

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

### ภายใต้นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ไม่มีใบส่งตัว

นงลักษณ์ เกตุแก้ว

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ภายใต้นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ไม่มีใบส่งตัว เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ภายใต้นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ไม่มีใบส่งตัว กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพ ที่มารับบริการในแผนกหอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอินทร์บุรี ช่วงเดือนสิงหาคม - กันยายน 2565 จำนวน 385 คน ใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร ส่วนที่ 2 การรับรู้ นโยบาย 30 บาทรักษาทุกที่ไม่มีใบส่งตัว ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลการใช้บริการ ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการ และส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการตามนโยบาย 30 บาทรักษาทุกที่ไม่มีใบส่งตัว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะทางประชากร ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ใช้บัตรทองในเขตร้อยละ 79.20 บัตรทองนอกเขตและต่างจังหวัดที่มีร้อยละ 13.80 และ 7.00 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.6 อายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 33.2 อายุเฉลี่ย 52.65 ปี สภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสภาพสมรสคู่ ร้อยละ 54.8 การศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 63.9 ด้านเหตุผลการใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือคนในครอบครัวไม่สบายจะแนะนำให้มารับบริการที่โรงพยาบาลอินทร์บุรี ร้อยละ 98.4 และผู้รับบริการร้อยละ 93.5 ไม่มีสิทธิด้านการรักษาอื่นนอกเหนือจาก “บัตรทอง” ด้านความรู้ นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ไม่มีใบส่งตัว พบว่าผู้รับบริการมีความรู้เรื่องนโยบาย 30 บาทรักษาทุกที่ ร้อยละ 92.86 ด้านการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการ พบว่าการบริการ ร้อยละ 83.00 มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการเข้าถึงบริการ ด้านความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 และด้านที่ผู้รับ-บริการความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเท่ากับ 4.28 อธิยาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 , 4.12 , 3.95 และ 3.93 ตามลำดับ

**Abstract**

This survey research aims at examining the satisfaction of patients without referral letter towards health care services of In Buri Hospital in Singburi Province, under the 30-baht universal health care scheme. The sample group was health insurance customers who used outpatient services at Inburi Hospital from August to September 2022. 385 of them were selected by purposive sampling using the five-part questionnaire, which consists of part 1 demographic information, part 2 perception of the 30-baht scheme without referral letter, part 3 reasons for health care utilization, part 4 health service information, and part 5 satisfaction towards health care services under the 30-baht scheme, without referral letter. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, and mean.

The result showed that, demographic-wise, most of the respondents (79.20%) were gold card users in the district, 13.80% were gold card users outside the district and 7.00% were from other provinces. Most of them (61.6%) were female aged 60 years and over, 33.2% with the average age of 52.65. Marital status-wise, most of them (54.8%) were married. Education-wise, 63.9% earned elementary school degree. In terms of reasons for health care utilization, the survey found that most of the respondents or their family members were unwell, 98.4% of them were recommended to come to Inburi Hospital, and 93.5% had no other treatment rights other than the "gold card". In terms of perception about 30-baht scheme, the survey found that 92.86% of the respondents had knowledge about the 30-baht scheme. As for service access, 83.00% of them had positive opinions. For satisfaction level, overall, the respondents were very satisfied, which is equal to the average of 4.13, a standard deviation of 0.44. The survey showed that respondents were most satisfied with personnel with an average of 4.29, followed by expense with a value of 4.28, hospitality with an average of 3.71. For information provision, quality of services, healthcare processes and location, the mean was 4.21, 4.12, 3.95 and 3.93 respectively.

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เกิดขึ้นเนื่องจากการเลือกปฏิบัติ และให้บริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ให้บริการบัตรสุขภาพและสมาชิกโครงการสวัสดิการประชาชนในด้านการรักษาพยาบาล (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, 2548) โดยมีเป้าหมายในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ การสร้างหลักประกันให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้ตามจำเป็น โดยถือ “สิทธิ” ขึ้นพื้นฐานของประชาชน มิใช่เป็นเรื่องที่รัฐสงเคราะห์หรือช่วยเหลือประชาชน โดยได้มีพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพขึ้นครั้งแรกในปี 2545 ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2545 มาตรา 52 โดยระบุว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” และมาตรา 82 ที่ระบุว่า “รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2545, 2545)

ในปี 2564 กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายต้องการ “ยกระดับระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กรณีผู้มีสิทธิหลัก ประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) สามารถไปรับบริการที่ไหนก็ได้” 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ประชาชนเจ็บป่วยไปรับบริการกับหมอประจำครอบครัวในหน่วยบริการปฐมภูมิทุกที่ ในระบบบัตรทอง ตามนโยบาย “30 บาทรักษาทุกที่” โดยเป็นการเริ่มที่บริการระดับปฐมภูมิ 2) ผู้ป่วยในไม่ต้องกลับไปรับใบส่งตัวเดิม 3) โรคมะเร็งไปรับบริการ ที่ไหนก็ได้ที่พร้อม และ 4) ย้ายหน่วยบริการได้สิทธิทันที ไม่ต้องรอ 15 วัน เพื่อลดปัญหาความไม่เท่าเทียม ความยุ่งยาก ความไม่สะดวก ค่าใช้จ่าย และการขอใบส่งตัวรักษา เพิ่มการเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพของประชาชน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพ, 2564)

เขตสุขภาพที่ 4 ได้วิเคราะห์ถึงประเด็นของสาเหตุของปัญหา (GAP) พบว่ามีประเด็นหลักอยู่ 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ระบบการเบิกจ่ายเงิน 2) ระบบส่งต่อ (ใบส่งตัว) 3) ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการ และ 4) คุณภาพการให้บริการ จึงได้กำหนดหลักการดำเนินงานที่สำคัญคือ หลักการใกล้บ้านใกล้ใจ ประชาชนมีหมอประจำครอบครัวดูแล และเน้นการรับบริการภายในเขตเป็นหลัก เพิ่มการเข้าถึงบริการของประชาชน (Access) ยกระดับบริการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยให้ประชาชนมีสิทธิเลือกไม่ต้องร่วมจ่าย ผ่าน Application พิสูจน์ตัวตนโดยใช้ระบบ Smart Card และเน้นที่ระบบบริการปฐมภูมิเป็นหลักรวมถึงการเชื่อมโยงระบบข้อมูลสุขภาพของผู้รับบริการเพื่อเป็นการยกระดับระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และตั้งเป้าหมายภายในปีงบประมาณ 2565 ประชาชนที่เจ็บป่วย ในเขตสุขภาพที่ 4 สามารถไปรับบริการกับหมอประจำครอบครัวในหน่วยบริการปฐมภูมิทุกที่ และไม่ต้องมีใบส่งตัว โดยกำหนดให้ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ  $\geq$  ร้อยละ 80 (สำนักงานเขตสุขภาพที่ 4, 2564)

จังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการตามนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 โดยมีเป้าหมายหลักสำคัญคือสามารถไปรับบริการกับหมอประจำครอบครัวในหน่วยบริการปฐมภูมิทุกที่ และไม่ต้องมีใบส่งตัว ดังนั้นภารกิจสำคัญข้อหนึ่งคือ การพัฒนาระบบบริการสุขภาพภายใต้ ระบบประกันสุขภาพแห่งชาติโดยสถานพยาบาลที่จะให้บริการจะต้องเป็นสถานพยาบาลที่มีมาตรฐาน และได้รับการรับรองคุณภาพที่สร้างหลักประกันว่าประชาชนจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ (คณะทำงานเพื่อพัฒนาระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ,2544) โดยในปี 2565 สามารถไปรับบริการกับหมอประจำครอบครัวในหน่วยบริการปฐมภูมิทุกที่ และไม่ต้องมีใบส่งตัว

ความสำเร็จของการดำเนินงาน ประการหนึ่งก็คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ (Customer satisfaction) ซึ่งเป็นผลลัพธ์โดยรวมของบริการในมุมมองของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสุขภาพ และเป็นองค์ประกอบของคุณภาพบริการในระบบสุขภาพ ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรในกลุ่มงานประกันสุขภาพสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุน ประเมินผล และควบคุม กำกับ การดำเนินงานตามนโยบาย -30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใต้ นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางวางแผนพัฒนาการดำเนินงานนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ และเป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ภายใต้ นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว

### วิธีการศึกษา

รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ใช้กลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม โดยการสุ่มแบบเจาะจง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพ มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยเลือกจากผู้รับบริการแผนกหอผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในช่วงเดือน สิงหาคม - กันยายน 2565

กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพ มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยเลือกจากผู้รับบริการแผนกหอผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในช่วงเดือน สิงหาคม - กันยายน 2565 โดยคำนวณตัวอย่างจากจำนวนผู้รับบริการที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพ มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยเลือกจากผู้รับบริการแผนกหอผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในช่วงเดือน สิงหาคม - กันยายน 2564 ที่ผ่านมา

ผู้ป่วยนอกจำนวน 10,334 คน ใช้วิธีเลือกแบบสัดส่วน และกำหนดขนาดตัวอย่าง (sample size) โดยใช้สูตรของยามาเน่ (yamane) ” ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยใช้การตัวอย่างสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากร ส่วนที่ 2 การรับรู้นโยบาย 30 บาทรักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์การใช้บริการ ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับบริการ และส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการตามนโยบาย 30 บาทรักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากการศึกษาครั้งนี้ การทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ภายใต้ันนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ภายใต้ันนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากร และข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 การรับรู้นโยบาย 30 บาทรักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว

ส่วนที่ 3-เหตุการณ์การใช้บริการ

ส่วนที่ 4 การเข้าถึงบริการ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะด้านประชากร ความรู้ันนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว เหตุผลการมาใช้บริการ การเข้าถึงบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ

## ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรและข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการศึกษา พบว่าสิทธิการรักษาพยาบาลส่วนใหญ่เป็นสิทธิบัตรทองในเขตร้อยละ 79.22 รองลงมาใช้สิทธิบัตรทองนอกเขตและต่างจังหวัดที่มีร้อยละ 13.77 และ 7.01 ตามลำดับ เพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.56 และเพศชายร้อยละ 38.44 สภาพสมรสส่วนใหญ่สมรส คิดเป็น ร้อยละ 54.81 รองลงมาโสด ร้อยละ 24.94 และ หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่ ร้อยละ 20.26 อายุส่วนใหญ่อายุ 55-64 ปี คิดเป็น ร้อยละ 31.65 รองลงมาอายุ 65 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.38 อายุเฉลี่ย 52.4 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 11.43 อาชีพส่วนใหญ่อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.16 รองลงมาอาชีพเกษตรกรร้อยละ 18.96 รายได้ส่วนใหญ่ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 24.68 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามลักษณะทางประชากรและข้อมูลทั่วไป

ลักษณะทางประชากรและสังคม	จำนวน (n=385)	ร้อยละ (100)
<i>1.ประเภทบัตร</i>		
- บัตรทองในเขต	305	79.22
- บัตรทองนอกเขตในจังหวัด	53	13.77
- บัตรทองนอกเขตต่างจังหวัด	27	7.01
<i>2.เพศ</i>		
- ชาย	148	38.44
- หญิง	237	61.56
<i>3.สภาพสมรส</i>		
- โสด	96	24.94
- สมรส	211	54.81
- หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่	78	20.26
<i>4.อายุ</i>		
15 – 24 ปี	5	1.30
25 – 34 ปี	33	8.57
35 – 44 ปี	70	18.18
45 – 54 ปี	65	16.88
55 – 64 ปี	122	31.69

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามลักษณะทางประชากรและข้อมูลทั่วไป

ลักษณะทางประชากรและสังคม	จำนวน (n=385)	ร้อยละ (100)
65 ปีขึ้นไป	90	23.38
อายุต่ำสุด – สูงสุด	15-83	
อายุเฉลี่ย	52.40	
<b>5.การศึกษา</b>		
- ไม่ได้เรียน	4	1.04
- ประถมศึกษา	246	63.90
- มัธยมศึกษาตอนต้น	36	9.35
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	44	11.43
- อนุปริญญา	40	10.39
- ปริญญาตรี	14	3.63
- สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.26
<b>6.อาชีพ</b>		
- เกษตรกรรม	73	18.96
- รับจ้าง/ใช้แรงงาน	170	44.16
- งานบ้าน/ไม่ได้ทำงาน	2	0.52
- ค้าขาย	77	20.00
- อื่นๆ	63	16.36
<b>7.รายได้</b>		
- น้อยกว่า 5,000 บาท	200	51.95
- 5,000 – 10,000 บาท	95	24.68
- 10,001 – 20,000 บาท	78	20.26
- มากกว่า 20,000 บาท	12	3.12
รายได้ต่ำสุด – สูงสุด	1,800 - 50,000	
รายได้เฉลี่ย	9,522.86	

## ส่วนที่ 2 การรับรู้นโยบาย 30 บาทรักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว

จากการศึกษา พบว่าผู้มารับบริการ มีความรู้ นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ร้อยร้อยละ 92.99 หากพิจารณาในรายด้าน ผู้รับบริการมีความรู้ที่ด้านนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 95.32 รองลงมาเป็นด้านการรับบริการทางการแพทย์ ร้อยละ 92.98 และด้านสิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ร้อยละ 90.39 ตามลำดับ รายละเอียดดังในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละของการรับรู้ นโยบาย 30 บาทรักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว ของผู้มารับบริการ (N= 385)

ความรู้นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว	ใช้มีความรู้		ไม่มีความรู้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ความรู้ด้านนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว	367	95.32	18	4.68
2.ความรู้ด้านการรับบริการทางการแพทย์	358	92.98	27	7.02
3.ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์	348	90.39	37	9.61
ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ )		92.99		7.01

## ส่วนที่ 3-เหตุผลการใช้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีเหตุผลในการมารับบริการ โดยไม่มีสิทธิด้านการรักษาอื่นนอกเหนือจาก “บัตรทอง” ร้อยละ 93.51 ผู้รับบริการมารับบริการเพราะขึ้นทะเบียนไว้ ร้อยละ 87.53 และตั้งใจมาเองไม่ใช่ถูกส่งตัวมาหรือมาตามนัด คิดเป็นร้อยละ 62.33 และ รายละเอียดดังตารางที่ 3 หากมีคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวไม่สบาย จะแนะนำให้มารับการรักษา ร้อยละ 98.44

ตารางที่ 3 ร้อยละของเหตุผลการใช้บริการ ของผู้มารับบริการ (N= 385)

ข้อมูลเหตุผลการใช้บริการ	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ตั้งใจมาเองไม่ใช่ถูกส่งตัวมาหรือมาตามนัด	240	62.34	145	37.66
2.ไม่มีสิทธิด้านการรักษาอื่นนอกเหนือจาก “บัตรทอง”	360	93.51	25	6.49
3.มารับบริการที่โรงพยาบาลนี้เพราะขึ้นทะเบียนไว้	337	87.53	48	12.47
4.คิดว่าหากมีคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวไม่สบายจะแนะนำให้มารับการรักษา	379	98.44	6	1.56
ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}$ )		85.45		14.55



#### ส่วนที่ 4 การเข้าถึงบริการ

จากผลการศึกษการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการต่อการบริการ พบว่า ผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 83.80 ขึ้นไป มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการเข้าถึงบริการโดยรวมในครั้งนี เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

**ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ** ผู้รับบริการมีความเห็นว่าใช้ระยะเวลาไม่นานในการเดินทาง จากที่พักถึงโรงพยาบาล ร้อยละ 99 และมีความเห็นว่ามาโรงพยาบาลเดินทางแห่งนี้สะดวกดี ร้อยละ 98.44

**ด้านความเพียงพอของบริการ** ผู้รับบริการมีความเห็นว่านั่งรอรับบริการเพียงพอ ร้อยละ 97.40

**ด้านความสะดวกที่ได้รับจากสถานบริการ** ผู้รับบริการมีความเห็นว่าขั้นตอนในการรับบริการในโรงพยาบาลไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 85.45 รองลงมาคือ ระยะเวลารอรับยาไม่นาน ร้อยละ 49.87 ระยะเวลาตรวจไม่นาน 49.35

**ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ** ผู้รับบริการมีความเห็นว่าสามารถรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการมารับบริการครั้งนี้ ร้อยละ 92.72

**ด้านการยอมรับเจ้าหน้าที่** ผู้รับบริการมีความเห็นว่า รู้สึกมั่นใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ร้อยละ 98.18 รายละเอียดดังในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ร้อยละของการเข้าถึงบริการ ของผู้มารับบริการ (N= 385)

การเข้าถึงบริการ	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ</b>				
-มาโรงพยาบาลเดินทางแห่งนี้สะดวกดี	379	98.44	6	1.56
-ใช้ระยะเวลาไม่นานในการเดินทางจากที่พักถึงโรงพยาบาล	381	98.96	4	1.04
<b>ความเพียงพอของบริการ</b>				
-ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	375	97.40	10	2.60
<b>ความสะดวกที่ได้รับจากสถานบริการ</b>				
-ขั้นตอนในการรับบริการที่โรงแห่งนี้ไม่ยุ่งยาก	329	85.45	56	14.55
-ระยะเวลาตรวจไม่นาน	190	49.35	195	50.65
-ระยะเวลารอรับยาไม่นาน	192	49.87	193	50.13
<b>ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ</b>				
-ท่านสามารถรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าอาหารหรือ ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมารับบริการได้	357	92.73	28	7.27
<b>การยอมรับผู้ให้บริการ</b>				

การเข้าถึงบริการ	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
-ท่านรู้สึกมั่นใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แห่งนี้	378	98.18	7	1.82
ค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{X}$ )		83.90		16.10

### ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ เพื่อใช้วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 และด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านบุคลากร มีค่าเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเท่ากับ 4.28 อธิยาศัย มีค่าเท่ากับ 3.71 ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ มีค่าเท่ากับ 4.21 , 4.12 , 3.95 และ 3.93 ตามลำดับ

#### 5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของผู้รับบริการด้านบุคลากร

ความพึงพอใจรายประเด็น พบว่าด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.465 และด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกร่องผลประโยชน์ มีค่าเท่ากับ 4.67 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยความลับของคนไข้ มีค่าเท่ากับ 4.54 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อมารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และดูแลผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีอธยาศัยดีและด้านเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้มารับบริการ มีค่าเท่ากับ 4.30 , 4.26 , 4.14, 4.09 และ 4.05 ตามลำดับ รายละเอียดดังในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบุคลากร (N=385 คน)

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด (ร้อยละ ละ)	มาก (ร้อยละ ละ)	ปานกลาง (ร้อยละ ละ)	น้อย (ร้อยละ ละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ ละ)			
1. เจ้าหน้าที่มีธรรมาภิบาล	106 (27.53)	211 (54.81)	65 (16.88)	2 (0.52)	1 (0.26)	4.09	0.692	มาก
2. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการ	88 (22.86)	232 (60.26)	63 (16.36)	2 (0.52)	0 (0.00)	4.05	0.638	มาก
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	146 (37.92)	214 (55.58)	21 (5.45)	3 (0.78)	1 (0.26)	4.30	0.597	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้รับบริการ	128 (33.25)	192 (49.87)	57 (14.81)	8 (2.08)	0 (0.00)	4.14	0.714	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อมารับบริการ	137 (35.58)	218 (56.62)	25 (6.49)	4 (10.04)	1 (0.26)	4.26	0.646	มาก
6. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์	281 (72.99)	90 (23.38)	9 (2.34)	2 (0.52)	3 (0.78)	4.67	0.633	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยความลับของคนไข้	247 (64.16)	102 (26.49)	34 (8.83)	1 (0.26)	1 (0.26)	4.54	0.688	มากที่สุด
รวม						4.29	0.465	มาก

### 5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสถานที่

ความพึงพอใจในด้านสถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.569 และด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ โรงพยาบาลมีการจัดสถานที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.653 รองลงมาโรงพยาบาลมีความสะอาด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.552 และด้านอาคาร สถานที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.555 ส่วนด้านสถานที่ไม่มีกลิ่นเหม็น อากาศถ่ายเทได้ดี, ด้านโรงพยาบาลมีการจัดบริเวณสวยงาม, ด้านโรงพยาบาลมีความเป็นระเบียบเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และโรงพยาบาลมีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 , 3.99 , 3.82 และ 3.05 ตามลำดับ รายละเอียดดังในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสถานที่ (N=385 คน)

ความพึงพอใจด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
1. โรงพยาบาลมีความสะอาด	103 (26.75)	259 (67.27)	22 (5.71)	0 (0.00)	1 (.026)	4.20	0.552	มาก
2. โรงพยาบาลมีการจัดสถานที่ นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	131 (34.03)	226 (58.70)	23 (5.97)	3 (.078)	2 (0.52)	4.25	0.653	มาก
3. โรงพยาบาลมีการจัดบริเวณ สวยงาม	98 (25.45)	194 (50.39)	88 (22.86)	3 (0.78)	2 (0.52)	3.99	0.745	มาก
4. โรงพยาบาลมีที่จอดรถ เพียงพอ	43 (11.17)	102 (26.49)	84 (21.82)	144 (37.40)	12 (3.12)	3.05	1.100	ปานกลาง
5. โรงพยาบาลมีความเป็น ระเบียบ	67 (17.40)	217 (56.36)	66 (17.14)	33 (8.57)	2 (0.52)	3.82	0.834	มาก
6. อาคาร สถานที่ที่มีแสงสว่าง เพียงพอ	101 (26.23)	263 (68.31)	19 (4.94)	1 (0.26)	1 (.026)	4.20	0.555	มาก
7. สถานที่ไม่มีกลิ่นเหม็น อากาศถ่ายเทได้ดี	85 (22.08)	231 (60)	65 (16.88)	2 (0.52)	2 (0.52)	4.03	0.675	มาก
รวม						3.93	0.569	มาก

### 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับ

ความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอน การรับบริการอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.630 และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.623 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือแจ้งข้อมูล โรคหรืออาการเจ็บป่วยที่เป็นจากแพทย์หรือพยาบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.582 ส่วนการอธิบายเหตุผลก่อนที่จำทำการรักษาจากแพทย์ หรือพยาบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รายละเอียดดังในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านข้อมูลที่ได้รับ (N=385 คน)

ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
1. มีการประชาสัมพันธ์ แนะนำ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	129 (33.51)	221 (57.40)	31 (8.05)	4 (1.04)	0 (0.00)	4.23	0.630	มาก
2. แจ้งข้อมูลโรคหรืออาการ เจ็บป่วย ที่เป็นจากแพทย์หรือพยาบาล	102 (26.19)	263 (68.31)	17 (4.42)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.21	0.582	มาก
3. การอธิบายเหตุผลก่อนทำการ รักษาจากแพทย์หรือพยาบาล	91 (23.64)	275 (71.43)	17 (4.42)	2 (0.26)	0 (0.00)	4.17	0.519	มาก
4. การตอบข้อซักถามของ เจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหา	125 (32.47)	225 (58.44)	33 (8.57)	2 (0.26)	0 (0.00)	4.22	0.623	มาก
5. คำอธิบายเรื่องการใช้จ่ายจาก เจ้าหน้าที่ห้องยา	99 (25.71)	263 (68.31)	21 (5.45)	2 (0.26)	0 (0.00)	4.19	0.541	มาก
รวม						4.21	0.488	มาก

#### 5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.563 และด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีการติดประกาศ/แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือ บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ส่วนขั้นตอนในการรับบริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน, ได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงาน, การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง, บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน บริการด้วยความตรงเวลา, และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, 4.07, 4.05, 3.94, 3.66 และ 3.62 ตามลำดับ รายละเอียดดังในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (N=385 คน)

ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
1. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว	71 (18.44)	113 (29.35)	190 (49.4)	7 (1.82)	4 (1.04)	3.62	0.843	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	85 (22.08)	243 (63.12)	50 (12.98)	5 (1.29)	2 (0.52)	4.04	0.676	มาก
3. บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง	81 (21.04)	265 (68.83)	34 (8.83)	3 (0.78)	2 (0.52)	4.09	0.608	มาก
4. บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	72 (18.70)	226 (58.70)	82 (21.29)	3 (0.78)	2 (0.52)	3.93	0.687	มาก
5. บริการด้วยความตรงเวลา	54 (14.03)	174 (45.19)	133 (34.55)	19 (4.94)	5 (1.29)	3.64	0.821	มาก
6. บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	88 (ร้อยละ 22.86)	255 (ร้อยละ 66.23)	37 (ร้อยละ 9.61)	3 (ร้อยละ 0.78)	2 (ร้อยละ 0.52)	4.09	0.625	มาก
7. ขั้นตอนในการรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	101 (26.23)	221 (57.40)	54 (14.26)	8 (2.08)	1 (0.26)	4.05	0.714	มาก
8. ได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	93 (24.16)	237 (61.56)	47 (12.21)	6 (1.56)	2 (0.52)	4.06	0.690	มาก
รวม						3.95	0.563	มาก

### 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพบริการ

ด้านคุณภาพบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0. ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการซักประวัติการเจ็บป่วยของแพทย์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 รองลงมาคือการซักประวัติการเจ็บป่วยของพยาบาล ก่อนที่จะพบแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ส่วนการตรวจร่างกาย

ของแพทย์,ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจรักษา และใช้เวลาในการตรวจของแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, 4.03 และ 4.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการ ในด้านคุณภาพบริการ (N=385 คน)

ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
1. การซักประวัติการเจ็บป่วยของ พยาบาลก่อนที่จะพบแพทย์	108 (28.05)	256 (66.49)	19 (4.94)	2 (0.52)	0 (0.00)	4.22	0.550	มาก
2. การซักประวัติการเจ็บป่วย ของแพทย์	119 (30.91)	246 (63.89)	18 (4.68)	2 (0.52)	0 (0.00)	4.25	0.575	มาก
3. การตรวจร่างกาย ของแพทย์	87 (22.60)	251 (65.19)	46 (11.95)	1 (0.26)	0 (0.00)	4.10	0.598	มาก
4. การใช้เวลาในการตรวจของแพทย์	55 (14.29)	282 (73.25)	40 (10.39)	8 (2.08)	0 (0.00)	4.00	0.593	มาก
5 ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจรักษา	83 (21.56)	234 (60.78)	64 (16.62)	3 (0.78)	1 (0.26)	4.03	0.657	มาก
รวม	92 (23.90)	258 (67.01)	30 (7.79)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.12	0.474	มาก

#### 5.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านคิดว่าการเสียเงิน 30 บาทต่อครั้ง (หรือไม่เสียในกรณีบัตรทองพิเศษ) เหมาะสมแล้ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการมารับบริการครั้งนี้ไม่มากเกินไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รายละเอียดดังในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านค่าใช้จ่าย (N=385 คน)

ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
1. ท่านคิดว่า การเสียเงิน 30 บาท ต่อครั้ง เหมาะสมแล้ว	157 (40.78)	200 (51.95)	10 (2.59)	18 (4.68)	0 (0.00)	4.28	0.730	มาก
2. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการมารับบริการครั้งนี้ไม่มากเกินไป	152 (39.48)	195 (50.65)	17 (4.42)	17 (4.42)	1 (0.26)	4.25	0.784	มาก
รวม	155 (40.26)	198 (51.43)	14 (3.64)	18 (4.68)	0 (0.00)	4.28	0.637	มาก

จากผลการศึกษา ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ภายใต้ นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว พบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าดีกว่าเดิมร้อยละ 75.3 รองลงมาเห็นว่าเหมือนเดิม ร้อยละ 24.7 ไม่มีผู้รับบริการเห็นว่าแย่กว่าเดิม รายละเอียดดังในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ภายใต้ นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว (N=385 คน)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้ นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว	จำนวน	ร้อยละ
ดีกว่าเดิม	290	75.32
เหมือนเดิม	95	24.68
แย่กว่าเดิม	0	0.00

ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากร ความรู้ความรู้นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว เหตุผลการใช้บริการ และการเข้าถึงบริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการความรู้นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว

จากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวม ร้อยละ 95.06. โดยมีความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ร้อยละ 94.55 รองลงมาด้านคุณภาพบริการ ร้อยละ 94.29. ด้านค่าใช้จ่าย ร้อยละ 91.95



ด้านขั้นตอนการให้บริการ 89.87 ด้านบุคลากร ร้อยละ 84.68 และด้านสถานที่ ร้อยละ 80.78 ตามลำดับ รายละเอียดดังในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายใต้นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว (N=385 คน)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความพึงพอใจภาพรวม	366	95.06	17	4.42	2	0.52
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากร	326	84.68	14	3.64	3	0.78
3. ความพึงพอใจด้านสถานที่	311	80.78	69	17.92	5	1.30
4. ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับ	364	94.55	19	4.94	2	0.52
5. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ	346	89.87	33	8.57	6	1.56
6. ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ	363	94.29	21	5.45	1	0.26
7. ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย	354	91.95	29	7.53	2	0.52

จากการศึกษาพบว่า การเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ P-Value 0.0001 ส่วนความรู้ด้านนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัวและเหตุการณ์การใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ P-Value 0.648 และ 0.283 ตามลำดับ รายละเอียดดังในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากร กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (N=385 คน)

ลักษณะประชากร	ความพึงพอใจ				X <sup>2</sup>	df	P-Value
	พึงพอใจ		ยังไม่พึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความรู้ด้านนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว					0.208	1	0.648
-รับรู้น้อย	0	0.00	0	0.00			
-รับรู้ปานกลาง	28	7.27	2	0.52			
-รับรู้มาก	338	87.79	17	4.42			

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากร กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (N=385 คน)

ลักษณะประชากร	ความพึงพอใจ				X <sup>2</sup>	df	P-Value
	พึงพอใจ		ยังไม่พึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
<b>เหตุผลการใช้บริการ</b>					<b>1.101</b>	<b>1</b>	<b>0.283</b>
- รับรู้น้อย	320	83.12	15	3.90			
- รับรู้ปานกลาง	0	0.00	0	0.00			
- รับรู้มาก	46	11.95	4	1.04			
<b>การเข้าถึงบริการ</b>					<b>32.09</b>	<b>2</b>	<b>0.0001*</b>
					<b>1</b>		
- รับรู้น้อย	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
- รับรู้ปานกลาง	19	4.94	1	0.26			
- รับรู้มาก	332	86.23	17	4.42			

### อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่าการให้บริการ ภายใต้นโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เห็นว่าดีกว่าเดิมร้อยละ 75.3 รองลงมาเห็นว่าเหมือนเดิม ร้อยละ 24.7 ไม่มีผู้รับบริการเห็นว่าแย่กว่าเดิม โดยผู้รับบริการ

ลักษณะประชากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.56 อายุส่วนใหญ่อายุ 55-64 ปี คิดเป็น ร้อยละ 31.65 อายุเฉลี่ย 52.4 ปี สภาพสมรสส่วนใหญ่สมรส คิดเป็น ร้อยละ 54.81 การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 63.90 อาชีพส่วนใหญ่อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.16 รายได้ส่วนใหญ่ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.2

การรับรู้นโยบาย 30 บาทรักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว ผู้มารับบริการ มีความรู้ในนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว โดยมีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 92.99 หากพิจารณาในรายด้าน ความรู้ที่ด้านนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัว สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 95.32 รองลงมาเป็นด้านการรับบริการทางการแพทย์ ร้อยละ 92.98 และด้านสิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ร้อยละ 90.39 ตามลำดับ

**เหตุผลการใช้บริการ** ผู้รับบริการมีเหตุผลในการมารับบริการโดยไม่มีสิทธิด้านการรักษาอื่น นอกเหนือจาก “บัตรทอง” ร้อยละ 93.51 ผู้รับบริการมารับบริการเพราะขึ้นทะเบียนไว้ ร้อยละ 87.53 และตั้งใจมาเอง ไม่ใช่ถูกส่งตัวมาหรือมาตามนัด คิดเป็นร้อยละ 62.33 และ รายละเอียดดังตารางที่ 3 หากมีคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวไม่สบายจะแนะนำให้มารับการรักษา ร้อยละ 98.44

**การเข้าถึงบริการ** ผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 83.80 ขึ้นไป มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการเข้าถึงบริการ โดยรวมในครั้ง นี้ เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ผู้รับบริการมีความเห็นว่าใช้ระยะเวลาไม่นานในการเดินทางจากที่พักถึงโรงพยาบาล ร้อยละ 99 และมีความเห็นว่ามาโรงพยาบาลเดินทางสะดวกดี ร้อยละ 98.44 ด้านความเพียงพอของบริการ ผู้รับบริการมีความเห็นว่านั่งรอรับบริการเพียงพอ ร้อยละ 97.40 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากสถานบริการ ผู้รับบริการมีความเห็นว่าขั้นตอนในการรับบริการในโรงพยาบาลไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 85.45 รองลงมา คือ ระยะเวลารอรับยาไม่นาน ร้อยละ 49.87 ระยะเวลารอตรวจไม่นาน 49.35 ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ ผู้รับบริการมีความเห็นว่าสามารถรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการมารับบริการครั้งนี้ ร้อยละ 92.72 ด้านการยอมรับเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความเห็นว่า รู้สึกมั่นใจในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ร้อยละ 98.18

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 และด้านที่ผู้รับบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านบุคลากร 4.29 รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย 4.28 ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ มีค่าเท่ากับ 4.21 , 4.12 , 3.95 และ 3.93 ตามลำดับ

**การเข้าถึงบริการ** มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ P-Value 0.0001 ส่วนความรู้ด้านนโยบาย 30 บาท รักษาทุกที่ ไม่มีใบส่งตัวและเหตุผลการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ P-Value 0.648 และ 0.283 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบการบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรมีการพัฒนา เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากสถานบริการ ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ระยะเวลารอรับยาไม่นาน ร้อยละ 49.87 ควรมีการวิเคราะห์ขั้นตอนการจ่ายยา เพื่อหาขั้นตอนและสาเหตุที่ทำให้ล่าช้า และพัฒนาระบบการจ่ายยาเพื่อลดระยะเวลาการรอรับยา

2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากสถานบริการ ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ระยะเวลารอตรวจไม่นาน 49.35 ชั่วโมงมีการวิเคราะห์ห้ขั้นตอนรอ เพื่อหาขั้นตอนและสาเหตุที่ทำให้ล่าช้า และพัฒนาระบบการตรวจเพื่อลดระยะเวลา

3. ด้านสถานที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คะแนน ควรวางแผนในการเพิ่มที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

### บรรณานุกรม

คณะทำงานเพื่อพัฒนาระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (2554) : แนวทางการสร้างหลักประกันภาพถ้วนหน้าในระยะเปลี่ยนผ่าน กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 3 สิทธิเสรีภาพของชนชาวไทยและหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ศาสนาราชบัณฑิตยสถาน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 3 สิทธิเสรีภาพของชนชาวไทยและหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ศาสนาราชบัณฑิตยสถาน (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์

สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2548). บนเส้นทางสู่หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพฯ : มติชน สำนักงานเขตสุขภาพที่ 4 (2564) เอกสารสรุปผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตสุขภาพที่ 4 ปีงบประมาณ 2564

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). ก้าวแรกของการสร้างหลักประกันสุขภาพในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2564 จาก <https://www.nhso.go.th /ARCHIVES/ section1/detail2.asp>