปัญหาที่ประสบจากการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด

ข้อมูล	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม	จำนวน	5	0	2	0	0	0	0	3
	ร้อยละ	0.2	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
ใช้เวลาในการรอนาน เช่น รอตรวจ รอรับยา เป็นต้น	จำนวน	23	0	15	2	0	1	2	3
	ร้อยละ	0.8	0.0	3.8	0.5	0.0	0.3	0.5	0.8
กิจกรรมารยาของบุคลากรผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม	จำนวน	13	0	10	3	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.5	0.0	2.5	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0
แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ไม่อธิบายถึงการเจ็บป่วยหรือวิธีการรักษา	จำนวน	2	0	0	2	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.1	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0
อื่นๆ	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	อื่นๆ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

จากตารางที่4.6.4.2 แสดงปัญหาที่ประสบจากการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ในการรักษาพยาบาล ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด พบว่า ปัญหาเรื่องต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ในภาพรวม จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) จำแนกรายจังหวัด พบว่า จังหวัดหนองบัวลำภูมีปัญหาเรื่องต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) และจังหวัดนครพนม จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.8) ปัญหาเรื่องใช้เวลาในการรอนาน เช่น รอตรวจ รอรับยา ในภาพรวมมี ปัญหาเรื่องใช้เวลาในการรอนาน จำนวน 23 คน (ร้อยละ0.8) จำแนกรายจังหวัด พบว่า จังหวัดหนองบัวลำภูมีปัญหา จำนวน 15 คน (ร้อยละ 3.8) จังหวัดอุดรธานีมีปัญหาเรื่องใช้เวลาในการรอนาน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) จังหวัดบึงกาฬ มีปัญหาเรื่องใช้เวลาในการรอนาน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.5) จังหวัดสกลนครมีปัญหาเรื่องใช้เวลาในการรอนาน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) จังหวัดนครพนมมีปัญหาเรื่องใช้เวลาในการรอนาน จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.8) ปัญหาเรื่องกิจกรรมารยาของบุคลากรผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม ในภาพรวม จำนวน คน (ร้อยละ) จังหวัดหนองบัวลำภูมีปัญหา เรื่องกิจกรรมารยาของบุคลากรผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม จำนวน 10 คน (ร้อยละ2.5) จังหวัดอุดรธานีมีปัญหา เรื่องกิจกรรมารยาของบุคลากรผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.8) ปัญหาเรื่องแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ไม่อธิบายถึงการเจ็บป่วยหรือวิธีการรักษา ภาพรวมมีปัญหาจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) จำแนกรายจังหวัด พบว่า จังหวัดอุดรธานี มีปัญหา จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) และไม่มีปัญหาเรื่องอื่นๆ

4.6.5 ผลสำรวจค่าใช้จ่ายที่จ่ายเพิ่มในการรักษาพยาบาล โดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง)

การสำรวจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายเพิ่มในการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.6.5.1 ถึงตารางที่ 4.6.5.2

ตารางที่ 4.6.5.1 แสดงค่าใช้จ่ายที่จ่ายเพิ่มในการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ในการใช้บริการจากสิทธิบัตรทองครั้งล่าสุด ท่านต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มหรือไม่	ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม	จำนวน	193	12	31	0	12	30	29	5
		ร้อยละ	6.9	3.0	7.8	0.0	3.0	7.5	7.3	1.3
	ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม	จำนวน	19	0	18	49	10	1	1	5
		ร้อยละ	0.7	0.0	4.5	12.3	2.5	0.3	0.3	1.3
	ไม่ตอบ	จำนวน	2,588	388	351	351	378	369	370	380
		ร้อยละ	92.4	97.0	87.8	87.8	94.5	92.3	92.5	95.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.6.5.1 ค่าใช้จ่ายที่จ่ายเพิ่มในการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ ในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ใช้บริการจากสิทธิบัตรทองครั้งล่าสุดโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 193 คน (ร้อยละ 6.9) ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 19 คน (ร้อยละ 0.7) ไม่ตอบ จำนวน 2,588 คน (ร้อยละ 92.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า กลุ่มตัวอย่างจังหวัดเลย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ไม่ตอบ จำนวน 388 คน (ร้อยละ 97.0) จังหวัดหนองบัวลำภู ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 46 คน (ร้อยละ 11.5) ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) ไม่ตอบ จำนวน 352 คน (ร้อยละ 88.0) จังหวัดอุดรธานี ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.3) ไม่ตอบ จำนวน 351 คน (ร้อยละ 87.8) จังหวัดหนองคาย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.0) ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5) ไม่ตอบ จำนวน 378 คน (ร้อยละ 94.5) จังหวัดบึงกาฬ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 30 คน (ร้อยละ 7.5) ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 369 คน (ร้อยละ 92.3) จังหวัดสกลนคร ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.3) ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ตอบ จำนวน 370 คน (ร้อยละ 92.5) และจังหวัดนครพนม ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ไม่ตอบ จำนวน 380 คน (ร้อยละ 95.0)

ตารางที่ 4.6.5.2 แสดงการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล โดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง)

ข้อมูล	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ค่าบริการ	จำนวน	12	0	0	0	6	1	0	5
	ร้อยละ	0.4	0.0	0.0	0.0	1.5	0.3	0.0	1.3
ค่ายา	จำนวน	12	0	2	0	4	1	0	5
	ร้อยละ	0.4	0.0	0.5	0.0	1.0	0.3	0.0	1.3
ค่าอุปกรณ์การแพทย์	จำนวน	0	0	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ค่าห้องพิเศษ	จำนวน	1	0	0	0	0	0	1	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0
อื่นๆ	จำนวน	1	0	0	0	1	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0

จากตารางที่ 4.6.5.2 แสดงการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล โดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) พบว่า เรื่องค่าบริการ ในภาพรวม เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 12 คน (ร้อยละ 0.4) จำแนกรายจังหวัดพบว่า จังหวัดหนองคาย เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) จังหวัดบึงกาฬเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดนครพนม เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) จังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดสกลนครไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเรื่องค่าบริการ

เรื่องค่ายา ในภาพรวม เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มจำนวน 12 คน (ร้อยละ 0.4) จำแนกรายจังหวัด พบว่า จังหวัดหนองบัวลำภู เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดหนองคายเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดบึงกาฬเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดนครพนมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) จังหวัดเลย จังหวัดอุดรธานีและจังหวัดสกลนครไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในเรื่องค่ายา

เรื่องค่าอุปกรณ์การแพทย์ ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างไม่ได้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในเรื่องค่าอุปกรณ์การแพทย์

เรื่องค่าห้องพิเศษ ในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) จำแนกรายจังหวัดพบว่า จังหวัดสกลนครเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย จังหวัดบึงกาฬและจังหวัดนครพนมไม่ได้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในเรื่องค่าห้องพิเศษ

เรื่องอื่นๆ ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) จำแนกรายจังหวัด พบว่า จังหวัดหนองคายเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดอุดรธานี จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดสกลนครและจังหวัดนครพนม ไม่ได้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในเรื่องอื่นๆ

4.6.6 ผลสำรวจคะแนนความพึงพอใจต่อการใช้บริการสิทธิบัตรทอง(ครั้งล่าสุด)

การสำรวจคะแนนความพึงพอใจของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ต่อการใช้บริการสิทธิบัตรทอง (ครั้งล่าสุด) กำหนดระดับคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 10 คะแนน ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.6.6.1

ตารางที่ 4.6.6.1 แสดงคะแนนความพึงพอใจต่อการบริการสิทธิบัตรทอง(ครั้งล่าสุด)ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด

ข้อมูล	คะแนนเฉลี่ยภาพรวม	คะแนนเฉลี่ยรายจังหวัด						
		เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. สถานที่สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	7.9	7.7	8.3	7.0	7.4	9.0	8.5	8.0
2. มนุษย์สัมพันธ์ ความเป็นมิตร การให้เกียรติผู้ป่วยหรือญาติ	8.0	7.6	8.3	7.3	7.7	9.1	8.6	8.2
3. การรับฟังสิ่งที่ท่านเล่าหรือญาติบอกเล่า (เกี่ยวกับความเจ็บป่วย) ของผู้ให้การรักษา	7.9	7.5	8.1	7.3	7.5	8.8	8.4	8.1
4. การอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษาแก่ท่านหรือญาติ	7.9	7.8	8.1	7.3	7.4	8.8	8.4	8.1
5. การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์	7.7	7.6	7.7	7.3	7.7	8.6	8.1	7.8
6. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาล	8.0	7.6	7.8	7.3	7.3	9.5	9.0	9.0
7. การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	7.8	7.8	8.1	7.2	7.2	8.4	8.6	8.2
8. คุณภาพยาที่ได้รับ	7.9	7.6	7.3	7.4	8.2	9.2	9.0	8.7
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์	7.6	7.5	7.2	7.2	8.1	8.0	8.3	7.9
10. ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการที่สถานพยาบาล	7.3	6.9	8.7	6.8	7.1	7.9	8.1	7.7
11. ผลของการรักษา (รักษาแล้วหาย หรืออาการดีขึ้น)	7.8	7.6	7.7	7.1	8.1	8.7	8.6	8.2
12. ความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยรวม	7.9	7.7	7.9	7.3	7.6	8.9	8.6	7.9

4.6.8 ผลสำรวจจุดที่ควรปรับปรุง เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ

1. ควรเพิ่มแพทย์
2. ควรมีหมอเพิ่มขึ้น ยิ่งในชนบทห่างไกล ไม่มีหมอ แล้วชาวบ้านจะอยู่อย่างไร
3. การขอความช่วยเหลือให้ผู้พิการ ซ้ำมาก
4. แพทย์ไม่เต็มใจให้บริการในการใช้สิทธิบัตรทอง
5. ควรมีแพทย์ให้บริการที่รพ.สต.
6. ไม่ควรให้รอนาน
7. บริการช้า
8. บริการของเจ้าหน้าที่ช้า
9. ควรมีหมอบริการประชาชนมากขึ้น
10. หมอควรให้ความสนใจคนไข้มากกว่านี้
11. บริการของเจ้าหน้าที่ช้า
12. ควรมีหมอบริการประชาชนมากขึ้น
13. หมอควรให้ความสนใจคนไข้มากกว่านี้
14. บริการของเจ้าหน้าที่ช้า
15. อายุ 70 ปี ยังต้องรอคิว
16. ขาดอุปกรณ์ทางการแพทย์
17. สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย
18. การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล
19. เวลาในการรอรับรักษานานเกินไป
20. ห้องพยาบาล
21. ด้านการรักษา
22. อุปกรณ์การรักษา
23. การอธิบายต่อผู้ป่วย
24. สภาพแวดล้อม
25. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากรในหน่วยงาน
26. เมื่อเด็กไปรับการรักษาได้เข้ารับการรักษาโดยไม่ต้องรอคิว
27. ความสะอาดและคุณภาพของยา
28. เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์
29. อยากให้บุคลากรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้
30. บริการของเจ้าหน้าที่ช้า
31. ผู้ให้บริการและยาในการรักษา
32. สถานที่รอรับบริการก่อนพบแพทย์ร้อน
33. ไม่ควรให้ผู้ป่วยที่มาพบแพทย์ถอดรองเท้าเพราะแพทย์และพยาบาลยังไม่ถอดเลย
34. ไม่ควรให้ผู้ป่วยที่มาพบแพทย์ถอดรองเท้าเพราะพื้นอนามัยไม่สะอาด ควรมีรองเท้าสำรองเตรียมไว้ให้
35. รอพบแพทย์นาน
36. ผู้รับบริการบัตรทองควรได้รับยาคุณภาพดีเท่ากับผู้ป่วยอื่น เช่น ข้าราชการ
37. แพทย์ประจำศูนย์ควรอยู่ในเวลาราชการตลอดเวลา
38. ถ้ามีพยาบาลบริการล้างแผลถึงบ้านก็จะดีมาก
39. แพทย์ตรวจคนไข้ควรอยู่ตรวจ 8.00-12.00 และ 13.00-16.00

40. สถานที่นั่งรอควรมีทีวีให้ผู้ป่วยชมด้วย
41. ถ้าผู้ป่วยอายุมากควรให้บุตรหลานมารับยาแทนได้
42. เวลาผู้ป่วยเบาหวานไปเจาะเลือดควรมีพยาบาลมาตรวจเข้าๆ ด้วยควรมีบริการหลายๆคนเพราะคนไข้มีเยอะ เจาะเลือดสายหิวข้าวจนตัวสั่น
43. ควรเพิ่มบุคลากรในด้านคลินิกเบาหวานเพราะคนไข้รอนาน
44. ความเอาใจใส่ของพยาบาลให้กระตือรือร้นมากกว่านี้
45. การพูดจาของเจ้าหน้าที่

4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการ และระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.7.1 ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง)

การสำรวจคะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง) ของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.7.1.1

ตารางที่ 4.7.1.1 แสดงคะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง)

ข้อมูล	คะแนนเฉลี่ยภาพรวม	คะแนนเฉลี่ยรายจังหวัด						
		เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ถ้ามีคะแนน 1-10 คะแนนท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจ ต่อการได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) เท่าใด	8.7	8.9	8.2	7.8	9.2	9.3	8.8	8.6

จากตารางที่ 4.7.1.1 แสดงคะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง) ระหว่างคะแนน 1-10 คะแนนพบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจ ต่อการได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สิทธิบัตรทอง) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 8.7 คะแนน เมื่อจำแนกรายจังหวัดพบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจ ต่อการได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ในทุกจังหวัดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ จังหวัดเลยมีคะแนนเฉลี่ย 8.9 คะแนน จังหวัดหนองบัวลำภูมีคะแนนเฉลี่ย 8.2 คะแนน จังหวัดอุดรธานีมีคะแนนเฉลี่ย 7.8 คะแนน จังหวัดหนองคายมีคะแนนเฉลี่ย 9.2 คะแนน จังหวัดบึงกาฬมีคะแนนเฉลี่ย 9.3 คะแนน จังหวัดสกลนครมีคะแนนเฉลี่ย 8.8 คะแนน และจังหวัดนครพนมมีคะแนนเฉลี่ย 8.6 คะแนน

4.7.2 ผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจต่อบริการ 30 บาทยุคใหม่ เพิ่มคุณภาพเพื่อสุขภาพคนไทยที่ดีขึ้น

การสำรวจคะแนนความพึงพอใจต่อบริการ 30 บาทยุคใหม่ เพิ่มคุณภาพเพื่อสุขภาพคนไทยที่ดีขึ้น โดยกำหนดระดับคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 10 คะแนน ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.7.2.1

ตารางที่ 4.7.2.1 แสดงคะแนนความพอใจต่อบริการ 30 บาทยุคใหม่ เพิ่มคุณภาพเพื่อสุขภาพคนไทยที่ดีขึ้นของประชาชนในพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด

ข้อมูล	คะแนนเฉลี่ยภาพรวม	คะแนนเฉลี่ยรายจังหวัด						
		เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1. เจ็บป่วยฉุกเฉิน ถึงแก่ชีวิต ไม่ถูกถามสิทธิใกล้ที่ไหนไปที่นั้น	8.8	8.8	7.9	7.6	9.0	9.9	8.9	9.3
2. ผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ผู้ป่วยเอดส์ รักษาเท่าเทียม มาตรฐานเดียวกัน (สิทธิ ข้าราชการ, ประกันสังคม และสิทธิบัตรทอง)	8.9	5.5	8.0	7.9	8.5	9.9	9.6	9.8

ตารางที่ 4.7.2.1 แสดงคะแนนความพอใจต่อนโยบาย 30 บาทยุคใหม่ เพิ่มคุณภาพเพื่อสุขภาพคนไทยที่ดีขึ้นของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (ต่อ)

ข้อมูล	คะแนนเฉลี่ยภาพรวม	คะแนนเฉลี่ยรายจังหวัด						
		เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
3. การรวมจ่าย 30 บาทในการรักษาพยาบาล	8.0	9.2	7.9	7.5	9.2	7.2	7.7	7.5
4. ผู้สูงอายุ 70 ปีขึ้นไปไม่ต้องรอคิว	9.2	9.0	8.4	8.1	9.2	9.9	9.9	10
5. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ทุกแห่ง บริการเสริมสร้างสุขภาพครบวงจรทุกกลุ่มอายุ	9.1	9.0	8.3	8.1	9.3	9.9	9.8	9.5

จากตารางที่ 4.7.2.1 แสดงคะแนนความพอใจต่อนโยบาย 30 บาทยุคใหม่ เพิ่มคุณภาพเพื่อสุขภาพคนไทยที่ดีขึ้นของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด พบว่า คะแนนความพึงพอใจต่อหัวข้อเจ็บป่วยฉุกเฉิน ถึงแก่ชีวิต ไม่ถูกถามสิทธิใกล้ที่ไหนไปทีนั้น ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย 8.8 คะแนน จังหวัดเลย คะแนนเฉลี่ย 8.8 คะแนน จังหวัดหนองบัวลำภู คะแนนเฉลี่ย 7.9 คะแนน จังหวัดอุดรธานี คะแนนเฉลี่ย 7.6 คะแนน จังหวัดหนองคาย คะแนนเฉลี่ย 9.0 คะแนน จังหวัดบึงกาฬ คะแนนเฉลี่ย 9.9 คะแนน จังหวัดสกลนคร คะแนนเฉลี่ย 8.9 คะแนน จังหวัดนครพนม คะแนนเฉลี่ย 9.3 คะแนน

คะแนนความพึงพอใจต่อหัวข้อผู้ป่วยไตวายเรื้อรัง ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ผู้ป่วยเอดส์ รักษาเท่าเทียม มาตรฐานเดียวกัน (สิทธิข้าราชการ, ประกันสังคม และสิทธิบัตรทอง พบว่า ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย 8.9 คะแนน จังหวัดเลย คะแนนเฉลี่ย 5.5 คะแนน จังหวัดหนองบัวลำภู คะแนนเฉลี่ย 8.0 คะแนน จังหวัดอุดรธานี คะแนนเฉลี่ย 7.9 คะแนน จังหวัดหนองคาย คะแนนเฉลี่ย 8.5 คะแนน จังหวัดบึงกาฬ คะแนนเฉลี่ย 9.9 คะแนน จังหวัดสกลนคร คะแนนเฉลี่ย 9.6 คะแนน จังหวัดนครพนม คะแนนเฉลี่ย 9.8 คะแนน

คะแนนความพึงพอใจต่อหัวข้อการรวมจ่าย 30 บาทในการรักษาพยาบาล พบว่าในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย 8.0 คะแนน จังหวัดเลย คะแนนเฉลี่ย 9.2 คะแนน จังหวัดหนองบัวลำภู คะแนนเฉลี่ย 7.9 คะแนน จังหวัดอุดรธานี คะแนนเฉลี่ย 7.5 คะแนน จังหวัดหนองคาย คะแนนเฉลี่ย 9.2 คะแนน จังหวัดบึงกาฬ คะแนนเฉลี่ย 7.2 คะแนน จังหวัดสกลนคร คะแนนเฉลี่ย 7.7 คะแนน จังหวัดนครพนม คะแนนเฉลี่ย 7.5 คะแนน

คะแนนความพึงพอใจต่อหัวข้อผู้สูงอายุ 70 ปีขึ้นไปไม่ต้องรอคิว พบว่า ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย 9.2 คะแนน จังหวัดเลย คะแนนเฉลี่ย 9.0 คะแนน จังหวัดหนองบัวลำภู คะแนนเฉลี่ย 8.4 คะแนน จังหวัดอุดรธานี คะแนนเฉลี่ย 8.1 คะแนน จังหวัดหนองคาย คะแนนเฉลี่ย 9.2 คะแนน จังหวัดบึงกาฬ คะแนนเฉลี่ย 9.9 คะแนน จังหวัดสกลนคร คะแนนเฉลี่ย 9.9 คะแนน และจังหวัดนครพนม คะแนนเฉลี่ย 10 คะแนน

คะแนนความพึงพอใจต่อหัวข้อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ทุกแห่ง บริการเสริมสร้างสุขภาพครบวงจรทุกกลุ่มอายุ พบว่า ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย 9.1 คะแนน จังหวัดเลย คะแนนเฉลี่ย 9.0 คะแนน จังหวัดหนองบัวลำภู คะแนนเฉลี่ย 8.3 คะแนน จังหวัดอุดรธานี คะแนนเฉลี่ย 8.1 คะแนน จังหวัดหนองคาย คะแนนเฉลี่ย 9.3 คะแนน จังหวัดบึงกาฬ คะแนนเฉลี่ย 9.9 คะแนน จังหวัดสกลนคร คะแนนเฉลี่ย 9.8 คะแนน และจังหวัดนครพนม คะแนนเฉลี่ย 9.5 คะแนน

4.7.3 ผลสำรวจข้อเสนอแนะหรือต้องการให้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีการปรับปรุง

จากการสำรวจข้อเสนอแนะหรือต้องการให้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีการปรับปรุง เป็นดังนี้

1. ในกรณีที่ต้องจ่าย 30 บาท ต้องการยกเลิกควรถ้าได้ทันที
2. คนทำงานก่อสร้างต้องย้ายที่ทำงานไปเรื่อย บัตรทองควรถ้าสามารถใช้ได้ทุก โรงพยาบาลของรัฐ โดยที่ให้โรงพยาบาลนั้นๆ ติดต่อกันเองได้
3. ให้ส่งเสริม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สร้างสุขภาพให้ครบวงจร
4. สวัสดิการต่างๆเกี่ยวกับผู้พิการ
5. ใบรักษาอยู่ รพ.สต. ไม่ต้องจ่ายเงิน ทำไมไปรักษาอยู่ รพ. ซึ่งต้องจ่าย 30 บาท
6. ควรมีหมอที่ รพ.สต.
7. ส่งเสริม รพ.สต. ให้ประชาชนใช้บริการมากๆ เพราะจะได้ไม่ต้องมาแออัดที่ รพ.นครพนม
8. ทำ รพ.สต. ให้ผู้ป่วยสามารถบริการได้ครบวงจรจริงๆ
9. ควรมีแพทย์ที่รพ.สต.
10. เพิ่มหมอ
11. รักษาได้ทุก รพ.ของรัฐ
12. เพิ่มสิทธิในการรักษาอุปกรณ์ช่วยเหลือคนพิการ ควรทำได้อย่างรวดเร็ว
13. อย่าโฆษณาเกินจริง
14. เลิกโฆษณาการรักษาได้ทุกโรค
15. ควรจัดสวัสดิการช่วยเหลือผู้พิการให้ชัดเจน
16. อย่าปิดปัญหากันไปเรื่อยๆ
17. การให้ความช่วยเหลือผู้พิการควรจะเป็นอย่างเร่งด่วน
18. มีคุณภาพเหมือนสวัสดิการด้านอื่นๆ
19. ควรให้บริการได้ทุกโรงพยาบาล
20. งดจ่าย 30 บาท
21. ควรมีแพทย์ประจำรพ.สต.ที่อยู่ห่างไกลในชนบท
22. สร้างความมั่นใจให้คนป่วยในการเข้ารักษา
23. ดีแล้วเป็นสิทธิที่ช่วยเหลือประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
24. มีการอบรมเกี่ยวกับการใช้สิทธิประโยชน์
25. ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ชัดเจน
26. อยากให้มีสิทธิทุกคน
27. อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มต้อนรับคนป่วย
28. จัดกิจกรรมเกี่ยวกับสุขภาพ การใช้สิทธิบัตรทอง
29. ใช้รักษาได้ทุกโรค
30. ไม่อยากมีการเสีย 30 บาท
31. เพิ่มสวัสดิการ
32. อยากให้ผู้สูงอายุมีสวัสดิการที่ดี
33. อยากให้ รพ.สต. ออกมาแนะนำเรื่องสิทธิบัตรทอง
34. อยากให้ใช้สิทธิบัตรทองได้ทุกที่
35. อยากทราบถึงกฎหมายเกี่ยวกับบัตรทอง
36. การเจ็บป่วยฉุกเฉินอุบัติเหตุเรากำหนดไม่ได้ควรได้รับการรักษาทุกโรงพยาบาล

37. ควรมีการป้องกันการเกิดโรคในประชาชน กลุ่มที่ยังไม่ป่วย มีกิจกรรมน่าสนใจในการใส่ใจสุขภาพของตนเองก่อน มีการสร้างสุขภาพให้แข็งแรง
38. ควรหางบประมาณลงชุมชนดูแลสุขภาพประชาชนให้ห่างไกลโรค
39. ควรหากิจกรรมสร้างสุขภาพต่อต้านกับโรคในกลุ่มที่ยังไม่ป่วย
40. จัดทางบประชาสัมพันธ์ให้ดูแลสุขภาพให้ถูกวิธี
41. ควรบอกสถานที่เวลามีปัญหาให้ปรึกษาใครได้ที่ไหน
42. มีแหล่งข้อมูลในชุมชน มีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้
43. ควรประชาสัมพันธ์สถานที่ติดต่อบัตรทองให้มากกว่านี้
44. ควรเพิ่มกิจกรรมตัดฟันให้ด้วย
45. ควรกำหนดถ้าจ่ายเงิน 30 บาทก็ควรได้จ่ายทุกคน ถ้ายกเว้นก็ต้องยกเว้นทุกคน
46. อย่างเดิมคืออยู่แล้วควรรักษามาตรฐานไว้ให้ดี
47. อยากให้ครอบครัวไปถึงการจัดฟันในรายที่ฟันไม่สวยงาม
48. ถ้าผู้ป่วยมีผลเป็นควรได้รับการผ่าตัดทำศัลยกรรมด้วย
49. ควรใช้บัตรทองทำศัลยกรรมในกรณีอุบัติเหตุ
50. ควรจัดสถานที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วน ควรมีเอกสารให้ความรู้ด้านการดูแลตัวเองในกลุ่มผู้ป่วย กลุ่มเสี่ยง
51. ประชาสัมพันธ์สถานที่ติดต่อให้ชัดเจน อยู่ที่ไหน ติดต่อใครเมื่อมีปัญหา
52. ถ้าเกิดอุบัติเหตุรถชนแล้วหนี หรือไม่มี พรบ. ผู้ป่วยควรได้ใช้สิทธิบัตรทองได้เลย เพราะบางที่อาจไม่มีเงินรักษา
53. เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลควรได้รับความเข้าใจตรงกันหน่อยอย่าเข้าใจคนละแบบทำงานให้สอดคล้องกันด้วยไม่ใช่ไล่คนใช้กลับไปกลับมา
54. อยากได้ยาบำรุงสมองเพราะแก่แล้วมีอาการหลงลืมง่าย
55. บัตรทอง ชำร่าชการ จ่ายเอง ก็ป่วยเหมือนกันการรักษาจ่ายควรให้อยู่ในระบบเดียวกัน
56. อยากใช้สิทธิบัตรทองตลอดไปโดยไม่ต้องเปลี่ยนไปตามคณะรัฐบาล
57. จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบและประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนและมีผู้ประสานงานในชุมชนอย่างต่อเนื่อง
58. ควรมีจุดบริการที่ชัดเจนในสถานีนอนามัยหรือในชุมชนและมีป้ายบอกเวลาที่มีข้อข้องใจให้แจ้งหรือติดต่อที่ไหน
59. มีศูนย์บัตรทองในสถานีนอนามัยให้ชัดเจนแม่นยำ
60. มีป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานที่ต่างๆให้มากๆ

ผลการสำรวจความเห็นของประชาชน ต่อการใช้บริการศูนย์หลักประกันสุขภาพ ในหน่วยบริการ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการคุ้มครองสิทธิ ผู้รับบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ

การสำรวจความเห็นของประชาชน ต่อการใช้บริการศูนย์หลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ ทั้งนี้ข้อมูลที่รวบรวมได้จะนำเสนอและสะท้อนกลับในภาพรวมเท่านั้น นำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

4.8 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.9 ผลการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ

4.8 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสำรวจจากกลุ่มประชาชนผู้ใช้สิทธิในโรงพยาบาลระบบหลักประกันสุขภาพ ในพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน จังหวัดละ 400 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,800 คน นำเสนอคุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย แสดงดังตารางที่ 4.8.1

ตารางที่ 4.8.1 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (n=2,800)

คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้ป่วย IP (ผู้ป่วยใน)	226	8.1
ผู้ป่วย OP (ผู้ป่วยนอก)	2,574	91.9
เพศ		
ชาย	1,290	53.946.1
หญิง	1,510	
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 20 ปี	230	8.2
21 - 30 ปี	401	14.3
31 - 40 ปี	411	14.7
41 - 50 ปี	648	23.1
51 - 60 ปี	658	23.5
61 ปีขึ้นไป	452	16.1
อายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 95 ปี ค่าเฉลี่ย 45.00 ปี		
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	47	1.7
ประถมศึกษา	1,553	55.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	570	20.4
มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	402	14.4
ปวส./อนุปริญญา	117	4.2
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	101	3.6
ปริญญาโท	10	0.4

ตารางที่ 4.8.1 ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (n=2,800) (ต่อ)

คุณลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	426	15.2
สมรสและอยู่ด้วยกัน	1,924	68.7
สมรสแต่แยกกันอยู่	86	3.1
หม้าย/หย่า	347	12.4
สมณเพศ	17	0.6
อาชีพ		
เกษตรกร	1,231	44.0
ค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว	460	16.4
รับจ้างทั่วไป	523	18.7
ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ	54	1.9
นักเรียน/นักศึกษา	220	7.9
ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน	221	7.9
พนักงานบริษัท/โรงงาน	53	1.9
อื่นๆ	38	1.4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(บาท)		
ต่ำกว่า5,000	1,499	53.5
5,001-10,000	963	34.4
10,001-15,000	197	7.0
15,001-20,000	83	3.0
มากกว่า20,001ขึ้นไป	58	2.1
ต่ำสุด 0 สูงสุด 95,000เฉลี่ย 6,117.3		
ที่พักอาศัยในปัจจุบัน		
อำเภอที่ตั้งโรงพยาบาล	2,381	85.0
อำเภออื่น	419	15.0
เขตที่อยู่อาศัย		
ในเขตเทศบาล	1090	38.9
นอกเขตเทศบาล	1710	61.1

จากตารางที่ 4.1 พบว่าคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยนอก จำนวน 2,574 คน (ร้อยละ91.9) ผู้ป่วยใน จำนวน 226คน (ร้อยละ8.1)กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,510 คน (ร้อยละ53.9)เพศชายจำนวน 1,290คน (ร้อยละ46.1)มีอายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 95 ปี ค่าเฉลี่ย 45.00 ปีจำแนกเป็นช่วงอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 658 คน (ร้อยละ23.5) รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 648 คน (ร้อยละ23.1) อายุ 31 – 40 ปีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 452 คน (ร้อยละ16.1) จำนวน 411 คน (ร้อยละ14.7) อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 401 คน (ร้อยละ14.3)และอายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 230 คน (ร้อยละ8.2)

ส่วนระดับการศึกษาของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 1,553คน (ร้อยละ55.5)รองลงมาคือสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 570คน (ร้อยละ20.4)สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 402 คน (ร้อยละ14.4) สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 117คน (ร้อยละ4.2)สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 101คน (ร้อยละ3.6) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 10คน (ร้อยละ0.4) และไม่ได้เรียนจำนวน 47คน (ร้อยละ1.7)

สำหรับข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกันจำนวน1,924คน (ร้อยละ68.7)รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 426คน (ร้อยละ15.2) สถานภาพหม้าย/หย่าจำนวน 347 คน (ร้อยละ12.4) สถานภาพสมรสแต่แยกกันอยู่ จำนวน 86 คน (ร้อยละ3.1)และสถานภาพสมณเพศจำนวน 17คน (ร้อยละ0.6) เมื่อพิจารณาถึงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เป็นผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร/เกษตรกร จำนวน1,231คน (ร้อยละ44.0)ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 523 คน (ร้อยละ18.7)เป็นผู้ประกอบอาชีพค้าขาย /ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 460 คน (ร้อยละ16.4) เป็นผู้ประกอบอาชีพไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน จำนวน 221คน (ร้อยละ7.9)เป็นผู้ประกอบอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา จำนวน 220คน (ร้อยละ7.9)เป็นผู้ประกอบอาชีพข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ จำนวน 54 คน (ร้อยละ1.9)เป็นผู้ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/โรงงานจำนวน 53คน (ร้อยละ1.9)เป็นผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 38คน (ร้อยละ1.4)

เมื่อพิจารณาถึงรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า5,000 บาท จำนวน 1,499 คน (ร้อยละ53.5) รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง5,001-10,000 บาท จำนวน 963 คน (ร้อยละ34.4) รายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 197 คน (ร้อยละ7.0)รายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 83 คน (ร้อยละ3.0) และมีรายได้มากกว่า20,001บาทขึ้นไปจำนวน 58 คน (ร้อยละ2.1)

นอกจากนี้ที่พักอาศัยในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างอยู่ในอำเภอที่ตั้งโรงพยาบาล จำนวน 2,381 คน (ร้อยละ85.0)อำเภออื่น จำนวน 419 คน (ร้อยละ15.0) สำหรับ เขตที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่อยู่นอกเขตเทศบาล จำนวน1710คน (ร้อยละ61.1) อยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 1090คน (ร้อยละ38.9) จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด อยู่ในจังหวัดจังหวัดเลยจังหวัดหนองบัวลำภูจังหวัดอุดรธานีจังหวัดหนองคายจังหวัดบึงกาฬจังหวัดสกลนครและจังหวัด นครพนม โดยแยกเป็นจังหวัดละ 400 คน รวมทั้งสิ้น 2,800 คน

4.9 ผลการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ

4.9.1 ผลการสำรวจอาการเจ็บป่วยที่มาใช้บริการ

ผลการสำรวจการเจ็บป่วยที่ใช้บริการในหน่วยบริการ ซึ่งการสำรวจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ของประชาชนพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบนทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.9.1.1

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
SLE	4	0.1
กรดไหลย้อน	1	0.0
กรวยไตอักเสบ	3	0.1
กระดูกข้อมือแตก	1	0.0
กระดูกเท้าแตก	4	0.1
กล้ามเนื้อขาอักเสบ	1	0.0
กล้ามเนื้อฉีก	1	0.0
กล้ามเนื้ออักเสบ	4	0.1

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
กายภาพบำบัด	3	0.1
ข้อเข่าเสื่อม	19	0.7
ข้อเคล็ด	1	0.0
ข้อเท้าบวม	1	0.0
ข้อเท้าพลิก	3	0.1
ข้อเท้าอักเสบ	2	0.1
ขอใบรับรองแพทย์	24	0.9
ขอใบส่งตัว	6	0.2
ข้อมือแตก	1	0.0
ข้อมือบวม	4	0.1
ข้อมืออักเสบ	12	0.4
ข้ออักเสบ	5	0.2
ขาบวม	11	0.4
ขาหัก	2	0.1
ชูดมดลูก	1	0.0
ชูดหินปูน	7	0.3
เข่าบวม	3	0.1
เข่าฝืด	1	0.0
เข่าฝืดข้อเท้า	1	0.0
เข่าฝืดขา	1	0.0
เข่าฝืดแขน	9	0.3
เข่าอักเสบ	3	0.1
แขนขาอ่อนแรง	1	0.0
แขนเคล็ด	1	0.0
แขนขา	1	0.0
แขนบวม	2	0.1
แขนและขาชา	1	0.0
แขนและเท้าชา	1	0.0
แขนหลุด	10	0.4
แขนหัก	4	0.1
ไข้	29	1.0
ไข้หอบ	1	.0
ไข้ไอ	1	0.0
ไข้ไอหอบ	1	0.0

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ไขมันอุดตันเส้นเลือด	2	0.1
ไข้เลือดออก	11	0.4
ไข้และท้องเสีย	1	0.0
ไข้หวัด	52	1.9
ไข้หวัดใหญ่	9	0.3
ครรภ์เป็นพิษ	1	0.0
คลอดบุตร	30	1.1
ความจำเสื่อม	1	0.0
ความดันโลหิต	295	10.5
ความดันต่ำเลือดจาง	1	0.0
ความดันและเบาหวาน	1	0.0
คัดกรองเบาหวาน	1	0.0
คั่นเนื้อคั่นตัว	1	0.0
เครียด	1	0.0
เคลียร์ช่องปาก	1	0.0
งูกัด	1	0.0
จิตเวช	2	0.1
เจ็บข้อมือ	1	0.0
เจ็บคอ	8	0.3
เจ็บตา	2	0.1
เจ็บตามเนื้อตัว	1	0.0
เจ็บเท้า	1	0.0
เจ็บหน้าอก	2	0.1
เจ็บไหล่ขวา	1	0.0
เจาะหนองที่เท้าออก	1	0.0
ฉีดยาแก้อาการอ่อนเพลีย	1	0.0
ฉีดยาเนื่องจากอ่อนเพลีย	1	0.0
ฉีดวัคซีน	4	0.1
ฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า	12	0.4
ช่องคลอดอักเสบ	2	0.1
ชักจากไข้	1	0.0
ขาตามร่างกาย	1	0.0
เชื้อรา	1	0.0
ซ่อมขาเทียมรับยาไมเกรน	1	0.0

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ไซนัสอักเสบ	9	0.3
ตกต้นไม้	1	0.0
ตรวจกระดูก	4	0.1
ตรวจการตั้งครรภ์	2	0.1
ตรวจเช่า	3	0.1
ตรวจครรภ์	16	0.6
ตรวจคลื่นหัวใจ	1	0.0
ตรวจชิ้นเนื้อมะเร็ง	1	0.0
ตรวจซีสตี	1	0.0
ตรวจซีสตีมดลูก	6	0.2
ตรวจต่อมลูกหมาก	7	0.3
ตรวจตับ	3	0.1
ตรวจตา	27	1.0
ตรวจเต้านม	3	0.1
ตรวจทางเดินปัสสาวะ	1	0.0
ตรวจเบาหวานและไต	1	0.0
ตรวจปอด	1	0.0
ตรวจปัสสาวะ	1	0.0
ตรวจฟัน	4	0.1
ตรวจภายใน	18	0.6
ตรวจมดลูก	6	0.2
ตรวจมวลกระดูก	3	0.1
ตรวจมะเร็งเต้านม	4	0.1
ตรวจมะเร็งปากมดลูก	2	0.1
ตรวจระดับน้ำตาลในเลือด	3	0.1
ตรวจร่างกาย	8	0.3
ตรวจร่างกายหลังผ่าตัด	2	0.1
ตรวจโรคทั่วไป	23	0.8
ตรวจโรคประจำตัว	2	0.1
ตรวจคลื่นหัวใจ	3	0.1
ตรวจเลือด	16	0.6
ตรวจวัดสายตา	1	0.0
ตรวจไวรัสตับ	2	0.1
ตรวจคัดกรอง	4	0.1

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจสุขภาพ	128	4.6
ตรวจหลังคลอด	1	0.0
ตรวจหลังแท้ง	1	0.0
ตรวจหลังผ่าตัด	1	0.0
ตรวจหลังผ่าตัดนิ้ว	1	0.0
ตรวจหัวใจ	5	0.2
ตรวจหู	6	0.2
ตรวจอาการทางประสาท	5	0.2
ตรวจอายุรกรรม	5	0.2
ต่อกระดูก	5	0.2
ต่อมทอนซิลอักเสบ	13	0.5
ต่อมน้ำเหลืองอักเสบ	1	0.0
ต่อมปัสสาวะอักเสบ	1	0.0
ต่อมลูกหมากโต	1	0.0
ต่อมลูกหมากอักเสบ	1	0.0
ต่อหีน	5	0.2
ตัดไหม	1	0.0
ตับแข็ง	4	0.1
ตับอักเสบ	4	0.1
ตัวร้อน	1	0.0
ตากุ้งยิง	1	0.0
ตาแดง	11	0.4
ตาอักเสบ	6	0.2
ติดเชื้อที่นิ้วเท้า	1	0.0
ติดเชื้อในกระแสเลือด	1	0.0
ติดต่อสิทธิการรักษา	2	0.1
ตุ่มหนองตามร่างกาย	1	0.0
ตุ่มน้ำใสที่หลัง	1	0.0
ไตติดเชื้อ	2	0.1
ไตเทียม	1	0.0
ไตวาย	2	0.1
ไตอักเสบ	1	0.0
ถอดเฟือง	11	0.4
ถอดห่วงมดลูก	1	0.0

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ถอนฟัน	56	2.0
ถุงลมโป่งพอง	2	0.1
ท้องร่วง	22	0.8
ท้องเสีย	3	0.1
ท้องอืด	1	0.0
ทอนซิลอักเสบ	5	0.2
ท่อปัสสาวะอักเสบ	1	0.0
ท่อปัสสาวะอุดตัน	1	0.0
ทำกายภาพบำบัด	1	0.0
ทำคลอด	3	0.1
ทำบายพาสหัวใจ	1	0.0
ทำแผล	31	1.1
ทำแผลตัดไหม	1	0.0
ทำแผลและรับยา	1	0.0
ทำฟัน	4	0.1
ทำฟันปลอม	1	0.0
ทำหาม	4	0.1
ไทรอยด์เป็นพิษ	3	0.1
ธาลัสซีเมีย	2	0.1
นวดแผนไทย	2	0.1
นอนไม่หลับ	3	0.1
นัดตรวจ	1	0.0
น้ำตาลในเลือดต่ำ	3	0.1
น้ำท่วมปอด	8	0.3
น้ำในปอดมาก	1	0.0
น้ำในหูไม่เท่ากัน	5	0.2
น้ำเหลืองเป็นพิษ	1	0.0
นิ้วขา	2	0.1
นิ้วในไต	1	0.0
นิ้วล็อก	3	0.1
เนื้องอกในมดลูก	2	0.1
เนื้องอกในลำไส้	2	0.1
แน่นท้อง	2	0.1
แน่นหน้าอก	4	0.1

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
แน่นหน้าอกจุกเสียด	1	0.0
บล็อกหลัง	1	0.0
บวมจากการแพ้ขมิ้น	1	0.0
เบาหวาน	353	12.6
เบาหวานความดัน	21	0.8
เบาหวานความดันไขมันอุดตันเส้นเลือด	1	0.0
เบาหวานความดันหัวใจโต	1	0.0
ประจำเดือนไหลไม่หยุด	3	0.1
ปรึกษาการตั้งครรภ์	1	0.0
ปรึกษาเรื่องลดความอ้วน	1	0.0
ปรึกษาเรื่องวางแผนครอบครัว	1	0.0
ปลายประสาทอักเสบ	1	0.0
ปวดกระดูกสันหลัง	1	0.0
ปวดกล้ามเนื้อ	8	0.3
ปวดขมับข้างเดียว	1	0.0
ปวดข้อ	2	0.1
ปวดข้อกระดูก	1	0.0
ปวดข้อเข่า	1	0.0
ปวดข้อเท้า	1	0.0
ปวดข้อเท้าบวม	1	0.0
ปวดข้อมือ	2	0.1
ปวดขา	34	1.2
ปวดขาและเข่า	1	0.0
ปวดเข่า	3	0.1
ปวดแขน	5	0.2
ปวดคอ	1	0.0
ปวดซี่โครง	3	0.1
ปวดต้นคอ	1	0.0
ปวดตา	2	0.1
ปวดตามร่างกาย	7	0.3
ปวดท้อง	50	1.8
ปวดท้องรุนแรง	1	0.0
ปวดท้องและความดัน	1	0.0
ปวดน่อง	2	0.1

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ปวดประจำเดือน	1	0.0
ปวดฟัน	2	0.1
ปวดมดลูก	1	0.0
ปวดเมื่อย	2	0.1
ปวดเมื่อยตามร่างกาย	3	0.1
ปวดศีรษะ	37	1.3
ปวดสะโพก	1	0.0
ปวดหลัง	17	0.6
ปวดหลังปวดข้อ	1	0.0
ปวดหลังและข้อเท้า	1	0.0
ปวดหัวไหล่	1	0.0
ปวดหู	2	0.1
ปวดเอว	6	0.2
ปวดเอวถึงขา	2	0.1
ปวดเอวและข้อเท้า	1	0.0
ปวดติดข้อ	3	0.1
ปวดบวม	3	0.1
ปวดอึกเสบ	12	0.4
ปัสสาวะขัด	1	0.0
ปัสสาวะเป็นเลือด	1	0.0
ปัสสาวะแสบ	1	0.0
ปากเปื่อย	2	0.1
ปีกมดลูกอักเสบ	1	0.0
เป็นไข้	5	0.2
เป็นตุ่มที่คอ	1	0.0
เป็นแผลที่ข้อมือ	1	0.0
เป็นแผลที่เท้าเบาหวาน	1	0.0
เป็นแผลเปื่อย	1	0.0
ผังผืดที่เส้นเอ็น	1	0.0
ผ้าคลุมบุตร	1	0.0
ผ้าตัด	4	0.1
ผ้าตัดขาทำขาเทียม	1	0.0
ผ้าตัดซีส	2	0.1
ผ้าตัดซีสปีกมดลูก	1	0.0

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ผ้าตัดนิ้วในถุงน้ำดี	1	0.0
ผ้าตัดนิ้วล็อก	1	0.0
ผ้าตัดไส้ติ่ง	4	0.1
ผ้าตัดไส้เลื่อน	2	0.1
ผ้าตัดหัวใจ	2	0.1
ผ้าตัดเอาเหล็กออก	1	0.0
ผ้าตา	1	0.0
ผ้าผี	3	0.1
ผ้าพันคุด	2	0.1
ผิวหนังลอก	1	0.0
ผึ่งต้อย	1	0.0
ผื่น	8	0.3
ผื่นคัน	1	0.0
แผลติดข้อ	6	0.2
แผลติดข้อที่เท้า	1	0.0
แผลที่เท้า	1	0.0
แผลที่นิ้ว	2	0.1
แผลน้ำร้อนลวก	1	0.0
แผลนิ้วเท้า	1	0.0
แผลเปื่อยที่ปาก	1	0.0
ฝากครรภ์	72	2.6
ผีที่ขา	1	0.0
พญาติมา	24	0.9
พายุมาอายุรกรรมประสาท	1	0.0
พาพ้อมา	1	0.0
พาพ้อมาตรวจตาตาย	1	0.0
พาพ้อมารักษาโรคถุงลมโป่งพอง	1	0.0
พาพ้อมาหาหมอ	1	0.0
พาเพื่อนมาชุดหินปูน	1	0.0
พาเพื่อนมาตรวจสุขภาพ	1	0.0
พาเพื่อนมาแผนกศัลยกรรม	1	0.0
พาแฟนมาตรวจไทรอยด์	1	0.0
พากรรยามาตรวจ	2	0.1
พาแม่มาตรวจโรคไต	1	0.0

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
พ่าย่มาพบแพทย์	2	0.1
พาร์กินสัน	2	0.1
พาลูกชายมาตรวจเลือด	1	0.0
พาลูกมาเจาะเลือด	1	0.0
พาลูกมาตรวจร่างกาย	1	0.0
พาลูกมาถอนฟัน	1	0.0
พาลูกมารับบริการ	1	0.0
พาสามีมาลอกต่อกระจก	1	0.0
แพ็ก้าแฟลคน้ำหนัก	1	0.0
แพทย์ลดความอ้วน	2	0.1
แพ้สารเคมี	1	0.0
พอกไต	3	0.1
ฟังผลการตรวจมะเร็งเต้านม	1	0.0
ฟังผลตรวจเลือด	1	0.0
ภูมิแพ้	4	0.1
มะเร็ง	11	0.4
มะเร็งกระเพาะปัสสาวะ	1	0.0
มะเร็งเต้านม	1	0.0
มะเร็งปอด	1	0.0
มาพบแพทย์	2	0.1
มารับญาติ	1	0.0
มารับบริการตามนัด	2	0.1
มาส่งที่ตรวจท่อปัสสาวะ	1	0.0
มีก้อนเนื้อขึ้นที่แขน	1	0.0
มีตุ่มขึ้นที่ขา	1	0.0
มีอาการชา	1	0.0
มีน้ีรยะจากการกินก้าแฟลคความอ้วน	1	0.0
มือแตก	1	0.0
มือบวม	1	0.0
แมลงกัดนิ้วมือ	1	0.0
แมลงเข้าตา	1	0.0
ไมเกรน	8	0.3
ย้ายสิทธิบัตรทอง	1	0.0
เย็บแผล	12	0.4

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
รถล้ม	2	0.1
รอผลตรวจโรคหัวใจ	1	0.0
รอผ่าตัดต่อกระจก	1	0.0
รอผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจ	1	0.0
รอผ่าตัดลิ้นหัวใจ	1	0.0
รักษากระดูก	1	0.0
รักษาตา	3	0.1
รักษารากฟัน	1	0.0
รักษาหู	4	0.1
รับยา	118	4.2
รับยา HIV	2	0.1
รับยาทำแผล	1	0.0
รับยาแก้ปวดศีรษะ	1	0.0
รับยาความดัน	3	0.1
รับยาความดันซ่อมขาปลอม	1	0.0
รับยาต่อมลูกหมากโต	1	0.0
รับยาไทรอยด์	1	0.0
รับยาเบาหวาน	29	1.0
รับยาเบาหวานความดัน	1	0.0
รับยาภูมิแพ้	6	0.2
รับยาไมเกรน	2	0.1
รับยาโรคกระดูก	2	0.1
รับยาโรคไต	1	0.0
รับยาเล็กบุหรี	1	0.0
รับยาและเข้าเลือด	1	0.0
รับยาไวรัสตับอักเสบ	1	0.0
รับวันนัดผ่าตัดซีส	1	0.0
ริดสีดวง	4	0.1
รูมาตอยด์	3	0.1
รู้สึกไม่สบายตัว	1	0.0
โรคกระดูก	15	0.5
โรคกระเพาะอาหาร	41	1.5
โรคเก๊าท์	11	0.4
โรคเกี่ยวกับกระเพาะปัสสาวะ	9	0.3

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
โรคคอกพอก	8	0.3
โรคงูสวัด	4	0.1
โรคจิตเวช	1	0.0
โรคฉี่หนู	9	0.3
โรคชรา	2	0.1
โรคเชื้อราที่มือ	5	0.2
โรคซีสต์เบาหวาน	1	0.0
โรคตับ	2	0.1
โรคตา	2	0.1
โรคไต	15	0.5
โรคถุงลมปองโรคตา	1	0.0
โรคทางเดินปัสสาวะ	8	0.3
โรคเท้าเปื่อย	2	0.1
โรคนอนไม่หลับ	1	0.0
โรคนิว	15	0.5
โรคประจำตัว	2	0.1
โรคประสาท	4	0.1
โรคปอด	1	0.0
โรคผิวหนัง	15	0.5
โรคเรื้อรัง	2	0.1
โรคลมชัก	3	0.1
โรคสะเก็ดเงิน	4	0.1
โรคหนองพยาธิ	1	0.0
โรคหอบ	39	1.4
โรคหัวใจ	28	1.0
โรคหัวใจเบาหวานความดัน	1	0.0
โรคอุจจาระร่วง	1	0.0
ลมพิษ	1	0.0
ลอกตา	5	0.2
ลำไส้อุดตัน	2	0.1
ลื่นเป็นฝ้าขาวเจ็บลิ้น	1	0.0
ลื่นหัวใจรั่ว	1	0.0
โลหิตจาง	4	0.1
วัณโรค	3	0.1

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
วัดความดัน	2	0.1
วิงเวียนศีรษะ	12	0.4
ไวรัสตับ	1	0.0
ศัลยกรรม	3	0.1
ศีรษะแตก	2	0.1
สุนัขกัด	4	0.1
เส้นเลือดขาด	4	0.1
เส้นเลือดตีบ	2	0.1
เส้นเลือดสมองตีบ	2	0.1
เส้นเลือดหัวใจตีบ	3	0.1
โรคนอนไม่หลับ	1	0.0
โรคนิว	15	0.5
โรคประจำตัว	2	0.1
โรคประสาท	4	0.1
โรคปอด	1	0.0
โรคผิวหนัง	15	0.5
โรคเรื้อรัง	2	0.1
โรคลมชัก	3	0.1
โรคสะเก็ดเงิน	4	0.1
โรคหนองพยาธิ	2	0.1
โรคหอบ	39	1.4
โรคหัวใจ	28	1.0
โรคหัวใจเบาหวานความดัน	1	0.0
โรคอุจจาระร่วง	1	0.0
ลมพิษ	1	0.0
ลอกตา	5	0.2
ลำไส้อุดตัน	2	0.1
ลื่นเป็นฝ้าขาวเจ็บลิ้น	1	0.0
ลื่นหัวใจรั่ว	1	0.0
โลหิตจาง	4	0.1
วัณโรค	3	0.1
วัดความดัน	2	0.1
วิงเวียนศีรษะ	12	0.4
ไวรัสตับ	1	0.0

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
คล้ายกรรม	3	0.1
ศีรษะแตก	2	0.1
สุนัขกัด	4	0.1
เส้นเลือดขาด	4	0.1
เส้นเลือดตีบ	2	0.1
เส้นเลือดสมองตีบ	2	0.1
เส้นเลือดหัวใจตีบ	3	0.1
เส้นเลือดอุดตัน	2	0.1
แสบท้อง	1	0.0
ไส้ติ่งอักเสบ	5	0.2
ไส้เลื่อน	5	0.2
หกล้ม	1	0.0
หนองใน	1	0.0
หลอดลมอักเสบ	25	0.9
หวัด	3	0.1
หัวใจ	4	0.1
หัวใจขาดเลือด	1	0.0
หินปูนในหู	6	0.2
หูตึง	2	0.1
หูหนวก	2	0.1
หูอักเสบ	3	0.1
หูอื้อ	2	0.1
เหงือกบวม	3	0.1
เหงือกอักเสบ	1	0.0
ไหลหลุด	1	0.0
อ่อนเพลีย	22	0.8
อัมพฤกษ์	10	0.4
อัมพาต	3	0.1
อัลตราซาวด์มดลูก	1	0.0
อาเจียน	1	0.0
อาหารเป็นพิษ	23	0.8
อุดฟัน	36	1.3
อุบัติเหตุ	12	0.4
เอ็กซ์เรย์	1	0.0

ตารางที่ 4.9.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ (n=2,800) (ต่อ)

การเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
เอ็กซ์เรย์ฟัน	1	0.0
เอ็กซ์เรย์ปอด	2	0.1
เอาหัวงอก	2	0.1
ไอ	8	0.3

จากตารางที่ 4.2.1.1 แสดงอาการเจ็บป่วยของประชาชนที่ต้องใช้บริการในหน่วยบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการด้วยโรคเบาหวาน จำนวน 353 คน (ร้อยละ12.6) รองลงมาคือโรคความดันโลหิตสูงจำนวน 295 คน (ร้อยละ10.5) ตรวจสุขภาพ จำนวน 128 คน (ร้อยละ4.6) รับประทานยาจำนวน 118 คน (ร้อยละ4.2) ใช้หวัดจำนวน 52 คน (ร้อยละ1.9) โรคกระเพาะอาหารจำนวน 41 คน (ร้อยละ1.5) คลอดบุตร จำนวน 30 คน (ร้อยละ1.1) ใช้ จำนวน 29 คน (ร้อยละ1.0) ตรวจตาจำนวน 27 คน (ร้อยละ1.0) ขอใบรับรองแพทย์จำนวน 24 คน (ร้อยละ0.9) เบาหวานและความดัน จำนวน 21 คน (ร้อยละ0.8) ข้อเข่าเสื่อม จำนวน 19 คน (ร้อยละ0.7) โรคกระดูก จำนวน 15 คน (ร้อยละ0.5) ข้อมืออักเสบ จำนวน 12 คน (ร้อยละ0.4) ใช้เลือดออก จำนวน 11 คน (ร้อยละ0.4) โรคเก๊าท์ จำนวน 11 คน (ร้อยละ0.4) โรคมาเรียม จำนวน 11 คน (ร้อยละ0.4) แขนหลุด จำนวน 10 คน (ร้อยละ0.4) SLE จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) กรดไหลย้อน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) กรวยไตอักเสบจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) กระจกขี้มอดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) กระจกแตกจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) กล้ามเนื้อขาอักเสบจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) กล้ามเนื้อฉีกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) กล้ามเนื้ออักเสบจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ภาวะขาบวมจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ข้อเคล็ดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ข้อเท้าบวมจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ข้อเท้าพลิกจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ข้อเท้าอักเสบจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ขอใบส่งตัวจำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2) ข้อมือแตกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ข้อมือบวมจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ข้ออักเสบจำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) ขาบวมจำนวน 11 คน (ร้อยละ0.4) ขาหักจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ขูดมดลูกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ขูดหินปูนจำนวน 7 คน (ร้อยละ0.3) เข้าบวมจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) เข้าเฝือกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เข้าเฝือกข้อเท้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เข้าเฝือกขาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เข้าเฝือกแขนจำนวน 9 คน (ร้อยละ0.3) เข้าเฝือกขาจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) แขนขาอ่อนแรงจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) แขนเคล็ดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) แขนขาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) แขนบวมจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) แขนและขาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) แขนและเท้าขาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) แขนหักจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ใช้และหอบจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ใช้และไอจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ใช้ ไอและหอบจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ใช้มันอุดต้นเส้นเลือดจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ใช้และท้องเสียจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ใช้หวัดใหญ่จำนวน 9 คน (ร้อยละ0.3) ครรภ์เป็นพิษจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ความจำเสื่อมจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ความดันต่ำและเลือดจางจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ความดันและเบาหวานจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) คัดกรองเบาหวานจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) คั้นเนื้อคันทู จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เครียดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เคลียร์ช่องปากจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) กัดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) จิตเวชจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) เจ็บข้อมือจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เจ็บคอจำนวน 8 คน (ร้อยละ0.3) เจ็บตาจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) เจ็บตามเนื้อตัวจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เจ็บเท้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เจ็บหน้าอก จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) เจ็บไหล่ขาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เจาะหนองที่เท้าออกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฉีดยา แก้อาการอ่อนเพลียจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฉีดยาเนื่องจากอ่อนเพลียจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ฉีดวัคซีนจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้าจำนวน 12 คน (ร้อยละ0.4) ช่องคลอดอักเสบจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ชักจากไข้จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ขาดตามร่างกายจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) เชื้อรา จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ซ่อมขาเทียมและรับยาไมเกรนจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ไซนัสอักเสบ จำนวน 9 คน (ร้อยละ0.3) ตกต้นไม้จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ตรวจกระดูกจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ตรวจการตั้งครรภ์จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ตรวจเข้าจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ตรวจครรภ์ จำนวน 15 คน (ร้อยละ0.5) ตรวจคลื่นหัวใจจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)

ตรวจขึ้นเนื้อมะเร็งจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตรวจซิสต์จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตรวจซิสต์มดลูกจำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2) ตรวจต่อมลูกหมากจำนวน 7 คน (ร้อยละ0.3)ตรวจตับจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)ตรวจเต้านม จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ตรวจทางเดินปัสสาวะจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตรวจเบาหวานและไตจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตรวจปอดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตรวจปัสสาวะ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตรวจฟันจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1)ตรวจภายในจำนวน 18 คน (ร้อยละ0.6)ตรวจมดลูกจำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2)ตรวจมวลกระดูกจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ตรวจมะเร็งเต้านมจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1)ตรวจมะเร็งปากมดลูกจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ตรวจระดับน้ำตาลในเลือดจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ตรวจร่างกายจำนวน 8 คน (ร้อยละ0.3) ตรวจร่างกายหลังผ่าตัดจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ตรวจโรคทั่วไปจำนวน 23 คน (ร้อยละ0.8)ตรวจโรคประจำตัวจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ตรวจคลื่นหัวใจ จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)ตรวจเลือดจำนวน 16 คน (ร้อยละ0.6)ตรวจวัดสายตาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตรวจไวรัสตับ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ตรวจศีลยกรรม จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) ตรวจสุขภาพประจำปีจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ตรวจหลังคลอดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ตรวจหลังแท้งจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตรวจหลังผ่าตัดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตรวจหลังผ่าตัดนิ้ว จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตรวจหัวใจจำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2)ตรวจหูจำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2)ตรวจอาการทางประสาทจำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) ตรวจอายุรกรรม จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2)ต่อกระดูกจำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2)ต่อมทอนซิลอักเสบจำนวน 13 คน (ร้อยละ0.5)ต่อมน้ำเหลืองอักเสบจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ต่อมปัสสาวะอักเสบจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ต่อมลูกหมากโตจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ต่อมลูกหมากอักเสบจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ต่อหินจำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2) ตัดใหม่จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตัดแข็งจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1)ตัดอักเสบจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1)ตัวร้อนจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตากุ้งยิงจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ตาแดงจำนวน 11 คน (ร้อยละ0.4)ตาอักเสบจำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2) ติดเชื้อที่นิ้วเท้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ติดเชื้อในกระแสเลือดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ติดต่อสิทธิการรักษาจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ตุ่มหนองตามร่างกายจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ตุ่มน้ำใสที่หลังจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ไตติดเชื้อ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ไตเทียมจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ไตวายจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ไตอักเสบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ถอดเฝือกจำนวน 11 คน (ร้อยละ0.4) ถอดห่วงมดลูกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ถอนฟันจำนวน 56 คน (ร้อยละ2.0)ถูกลมโป่งพองจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ท้องร่วงจำนวน 22 คน (ร้อยละ0.8)ท้องเสียจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ท้องอืดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ทอนซิลอักเสบจำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2)ท่อปัสสาวะอักเสบจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ท่อปัสสาวะอุดตัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ทำกายภาพบำบัดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ทำคลอดจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ทำบายพาสหัวใจจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ทำแผลจำนวน 31 คน (ร้อยละ1.1) ทำแผลตัดใหม่จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ทำแผลและรับยาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ทำฟันจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1)ทำฟันปลอมจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ทำบัวมจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1)ไทรอยด์เป็นพิษจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1) ธาลัสซีเมียจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)นวดแผนไทย จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)นอนไม่หลับจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)นัดตรวจจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) น้ำตาลในเลือดต่ำจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)น้ำท่วมปอดจำนวน 8 คน (ร้อยละ0.3) น้ำในปอดมากจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)น้ำในหูไม่เท่ากันจำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2)น้ำเหลืองเป็นพิษจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)นิ้วขาจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)นิ้วในไตจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)นิ้วล็อกจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)เนื้องอกในมดลูกจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) เนื้องอกในลำไส้ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)แน่นท้องจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) แน่นหน้าอกจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) แน่นหน้าอก จุกเสียดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)บล็อกลังจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)บวมจากการแพ้ขมิ้นจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)เบาหวาน ความดัน ไชมันอุดตันเส้นเลือดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)เบาหวาน ความดัน หัวใจ ไตจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ประจำเดือนไหลไม่หยุดจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)ปรึกษาการตั้งครรภ์จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปรึกษาเรื่องลดความอ้วนจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปรึกษาเรื่องวางแผนครอบครัวจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปลายประสาทอักเสบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดกระดูกสันหลัง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดกล้ามเนื้อจำนวน 8 คน (ร้อยละ0.3) ปวดขมับข้างเดียวจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดข้อจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ปวดข้อกระดูก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดข้อเข้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดข้อเท้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดข้อเท้าบวม จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ปวดข้อมือ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ปวดขา จำนวน 34 คน (ร้อยละ1.2)ปวดขาและเท้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดเข่าจำนวน

3 คน (ร้อยละ0.1)ปวดแขนจำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2)ปวดคอจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดศีรษะจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)ปวดต้นคอจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดตาจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ปวดตามร่างกายจำนวน 7 คน (ร้อยละ0.3)ปวดท้องจำนวน 50 คน (ร้อยละ1.8)ปวดท้องรุนแรงจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดท้องและความดัน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดน่องจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ปวดประจำเดือนจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดฟันจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ปวดมดลูกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดเมื่อยจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ปวดเมื่อยตามร่างกายจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)ปวดศีรษะจำนวน 37 คน (ร้อยละ1.3)ปวดสะโพก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดหลังจำนวน 17 คน (ร้อยละ0.6)ปวดหลัง ปวดข้อจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดหลังและข้อเท้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดหัวไหล่จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดหูจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ปวดเอวจำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2)ปวดเอวถึงขาจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ปวดเอวและข้อเท้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปวดติดเชือกจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)ปวดบวมจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)ปวดอักเสบจำนวน 12 คน (ร้อยละ0.4)ปัสสาวะขัดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปัสสาวะเป็นเลือดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปัสสาวะแสบจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ปากเปื่อยจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ปีกมดลูกอักเสบ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)เป็นไข้จำนวน 5 คน (ร้อยละ0.2)เป็นตุ่มที่คอจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)เป็นแผลที่ข้อมือจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)เป็นแผลที่เท้าเบาหวานจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)เป็นแผลเปื่อยจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ฝังฝีที่เส้นเอ็น จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ผ่าคลอดบุตร จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ผ่าตัดจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1)ผ่าตัดขา ทำขาเทียม จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ผ่าตัดซิสต์จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1) ผ่าตัดซิสต์ปีกมดลูกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ผ่าตัดนิ้วในถุงน้ำดี จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ผ่าตัดนิ้วล็อกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ผ่าตัดไส้ติ่งจำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1)ผ่าตัดไส้เลื่อน จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ผ่าตัดหัวใจจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ผ่าตัดเอาเหล็กออกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ผ่าตา จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ผ่าฝีจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)ผ่าฟันคุดจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)ผิวหนังลอกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) ผังผดผื่นจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ผื่นจำนวน 8 คน (ร้อยละ0.3)ผื่นคันจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)แผลติดเชื้อจำนวน 6 คน (ร้อยละ0.2)แผลติดเชื้อที่เท้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)แผลที่เท้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)แผลที่นิ้วจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)แผลน้ำร้อนลวกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)แผลนิ้วเท้าจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)แผลเปื่อยที่ปากจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ผากครรภ์จำนวน 72 คน (ร้อยละ2.6) ผีที่ขาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ฝุ่นเข้าตาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) พยาธิตามจำนวน 24 คน (ร้อยละ0.9)พาปูมาอายุรกรรมประสาทจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาพ้อมาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) พาพ้อมาตรวจตาอายุรกรรมจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาพ้อมารักษาโรคถุงลมโป่งพองจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) พาพ้อมาหาหมอ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาเพื่อนมาขูดหินปูนจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาเพื่อนมาตรวจสุขภาพจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาเพื่อนมาแผนกศัลยกรรม จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาแฟนมาตรวจไทรอยด์จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาภรรยามาตรวจ จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)พาแม่มาตรวจโรคไตไส้ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาย่ามาพบแพทย์จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)พาร์กินสันจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)พาลูกชายมาตรวจเลือดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) พาลูกมาเจาะเลือดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) พาลูกมาตรวจร่างกายจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาลูกมาถอนฟันจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาลูกมารับบริการจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พาสามีมาลอคต่อกระดูกจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) แพ้กาแฟลดน้ำหนักจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)แพ้ยาลดความอ้วนจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)แพ้สารเคมีจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พอกไตจำนวน 3 คน (ร้อยละ0.1)พึงผลการตรวจมะเร็งเต้านม จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)พึงผลตรวจเลือด จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ภูมิแพ้จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) โรคมะเร็งจำนวน 11 คน (ร้อยละ0.4) มะเร็งกระเพาะปัสสาวะ จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)มะเร็งเต้านมจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)มะเร็งปอดจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)มาพบแพทย์จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)มารับญาติจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)มารับบริการตามนัดจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)มาส่งที่ตรวจท่อปัสสาวะจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)มีก้อนเนื้อขึ้นที่แขนจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)มีตุ่มขึ้นที่ขาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) มีอาการชาจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)มีสีกระจากการกินกาแฟลดความอ้วน จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0) มือแตก จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)มือบวมจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)แมลงกัดนิ้วมือจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)แมลงเข้าตา จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)ไมเกรนจำนวน 8 คน (ร้อยละ0.3) ย้ายสิทธิบัตรทอง จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)เย็บแผลจำนวน 12 คน (ร้อยละ0.4)รถล้มจำนวน 2 คน (ร้อยละ0.1)รอผลตรวจโรคหัวใจจำนวน 1 คน (ร้อยละ0.0)รอผ่าตัดต่อกระดูกจำนวน 1 คน

(ร้อยละ0.0)รอฟ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รอฟ่าตัดลิ้นหัวใจจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รักษากระดูก
 จำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รักษาตาจำนวน 3คน (ร้อยละ0.1) รักษากระดูกสันหลังจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รักษาหูจำนวน 4คน
 (ร้อยละ0.1)รับยา HIVจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1) รับยา ทำแผลจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รับยาแก้ปวดศีรษะจำนวน 1คน
 (ร้อยละ0.0)รับยาความดันจำนวน 3คน (ร้อยละ0.1)รับยาความดัน ซ่อมขาปลอมจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รับยาต่อม
 ลูกหมากโต จำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รับยาไทรอยด์จำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รับยาเบาหวานจำนวน 29คน (ร้อยละ1.0)
 รับยาเบาหวาน ความดันจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รับยาภูมิแพ้จำนวน 6คน (ร้อยละ0.2)รับยาไมเกรนจำนวน 2คน
 (ร้อยละ0.1)รับยาโรคกระดูกจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)รับยาโรคไตจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รับยาเลิกระบุน้ำจำนวน 1คน
 (ร้อยละ0.0)รับยาและเข้าเลือดจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0) รับยาไวรัสตับอักเสบบีจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)รับวันนัดผ่าตัด
 ซีสจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)ริดสีดวงจำนวน 4คน (ร้อยละ0.1)รูมาตอยด์จำนวน 3คน (ร้อยละ0.1)รู้สึกไม่สบายตัวจำนวน
 1คน (ร้อยละ0.0)เรื่องรังจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)โรคเกี่ยวกับกระเพาะปัสสาวะจำนวน 9คน (ร้อยละ0.3)โรคคอกอก
 จำนวน 8คน (ร้อยละ0.3)โรคถุงน้ำดีจำนวน 4คน (ร้อยละ0.1)โรคจิตเวชจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)โรคฉี่หนูจำนวน 9คน
 (ร้อยละ0.3)โรคชราจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)โรคเชื้อราที่มือจำนวน 5คน (ร้อยละ0.2) โรคซีส เบาหวานจำนวน 1คน
 (ร้อยละ0.0)โรคตับจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)โรคตา จำนวน 2คน (ร้อยละ0.1) โรคไตจำนวน 15คน (ร้อยละ0.5)
 โรคถุงลมป่อง โรคตาจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)โรคทางเดินปัสสาวะจำนวน 8คน (ร้อยละ0.3)โรคเท้าเปื่อยจำนวน 2คน
 (ร้อยละ0.1)โรคนอนไม่หลับจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)โรคน้ำขี้จำนวน 15คน (ร้อยละ0.5)โรคประจำตัวจำนวน 2คน
 (ร้อยละ0.1)โรคประสาทจำนวน 4คน (ร้อยละ0.1)โรคปอดจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)โรคผิวหนังจำนวน 15คน
 (ร้อยละ0.5)โรคเริ่มจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)โรคลมชักจำนวน 3คน (ร้อยละ0.1)โรคสะกิดเงินจำนวน 4คน (ร้อยละ0.1)
 โรคหนองพยาธิจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)โรคหอบจำนวน 39คน (ร้อยละ1.4)โรคหัวใจจำนวน 28คน (ร้อยละ1.0)
 โรคหัวใจ เบาหวาน ความดันจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)โรคอุจจาระร่วงจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)ลมพิษจำนวน 1คน
 (ร้อยละ0.0)ลอกตาจำนวน 5คน (ร้อยละ0.2)ลำไส้อุดตันจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1) ลิ้นเป็นฝ้าขาว เจ็บลิ้น จำนวน 1คน
 (ร้อยละ0.0)ลิ้นหัวใจรั่วจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)โลหิตจาง จำนวน 4คน (ร้อยละ0.1)วัณโรคจำนวน 3คน
 (ร้อยละ0.1)วัดความดันจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)วินิจฉัยศีรษะจำนวน 12คน (ร้อยละ0.4)ไวรัสตับจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)
 ศัลยกรรมจำนวน 3คน (ร้อยละ0.1)ศีรษะแตกจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)สุนัขกัดจำนวน 4คน (ร้อยละ0.1)เส้นเลือดขาด
 จำนวน 4คน (ร้อยละ0.1)เส้นเลือดตีบจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)เส้นเลือดสมองตีบจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)เส้นเลือด
 หัวใจตีบจำนวน 3คน (ร้อยละ0.1)เส้นเลือดอุดตัน จำนวน 2คน (ร้อยละ0.1) แสบท้องจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)
 ไล่ตั้งอีกเสบจำนวน 5คน (ร้อยละ0.2)ไล่เลื่อนจำนวน 5คน (ร้อยละ0.2)หกล้มจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)หนองใน จำนวน
 1คน (ร้อยละ0.0)หลอดลมอักเสบ จำนวน 25คน (ร้อยละ0.9)หวัดจำนวน 3คน (ร้อยละ0.1)หัวใจจำนวน 4คน
 (ร้อยละ0.1)หัวใจขาดเลือดจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)หินปูนในหูจำนวน 6คน (ร้อยละ0.2)หูตึงจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)
 หูหนวกจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)หูอักเสบจำนวน 3คน (ร้อยละ0.1)หูอื้อจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)เหงือกบวมจำนวน
 3คน (ร้อยละ0.1)เหงือกอักเสบจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)ไหลหลุดจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)อ่อนเพลียจำนวน 22คน
 (ร้อยละ0.8)อัมพฤกษ์จำนวน 10คน (ร้อยละ0.4)อัมพาตจำนวน 3คน (ร้อยละ0.1)อัลตราซาวด์ลูกจำนวน 1คน
 (ร้อยละ0.0)อาเจียนจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)อาหารเป็นพิษจำนวน 23คน (ร้อยละ0.8)อดฟันจำนวน 36คน (ร้อยละ1.3)
 อุบัติเหตุจำนวน 12คน (ร้อยละ0.4)เอ็กซ์เรย์จำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)เอ็กซ์เรย์ฟันจำนวน 1คน (ร้อยละ0.0)เอ็กซ์เรย์
 ปอดจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1)เอาห่วงออกจำนวน 2คน (ร้อยละ0.1) และไอจำนวน 8คน (ร้อยละ0.3)

4.9.2 ผลการสำรวจปัญหาข้อขัดข้องในการใช้บริการ

ผลการสำรวจเกี่ยวกับปัญหาข้อขัดข้องในการใช้บริการในหน่วยบริการ และการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น
 ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.9.2.1 ถึง ตาราง
 ที่ 4.9.2.7

ตารางที่ 4.9.2.1 แสดงปัญหาจากการใช้บริการในหน่วยบริการ ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด
 (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ท่านประสบปัญหาใน การใช้สิทธิในสถาน พยาบาลครั้งสุดท้ายหรือไม่	ไม่มีปัญหา	จำนวน	2,730	387	396	386	380	393	391	393
		ร้อยละ	97.5	96.8	99.0	96.5	95.0	98.3	97.8	98.3
	มีปัญหา	จำนวน	70	13	4	14	20	7	9	7
		ร้อยละ	2.5	3.3	1.0	3.5	5.0	1.8	2.3	1.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.2.1แสดงปัญหาจากการใช้บริการในหน่วยบริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหา
 ในการใช้สิทธิในสถานพยาบาลครั้งสุดท้ายเห็นได้จากภาพรวม ไม่มีปัญหา จำนวน 2,730 คน (ร้อยละ97.5) มีปัญหาจำนวน
 70คน (ร้อยละ 2.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดหนองบัวลำภู มีผู้รับบริการที่ไม่มีปัญหามากที่สุด จำนวน 396คน
 (ร้อยละ99.0) รองลงมาคือจังหวัดบึงกาฬและนครพนม จำนวน 393คน(ร้อยละ98.3) จังหวัดสกลนคร จำนวน 391คน
 (ร้อยละ97.8) จังหวัดเลย จำนวน 387 คน (ร้อยละ96.8) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 386 คน (ร้อยละ96.5) และจังหวัด
 หนองคาย จำนวน 380 คน (ร้อยละ95.0) ส่วนจังหวัดที่มีปัญหามากที่สุดคือ จังหวัดหนองคาย จำนวน 20 คน
 (ร้อยละ5.0) รองลงมาคือ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 14 คน (ร้อยละ3.5) จังหวัดเลย จำนวน 13คน (ร้อยละ3.3)จังหวัด
 สกลนคร จำนวน 9คน (ร้อยละ2.3) จังหวัดบึงกาฬและนครพนม จำนวน 7คน(ร้อยละ1.8) และจังหวัดหนองบัวลำภู
 จำนวน 4 คน (ร้อยละ1.0)

ตารางที่ 4.9.2.2 แสดงกรณีที่ไม่มีปัญหาคราวนี้แต่เป็นปัญหาที่เคยผ่านมาในการใช้บริการในหน่วยบริการ
 ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
(กรณีไม่มีปัญหา คราวนี้)ที่ผ่านมาท่าน เคยประสบปัญหาใน การใช้บริการหรือไม่	ไม่เคยมี ปัญหา	จำนวน	2,309	378	389	382	372	0	391	0
		ร้อยละ	82.5	94.5	97.3	95.5	93.0	0	97.8	0.0
	เคยมีปัญหา	จำนวน	27	9	4	5	9	0	0	0
		ร้อยละ	1.0	2.3	1.0	1.3	2.3	0	0.0	0.0
	ไม่ตอบ	จำนวน	464	13	7	13	19	400	9	400
		ร้อยละ	16.6	3.3	1.8	3.3	4.8	100	2.3	100
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.2.2แสดงกรณีที่ไม่มีปัญหาคราวนี้แต่เป็นปัญหาที่เคยผ่านมาในการใช้บริการในหน่วยบริการพบ
 ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาในการใช้สิทธิในสถานพยาบาลครั้งสุดท้ายเห็นได้จากภาพรวม ไม่มีปัญหา จำนวน
 2,309 คน (ร้อยละ82.5) มีปัญหาจำนวน 27คน (ร้อยละ 1.0) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดสกลนคร มีผู้รับบริการ

ที่ไม่มีปัญหามากที่สุด จำนวน 391คน (ร้อยละ98.7) รองลงมาคือจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 389คน(ร้อยละ97.3) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 382 คน (ร้อยละ95.5) จังหวัดเลย จำนวน 378คน (ร้อยละ94.5) และจังหวัดหนองคาย จำนวน 372 คน (ร้อยละ93.0) ส่วนจังหวัดที่มีปัญหามากที่สุดคือ จังหวัดเลยและจังหวัดหนองคาย จำนวน 9 คน (ร้อยละ2.3) รองลงมาคือ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 5 คน (ร้อยละ1.3)และจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 4คน (ร้อยละ1.0)

4.9.2.2. ผลการสำรวจแสดงการแก้ปัญหา ในการใช้บริการในหน่วยบริการ ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัดมีดังนี้

1. แจ้งผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน
2. แจ้งพยาบาล
3. ถามพนักงานที่เคาเตอร์
4. นั่งรอและสอบถามเจ้าหน้าที่
5. ไม่ได้แก้ไขปัญหา
6. รอคารดำเนินงานรุดต่อไปเรื่อยๆ
7. ร้องเรียน ผอ.โรงพยาบาล
8. รอให้โรงพยาบาลแก้ปัญหา

4.9.2.3 ผลการสำรวจการแก้ปัญหา กรณีที่ไม่มีปัญหาคราวนี้แต่เป็นปัญหาที่เคยผ่านมาในการใช้บริการในหน่วยบริการ ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัดมีดังนี้

1. ขอคำแนะนำเพื่อความเข้าใจ
2. ขอให้รพ.ส่งตัวไปรักษา รพ.สกลนคร
3. เขียนเรื่องในกล่องรับความคิดเห็น
4. จ่ายเงินเอง
5. แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
6. แจ้งพยาบาล
7. ดูแลตัวเอง
8. ต้องกลับไปติดต่ออนามัยก่อน
9. ติดต่อเจ้าหน้าที่
10. นั่งรอ
11. ปรึกษาเจ้าหน้าที่
12. เปลี่ยน รพ. โดยไม่รอใบส่งตัว
13. ไปพบรองผู้อำนวยการ
14. ไปร้องเรียนกับหน่วยร้องเรียน
15. มาแต่เข้ามาให้เร็วขึ้น
16. ไม่ได้รับการแก้ไข
17. ไม่ได้เลี้ยง
18. ไม่รับบริการ
19. ไม่สามารถแก้ปัญหาได้
20. รอคิวต่อไป
21. สัมบัตรทอง
22. สอบถามเจ้าหน้าที่
23. สอบถามแพทย์
24. อยู่เฉยๆ

ตารางที่ 4.9.2.5แสดงผลของการแก้ปัญหา ในการใช้บริการในหน่วยบริการ ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด (n=2,800)

ข้อมูล	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
บรรลุผลอย่างดี	จำนวน	4	1	1	0	2	0	0	0
	ร้อยละ	0.1	0.3	0.3	0.0	0.5	0	0.0	0.0
บรรลุผล	จำนวน	7	1	3	0	0	1	1	1
	ร้อยละ	0.3	0.3	0.8	0.0	0.0	0.3	0.3	0.3
ไม่ค่อยบรรลุผล	จำนวน	16	6	0	1	3	1	6	1
	ร้อยละ	0.6	1.5	0.0	0.3	0.8	0.3	1.5	0.3
ไม่บรรลุผล	จำนวน	28	0	0	11	14	2	1	2
	ร้อยละ	1.0	0.0	0.0	2.8	3.5	0.5	0.3	0.5
ไม่มีความเห็น	จำนวน	12	5	0	2	0	3	1	3
	ร้อยละ	0.4	1.3	0.0	0.5	0.0	0.8	0.3	0.8
ไม่ตอบ	จำนวน	2,731	387	396	386	381	393	391	393
	ร้อยละ	97.5	96.8	99.0	96.5	95.3	98.3	97.8	98.3
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.9.2.5 แสดงผลของการแก้ปัญหา ในการใช้บริการในหน่วยบริการ เห็นได้จากภาพรวม บรรลุผลอย่างดี จำนวน 4 คน (ร้อยละ0.1) บรรลุผล จำนวน 7 คน (ร้อยละ 0.3) ไม่ค่อยบรรลุผล จำนวน 16 คน (ร้อยละ 0.6) ไม่บรรลุผล จำนวน 28 คน (ร้อยละ 1.0) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดหนองคาย บรรลุผลอย่างดี จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) รองลงมาคือจังหวัดเลยและจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ส่วนจังหวัดที่บรรลุผลมากที่สุดคือ จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.8) รองลงมาคือจังหวัดเลย จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดสกลนคร และ จังหวัดนครพนม จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ส่วนจังหวัดที่ไม่ค่อยบรรลุผล คือ จังหวัดเลย และจังหวัดสกลนคร จำนวน 6 คน (ร้อยละ1.5) รองลงมาคือ จังหวัดหนองคาย จำนวน 3 คน (ร้อยละ0.8) และจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 4 คน (ร้อยละ1.0) จังหวัดอุดรธานี บึงกาฬ และนครพนม จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3) ส่วนจังหวัดที่ไม่บรรลุผล ที่มากที่สุดคือ จังหวัดหนองคาย จำนวน 14 คน (ร้อยละ3.5) รองลงมาคือจังหวัดอุดรธานี จำนวน 11 คน (ร้อยละ2.8) จังหวัดบึงกาฬ และนครพนม จำนวน 2 คน (ร้อยละ0.5) และ จังหวัดสกลนคร จำนวน 1 คน (ร้อยละ0.3)

4.9.2.4 ผลสำรวจการแก้ปัญหาของหน่วยบริการที่ช่วยผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการในหน่วยบริการ ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัดมีดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. แก้ไขให้ทันที | 10. ไปรอย้ายสิทธิ |
| 2. ค้นหาเอกสาร | 11. พาไปพบแพทย์ |
| 3. ชี้แจงให้ทราบว่าหมอไม่มาตามนัด | 12. ไม่ช่วย ให้กลับบ้าน |
| 4. ชี้แจงให้ฟัง | 14. ไม่ได้ช่วยเหลืออะไรเลย |
| 5. ใช้บัตรประชาชนแทน | 15.รักษา เอาใจใส่ |
| 6. ติดตามเรื่องการย้ายบัตรทองให้ | 16. รับฟังข้อมูล |
| 7. ทำตามระบบ | 17. ให้คำแนะนำดี |
| 8. ทำให้ใจเย็นขึ้น | 18. ให้คิวผู้สูงอายุ |
| 9. นั่งรอ | 19. อธิบายการรักษา แต่ไม่ละเอียดไม่รู้เรื่อง |

ตารางที่ 4.9.2.4 แสดงความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาล (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ท่านพึงพอใจการแก้ไขปัญหาของรพ. หรือไม่	พอใจ	จำนวน	81	5	8	55	11	1	1	1
		ร้อยละ	2.9	1.3	2.0	13.8	2.8	0.3	0.3	0.3
	ไม่พอใจ	จำนวน	46	9	1	5	16	4	8	4
		ร้อยละ	1.6	2.3	0.3	1.3	4.0	1.0	2.0	1.0
	ไม่ตอบ	จำนวน	2,673	386	391	340	373	395	391	395
		ร้อยละ	95.5	96.5	97.8	85.0	93.3	98.8	97.8	98.8
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.2.4 แสดงความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาในการใช้สิทธิในสถานพยาบาลครั้งล่าสุดเห็นได้จากภาพรวมพอใจจำนวน 81 คน (ร้อยละ 2.9) ไม่พอใจจำนวน 46 คน (ร้อยละ 1.6) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดอุดรธานี พอใจมากที่สุด จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.8) รองลงมาคือจังหวัดหนองคาย จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) จังหวัดเลย จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) และ จังหวัดบึงกาฬ สกลนคร และ จังหวัดนครพนม จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ส่วนจังหวัดที่ไม่พอใจมากที่สุดคือจังหวัดหนองคาย จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.0) รองลงมาคือจังหวัดเลย จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) จังหวัดสกลนคร จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) จังหวัดอุดรธานีจำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) จังหวัดบึงกาฬ และนครพนม จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) และนครพนม จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

ตารางที่ 4.9.2.5 แสดงคะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาล (n=2,800)

ข้อมูล	จำนวน/ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1 คะแนน	จำนวน	16	0	0	0	7	3	4	3
	ร้อยละ	0.6	0.0	0.0	0.0	1.8	0.8	1.0	0.8
2 คะแนน	จำนวน	8	1	0	0	3	2	1	2
	ร้อยละ	0.3	0.3	0.0	0.0	0.8	0.5	0.3	0.5
3 คะแนน	จำนวน	9	2	0	0	4	0	3	0
	ร้อยละ	0.3	0.5	0.0	0.0	1.0	0.0	0.8	0.0
4 คะแนน	จำนวน	1	1	0	0	0	0	0	0
	ร้อยละ	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5 คะแนน	จำนวน	18	5	2	8	3	0	0	0
	ร้อยละ	0.6	1.3	0.5	2.0	0.8	0.0	0.0	0.0
6 คะแนน	จำนวน	29	1	2	23	2	0	1	0
	ร้อยละ	1.0	0.3	0.5	5.8	0.5	0.0	0.3	0.0
7 คะแนน	จำนวน	43	1	5	0	1	1	0	1
	ร้อยละ	1.5	0.3	1.3	0.0	0.3	0.3	0.0	0.3
8 คะแนน	จำนวน	61	1	11	48	1	0	0	0
	ร้อยละ	2.2	0.3	2.8	12.0	0.3	0.0	0.0	0.0

ตารางที่ 4.9.2.5 แสดงคะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาล (n=2,800) (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน/ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
9 คะแนน	จำนวน	33	1	7	23	2	0	0	0
	ร้อยละ	1.2	0.3	1.8	5.8	0.5	0.0	0.0	0.0
10 คะแนน	จำนวน	11	0	0	7	4	0	0	0
	ร้อยละ	0.4	0.0	0.0	1.8	1.0	0.0	0.0	0.0
ไม่ตอบ	จำนวน	2,571	387	373	256	373	394	391	394
	ร้อยละ	91.8	96.8	93.3	64.0	93.3	98.5	97.8	98.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.9.2.5 แสดงคะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาในการใช้สิทธิในสถานพยาบาลครั้งล่าสุดเห็นได้จากภาพรวม คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 8 คะแนน จำนวน 61 คน (ร้อยละ 2.2) รองลงมาคือ 7 คะแนน จำนวน 43 คน (ร้อยละ 1.5) 9 คะแนน จำนวน 33 คน (ร้อยละ 1.2) 6 คะแนน จำนวน 29 คน (ร้อยละ 1.0) 5 คะแนน จำนวน 18 คน (ร้อยละ 0.6) 1 คะแนน จำนวน 16 คน (ร้อยละ 0.6) 10 คะแนน จำนวน 11 คน (ร้อยละ 0.4) 3 คะแนน จำนวน 9 คน (ร้อยละ 0.3) 2 คะแนน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 0.3) และ 4 คะแนน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.0) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดเลย คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 5 คะแนน จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) น้อยที่สุด คือ 2 4 6 7 และ 8 คะแนน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดหนองบัวลำภู คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 8 คะแนน จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) น้อยที่สุด คือ 5 และ 6 คะแนน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดอุดรธานี คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 8 คะแนน จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.0) น้อยที่สุด คือ 10 คะแนน จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) จังหวัดหนองคาย คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 1 คะแนน จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8) น้อยที่สุด คือ 7 และ 8 คะแนน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดบึงกาฬ คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 1 คะแนน จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) น้อยที่สุด คือ 7 คะแนน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดสกลนคร คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 1 คะแนน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) น้อยที่สุด คือ 2 และ 6 คะแนน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) และจังหวัดนครพนม คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 1 คะแนน จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) น้อยที่สุด คือ 7 คะแนน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

4.9.3 ผลการสำรวจการร้องเรียนปัญหาข้อขัดข้องในการใช้บริการ

ผลการสำรวจเกี่ยวกับการร้องเรียนปัญหาข้อขัดข้องในการใช้บริการในหน่วยบริการ ของประชาชนพื้นที่อีสานตอนบน 7 จังหวัด ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.9.3.1

ตารางที่ 4.9.3.1 แสดงผลการสำรวจการร้องเรียนกรณีเกิดปัญหาในการรับบริการ (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
หากมารับบริการแล้วเกิดปัญหาท่านจะร้องเรียนหรือไม่	ร้องเรียน	จำนวน	1,398	56	227	222	126	237	391	232
		ร้อยละ	49.9	14.0	56.8	55.5	31.5	59.3	97.8	58.0
	ไม่ร้องเรียน	จำนวน	1,402	344	173	178	274	163	9	168
		ร้อยละ	50.1	86.0	43.3	44.5	68.5	40.8	2.3	42.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.3.1 แสดงผลการสำรวจการร้องเรียนกรณีเกิดปัญหาในการรับบริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ หากมารับบริการแล้วเกิดปัญหาจะร้องเรียนครั้งล่าสุดเห็นได้จากภาพรวม ร้องเรียน จำนวน 1,398 คน (ร้อยละ 49.9) ไม่ร้องเรียนจำนวน 1,402 คน (ร้อยละ 50.1) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดสกลนคร มีผู้รับบริการที่ร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 237 คน (ร้อยละ 59.3) รองลงมาคือจังหวัดบึงกาฬและนครพนม จำนวน 232 คน (ร้อยละ 58.0) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 227 คน (ร้อยละ 56.8) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 222 คน (ร้อยละ 55.5) จังหวัดหนองคาย จำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.5) และจังหวัดเลย จำนวน 56 คน (ร้อยละ 14.0) ส่วนจังหวัดที่ไม่ร้องเรียนที่สุดคือ จังหวัดเลย จำนวน 344 คน (ร้อยละ 86.0) รองลงมาคือ จังหวัดหนองคาย จำนวน 274 คน (ร้อยละ 68.5) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 178 คน (ร้อยละ 44.5) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 173 คน (ร้อยละ 43.3) จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนม จำนวน 168 คน (ร้อยละ 42.0) และ จังหวัดสกลนคร จำนวน 163 คน (ร้อยละ 40.8)

4.9.4 ผลการสำรวจคะแนนที่มั่นใจว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหา

การสำรวจคะแนนหากผู้ใช้บริการประสบปัญหานั้นมั่นใจว่าจะได้รับการแก้ไขปัญหายุ่งในระดับใด ซึ่งระดับคะแนน มี 1 – 10 คะแนน ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.2.4.1

ตารางที่ 4.9.4.1 แสดงผลการสำรวจคะแนนความมั่นใจที่จะได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการรับบริการ ในหน่วยบริการ (n=2,800)

ข้อมูล	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
			เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
1 คะแนน	จำนวน	8	0	0	0	2	2	3	2
	ร้อยละ	0.3	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5	0.8	0.5
2 คะแนน	จำนวน	22	4	0	0	2	5	7	5
	ร้อยละ	0.8	1.0	0.0	0.0	0.5	1.3	1.8	1.3
3 คะแนน	จำนวน	59	0	2	2	2	17	17	17
	ร้อยละ	2.1	0.0	0.5	0.5	0.5	4.3	4.3	4.3
4 คะแนน	จำนวน	348	4	6	13	2	135	70	135
	ร้อยละ	12.4	1.0	1.5	3.3	0.5	33.8	17.5	33.8
5 คะแนน	จำนวน	802	41	22	29	74	197	225	198
	ร้อยละ	28.6	10.3	5.5	7.3	18.5	49.3	56.3	49.3
6 คะแนน	จำนวน	383	111	43	23	94	37	50	64
	ร้อยละ	13.7	27.8	10.8	5.8	23.5	7.8	12.5	7.8
7 คะแนน	จำนวน	405	128	100	29	110	7	20	7
	ร้อยละ	14.5	32.0	25.0	7.3	27.5	1.8	5.0	1.8
8 คะแนน	จำนวน	308	60	130	47	57	5	8	5
	ร้อยละ	11.0	15.0	32.5	11.8	14.3	1.3	2.0	1.3
9 คะแนน	จำนวน	269	17	77	142	27	1	0	1
	ร้อยละ	9.4	4.3	19.3	35.5	6.8	0.3	0.0	0.3
10 คะแนน	จำนวน	166	5	20	111	30	0	0	0
	ร้อยละ	5.9	1.3	5.0	27.8	7.5	0.0	0.0	0.0
ไม่ตอบ	จำนวน	36	30	0	4	0	0	0	0
	ร้อยละ	1.3	7.5	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2800	400	400	400	400	400	400	400
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.9.4.1 แสดงผลการสำรวจคะแนนความมั่นใจที่จะได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการรับบริการ ในหน่วยบริการพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มั่นใจที่จะได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการรับบริการในหน่วยบริการ ครั้งล่าสุดเห็นได้จากภาพรวม คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 5 คะแนน จำนวน 802 คน (ร้อยละ 28.6) รองลงมาคือ 7 คะแนน จำนวน 405 คน (ร้อยละ 14.5) 6 คะแนน จำนวน 383 คน (ร้อยละ 13.7) 4 คะแนน จำนวน 348 (ร้อยละ 12.4) 8 คะแนน จำนวน 308 คน (ร้อยละ 11.0) 9 คะแนน จำนวน 269 คน (ร้อยละ 9.4) 10 คะแนน จำนวน 166 คน (ร้อยละ 5.9) 3 คะแนน จำนวน 59 คน (ร้อยละ 2.1) 2 คะแนน จำนวน 22 คน (ร้อยละ 0.8) และ 1 คะแนน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 0.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดเลย คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไข ปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 6 คะแนน จำนวน 111 คน (ร้อยละ 27.8) น้อยที่สุด คือ 2 และ 4 คะแนน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดหนองบัวลำภู คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 8 คะแนน จำนวน 130 คน (ร้อยละ 32.5) น้อยที่สุด คือ 3 คะแนน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดอุดรธานี คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 9 คะแนน จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.5) น้อยที่สุด คือ 3 คะแนน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัดหนองคาย คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 7 คะแนน จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.5) น้อยที่สุด คือ 1 2 3 และ 4 คะแนน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) จังหวัด บึงกาฬ คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 5 คะแนน จำนวน 197 คน (ร้อยละ 49.3) น้อยที่สุด คือ 9 คะแนน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) จังหวัดสกลนคร คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของ โรงพยาบาลมากที่สุด คือ 5 คะแนน จำนวน 225 คน (ร้อยละ 56.3) น้อยที่สุด คือ 1 คะแนน จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.8) และจังหวัดนครพนม คะแนนความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลมากที่สุด คือ 5 คะแนน จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.3) น้อยที่สุด คือ 9 คะแนน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3)

4.9.5 ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับหน่วยร้องเรียนในโรงพยาบาล

ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับหน่วยร้องเรียนในโรงพยาบาล ว่าผู้รับบริการทราบหรือไม่ว่าในหน่วยบริการมีหน่วย รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.2.5.1

ตารางที่ 4.9.5.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับหน่วยร้องเรียนในโรงพยาบาล (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ท่านทราบหรือไม่ว่ามี หน่วยรับเรื่องร้องเรียนใน โรงพยาบาล	ทราบ	จำนวน	1,581	139	255	233	194	328	208	328
		ร้อยละ	56.5	34.8	63.8	58.3	48.5	82.0	52.0	82.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	1,219	261	145	167	206	72	192	72
		ร้อยละ	43.5	65.3	36.3	41.8	51.5	18.0	48.0	18.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.2.5 ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับหน่วยร้องเรียนในโรงพยาบาล พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบ ว่ามีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลครั้งล่าสุดเห็นได้จากภาพรวม ทราบจำนวน 1,581 คน (ร้อยละ 56.5) ไม่ทราบ จำนวน 1,219 คน (ร้อยละ 43.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดบึงกาฬ และจังหวัดนครพนม มีผู้รับบริการที่ทราบ มากที่สุด จำนวน 328 คน (ร้อยละ 82.0) รองลงมาคือจังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน 255 คน (ร้อยละ 63.8) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 233 คน (ร้อยละ 58.3) จังหวัดสกลนคร จำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.0) จังหวัดหนองคาย จำนวน 194 คน (ร้อยละ 48.5) และจังหวัดเลย จำนวน 139 คน (ร้อยละ 34.8) ส่วนจังหวัดที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ จังหวัดเลย จำนวน 261 คน (ร้อยละ 65.3) รองลงมาคือจังหวัดหนองคาย จำนวน 206 คน (ร้อยละ 51.5) จังหวัดสกลนคร จำนวน 192 คน (ร้อยละ 48.0) จังหวัดอุดรธานีจำนวน 167 คน (ร้อยละ 41.8) จังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน 145 คน (ร้อยละ 36.3) และ จังหวัด บึงกาฬ และ นครพนมจำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.0)

4.9.6 ผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ

ผลการสำรวจการรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพว่ามีอยู่ในหน่วยบริการและสามารถสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองได้ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.2.6.1

ตารางที่ 4.9.6.1 แสดงการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ ในการร้องเรียนเกี่ยวกับบัตรทอง(n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ท่านทราบหรือไม่ว่าที่นี่มี “ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ” สามารถสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองได้	ทราบ	จำนวน	1,911	109	257	318	89	384	371	384
		ร้อยละ	68.3	27.3	64.3	79.5	22.3	96.0	92.8	96.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	889	291	143	82	311	16	29	16
		ร้อยละ	31.8	72.8	35.8	20.5	77.8	4.0	7.3	4.0
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	400
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 4.9.6.1 ผลการแสดงผลการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ ในการร้องเรียนเกี่ยวกับบัตรทอง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่าที่นี่มี “ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ” สามารถสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองได้ครั้งล่าสุดเห็นได้จากภาพรวม ทราบ จำนวน 1,911 คน (ร้อยละ68.3) ไม่ทราบ จำนวน 889คน (ร้อยละ 31.8) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดบึงกาฬ และจังหวัดนครพนม มีผู้รับบริการที่ทราบมากที่สุด จำนวน 384 คน (ร้อยละ96.0) รองลงมาคือจังหวัดสกลนคร จำนวน 371คน (ร้อยละ92.8) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 318คน (ร้อยละ79.5) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 257คน (ร้อยละ64.3) จังหวัดเลย จำนวน 109 คน (ร้อยละ27.3) และหนองคาย จำนวน 89 คน (ร้อยละ22.3) ส่วนจังหวัดที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ จังหวัดหนองคาย จำนวน 311คน (ร้อยละ77.8)รองลงมาคือจังหวัดเลย จำนวน 291คน (ร้อยละ72.8) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 143คน (ร้อยละ35.8) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 82คน (ร้อยละ20.5) จังหวัดสกลนคร จำนวน 29คน (ร้อยละ7.3) และ จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนม จำนวน 16คน (ร้อยละ4.0)

4.9.7 ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ

ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการแหล่งข้อมูลเช่น ป้ายแนะนำของโรงพยาบาลการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเอกสารเผยแพร่ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) แพทย์/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทางผู้รับร้องเรียน/ผู้แสดงความคิดเห็นการเผยแพร่ทางเสียงตามสายของโรงพยาบาลทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ แสดงดังตารางที่ 4.9.7.1 ถึง 4.9.7.7

ตารางที่ 4.9.7.1 แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากป้ายแนะนำของโรงพยาบาล(n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ป้ายแนะนำของโรงพยาบาล	ทราบ	จำนวน	757	81	184	227	25	72	122	72
		ร้อยละ	27.0	20.3	46.0	56.8	6.3	18.0	30.5	18.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	1,162	29	74	94	64	314	249	314
		ร้อยละ	41.5	7.3	18.5	23.5	16.0	78.5	62.3	78.5
	ไม่ตอบ	จำนวน	881	290	142	79	311	147	29	14
		ร้อยละ	31.5	72.5	35.5	19.8	77.8	3.5	7.3	3.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.7.1 แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากป้ายแนะนำของโรงพยาบาลพบว่า ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการแหล่งข้อมูล ป้ายแนะนำของโรงพยาบาลครั้งล่าสุด เห็นได้จากภาพรวม ทราบ จำนวน 757 คน (ร้อยละ27.0) ไม่ทราบ จำนวน 1,162 คน (ร้อยละ 41.5) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดอุดรธานีมีผู้รับบริการที่ทราบมากที่สุด จำนวน 227 คน (ร้อยละ56.8) รองลงมาคือจังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.0) จังหวัดสกลนครจำนวน 122 คน (ร้อยละ 30.5) จังหวัดเลย จำนวน 81 คน (ร้อยละ 20.3) จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนม จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.0) และ จังหวัดหนองคาย จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.3)ส่วนจังหวัดที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนม จำนวน 314 คน (ร้อยละ 78.5)รองลงมาคือจังหวัดสกลนคร จำนวน 249 คน (ร้อยละ 62.3)จังหวัดอุดรธานีจำนวน 94 คน (ร้อยละ23.5) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 74 คน (ร้อยละ18.5) จังหวัดหนองคาย จำนวน 64 คน (ร้อยละ16.0) และ จังหวัดเลย จำนวน 29 คน (ร้อยละ7.3)

ตารางที่ 4.9.7.2 แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
การประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล	ทราบ	จำนวน	449	49	90	203	35	11	18	11
		ร้อยละ	16.0	12.3	22.5	50.8	8.8	2.8	4.5	2.8
	ไม่ทราบ	จำนวน	1,467	61	167	118	54	375	353	375
		ร้อยละ	52.4	15.3	41.8	29.5	13.5	93.8	88.3	93.8
	ไม่ตอบ	จำนวน	884	290	143	79	311	14	29	14
		ร้อยละ	31.6	72.5	35.8	19.8	77.8	3.5	7.3	3.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.7.2แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล พบว่า ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการแหล่งข้อมูล การประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลครั้งล่าสุด เห็นได้จากภาพรวม ทราบ จำนวน 449 คน (ร้อยละ16.0)ไม่ทราบ จำนวน 1,467 คน (ร้อยละ 52.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดอุดรธานีมีผู้รับบริการที่ทราบมากที่สุด จำนวน 203 คน (ร้อยละ50.8) รองลงมาคือจังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.5) จังหวัดเลย จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12.3) จังหวัดหนองคายจำนวน35 คน (ร้อยละ 8.8) จังหวัดสกลนคร จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.5) และ จังหวัดบึงกาฬ และ

นครพนม จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.8) ส่วนจังหวัดที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนมจำนวน 375 คน (ร้อยละ93.8) รองลงมาคือจังหวัดสกลนคร จำนวน 353 คน (ร้อยละ88.3) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 167 คน (ร้อยละ41.8) จังหวัดอุดรธานี จำนวน118คน (ร้อยละ29.5) จังหวัดเลย จำนวน61คน (ร้อยละ15.3) และจังหวัดหนองคาย จำนวน54คน (ร้อยละ13.5)

ตารางที่ 4.9.7.3 แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากเอกสารเผยแพร่ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
เอกสารเผยแพร่ (แผ่นพับ, โปสเตอร์)	ทราบ	จำนวน	492	37	20	45	8	226	90	226
		ร้อยละ	17.6	9.3	5.0	11.3	2.0	56.5	22.5	56.5
	ไม่ทราบ	จำนวน	1,424	73	237	276	81	160	281	160
		ร้อยละ	50.9	18.3	59.3	69.0	20.3	40.0	70.3	40
	ไม่ตอบ	จำนวน	884	290	143	79	311	14	29	14
		ร้อยละ	31.6	72.5	35.8	19.8	77.8	3.5	7.3	3.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.7.3 ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการจากเอกสารเผยแพร่ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) พบว่า ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการแหล่งข้อมูล เอกสารเผยแพร่ (แผ่นพับ, โปสเตอร์) ครั้งล่าสุด เห็นได้จากภาพรวม ทราบ จำนวน 492 คน (ร้อยละ17.6) ไม่ทราบ จำนวน 1,424 คน (ร้อยละ 50.9) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนมมีผู้รับบริการที่ทราบมากที่สุด จำนวน 226 คน (ร้อยละ56.5) รองลงมาคือจังหวัดสกลนครจำนวน 90 คน (ร้อยละ 22.5) จังหวัดเลย จำนวน 37 คน (ร้อยละ 12.3) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน20 คน (ร้อยละ 5.0) และ จังหวัดหนองคายจำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0) ส่วนจังหวัดที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ จังหวัดสกลนคร จำนวน281คน (ร้อยละ70.3) รองลงมาคือจังหวัดอุดรธานีจำนวน276 คน (ร้อยละ 69.0) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 237 คน (ร้อยละ 59.3) จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนมจำนวน160คน (ร้อยละ40.0) จังหวัดหนองคายจำนวน 81 คน (ร้อยละ20.3) และจังหวัดเลย จำนวน 73 คน (ร้อยละ18.3)

ตารางที่ 4.9.7.4 แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากแพทย์/เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
แพทย์/เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข	ทราบ	จำนวน	1,264	63	131	214	24	264	208	264
		ร้อยละ	45.1	15.8	32.8	53.5	6.0	66.0	52.0	66
	ไม่ทราบ	จำนวน	652	47	126	107	65	122	163	122
		ร้อยละ	23.3	11.8	31.5	26.8	16.3	30.5	40.8	30.5
	ไม่ตอบ	จำนวน	884	290	143	79	311	14	29	14
		ร้อยละ	31.6	72.5	35.8	19.8	77.8	3.5	7.3	3.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.7.4 ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการแหล่งข้อมูลจากแพทย์/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขพบว่า ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการแหล่งข้อมูลแพทย์/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขครั้งล่าสุด เห็นได้จากภาพรวม ทราบ จำนวน 1,264 คน (ร้อยละ45.1) ไม่ทราบ จำนวน 652คน (ร้อยละ 23.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนมมีผู้รับบริการที่ทราบมากที่สุด จำนวน 264 คน (ร้อยละ66.0) รองลงมาคือ จังหวัดอุดรธานีจำนวน 214 คน (ร้อยละ 53.5) จังหวัดสกลนครจำนวน 208 คน (ร้อยละ 52.0) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 131 คน (ร้อยละ 32.8) จังหวัดเลยจำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.8) และจังหวัดหนองคาย จำนวน 24 คน (ร้อยละ6.0) ส่วนจังหวัดที่ไม่ทราบมากที่สุดคือจังหวัดสกลนครจำนวน 163 คน (ร้อยละ40.8) รองลงมาคือจังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน 126 คน (ร้อยละ 31.5) จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนมจำนวน 122 คน (ร้อยละ30.5) จังหวัดอุดรธานี จำนวน 107 คน (ร้อยละ26.8) จังหวัดหนองคาย จำนวน 65 คน (ร้อยละ16.3) และ จังหวัดเลยจำนวน 47 คน (ร้อยละ11.8)

ตารางที่ 4.9.7.5 แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากทางผู้รับร้องเรียน / ผู้แสดงความคิดเห็น (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
ทางผู้รับร้องเรียน / ผู้แสดงความคิดเห็น	ทราบ	จำนวน	471	19	44	14	14	148	109	148
		ร้อยละ	16.8	4.8	11.0	3.5	3.5	37.0	27.3	37.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	1,444	91	213	307	307	238	262	238
		ร้อยละ	51.6	22.8	53.3	76.8	76.8	59.5	65.5	59.5
	ไม่ตอบ	จำนวน	885	290	143	79	79	14	29	14
		ร้อยละ	31.6	72.5	35.8	19.8	19.8	3.5	7.3	3.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.7.5 แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากทางผู้รับร้องเรียน / ผู้แสดงความคิดเห็นพบว่า ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการแหล่งข้อมูลทางผู้รับร้องเรียน / ผู้แสดงความคิดเห็นครั้งล่าสุด เห็นได้จากภาพรวม ทราบ จำนวน 471 คน (ร้อยละ16.8) ไม่ทราบ จำนวน 1,444 คน (ร้อยละ 51.6) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่า จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนมมีผู้รับบริการที่ทราบมากที่สุด จำนวน 148 คน (ร้อยละ37.0) รองลงมาคือจังหวัดสกลนครจำนวน 109 คน (ร้อยละ 27.3) จังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน 44 คน (ร้อยละ 11.0) จังหวัดเลยจำนวน 19 คน (ร้อยละ 15.8) จังหวัดอุดรธานีจำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.5) และจังหวัดหนองคาย จำนวน 2 คน (ร้อยละ3.0) ส่วนจังหวัดที่ไม่ทราบมากที่สุดคือจังหวัดอุดรธานีจำนวน307 คน (ร้อยละ76.8) รองลงมาคือจังหวัดสกลนครจำนวน 262 คน (ร้อยละ65.5) จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนมจำนวน238 คน (ร้อยละ59.5) จังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน213 คน (ร้อยละ 53.3) จังหวัดเลยจำนวน91คน (ร้อยละ22.8) และ จังหวัดหนองคาย จำนวน76คน (ร้อยละ19.0)

ตารางที่ 4.9.7.6 แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากการเผยแพร่ทางเสียงตามสายของโรงพยาบาล (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
การเผยแพร่ทางเสียงตามสายของโรงพยาบาล	ทราบ	จำนวน	89	6	19	51	5	0	5	0
		ร้อยละ	3.2	1.5	4.8	12.8	1.3	0.0	1.3	0.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	1,827	104	238	270	84	386	366	386
		ร้อยละ	65.3	26.0	59.5	67.5	21.0	96.5	91.5	96.5
	ไม่ตอบ	จำนวน	884	290	143	79	311	14	29	14
		ร้อยละ	31.6	72.5	35.8	19.8	77.8	3.5	7.3	3.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.7.6 แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากการเผยแพร่ทางเสียงตามสายของโรงพยาบาล พบว่า ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ แหล่งข้อมูลการเผยแพร่ทางเสียงตามสายของโรงพยาบาลครั้งล่าสุด เห็นได้จากภาพรวม ทราบ จำนวน 89 คน (ร้อยละ 3.2) ไม่ทราบ จำนวน 1,827 คน (ร้อยละ 65.3) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่าจังหวัดอุดรธานีมีผู้รับบริการที่ทราบมากที่สุดจำนวน 51 คน (ร้อยละ 12.8) รองลงมาคือจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.8) จังหวัดเลย จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) และ จังหวัดหนองคายและสกลนคร จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.3) ส่วนจังหวัดที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนม จำนวน 386 คน (ร้อยละ 96.5) รองลงมาคือ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 307 คน (ร้อยละ 76.8) จังหวัดสกลนคร จำนวน 262 คน (ร้อยละ 65.5) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 238 คน (ร้อยละ 59.5) จังหวัดเลย จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.0) และ จังหวัดหนองคาย จำนวน 84 คน (ร้อยละ 21.0)

ตารางที่ 4.9.2.7 แสดงเกี่ยวกับการรับข้อมูลจากแหล่งอื่น (n=2,800)

ข้อมูล	การรับรู้	จำนวน/ ร้อยละ	ภาพรวม	จังหวัด						
				เลย	หนองบัวลำภู	อุดรธานี	หนองคาย	บึงกาฬ	สกลนคร	นครพนม
อื่นๆ ระบุ	ทราบ	จำนวน	101	2	1	16	6	4	39	4
		ร้อยละ	3.6	0.5	0.3	4.0	1.5	1.0	9.8	1.0
	ไม่ทราบ	จำนวน	1,813	107	256	305	82	382	332	382
		ร้อยละ	64.8	26.8	64.0	76.3	20.5	95.5	83.0	95.5
	ไม่ตอบ	จำนวน	886	291	143	79	312	14	29	14
		ร้อยละ	31.6	72.8	35.8	19.8	78.0	3.5	7.3	3.5
รวมทั้งหมด	จำนวน	2,800	400	400	400	400	400	400	400	
	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100	100	100	

จากตารางที่ 4.9.2.7 ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ พบว่า ผลการสำรวจแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ แหล่งข้อมูล อื่นๆ ครั้งล่าสุด เห็นได้จากภาพรวม ทราบ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 3.6) ไม่ทราบ จำนวน 1,813 คน (ร้อยละ 64.4) เมื่อจำแนกตามจังหวัดพบว่าจังหวัดสกลนครมีผู้รับบริการที่ทราบมากที่สุดจำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.8) รองลงมาคือจังหวัดอุดรธานี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.0) จังหวัดหนองคายจำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.5) จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนมจำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.0) จังหวัดเลย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) และจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.3) ส่วนจังหวัดที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ จังหวัดบึงกาฬ และ นครพนม จำนวน 382 คน

(ร้อยละ 95.5) รองลงมาคือ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 307 คน (ร้อยละ 76.8) จังหวัดสกลนคร จำนวน 332 คน (ร้อยละ 83.0) จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 256 คน (ร้อยละ 64.0) จังหวัดเลยจำนวน 107 คน (ร้อยละ 26.8) และ จังหวัดหนองคาย จำนวน 82 คน (ร้อยละ 20.5)

4.9.8 ผลสำรวจข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหาร้องเรียนและการดำเนินงานศูนย์หลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ

จากการสำรวจข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียน และการดำเนินงานศูนย์หลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการเป็นดังนี้

1. ต้องการให้เพิ่มความรู้ให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับบัตรทองอยากทราบสิทธิของประชาชนที่จะได้รับจากบัตรทองเพื่อการร้องเรียนถ้าเกิดปัญหาขึ้น
2. เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นทางการมีประกาศเพื่อทราบและอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ทางวิทยุและโทรทัศน์
3. เจ้าหน้าที่มีน้อย ใช้บริการไม่ทันใจควรเพิ่มบุคลากร
4. อยากให้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับของประชาชนให้บ่อยและมากกว่านี้
5. อยากให้บัตรทองรองรับการรักษาโรคให้หลากหลายมากกว่านี้ ปัจจุบันมีน้อยเกินไป
6. การรับรู้ไม่ทั่วถึง
7. อยากให้บัตรทองครอบคลุมทุกโรค
8. เพิ่มโอกาสการรักษาต่อโรคต่างๆ ให้มากขึ้นโดยเฉพาะคนจนให้พิจารณาเป็นพิเศษ
9. คนส่วนใหญ่ไม่รู้เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพราะทางโรงพยาบาลมีแต่ตู้รับเรื่องร้องเรียน แต่ไม่มีแนวทางอื่นในการเผยแพร่สื่อให้ประชาชนรับรู้
10. เจ้าหน้าที่ควรมีการเตรียมพร้อมในการให้บริการ
11. สามารถติดตามผลการรักษาได้
12. ควรมีหน่วยรับเรื่องแยกออกมาจากศูนย์หลักประกันสุขภาพ เพราะเคยร้องเรียนทางตู้รับเรื่องร้องเรียนแล้วแต่ไม่ได้รับการแก้ไขเลย
13. ควรมีหน่วยงานที่จะรับเรื่องร้องเรียนได้นอกจากโรงพยาบาลประชาชนจะได้ติดต่อง่ายและเคยร้องเรียนไปกระทรวงสาธารณสุขแต่ไม่มีผล
14. ควรแยกศูนย์ร้องเรียนสำหรับคนพิการออกจากศูนย์อื่นๆ
15. เมื่อได้รับการร้องเรียนควรแก้ปัญหาโดยเร็ว และประชาชนสามารถตรวจสอบได้
16. เวลาขอใบสำคัญศูนย์บริการควรทำให้เลย
17. ควรจัดแพทย์มาเพิ่ม
18. ควรมีหน่วยงานเข้ามาดูอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการวิเคราะห์โรคของคนไข้
19. เพิ่มช่องทางในการร้องเรียน
20. จ่ายยาช้า
21. บริการดี
22. พุดไม่เพราะ ไม่ยิ้มแย้ม บริการช้าควรบริการให้เร็วกว่านี้
23. ที่จอดรถไม่มี
24. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จะได้อำนวยความสะดวก
25. อยากให้บริการคนไข้ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับจุดร้องเรียนเหตุและ ต้องการตู้รับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม
26. ต้องการให้จัดระเบียบเนื่องจากคนเยอะ และห้องน้ำไม่สะอาด
27. การจัดระเบียบใหม่คนไข้ยังไม่ชิน

28. ไม่ควรลัดคิวให้ญาติพยาบาลก่อน ควรเป็นไปตามคิว
29. แพทย์ที่ตรวจควรมีความเชี่ยวชาญ
30. โรงพยาบาลหนองคายควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำเพื่อสะดวกแก่การใช้บริการ
31. แพทย์และพยาบาลมาไม่ตรงเวลา รอรับยานาน และควรจัดระบบคิวใหม่
32. บริการล่าช้า
33. ต้องการให้ผู้ป่วยอาการหนักได้รับการรักษาก่อน
34. เวลาเปลี่ยนเวรให้ดำเนินการต่อเนื่องเพราะต้องมาตอบคำถามใหม่เสียเวลา
35. ให้คนที่มาก่อนรับบริการก่อน
36. ควรมีผู้เรียกคนไข้ นอกจากเจ้าหน้าที่ที่เคาเตอร์ เพราะผู้ป่วยส่วนมากเป็นผู้สูงอายุอาจมีปัญหาทางการได้ยิน
37. เรื่องเวลา เพราะต้องเดินทางจากต่างจังหวัดไปกลับใช้เวลาพอสมควร
38. เรื่องเวลาควรรวดเร็วเพราะอาการป่วยนั้นเจ็บและทรมานมาก
39. ต้องการให้ผู้ป่วยอาการหนักได้รับการรักษาก่อน
40. เวลาเปลี่ยนเวรให้ดำเนินการต่อเนื่องเพราะต้องมาตอบคำถามใหม่เสียเวลา
41. ควรจัดสถานที่บริการรับร้องเรียนให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย
42. ต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นที่จะทำให้ประชาชนได้รับทราบ ว่ามีหน่วยงานนี้บริการอยู่
43. อยากได้รับการบริการที่ดีกว่านี้ เช่น ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ
44. ต้องการปรับปรุงเรื่องเวลาเจ้าหน้าที่ควรมาให้ตรงเวลา
45. ควรได้รับความเสมอภาคให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายไม่ควรเอาเปรียบผู้มาใช้บริการ
46. รักษาผู้ป่วยอย่างเต็มความสามารถไม่ควรเกี่ยงอาการในการรักษา

4.9.9 ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ความคิดเห็นของผู้บริหาร รพ.ขนาดเล็ก

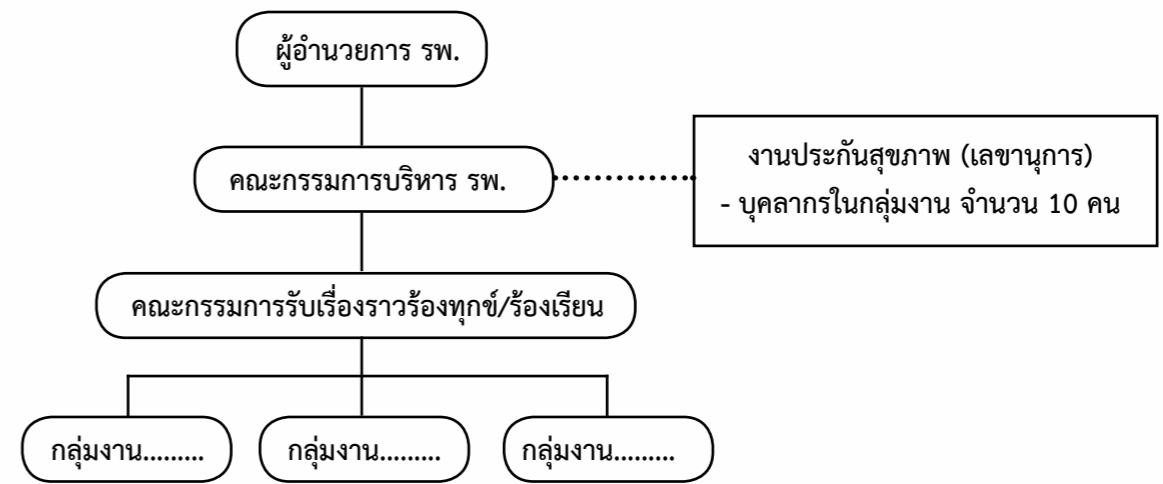
ความคิดเห็นต่อเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนเป็นสิ่งที่สะท้อนปัญหาในการให้บริการ และเป็นเสมือนช่องว่างระหว่างความต้องการความคาดหวังกับการตอบสนองด้านการบริการของรัฐ โดยปกติเรื่องร้องเรียนมักจะสะท้อนปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ มากกว่าคุณภาพด้านการรักษา หรือปัญหาโครงสร้างด้านกายภาพ และมักจะส่งผลต่อทัศนคติของบุคลากรในด้านลบ เมื่อกว่าถึงเรื่องร้องเรียน ซึ่งที่จริงแล้วเรื่องร้องเรียนเป็นกระจกสะท้อนที่ดีมาก ต่อการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล นอกจากนั้นเรื่องร้องเรียนยังมีความจำเป็นในด้านการรักษาความเป็นธรรม และความเสมอภาคทางสังคมอีกด้วย เพราะถ้าหากไม่พบเรื่องร้องเรียนแล้ว หากผู้รับบริการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริการแล้วก็คงไม่มีทางอื่นที่จะช่วยเขาได้ เพราะปัญหาส่วนใหญ่จะถูกสกัดกั้นจากระดับปฏิบัติการ เพื่อไม่ให้ปัญหานั้น ๆ ถูกส่งไปยังผู้บริหาร หรือไม่ ผู้ที่จะร้องเรียนก็ต้องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น ซึ่งสุดท้ายแล้วปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะยุ่งยากขึ้น และหน่วยบริการก็จะไม่ได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงในส่วนขาด โดยเฉพาะในจุดเล็ก ๆ ซึ่งมีอยู่มากมาย ในหน่วยบริการของรัฐ

วิธีจัดการเมื่อเกิดเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน

เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นในขั้นต้น จะมีคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และคณะกรรมการจะตรวจสอบรายละเอียดของเรื่อง แล้วประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้รับทราบ รวมทั้งพิจารณาร่วมกันว่าเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในระดับหน่วยงานย่อยหรือไม่ ถ้าสามารถแก้ไขได้ ก็ให้ดำเนินการจัดการ แล้วสรุปผลส่งให้คณะกรรมการบริหาร/ผู้บริหารรับทราบ แต่ถ้าเป็นเรื่องใหญ่ซึ่งกระทบกับหน่วยบริการมาก หรือส่งผลกระทบต่อประชาชนมาก ก็นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร/ผู้บริหาร เพื่อช่วยตัดสินใจ ละกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ

รูปแบบและวิธีการบริหารจัดการ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนในรพ.
การจัดโครงสร้างและอัตรากำลังคน แสดงผังแผนผังที่ 1



การสนับสนุน สร้างขวัญ และกำลังใจ

มีเฉพาะการสนับสนุนในด้านการดำเนินงาน เช่น การสนับสนุนบุคลากรในกลุ่มงานต่าง ๆ มาเป็นคณะกรรมการร่วมในการดำเนินการ การสนับสนุนการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา เป็นต้น แต่ในด้านขวัญและกำลังใจยังไม่มีรูปธรรมชัดเจน

การบันทึก จัดเก็บรายงานข้อมูล ให้กับผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง

หน่วยงานมีการจัดเก็บเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และจัดทำแบบสรุปความเห็นของคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ในระดับหน่วยงานและรายงานผลผลการดำเนินงาน

การนำผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนมาพัฒนาระบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

นำผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ส่งให้กับหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง และนำเข้าสู่ระบบคุณภาพของรพ. เช่น นำเข้าสู่คณะกรรมการความเสี่ยง คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อ คณะกรรมการที่มนำ เป็นต้น เพื่อทำการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

การประสานความร่วมมือ

ส่วนใหญ่จะเป็นการประสานในแนวราบ ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือระหว่างคณะกรรมการด้านคุณภาพรพ. ซึ่งเป็นการประสานอย่างไม่เป็นทางการมากนัก แต่ถ้าเป็นปัญหาใหม่ ๆ หรือมีความซับซ้อนมากก็จะเป็นการประสานในแนวดิ่ง และมีความเป็นทางการค่อนข้างมาก เน้นการสั่งการจากผู้บริหารเพื่อให้หน่วยงาน/บุคลากร ดำเนินการมีส่วนร่วมในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนหรือผู้รับบริการ มีส่วนร่วมในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาที่ได้ร้องเรียนมา และมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางพัฒนารพ. โดยผ่านทางคณะกรรมการอำนวยการพัฒนารพ.

ผลการให้คะแนนความพึงพอใจกับการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับ 7 คะแนน

ข้อเสนอแนะต่อการคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีอยู่ในปัจจุบัน ยังเป็นเสมือนงานฝาก ทุกส่วนยังไม่ให้ความสำคัญ ยกเว้นเมื่อมีเรื่องร้องเรียนใหญ่ ๆ ส่งผลกระทบต่อองค์กรมาก ๆ เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับผู้บริหารว่าจะให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ หรือไม่อย่างไร ถ้าหากต้องการให้งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีการดำเนินงานอย่างจริงจัง ควรมีการเน้นหนักในเชิงนโยบาย และในขั้นต้น ควรมีการสนับสนุนงบประมาณดำเนินการในเรื่องนี้อย่างจริงจัง และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้สิทธิ ขั้นตอน กระบวนการดำเนินงาน เพื่อเป็นการกระตุ้น/ส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิในการร้องเรียน และเพื่อเป็นการตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐในทางอ้อม ตลอดจนควรมีการติดตาม ประเมินผล การจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยบริการอย่างต่อเนื่อง

ผลการประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2556

การประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ หน้าที่ ความพึงพอใจและรับฟังปัญหา อุปสรรค และข้อคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ประกอบด้วย จังหวัดเลย หนองบัวลำภู อุดรธานี หนองคาย สกลนคร นครพนม และบึงกาฬ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งสำรวจแบบสอบถามทางไปรษณีย์ทำหนังสือขอความร่วมมือบุคลากรทางการแพทย์ในสังกัดโรงพยาบาลรัฐ จำนวน 88 แห่ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จำนวน 925 แห่ง แล้วส่งมากลับมายังสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานีโดยไม่เสียค่าส่งไปรษณีย์ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 15 สิงหาคม 2556 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการสำรวจและข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

4.10 ข้อมูลทั่วไป

บุคลากรทางการแพทย์กระจายครอบคลุมทั้ง 7 จังหวัด 87 อำเภอ ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 2,066 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.001 จากแบบสอบถามทั้งหมด (n=2,830) คิดเป็นสัดส่วนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจำนวน 68 คน (3.29 %) ทันตแพทย์/เจ้าพนักงานทันตภิบาลจำนวน 138 คน (6.68 %) แพทย์จำนวน 122 คน (5.91%) เภสัชกร/เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชุมชน จำนวน 186 คน (9.00 %) พยาบาลหรือพยาบาลวิชาชีพจำนวน 486 คน (23.52%) และ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1,066 คน (51.60%)

จำแนกเป็น เพศชาย จำนวน 725 คน (35.10%) เพศหญิง จำนวน 1,341 คน (64.90%) อายุต่ำสุด 23 ปี สูงสุด 59 ปี เฉลี่ย 35.89 ปี ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 14.01 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานใน รพ.สต. จำนวน 1,607 คน (77.78%) และ ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจำนวน 459 คน (22.22%) อยู่ในระดับบริหาร จำนวน 776 คน (37.60%) และระดับปฏิบัติการ จำนวน 1,290 (62.40%) ด้านการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 1,663 คน(80.49%) รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 288 คน (13.94%) อนุปริญญา จำนวน 54 คน (2.64%) ปริญญาเอก จำนวน 43 คน (2.10%) และอื่นๆ จำนวน 18 คน (0.86%) รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไป (n= 2,830)

บุคลากรทางการแพทย์	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	68	3.29
ทันตแพทย์/ทันตภิบาล	138	6.68
แพทย์	122	5.91
เภสัชกร/เภสัชชุมชน	186	9.00
พยาบาลวิชาชีพ	486	23.52
รพ.สต.	1,066	51.60
รวม	2,066	73.00

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารพ.ขนาดกลาง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เป็นสิทธิของผู้รับบริการที่สามารถทำได้ หน่วยงานสามารถทบทวนระบบงานเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงจากข้อร้องเรียน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยบริการและผู้รับบริการต่อไป

วิธีจัดการเมื่อเกิดเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน

สอบถาม ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขเชิงระบบ แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน แก้ไขใกล้เคียงข้อขัดแย้ง โดยมีคณะกรรมการใกล้เคียงของรพ. ในการใกล้เคียง และมีระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของรพ.จัดการเชิงระบบ

รูปแบบและวิธีการบริการจัดการ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

การจัดโครงสร้างและอัตรากำลัง

มีงานประกันคุณภาพเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีระบบการใกล้เคียง โดยคณะกรรมการใกล้เคียงของโรงพยาบาล มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM) ในการจัดการรายงานอุบัติการณ์

การสนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจ

ผู้อำนวยการประกาศนโยบาย “No Blame No Harm” ในการค้นหาความเสี่ยงเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน

การบันทึก จัดเก็บรายงานข้อมูล ให้กับผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง

มีการรวบรวม และนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การนำผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนมาพัฒนาระบบคุณภาพของรพ.

นำเข้าทีมบริหารจัดการความเสี่ยง (RM) ของรพ. เพื่อวิเคราะห์และทบทวน

การประสานความร่วมมือ

มีการประสานกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภาคประชาชนในการเชื่อมประสานข้อมูล เพื่อให้ทีมได้ลงใกล้เคียงก่อนมีการส่งเรื่องร้องเรียน

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับฟัง นำเสนอข้อมูล และร่วมในการตัดสินใจในการตกลงเจรจา ใกล้เคียง

คะแนนความพึงพอใจกับการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการในหน่วยงาน

อยู่ในระดับ 9 คะแนน

ข้อเสนอแนะต่อการคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ควรมีการนำเสนอข้อมูลให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลทั่วไป (n= 2,066) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	725	35.10
หญิง	1,341	64.90
การศึกษา		
อนุปริญญา	54	2.61
ระดับปริญญาตรี	1,663	80.49
ปริญญาโท	288	13.94
ปริญญาเอก	43	2.10
อื่นๆ	18	0.86
สถานที่ปฏิบัติงาน		
รพ.สต.	1,607	77.78
โรงพยาบาล	459	22.22
ตำแหน่ง		
บริหาร	776	37.60
ปฏิบัติการ	1,290	62.40

4.11 การรับรู้ข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ดีเยี่ยมทราบว่าคนไทยมีสิทธิตามกฎหมายกำหนด ได้แก่ สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม และสิทธิหลักประกันสุขภาพ ร้อยละ 96.5 รับรู้ว่าการที่คนไทยที่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายไม่ใช่สิทธิสงเคราะห์ ร้อยละ 89.1 ทราบว่าสามารถสอบถามข้อมูล คลีคลายปัญหา หรือร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองผ่านสายด่วนบัตรทอง 1330 ร้อยละ 83.0 แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า บุคลากรทางการแพทย์รับรู้ข้อมูลที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการรับรู้ด้านอื่น ๆ คือ กรณีผู้ให้บริการหากได้รับความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ มาตรา 18(4) ร้อยละเพียงร้อยละ 77.2 ในขณะที่รับรู้ว่า ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพหากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ (มาตรา 41) สูงถึงร้อยละ 87.8 รายละเอียดตารางที่ 4.11 และ 4.12

ตารางที่ 4.11 ร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์ที่รับรู้ข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,066)

ลำดับ	ข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	จำนวน	ร้อยละ
1	คนไทยทุกคนมีสิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท (สิทธิบัตรทอง) ถ้าไม่มีสิทธิรักษาพยาบาลจากสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจหรือสิทธิประกันสังคม	1,994	96.5
2	คนไทยที่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย	1,840	89.1
3	สามารถสอบถามข้อมูล การคลีคลายปัญหาหรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรทอง การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียนได้ทาง สายด่วน สปสช.โทร. 1330	1,715	83.0
4	ผู้ให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพหากได้รับความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ใช้สิทธิบัตรทอง สามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ มาตรา 18(4)	1,594	77.2

ตารางที่ 4.11 ร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์ที่รับรู้ข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=2,066) (ต่อ)

ลำดับ	ข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	จำนวน	ร้อยละ
5	ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) หากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ (มาตรา 41)	1,814	87.8

จากตารางที่ 4.11 พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่รับรู้ว่าคุณคนไทยทุกคนมีสิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท (สิทธิบัตรทอง) ถ้าไม่มีสิทธิรักษาพยาบาลจากสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจหรือสิทธิประกันสังคม จำนวน 1,994 คน (96.5%) รองลงมาคือ รับรู้ว่าคุณคนไทยที่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย จำนวน 1,840 คน (89.1%) รับรู้ว่าคุณผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) หากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ (มาตรา 41) จำนวน 1,814 คน (87.8%) รับรู้ว่าคุณสามารถสอบถามข้อมูล การคลีคลายปัญหาหรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรทอง การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียนได้ทาง สายด่วน สปสช.โทร. 1330 จำนวน 1,715 คน (83.0%) และรับรู้ข้อมูลที่น้อยที่สุดในเรื่องผู้ให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพหากได้รับความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ใช้สิทธิบัตรทอง สามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ มาตรา 18(4) จำนวน 1,594 คน (77.2%)

ตารางที่ 4.12 ร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์ที่รับรู้เรื่องการขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ม.18(4)

ลำดับ	บุคลากรทางการแพทย์	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (n=68)	54	78.6
2	ทันตแพทย์/ เจ้าพนักงานทันตภิบาล (n=138)	102	73.8
3	แพทย์ (n=122)	62	51.0
4	เภสัชกร/เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชุมชน (n=186)	132	71.0
5	พยาบาลวิชาชีพ /พยาบาล (486)	394	81.1
6	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข (1,066)	933	87.5

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากรแพทย์เป็นกลุ่มที่รับรู้เรื่อง สามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ มาตรา 18(4) จำแนกเป็นตำแหน่งพบว่า กลุ่มผู้อำนวยการ จำนวน 54 คน (78.6%) ทันตแพทย์/ เจ้าพนักงานทันตภิบาล จำนวน 102 คน (73.8%) แพทย์ จำนวน 62 คน (51.0%) เภสัชกร/เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชุมชน จำนวน 132 คน (71.0%) พยาบาลวิชาชีพ /พยาบาล จำนวน 394 คน (81.1%) และ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 933 คน (87.5%)

ตารางที่ 4.13 ร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์ที่รับรู้ว่าคุณใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท สามารถรับบริการต่อไปนี้ได้ (n=2066)

ลำดับ	ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท สามารถรับบริการต่อไปนี้ได้	จำนวน	ร้อยละ
1	กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท รับบริการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน่วยบริการประจำ (ที่ลงทะเบียน) ได้	1,886	91.3
2	ขอเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง	1,200	58.1
3	กรณีผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้	1,855	89.8
4	ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม / มะเร็งปากมดลูก	1,926	93.2
5	ผ่าตัดตาต้อกระจก / ผ่าตัดสมอง / ผ่าตัดหัวใจ	1,777	86.0
6	บริการทดแทนไตสำหรับผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย	1,558	75.4
7	การรับยาต้านไวรัสเอดส์	1,930	93.4
8	การรับยารักษาวัณโรค	1,987	96.2
9	บริการรักษาพยาบาลโรคมะเร็ง	1,872	90.6
10	บริการการแพทย์แผนไทย เพื่อการรักษา	1,893	91.6
11	วัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง/ผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป	1,998	96.7
12	ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการที่ขึ้นทะเบียน ท.74 เช่น ฟื้นฟูการได้ยิน ฟื้นฟูการมองเห็น กายภาพบำบัด จิตบำบัด เป็นต้น	1,950	94.4
13	ได้รับยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ กรณีที่มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	1,769	85.6

จากตารางที่ 4.13 พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่รับรู้ว่าคุณใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท สามารถใช้สิทธิต่างๆตามลำดับ ได้แก่ วัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง/ผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป ร้อยละ 96.7 การรับยารักษาวัณโรค ร้อยละ 96.2 ฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการที่ขึ้นทะเบียน ท.74 เช่น ฟื้นฟูการได้ยิน ฟื้นฟูการมองเห็น กายภาพบำบัด จิตบำบัด เป็นต้น ร้อยละ 94.4 การรับยาต้านไวรัสเอดส์ ร้อยละ 93.4 ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม / มะเร็งปากมดลูก ร้อยละ 93.2 บริการการแพทย์แผนไทย เพื่อการรักษา ร้อยละ 91.6 กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท รับบริการรักษาพยาบาลที่สถานพยาบาลอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน่วยบริการประจำ (ที่ลงทะเบียน) ได้ ร้อยละ 91.3 กรณีผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล สามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ ร้อยละ 89.8 ผ่าตัดตาต้อกระจก / ผ่าตัดสมอง / ผ่าตัดหัวใจ ร้อยละ 86 ได้รับยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ กรณีที่มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ร้อยละ 85.6 และการ ขอเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง ร้อยละ 58.1

ตารางที่ 4.14 ร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์ที่รับรู้ว่าคุณมีคุณภาพมาตรฐานเดียวกับคุณภาพมาตรฐานเดียวกัน

ลำดับ	การพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาล	เป็นนโยบาย		ไม่ เป็นนโยบาย	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	เจ็บป่วยฉุกเฉินที่อาจถึงแก่ชีวิต	541	89.3	65	10.7
2	ผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์	463	76.4	143	23.6
3	ไตวายเรื้อรัง	433	71.5	173	28.5
4	มะเร็ง	416	68.6	190	31.4
5	บริการสร้างเสริมสุขภาพ และ ป้องกันโรค	475	78.4	131	21.6
6	ยาจำเป็นต่อการรักษาโรคมะเร็งที่มีค่าใช้จ่ายสูง (ยาบัญชี จ.2) เช่น ยาต้านพิษ ยาต้านไวรัสเอดส์ ยารักษาโรคมะเร็ง โรคมะเร็ง โรคจอประสาทตาเสื่อม	404	66.7	202	33.3
	รวมทั้งสิ้น	2732	75.15	904	24.85

จากตารางที่ 4.14 พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่รับรู้ว่าคุณมีคุณภาพมาตรฐานเดียวกับคุณภาพมาตรฐานเดียวกัน ตามลำดับได้แก่ การให้บริการเจ็บป่วยฉุกเฉินที่อาจถึงแก่ชีวิต ร้อยละ 89.3 บริการสร้างเสริมสุขภาพ และ ป้องกันโรค ร้อยละ 78.4 การให้บริการผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ ร้อยละ 76.4 การให้บริการผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรัง ร้อยละ 71.5 การรักษาโรคมะเร็ง ร้อยละ 68.6 และบริการด้านยาจำเป็นต่อการรักษาโรคมะเร็งที่มีค่าใช้จ่ายสูง (ยาบัญชี จ.2) เช่น ยาต้านพิษ ยาต้านไวรัสเอดส์ ยารักษาโรคมะเร็ง โรคมะเร็ง โรคจอประสาทตาเสื่อม ร้อยละ 66.7

4.12 การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผลการสำรวจ ใน 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านช่องทางที่ได้รับมากที่สุด 3 ลำดับได้แก่ โทรทัศน์ วารสารสปสช. และจดหมายจากทางราชการ รายละเอียดตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับข่าวสารหลักประกันสุขภาพจำแนกตามช่องทางการการรับข้อมูลข่าวสาร ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

ลำดับ	ช่องทางการรับข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
1	โทรทัศน์	473	78.1
2	วารสาร ของ สปสช.	445	73.4
3	จดหมายจากทางราชการ	441	72.8
4	ผู้บังคับบัญชา	426	70.3
5	เพื่อนร่วมงาน	409	67.5
6	ประชุม / สัมมนา / อบรม	408	67.3
7	ศูนย์หลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาล/งานประกันสุขภาพ	397	65.5
8	รายการวิทยุและ สปอตทางสถานีวิทยุ อสมท.	297	49.0
9	หนังสือพิมพ์	282	46.5
10	เว็บไซต์ ของ สปสช. เขต 8 อุดรธานี	268	44.2

ตารางที่ 4.15 ร้อยละของบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับข่าวสารหลักประกันสุขภาพจำแนกตามช่องทางการ
การรับข้อมูลข่าวสาร ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (ต่อ)

ลำดับ	ช่องทางการรับข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
11	เว็บไซต์ ของ สปสช. ส่วนกลาง	250	41.3
12	Social Media เช่น Face book สปสช.เขต8 อุดรธานี	216	35.6
13	สปอตทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย	204	33.7
14	สายด่วน สปสช. 1330	163	26.9
15	E-mailจาก จนท.สปสช.	123	20.3

จากตารางที่ 4.15 พบว่าใน 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านช่องทางต่างๆตามลำดับ ได้แก่ โทรทัศน์ ร้อยละ 78.1 วารสาร สปสช. ร้อยละ 73.4 จดหมายจากทางราชการ ร้อยละ 72.8 ผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 70.3 เพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 67.5 การประชุม / สัมมนา / อบรม ร้อยละ 67.3 ศูนย์หลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาล/งานประกันสุขภาพ ร้อยละ 65.5 รายการวิทยุและ สปอตทางสถานีวิทยุ อสมท. ร้อยละ 49.0 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 46.5 เว็บไซต์ ของ สปสช. เขต 8 อุดรธานี ร้อยละ 44.2 เว็บไซต์ ของ สปสช. ส่วนกลาง ร้อยละ 41.3 Social Media เช่น Face book สปสช.เขต8 อุดรธานี ร้อยละ 35.6 สปอตทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ร้อยละ 33.7 สายด่วน สปสช. 1330 ร้อยละ 26.9 และ E-mail จาก จนท. สปสช. ร้อยละ 20.3

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับ	ข้อเสนอต่อการเผยแพร่ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1	เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทำให้ประชาชนเข้าใจสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการรับบริการที่ถูกต้อง	15	25.0
2	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางโทรทัศน์หรือ วิทยุชุมชน และ ผู้นำชุมชน	13	21.7
3	สื่อสารกับผู้รับผิดชอบในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ในประเด็นที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ ๆ	18	30.0
4	สื่อสารทาง Facebook E-mail	6	10.0
5	จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในหน่วยบริการ	8	13.3
	รวม	60	100.0

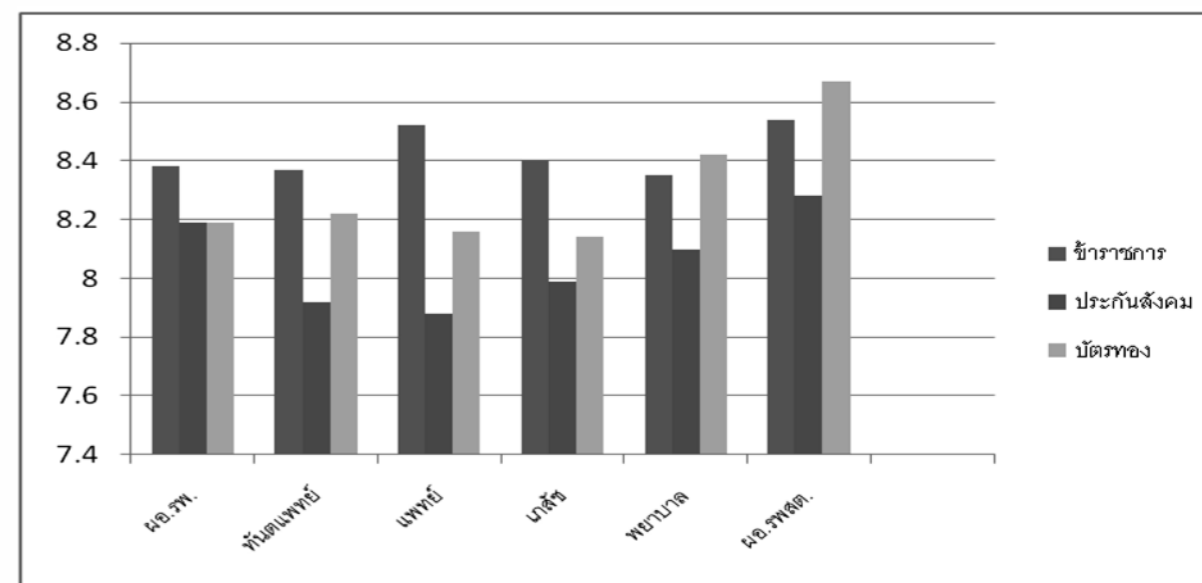
จากตารางที่ 4.16 พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ มีข้อเสนอแนะต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเน้นการสื่อสารกับผู้รับผิดชอบในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ในประเด็นที่มีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ ๆ (ร้อยละ 30) รองลงมาคือ เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทำให้ประชาชนเข้าใจสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการรับบริการที่ถูกต้อง (ร้อยละ 25) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางโทรทัศน์หรือ วิทยุชุมชน และ ผู้นำชุมชน (ร้อยละ 21.7) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในหน่วยบริการ (ร้อยละ 13.3) และสื่อสารทาง Facebook E-mail (ร้อยละ 10.0) ตามลำดับ

จากข้อมูลเชิงคุณภาพด้านการสื่อสาร บุคลากรทางการแพทย์ชี้ว่า ควรส่งข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบงานประกันสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ทุกเดือน ต่อเรื่องที่เปลี่ยนแปลงในประเด็นสำคัญ ๆ โดยผู้รับผิดชอบในโรงพยาบาล นำเรื่องแจ้งต่อคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล นอกจากนี้ควรมีการเผยแพร่ข่าวสาร เรื่อง สิทธิประโยชน์แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง หลากหลายช่องทาง อาทิ โทรทัศน์ วิทยุหลัก วิทยุชุมชนผู้นำชุมชน หอกระจายข่าว สำหรับบุคลากรทางการแพทย์ เน้นช่องทางสื่อสาร Facebook E-mail สื่อแผ่นพับ CD ประชาสัมพันธ์

4.13 ความพึงพอใจในการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.13.1 ประเมินคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ ให้บริการสาธารณสุข ภายใต้ 3 สิทธิ คือ สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และสิทธิประกันสังคม ด้านมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการภายใต้ 3 สิทธิ จากคะแนนประเมินคุณภาพการให้บริการ มีเกณฑ์การประเมินคะแนน 1 ถึง 10 (1 = แย่ที่สุด...10 = ดีที่สุด รายละเอียดดังกราฟที่ 1 และตารางที่ 4.17



ตารางที่ 4.17 คะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณภาพการให้บริการภายใต้ 3 สิทธิ จำแนกตามวิชาชีพ

การให้บริการสาธารณสุข	วิชาชีพ	ค่าเฉลี่ย	SD.
1. สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือ บัตรทอง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	8.19	1.330
	ทันตแพทย์/ เจ้าพนักงานทันตภิบาล	8.22	1.205
	แพทย์	8.16	1.336
	เภสัชกร/เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชุมชน	8.14	1.290
	พยาบาลวิชาชีพ /พยาบาล	8.42	1.422
	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข	8.67	1.368
	ภาพรวม	8.36	1.364
2. สิทธิข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	8.38	1.378
	ทันตแพทย์/ เจ้าพนักงานทันตภิบาล	8.37	1.112
	แพทย์	8.52	1.367
	เภสัชกร/เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชุมชน	8.40	1.226
	พยาบาลวิชาชีพ /พยาบาล	8.35	1.377
	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข	8.54	1.388
	ภาพรวม	8.41	1.327

ตารางที่ 4.17 คะแนนเฉลี่ยการประเมินคุณภาพการให้บริการภายใต้ 3 สิทธิ จำแนกตามวิชาชีพ (ต่อ)

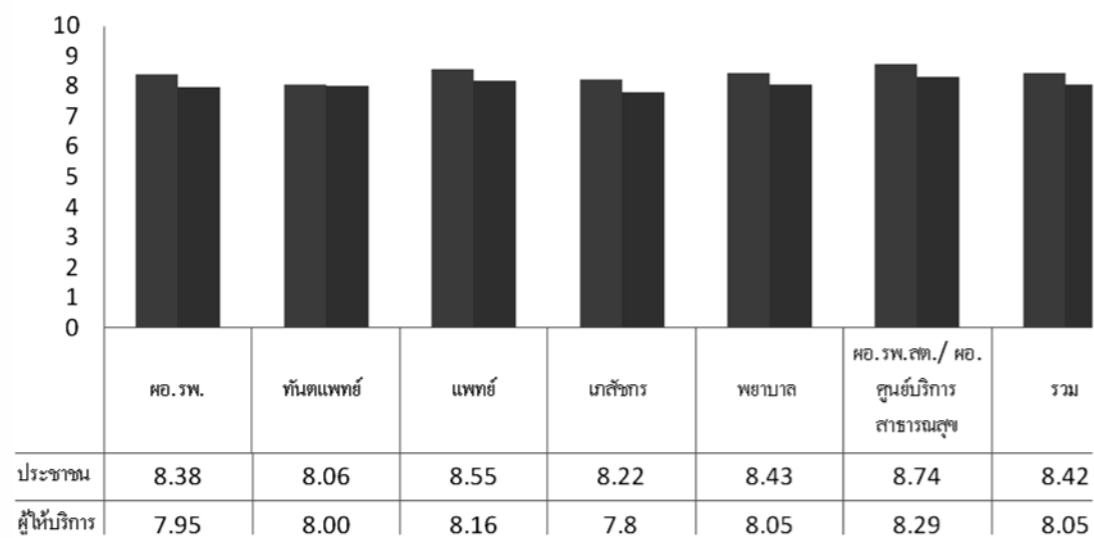
การให้บริการสาธารณสุข	วิชาชีพ	ค่าเฉลี่ย	SD.
3. สิทธิประกันสังคม	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	8.19	1.330
	ทันตแพทย์/ เจ้าพนักงานทันตภิบาล	7.92	1.303
	แพทย์	7.88	1.599
	เภสัชกร/เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชุมชน	7.99	1.211
	พยาบาลวิชาชีพ /พยาบาล	8.10	1.437
	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข	8.28	1.555
	ภาพรวม	8.09	1.421

จากตารางที่ 4.17 ผลการประเมินคุณภาพการ ให้บริการสาธารณสุขด้านมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ ภายใต้ 3 สิทธิ คือ สิทธิหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และสิทธิประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ ประเมินการให้บริการผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือ บัตรทอง สิทธิ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และสิทธิประกันสังคม ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 8.36 8.41 และ 8.09) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ย พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขด้าน มาตรฐานและคุณภาพการสำหรับผู้ใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ สูงกว่าสิทธิอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 8.41)

4.13.2 ประเมินความพึงพอใจต่อการสร้างระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

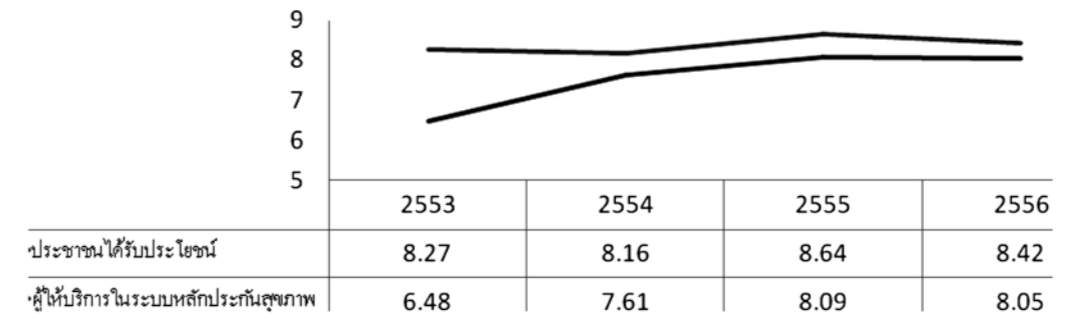
ความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับพื้นที่ โดยการประเมินความพึงพอใจด้วยการให้ คะแนน ระหว่าง 1-10 บุคลากรทางการแพทย์เห็นว่าในภาพรวม ประชาชนได้ประโยชน์จากโครงการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 8.42) และ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 8.05) แสดงดังกราฟที่ 2

กราฟ 2 แสดง..คะแนนเฉลี่ยประเมินความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพในพื้นที่



เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ตั้งแต่ พ.ศ. 2553-2556 พบว่า มีความพึงพอใจใน ระดับที่สูงขึ้น ระหว่างปีพ.ศ. 2553 – 2555 และระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก เมื่อเปรียบเทียบผลระหว่างปี 2555-2556 ดังกราฟที่ 3

กราฟ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพในพื้นที่อีสานตอนบน



ที่มา : พ.ศ. 2553 สํารวจโดย คณะวิทยาศาสตร์ สาขา สาธารณสุขศาสตร์ ม.ราชภัฏอุดรธานี
พ.ศ. 2554 สํารวจโดย สํานักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี
พ.ศ. 2555 สํารวจโดย คณะวิทยาศาสตร์ สาขา สาธารณสุขศาสตร์ ม.ราชภัฏอุดรธานี
พ.ศ. 2556 สํารวจโดย คณะวิทยาศาสตร์ สาขา สาธารณสุขศาสตร์ ม.ราชภัฏอุดรธานี

4.13.3 ประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี

1) การติดต่อประสานงาน

การติดต่อประสานงานกับ สปสช.เขต 8 อุดรธานี พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยประสานงานกับ สปสช.เขต 8 อุดรธานี (ร้อยละ 73.1) และ ร้อยละ 26.9 เคยติดต่อสื่อสารกับบุคลากร สปสช.เขต 8 อุดรธานี เมื่อประเมินความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.45 คะแนน) รายละเอียดตารางที่ 4.18 และ 4.19

ตารางที่ 4.18 ร้อยละของของบุคลากรทางการแพทย์ที่เคยติดต่อประสานงานกับบุคลากรสปสช.เขต 8 อุดรธานี ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

ลำดับ	ติดต่อประสานงานกับบุคลากรสปสช.เขต 8 อุดรธานี	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่เคย	1,510	73.1
2	เคย	556	26.9
	รวม	2,066	100.0

ตารางที่ 4.19 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ในการติดต่อประสานงานกับ สปสช.เขต 8 อุดรธานี จำแนกตามระดับความพึงพอใจ

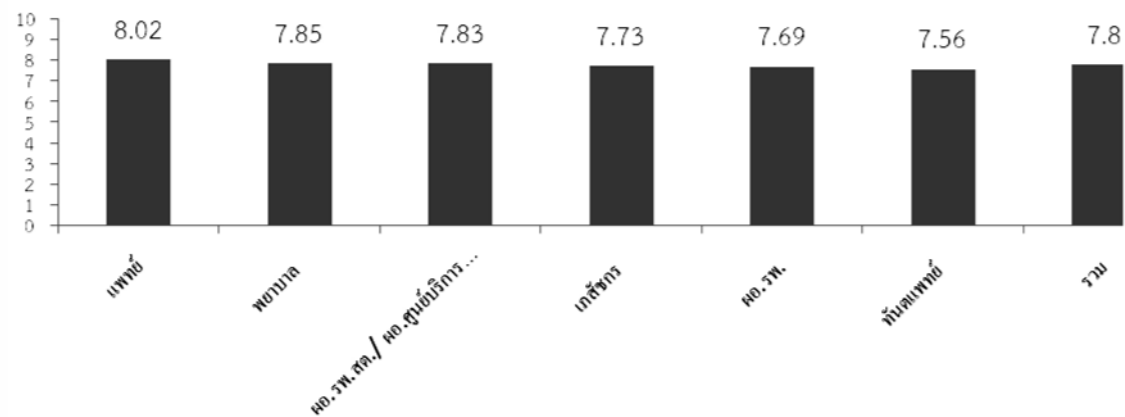
ลำดับ	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1	มากที่สุด	17	3.1
2	มาก	280	50.3
3	ปานกลาง	219	39.3
4	น้อย	17	3.1
5	น้อยที่สุด	23	4.3
	รวม	556	100.0
คะแนนเฉลี่ย =3.45 คะแนน SD=0.795			

บุคลากรทางการแพทย์ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารและช่องทางการติดต่อประสานงาน ดังนี้ 1) ควรสื่อสารระหว่างบุคลากร สปสช.กับ ผู้รับผิดชอบงานในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ไม่ควรเน้นการสื่อสารเฉพาะกลุ่มเดียว ควรกระจายข้อมูลให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม 2) ประสานงานกับ รพ.สต.ให้มากขึ้น และ 3)สร้างการรับรู้แก่ประชาชน เน้นเรื่อง สิทธิประโยชน์และขั้นตอนการมารับบริการที่ถูกต้อง

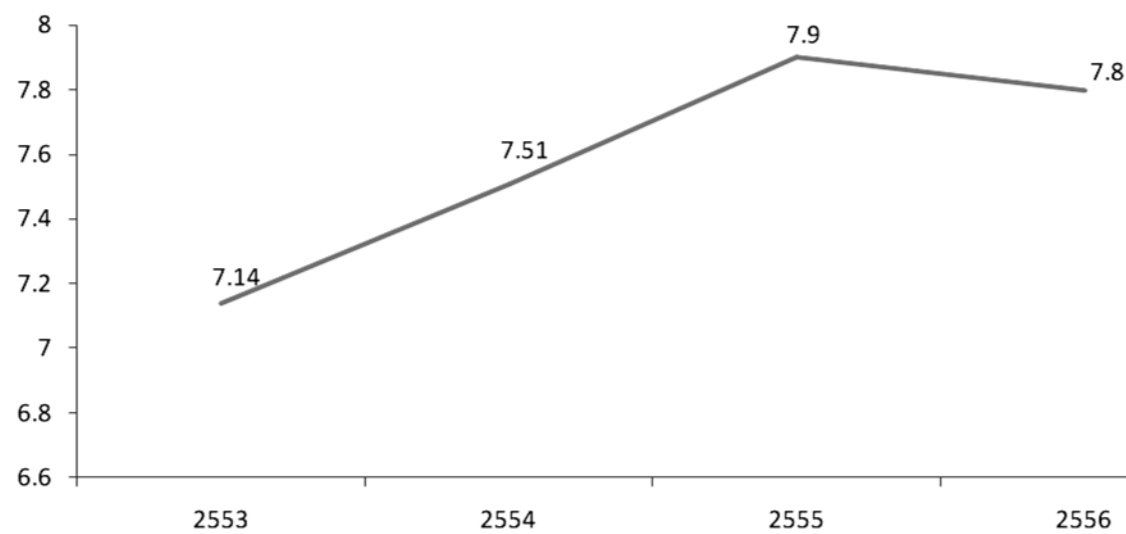
4.13.4 การบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่อีสานตอนบน

จากการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่อีสานตอนบน โดยการให้คะแนน ระหว่าง1-10 คะแนน พบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 7.8 คะแนน) และเมื่อเปรียบแนวโน้มความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับที่สูงขึ้น และไม่แตกต่างระหว่างปี 2555-2556 ดังกราฟ 4 และ 5

กราฟ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่ ประจำปี 2556



กราฟ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการการบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่อีสานตอนบน พ.ศ. 2553-2556



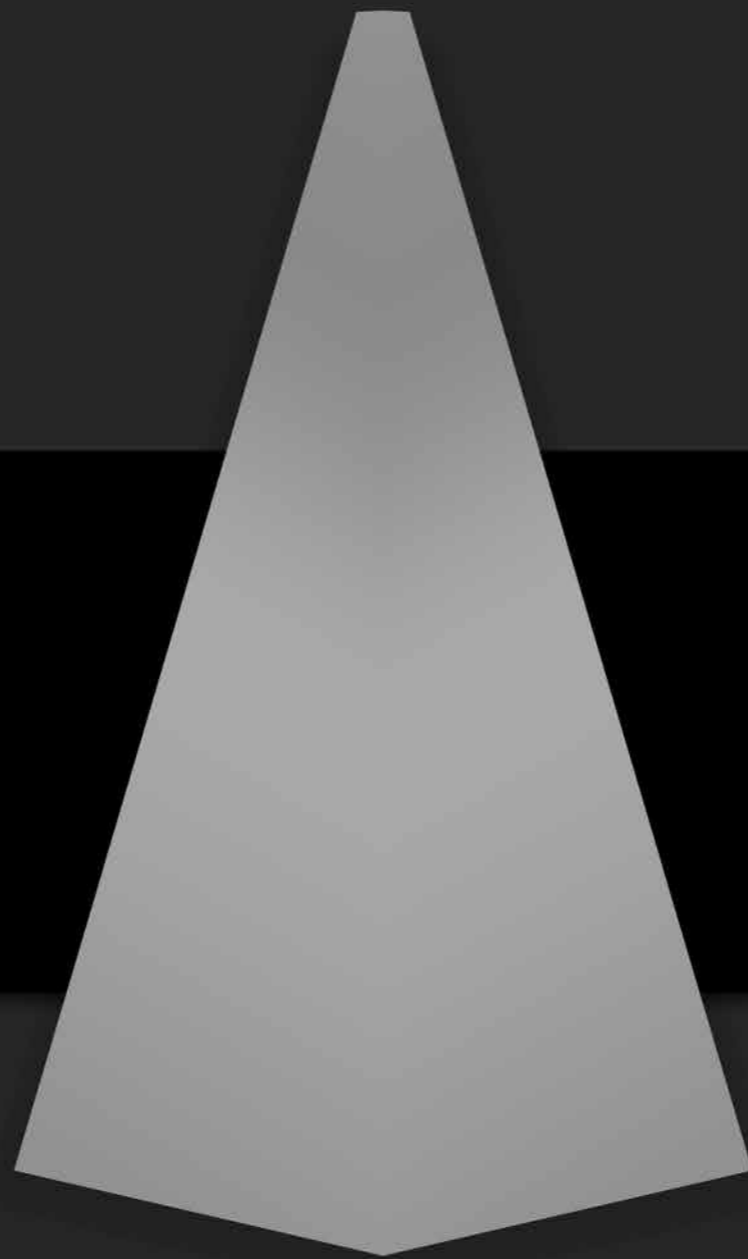
4.13.4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่อีสานตอนบน

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์จำนวน 63 คน ให้ข้อเสนอแนะ ด้านการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่ ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ร้อยละข้อเสนอต่อการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกรายประเด็น

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1	จัดทำหลักเกณฑ์การจ่ายเงินที่เหมาะสมกับขนาดหน่วยบริการ	16	25.40
2	พัฒนาเรื่องระบบการส่งต่อ (รอยต่อ) ให้เข้าใจที่ตรงกัน	12	19.05
3	ทำให้ประชาชนเห็นประโยชน์การดูแลสุขภาพป้องกันโรค	10	15.87
4	จัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ให้กับหน่วยบริการอย่างเพียงพอตามภาระงานที่มาก	9	14.29
5	สร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ให้บริการเช่น เงินค่าตอบแทน	6	9.52
6	พัฒนาระบบให้ประชาชนทุกสิทธิสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกันอย่างแท้จริง	4	6.35
7	ทำความเข้าใจสิทธิประโยชน์และการใช้บริการแก่ประชาชน ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง	4	6.35
8	ชี้แจงแนวทางการจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	1	1.59
9	เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้ประชาชนมากขึ้น	1	1.59
รวมทั้งสิ้น		63	100.00

จากตารางที่20 พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ เสนอให้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เรื่อง หลักเกณฑ์การจ่ายเงินที่เหมาะสมกับขนาดหน่วยบริการ (ร้อยละ 25.40) รองลงมาได้แก่ พัฒนาเรื่องระบบการส่งต่อ (รอยต่อ) ให้เข้าใจที่ตรงกัน (ร้อยละ 19.05) ทำให้ประชาชนเห็นประโยชน์การดูแลสุขภาพป้องกันโรค (ร้อยละ 15.87) จัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ให้กับหน่วยบริการอย่างเพียงพอตามภาระงานที่มาก (ร้อยละ 14.29) สร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ให้บริการเช่น เงินค่าตอบแทน (ร้อยละ 9.52) พัฒนาระบบให้ประชาชนทุกสิทธิสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกันอย่างแท้จริง (ร้อยละ 6.35) ทำความเข้าใจสิทธิประโยชน์และการใช้บริการแก่ประชาชน ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องร้อยละ 6.35) ชี้แจงแนวทางการจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง (ร้อยละ 1.59) และ เพิ่มสิทธิประโยชน์ให้ประชาชนมากขึ้น (ร้อยละ 1.59) ตามลำดับ และมีข้อมูลเสนอให้มีการพัฒนาระบบบริการในการส่งต่อระดับพื้นที่ และ ควรเน้นบริการด้านการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแบบมีส่วนร่วม



บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปราย
และข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าประจำปี 2556 เป็นการศึกษาแบบสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ดำเนินการในพื้นที่ 7 จังหวัดอีสานตอนบน ประกอบด้วยจังหวัดเลยหนองบัวลำภูอุดรธานีหนองคายสกลนครนครพนมและบึงกาฬ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 15 สิงหาคม 2556 ผลการศึกษาสรุปดังนี้

การรับรู้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน 2,800 คน จำแนกเป็นเพศชายร้อยละ 42.9 (n=1,200) และหญิงร้อยละ 57.1 (n=1,600) อายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 90 ปี อายุเฉลี่ย 48.12 ปี ผลการสำรวจค้นพบคนพิการจำนวนทั้งสิ้น 127 ราย (118 ครอบครัว) 23 หมู่บ้าน 7 จังหวัด เป็นเพศชายมากกว่าหญิง ด้านการเข้าถึงบริการสาธารณสุข พบว่า กลุ่มคนพิการครอบคลุมความพิการ 7 ประเภท เข้าถึงบริการ ได้รับกายอุปกรณ์ ร้อยละ 24.5 ได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ ร้อยละ 21.3 ได้รับกายอุปกรณ์ ร้อยละ 17.2

ผลการสำรวจการรับรู้เรื่องสิทธิและการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับสถานพยาบาลประจำ ลำดับที่ 1 (ระดับปฐมภูมิ) ที่ลงทะเบียนตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ของตน และหน่วยบริการลำดับที่ 2 (ระดับรับส่งต่อ) ร้อยละ 83.6 และ 77.0 ตามลำดับ ส่วนการรับรู้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของคนไทยที่ไม่มีสิทธิรักษาพยาบาลจากสิทธิประกันสังคม หรือสวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน/องค์กรในกำกับรัฐ/องค์กรตามรัฐธรรมนูญ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/องค์กรพิเศษภาครัฐอื่น จะเป็นผู้มีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่รับรู้ จำนวน 556 คน (ร้อยละ 19.9) รับรู้ จำนวน 2,244 คน (ร้อยละ 80.1) โดยรับรู้ว่า การได้รับการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมาย ร้อยละ 81.0 ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่ทราบว่าต้องเข้ารับบริการ ณ หน่วยบริการประจำก่อน ร้อยละ 77.8 และรับรู้ว่าสามารถใช้บัตรประชาชนแทนบัตรทองได้ ร้อยละ 88.5

กลุ่มตัวอย่างรับทราบน้อยในเรื่อง การเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำที่ลงทะเบียนได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง ร้อยละ 29.0 และการขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นตาม ม. 41 ร้อยละ 52.9 และกลุ่มตัวอย่าง รู้จักกองทุนหลักประกันสุขภาพตำบล เพียงร้อยละ 47

ด้านช่องทางการรับรู้สิทธิ ช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ถึงช่องทางมากที่สุดจากศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล ร้อยละ 77.8 รองลงมา สายด่วน สปสช. 1330 ร้อยละ 60.6 และรับทราบน้อย คือ ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ที่กระจายครอบคลุม 7 จังหวัด ร้อยละ 35.0 ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารหลักประกันสุขภาพสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ข่าวทางโทรทัศน์ ร้อยละ 75.2 รองลงมา อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อส.ม.) ร้อยละ 68.6 และ โฆษณาทางโทรทัศน์ ร้อยละ 56.6

จากการไปใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ครั้งล่าสุด (6 เดือนก่อนสำรวจ) โดยกำหนดระดับคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 10 คะแนน (1=น้อยที่สุด 10=มากที่สุด) ในภาพรวม การไปใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) ครั้งล่าสุด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการครั้งล่าสุด คะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 7.92 คะแนน) และหากเจ็บป่วยครั้งต่อไปจะไปใช้บริการในหน่วยบริการที่ไปรักษาครั้งล่าสุด ร้อยละ 97.5 เพราะใกล้บ้าน สะดวก บริการดี สำหรับผู้ไม่ไปรับบริการที่เดิม เพราะ บริการล่าช้า ไม่ตรงเวลา ข้อเสนอต่อการปรับปรุง 3 ลำดับแรกเพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนต้องการให้ แพทย์ดูแลคนไข้ด้วยความเอาใจใส่ และได้รับการที่รวดเร็ว

การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

สำหรับ การประเมินการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2556 จำนวน 2,066 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 73.00 จากแบบสอบถามทั้งหมด (n=2,830) จำแนกเป็น เพศชาย จำนวน 725 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.10 เพศหญิง จำนวน 1,341 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.9 อายุเฉลี่ยโดยรวม 38.51 ปี ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 14.01 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานใน รพ.สต. จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.2 กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ดีเยี่ยมทราบว่าคนไทยมีสิทธิตามกฎหมายกำหนด ได้แก่ สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม และสิทธิหลักประกันสุขภาพ ร้อยละ 96.5 รับรู้ว่าการที่คนไทยที่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายไม่ใช่สิทธิสงเคราะห์ ร้อยละ 89.1 ทราบว่าสามารถสอบถามข้อมูล คลี่คลายปัญหา หรือร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองผ่านสายด่วนบัตรทอง 1330 ร้อยละ 83.0 แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า บุคลากรทางการแพทย์รับรู้ข้อมูลที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการรับรู้ด้านอื่น ๆ คือ กรณีผู้ให้บริการหากได้รับความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ มาตรา 18(4) รับรู้เพียงร้อยละ 77.2 ในขณะที่รับรู้ว่า ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพหากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ (มาตรา 41) สูงถึงร้อยละ 87.8 สถานการณ์การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท พบว่า โดยภาพรวมรับรู้ในระดับดีมาก ร้อยละ 87.8 ยกเว้นในเรื่อง ขอเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง ที่มีการรับรู้ค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 58.1 บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการภายใต้นโยบายพัฒนาคุณภาพบริการรักษาพยาบาลสิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท สิทธิประกันสังคม และสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ ให้มีคุณภาพมาตรฐานเดียวกัน บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 7.62 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน) ด้านมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการภายใต้ 3 สิทธิ จากคะแนนประเมินคุณภาพการให้บริการ มีเกณฑ์การประเมินคะแนน 1 ถึง 10 (1 = แย่ที่สุด... 10 = ดีที่สุด) พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนผู้รับบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่มีความแตกต่างกัน

ส่วนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับพื้นที่ บุคลากรทางการแพทย์เห็นว่าประชาชนได้ประโยชน์จากโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คะแนนเฉลี่ย 8.42 คะแนน ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพคะแนนเฉลี่ย 8.05 คะแนน ด้านการติดต่อประสานงานกับ สปสช.เขต 8 อุดรธานี พบว่า ร้อยละ 26.9 เคยติดต่อสื่อสารกับบุคลากร สปสช.เขต 8 อุดรธานี และมีความพึงพอใจต่อการติดต่อประสานงานในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.45) ด้านการบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่อีสานตอนบน พบว่า บุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 7.8 คะแนน)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ด้านผู้รับบริการพบว่า การรับรู้สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สิทธิบัตรทอง) อยู่ในระดับสูง แต่สัดส่วนน้อยกว่าปีที่ผ่านมา คือมีการรับรู้เพียงร้อยละ 80.1 ซึ่งแตกต่างจากปีที่ผ่านมา ที่มีการรับรู้ถึงร้อยละ 94.4 (สำนักงานหลักประกันสุขภาพเขต 8 อุดรธานี, 2555) ทั้งนี้เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ชายขอบ ที่การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ประกอบกับ ไม่ได้เข้ารับบริการเพราะไม่มีอาการเจ็บป่วย ส่วนปีที่ผ่านมา เป็นการสำรวจในกลุ่มผู้เคยใช้บริการในรอบหนึ่งปี ซึ่งมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการเข้ารับบริการ สอดคล้องกับ รายงานผลการสำรวจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่า ได้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่พยาบาล หรือแพทย์ ส่วนผู้พิการพบว่ายังเข้าถึงบริการในระบบหลักประกันสุขภาพไม่มากนัก เนื่องจาก ผู้ดูแลในครอบครัว ไม่นำเข้าสู่ระบบบริการ และส่วนหนึ่งคิดว่าตนเองไม่เจ็บป่วยยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการครั้งล่าสุด คะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (เฉลี่ย 7.92 คะแนน) และหากเจ็บป่วยครั้งต่อไปจะไปใช้บริการในหน่วยบริการที่ไปรักษาครั้งล่าสุด ร้อยละ 97.5 เพราะ ใกล้บ้าน สะดวก บริการดี สำหรับผู้ไม่ไปรับบริการที่เดิม เพราะ บริการล่าช้า ไม่ตรงเวลา สอดคล้องกับการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2551 กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชน

อายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจาก 76 จังหวัด ทั่วประเทศระหว่างวันที่ 18 มิถุนายน ถึง 27 กรกฎาคม 2551 จำนวนทั้งสิ้น 24,263 ตัวอย่าง ผลการสำรวจพบดังนี้ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2551) ผลการศึกษาคะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยการให้คะแนน 1-10 คะแนน พบว่า ผลการให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 7.73 และมีข้อเสนอแนะคล้ายกันคือข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการให้บริการ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ การรอตรวจรอรับยาซึ่งใช้เวลานาน และ คุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพ ยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์

ส่วนประเด็นกลุ่มตัวอย่างรับทราบน้อยในเรื่อง การเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำที่ลงทะเบียนได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง เพียงร้อยละ 29.0 และการขอรับการช่วยเหลือเบื้องต้นตาม ม. 41 ร้อยละ 52.9 และกลุ่มตัวอย่าง รู้จักกองทุนหลักประกันสุขภาพตำบล เพียงร้อยละ 47 เนื่องจากเป็นข้อมูลใหม่ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง จึงควรสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลง และสิทธิต่างๆที่เป็นการคุ้มครองผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่ามีความรู้ดีเยี่ยม กล่าวคือ ทราบว่าคนไทยมีสิทธิตามกฎหมายที่กำหนด ได้แก่ สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม และสิทธิหลักประกันสุขภาพ ร้อยละ 96.5 รับรู้ว่าการที่คนไทยที่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท เป็นสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายไม่ใช่สิทธิสงเคราะห์ ร้อยละ 89.1 ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และเอกสารต่างๆในหน่วยงาน รวมถึงการเข้าประชุม การเข้ารับการอบรม จึงมีความรู้ในเรื่องนี้สูง แต่พบว่าบุคลากรทางการแพทย์รับรู้น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการรับรู้ด้านอื่นๆ คือ กรณีผู้ให้บริการหากได้รับความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ มาตรา 18(4) รับรู้เพียงร้อยละ 77.2 ซึ่งจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่บุคลากรให้มากขึ้น

ส่วนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับพื้นที่ บุคลากรทางการแพทย์เห็นว่าประชาชนได้ประโยชน์จากโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คะแนนเฉลี่ย 8.42 คะแนน ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพคะแนนเฉลี่ย 8.05 คะแนน ซึ่งมีระดับสูงกว่าผลการศึกษาของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีพ.ศ.2551 ที่เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วประเทศ โดยพบว่าผู้ให้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เห็นว่าในด้านนี้มีผลต่อประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 7.52 และมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพเท่ากับ 5.98 (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2551) เช่นกันกับการศึกษาการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข และ ประชาชน ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในพื้นที่ 6 จังหวัดอีสานตอนบน ปี 2553 ทำการศึกษาเชิงสำรวจ ในพื้นที่จังหวัด หนองบัวลำภู เลย อุตรดิตถ์ หนองคาย นครพนม และสกลนคร ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง กันยายน 2553 พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในหน่วยบริการที่อยู่ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 7.14)

5.3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการนำข้อมูลจากผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงบริการด้านมารยาทผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาที่ไพเราะ การให้ข้อมูล/คำแนะนำมากขึ้น บุคลิกที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงใหม่ เช่น การย้ายสิทธิ ให้กว้างขวางทั่วถึง ทั้งในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
3. ควรพัฒนาช่องทางและระบบบริการให้ผู้พิการเข้าถึงบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ชัดเจน และมากขึ้น
4. ควรพัฒนาระบบสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. สนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอต่อการจัดบริการทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ
6. พัฒนาหน่วยงานต้นแบบการให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
7. พัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนได้โดยง่าย เช่น แขนงนำการสื่อสารหลักประกันสุขภาพในชุมชน
8. ควรติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ เชิงสร้างสรรค์ เช่น การประเมินแบบสามเส้า จากผู้รับบริการ การประเมินระหว่างหน่วยงาน และการประเมินจากภายนอก

บรรณานุกรม

- กั้ววาท ศุกรนันท์. (2546). **ประสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยบริการปฐมภูมิตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า** จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กิติมา ปรีดีติติก. (2543). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ประสานมิตร.
- จอนพะจง เพ็งจาด และคณะ. (2547). **งานวิจัยเรื่องการศึกษาประสิทธิผลของการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิและพฤติกรรมสุขภาพของประชาชนในเขตปทุมวันภายใต้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า**. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย
- ประกันสุขภาพ, สำนักงาน. (2550). **ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 2550**. พิมพ์ครั้งที่1. นนทบุรี: สหพันธ์ตั้งแอนด์ พับลิชชิง.
- ประกันสุขภาพ, สำนักงาน. (2551). **ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 2551**. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: บริษัททีพีเอ็ม จำกัด.
- ประกันสุขภาพ, สำนักงาน. (2552). **ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 2552**. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์.
- ประกันสุขภาพ, สำนักงานเขต8 อุดรธานี. (2553). **ผลการสำรวจการรับรู้สิทธิประโยชน์และความพึงพอใจของบุคลากรสาธารณสุขและประชาชน ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในพื้นที่ 6 จังหวัดอีสานตอนบน พ.ศ. 2553**. (รายงานการวิจัย).
- ปรากฏ วุฒิพงศ์ และคณะ. (2540). **ระบบประกันสุขภาพของไทย**. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แสงแดด.
- ผกามาศ อินทกุล. (2550). **ปัจจัยกระบวนการบริหารจัดการและปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- รจเรข ไตวนิชย์. (2550). **การประเมินประสิทธิผลโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค กรณีศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดอุดรดิษฐ์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์.
- ลลิตา กระจ่างโพธิ์. (2546). **ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพ 30 บาทรักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา**. สารนิพนธ์ปริญญาพยาบาล ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2543). **ทิศทางการปฏิรูปบริการสุขภาพไทย**. นนทบุรี: สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัมมาร สยามวาลา. (2544). **หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า: เป้าหมายเชิงนโยบาย**.วารสารวิชาการสาธารณสุข.10(2): (เมษายน-มิถุนายน): 189-193.
- Dallett, K.(1969). **Problems of psychology**. New York: John Wiley and Sons.Inc.
- Davis, K. (1967). **Human relation at work : The dynamic of organizational behavior**. New York: Mc.Graw-Hill.
- Garrison, K.C. , & Magoon, R.(1972). **Educational psychology**. Ohio: Charles E. Morrill Publishing century-crofts.

- Grant,C. (1973). **Hospital management**. New York: Churchill Livingstone Inc.
- Huse, E.F., & Bowditch, J.L. (1977). **Behavior in organization: A system approach to managing**. (2 th ed.). Sydney : Addison Wesley.
- Kane, R.L., Maciejewski, M., & Finch, M.(1997). The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes. **Medical care**,35(7), pp. 714-730.
- Knech, D., Crutchfield, R.S. & Ballachey, E.L.(1962). **Individual in society**. New york:Mc Graw-Hill.Inc.
- Lynch,J., & Schuler,D.(1990). Consumer evaluation of the quality of hospital services form an economics of information perspective. **Journal of health care marketing**. 10(6), pp.16-22.
- Mariner,A.(1992). **Guide to nursing management**. (4 th ed.). St.Louis:The C.V.Mosby
- McGibony, J.R.(1969). **Principle of hospital administration**. (2 nd ed.). New York:G.P.Putnom 's Sons.
- Milett,J.D.(1954). **Management in the public service**. New York:Mc Graw-Hill.
- Morse,N.C. (1953).**Satisfaction in white collar job**. Ann: University of Michigan Press.
- Mullin, L.J.(1985). **Management and organization behavior**. London: Pitman.
- Newman,R.D., Gloyd,S.,Nyangezi,J.M.,Machobo,F., & Muiser,J.(1998). Satisfaction with outpatient health care services in Manica province, Mozambique. **Health policy and planning**. 13(2), pp. 174-180.
- Segall,A., & Burnett, M.(1980). Patient evaluation of physician role performance. **Science and medicine**. 14, pp. 269-278.
- Vroom,W.H.(1964). **Work and motivation**. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Yamane, Taro.(1967). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper and Row

ภาคผนวก

รายชื่อผู้วิจัย

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติยาภรณ์ โชคสวัสดิ์ภิญโญ | หัวหน้าโครงการวิจัย |
| 2. อาจารย์ศรีัญญา จรุงมาก | ผู้วิจัย |
| 3. ดร.พัชราภรณ์ ไชยศรี | ผู้วิจัย |
| 4. ดร.ลลิตภัทร เหง้าพรหมมินทร์ | ผู้วิจัย |
| 5. อาจารย์นฤปวรรต พรหมมาวัย | ผู้วิจัย |
| 6. นายทรงยศ ศรีหรั่ง | ผู้วิจัย |
| 7. นางสาวนุสรรา โนวาฤทธิ์ | ผู้วิจัย |
| 8. อาจารย์ปิติพงศ์ ภูครองหิน | ผู้วิจัย |
| 9. นายสนธยา ชัยวี | ผู้ช่วยวิจัย |
| 11. นางสาวสุธาสินี เชื้อมหนองแขง | ผู้ช่วยวิจัย |
| 12. นางสาวปิยะนันท์ พิมพา | ผู้ช่วยวิจัย |
| 13. นางสาวชนิดา ไกรษร | ผู้ช่วยวิจัย |
| 13. ศุภลัตต์ แสนวงศ์ | ผู้ช่วยวิจัย |

