

การสำรวจความคิดเห็นของ  
**ประชาชน ผู้ให้บริการ**  
และ**เครือข่ายองค์กรภาคี**  
ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงาน  
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
ปี 2562

การสำรวจความคิดเห็นของ  
**ประชาชน ผู้ให้บริการ**  
และ**เครือข่ายองค์กรภาคี**  
ที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงาน  
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562

พิมพ์ครั้งที่ 1

จำนวน เล่ม

เผยแพร่โดย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
เลขที่ 120 หมู่ 3 ชั้น 2-4 อาคารรัฐประศาสนภักดี  
"ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550"  
ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210  
โทรศัพท์ 0 2141 4000 โทรสาร 0 2143 9730  
[www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th)

ศิลปกรรม วัฒนสินธุ์ สุวรรตานนท์

พิมพ์ที่

ISBN

# บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ให้บริการและเครือข่ายองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562 คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของตัวอย่าง 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ประชาชน จำนวน 3,270ครัวเรือน ประชากรตัวอย่าง 7,558 คน 2) ผู้ให้บริการ จำนวน 5,855 คน 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4,150 แห่ง จำนวน 5,960 คน และ 3) เครือข่ายองค์กรภาคี จำนวน 408 คน ผลการศึกษาสรุปพอสังเขป 3 ประเด็นดังนี้

## 1. ด้านความพึงพอใจ

คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน ) ประชาชน พึงพอใจเฉลี่ย 8.98 คะแนน<sup>1</sup> ผู้ให้บริการ 7.27<sup>2</sup> องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 8.42 คะแนน<sup>3</sup>

---

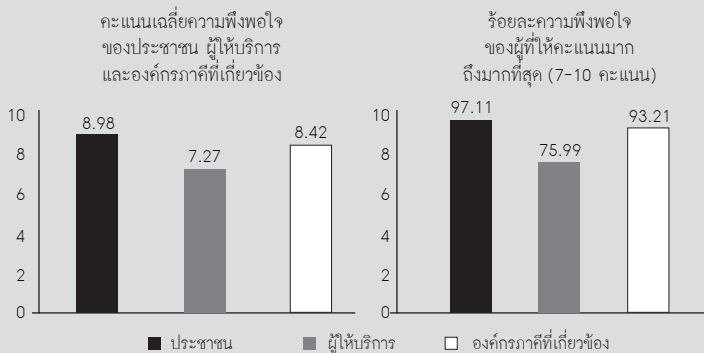
<sup>1</sup> หมายถึง ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ผู้ให้บริการและใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำนวน 2,451 คน)

<sup>2</sup> หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติของผู้ให้บริการ

<sup>3</sup> หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

และเครื่องจ่ายองค์กรภาคี 8.42 คะแนน<sup>4</sup> ร้อยละประชาชน ผู้ให้บริการ และเครื่องจ่ายองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง ให้คะแนนมากถึงมากที่สุด คือ ช่วง 7-10 คะแนน เท่ากับ 97.11, 75.99 และร้อยละ 93.2 ตามลำดับ (รูปภาพที่ 1)

**รูปภาพที่ 1** คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ผู้ให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเครื่องจ่ายองค์กรภาคี



\*\*\* คะแนนเฉลี่ยองค์กรภาคีได้จากการนำคะแนนของอปท. และ ภาคีเครื่องจ่าย มาคำนวณโดยที่ให้น้ำหนัก 2 กลุ่มเท่ากัน

<sup>4</sup> หมายถึง ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติของเครื่องจ่าย องค์กรภาคี

## 2. ด้านการรับรู้และความเข้าใจ

การรับรู้และความเข้าใจของประชาชน ผู้ให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเครือข่ายองค์กรภาคีต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พบว่า

**ประชาชน** รับรู้และเข้าใจสิทธิและหน้าที่มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถไปรักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด ร้อยละ 86 2) ถ้าเจ็บป่วยทั่วไป ต้องไปใช้บริการที่หน่วยบริการประจำที่ลงทะเบียนสิทธิไว้ในเวลาทำการ ยกเว้นเจ็บป่วยฉุกเฉิน ร้อยละ 86 และ 3) สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) ทุกคนมีหน่วยบริการประจำ ร้อยละ 84

รับรู้และเข้าใจสิทธิและหน้าที่น้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1) สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) เปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี ร้อยละ 21 2) ผู้ป่วยโรคจิตเรื้อรังสามารถรับบริการ/ดูแลต่อที่บ้านหรือชุมชนได้ ร้อยละ 39 และ 3) ใช้สิทธิบริการแพทย์แผนไทย เช่น ยาแผนไทย อบประคบสมุนไพรเพื่อการรักษา ทับหม้อเกลือ ฟันฟุแม่หลังคลอด ร้อยละ 41 (รูปที่ 2)

**ผู้ให้บริการ** รับรู้และเข้าใจข้อมูล ด้านสิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ *มากที่สุด* 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถไปรักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด ร้อยละ 98 2) ถ้าเจ็บป่วยทั่วไป ต้องไปใช้บริการที่หน่วยบริการประจำที่ลงทะเบียนสิทธิไว้ ร้อยละ 96 และ 3) ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยช่วยเหลือไม่ได้ คิดบ้านติดเตียง สามารถได้รับการดูแลด้านสุขภาพ ต่อเนื่องในระยะยาวที่บ้านได้ ร้อยละ 94

รับรู้และเข้าใจน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1) ผู้มีสิทธิสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี ร้อยละ 51 2) ใช้สิทธิคลอดบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ร้อยละ 55 และ 3) งบประมาณเป็นคนละส่วนกับงบดำเนินงานของ สปสช. ร้อยละ 59 (รูปที่ 2)

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** รับรู้และเข้าใจข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) อบค./เทศบาล มีงบประมาณกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ สนับสนุนให้ท้องถิ่น/หน่วยบริการ/องค์กรประชาชนมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการรักษาพยาบาลระดับปฐมภูมิเชิงรุกในชุมชน ร้อยละ 99 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมสร้างความเป็นเจ้าของระบบสุขภาพชุมชนตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ร้อยละ 97 และ 3) ประเด็นระบบการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ (Long Term Care : LTC ) เป็นนโยบายที่รัฐบาลมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงบประมาณ ร้อยละ 93 และส่วนใหญ่รับรู้มากกว่า ร้อยละ 60 (รูปที่ 2)

**เครือข่ายองค์กรภาคี** รับรู้และเข้าใจ ด้านสิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถไปรักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด ร้อยละ 99 2) ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ คิดบ้านติดเตียง สามารถได้รับการดูแลด้านสุขภาพ ต่อเนื่องในระยะยาวที่บ้านได้ ร้อยละ 97 และ 3) ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) ที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ ร้อยละ 98 และส่วนใหญ่รับรู้มากกว่า ร้อยละ 60 (รูปภาพที่ 2)

## รูปภาพที่ 2 การรับรู้ของประชาชน ผู้ให้บริการ อปท. และภาคีองค์กร เครือข่ายต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

	ประเด็นที่รับรู้มากที่สุด 3 อันดับ	ประเด็นที่รับรู้น้อย (ต่ำกว่า 60%)
<b>ประชาชน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ป่วยถูกเงินรักษาที่หนักได้ (86%)</li> <li>ป่วยทั่วไป รักษาที่หน่วยบริการที่ลงทะเบียน (86%)</li> <li>ผู้มีสิทธิทุกคนมีหน่วยบริการประจำ (84%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีสิทธิเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี (21%)</li> <li>ผู้ป่วยจิตเวชเรื้อรังดูแลต่อเนื่องที่บ้าน/ชุมชนได้ (39%)</li> <li>ใช้สิทธิบริการการแพทย์แผนไทย (41%)</li> </ul>
<b>ผู้ให้บริการ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ป่วยถูกเงินรักษาที่หนักได้ (98%)</li> <li>ป่วยทั่วไป รักษาที่หน่วยบริการที่ลงทะเบียน (96%)</li> <li>ผู้สูงอายุติดบ้านติดเตียงดูแลต่อเนื่องที่บ้านได้ (94%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีสิทธิเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี (51%)</li> <li>ใช้สิทธิคลอดบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง (55%)</li> <li>งบกองทุนเป็นงบคนละส่วนกับงบการดำเนินงานของ สปสช. (59%)</li> </ul>
<b>อปท.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อปท. มีงบประมาณในการส่งเสริมสุขภาพและทำงานเชิงรุก (99%)</li> <li>อปท. เน้นการสร้างการมีส่วนร่วมของระบบสุขภาพชุมชน (97%)</li> <li>LTC มุ่งเน้นให้ อปท. มีส่วนร่วมในการจัดการงบประมาณ (93%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มี</li> </ul>
<b>ภาคีองค์กรเครือข่าย</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ป่วยถูกเงินรักษาที่หนักได้ (99%)</li> <li>ผู้สูงอายุติดบ้านติดเตียงดูแลต่อเนื่องที่บ้านได้ (98%)</li> <li>ผู้ได้รับความเสียหายยื่นคำร้องรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ (97%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มี</li> </ul>

### 3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

#### ประชาชน

1) เสนอให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ดำเนินการสร้างการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิ สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หอกระจายข่าว สื่อบุคคล สำหรับวัยทำงาน นักเรียน นักศึกษา ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ เฟสบุ๊ก ไลน์ หรือผ่านการเรียนในสถานศึกษา

#### ผู้ให้บริการ

- 1) เสนอให้ สปสช. สื่อสารและพัฒนาเกณฑ์การจ่ายงบประมาณที่มีความเหมาะสม เป็นธรรม คำนึงถึงความแตกต่างของพื้นที่ และมีความชัดเจน
- 2) เสนอให้กระทรวงสาธารณสุขพัฒนาระบบบัญชี ให้สะท้อนต้นทุนการให้บริการอย่างแท้จริง และมีระบบการตรวจสอบบัญชีจากภายนอก

#### องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เสนอให้ สปสช. พัฒนาระเบียบการ ขึ้นคอน หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่เหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น และกองทุน Long Term Care (LTC)



## เครือข่ายองค์กรภาคี

เสนอให้ สปสช. ส่งเสริมกระบวนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร  
สิทธิประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านเครือข่ายองค์กรภาคี  
สู่กลุ่มประชาชนให้มากยิ่งขึ้น อาทิ การสร้างเครือข่ายเยาวชนในระดับ  
ท้องถิ่นหรือพื้นที่

# สารบัญ

## บทสรุปผู้บริหาร

3

"ผลการสำรวจความคิดเห็นประชาชน ผู้ให้บริการ และองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562"

## ส่วนที่ 1 บทนำ

### บทที่ 1 บทนำ

26

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

26

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

27

ประโยชน์ที่ได้รับ

27

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

27

ขอบเขตการศึกษา

29

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

31

ระเบียบวิธีการสำรวจ

38

การสุ่มตัวอย่าง

39

## ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจ

### บทที่ 2 ผลการสำรวจความคิดเห็นประชาชน

72

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

74

ส่วนที่ 2 การรับรู้และความเข้าใจต่อ

76

ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

80

และการใช้บริการสาธารณสุขในระยะเวลา

6 เดือนที่ผ่านมา



# สารบัญ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสถานพยาบาล	86
ครั้งล่าสุดตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะ	89
ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
<b>บทที่ 3 ผลการสำรวจความคิดเห็นผู้ให้บริการ</b>	<b>93</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	95
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจ	97
ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	101
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ	108
ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
<b>บทที่ 4 ผลการสำรวจความคิดเห็นขององค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>115</b>
<b>การสำรวจความคิดเห็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	117
ส่วนที่ 2 รับรู้และความเข้าใจต่อระบบหลักประกัน	118
สุขภาพแห่งชาติ	
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	122
ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะและความต้องการ	129
ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	



# สารบัญ

<b>การสำรวจความคิดเห็นเครือข่ายองค์กรภาคี</b>	<b>131</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	131
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	136
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	140
ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ/ ความต้องการต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	145

## **ส่วนที่ 3 ภาคผนวก**

ภาคผนวก 1 แบบสอบถาม	148
ภาคผนวก 2 ตารางสถิติผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชน	201
ภาคผนวก 3 ตารางสถิติผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ	226
ภาคผนวก 4 ตารางสถิติผลสำรวจความคิดเห็น ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	254



# สารบัญตาราง

<b>ตารางที่ 1.1</b>	จำนวนและรายชื่อหน่วยตัวอย่างชั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง) จำแนกตามชั้นภูมิ	40
<b>ตารางที่ 1.2</b>	จำนวนหน่วยตัวอย่างชั้นที่สอง (EA ตัวอย่าง) จำแนกตามชั้นภูมิและเขตการปกครอง	42
<b>ตารางที่ 1.3</b>	จำนวนประชาชนตัวอย่างโดยประมาณ จำแนกตามชั้นภูมิ	43
<b>ตารางที่ 1.4</b>	จำนวนและรายชื่อหน่วยตัวอย่างชั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง) จำแนกตามเขต สปสช.	46
<b>ตารางที่ 1.5</b>	จำนวนหน่วยตัวอย่างชั้นที่สอง (สถานพยาบาลหรือหน่วยบริการตัวอย่าง) จำแนกตามเขต สปสช.	47
<b>ตารางที่ 1.6</b>	จำนวนหน่วยตัวอย่างชั้นที่สาม (ผู้ให้บริการตัวอย่าง) จำแนกตาม จังหวัดตัวอย่างและประเภทผู้ให้บริการ	49
<b>ตารางที่ 1.7</b>	จำนวนหน่วยตัวอย่าง (อปท. ตัวอย่าง) จำแนกตามชั้นภูมิ	55
<b>ตารางที่ 1.8</b>	ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตามระยะเวลาในการดำเนินงาน	59
<b>ตารางที่ 1.9</b>	จำนวนตัวอย่างที่ทำการทดสอบเครื่องมือ จำแนกตามจังหวัดและประเภทแบบสอบถาม	66
<b>ตารางที่ 1.10</b>	ผลการทดสอบแบบสอบถามประเด็นเชิงคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อคำถาม	69
<b>ตารางที่ 2.1</b>	จำนวนครัวเรือนและประชากรตัวอย่าง จำแนกตามเขต	72



# สารบัญตาราง

<b>ตารางที่ 2.2</b>	การรับรู้และเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	75
<b>ตารางที่ 2.3</b>	การรับรู้และเข้าใจสิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	76
<b>ตารางที่ 2.4</b>	การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามรับบริการ	77
<b>ตารางที่ 2.5</b>	การรับรู้และการใช้บริการข้อมูล ค้ำระบบหลักประกันสุขภาพ	79
<b>ตารางที่ 2.6</b>	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามคะแนน	80
<b>ตารางที่ 2.7</b>	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามช่วงคะแนน	82
<b>ตารางที่ 2.8</b>	ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามลักษณะการรับบริการ	82
<b>ตารางที่ 2.9</b>	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการครั้งล่าสุด	86
<b>ตารางที่ 2.10</b>	ความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	88
<b>ตารางที่ 2.11</b>	ความไม่พึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ	89
<b>ตารางที่ 2.12</b>	ข้อเสนอแนะต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	91

# สารบัญตาราง

<b>ตารางที่ 3.1</b>	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหน่วยบริการ	93
<b>ตารางที่ 3.2</b>	ข้อมูลทั่วไปตามลักษณะสำคัญทางประชากร	95
<b>ตารางที่ 3.3</b>	การรับรู้หมายเลขสายด่วน สปสช.	97
<b>ตารางที่ 3.4</b>	ความรู้ความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ	98
<b>ตารางที่ 3.5</b>	การรับรู้และการใช้บริการช่องทางบริการ ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	100
<b>ตารางที่ 3.6</b>	ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ จำแนกตามระดับคะแนน	101
<b>ตารางที่ 3.7</b>	ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามช่วงคะแนน	103
<b>ตารางที่ 3.8</b>	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	104
<b>ตารางที่ 3.9</b>	ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามคะแนน	106
<b>ตารางที่ 3.10</b>	ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามช่วงคะแนน	107
<b>ตารางที่ 3.11</b>	ความไม่พึงพอใจของผู้บริหาร/ เจ้าหน้าที่งานประกันต่อระบบ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	108



# สารบัญตาราง

<b>ตารางที่ 3.12</b>	ความไม่พึงพอใจความเห็นของผู้ให้บริการ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	109
<b>ตารางที่ 3.13</b>	ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่งาน ประกันต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	111
<b>ตารางที่ 3.14</b>	ข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	112
<b>ตารางที่ 4.1</b>	จำนวนอปท.ตัวอย่างจำแนกตามเขต	116
<b>ตารางที่ 4.2</b>	ลักษณะประชากรที่ตอบสนองสอบถาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	117
<b>ตารางที่ 4.3</b>	การรับรู้ข้อมูลการดำเนินงาน ต่อระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ	121
<b>ตารางที่ 4.4</b>	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามคะแนน	122
<b>ตารางที่ 4.5</b>	ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ จำแนกตามช่วงคะแนน	123
<b>ตารางที่ 4.6</b>	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	124
<b>ตารางที่ 4.7</b>	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามการดำเนินงาน	125
<b>ตารางที่ 4.8</b>	ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	127





# สารบัญตาราง

<b>ตารางที่ 4.9</b>	ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	128
<b>ตารางที่ 4.10</b>	ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	129
<b>ตารางที่ 4.11</b>	จำนวนและร้อยละของประเภท เครือข่ายองค์กรภาคี	131
<b>ตารางที่ 4.12</b>	ข้อมูลลักษณะทางประชากร ของผู้ตอบแบบสอบถามเครือข่ายองค์กรภาคี	132
<b>ตารางที่ 4.13</b>	การมีส่วนร่วมของเครือข่ายองค์กรภาคี จำแนกตามบทบาทในระบบ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	134
<b>ตารางที่ 4.14</b>	ความรู้ความเข้าใจข้อมูล ด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	137
<b>ตารางที่ 4.15</b>	การรับรู้ และการใช้บริการช่องทางบริการ ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ	139
<b>ตารางที่ 4.16</b>	ความพึงพอใจโดยรวมต่อ ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	140
<b>ตารางที่ 4.17</b>	ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ	141
<b>ตารางที่ 4.18</b>	ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ จำแนกตามประเภทเครือข่ายองค์กรภาคี	142
<b>ตารางที่ 4.19</b>	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	143



# สารบัญตาราง

<b>ตารางที่ 4.20</b>	ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	144
<b>ตารางที่ 4.21</b>	ความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	145
<b>ตารางที่ 4.22</b>	ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	146
<b>ตารางที่ ๘2.1</b>	จำนวนและร้อยละเพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรสจำแนกตามเขต	201
<b>ตารางที่ ๘2.2</b>	จำนวนและร้อยละสถานะการศึกษา ระดับการศึกษาสูงสุดจำแนกตามเขต	203
<b>ตารางที่ ๘2.3</b>	จำนวนและร้อยละอาชีพหลัก	204
<b>ตารางที่ ๘2.4</b>	จำนวนและร้อยละโรคประจำตัว และประกันสุขภาพกับบริษัทเอกชน จำแนกตามเขต	205
<b>ตารางที่ ๘2.5</b>	จำนวนและร้อยละการรับทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	206
<b>ตารางที่ ๘2.6</b>	จำนวนและร้อยละการรับทราบ หมายเลขสายด่วน สปสช.	208
<b>ตารางที่ ๘2.7</b>	จำนวนและร้อยละต่อการรับรู้สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	209
<b>ตารางที่ ๘2.8</b>	ร้อยละช่องทางการให้ข้อมูล สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้อ่านช่องทางใดมากที่สุด 3 อันดับแรก	215

# สารบัญตาราง

<b>ตารางที่ ๘2.9</b>	จำนวนและร้อยละต่อการรับรู้สิทธิหน้าที่ ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	216
<b>ตารางที่ ๘2.10</b>	คะแนนความพึงพอใจจำแนกตามเขต	221
<b>ตารางที่ ๘2.11</b>	ช่วงคะแนนความพึงพอใจจำแนกตามเขต	222
<b>ตารางที่ ๘2.12</b>	จำนวนและร้อยละในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้รับบริการที่สถานพยาบาลหรือไม่	223
<b>ตารางที่ ๘2.13</b>	จำนวนและร้อยละในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้รับบริการที่สถานพยาบาลหรือไม่	224
<b>ตารางที่ ๘2.14</b>	คะแนนความพึงพอใจจำแนกตามเขต	225
<b>ตารางที่ ๘3.1</b>	จำนวนและร้อยละเพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรสจำแนกตามเขต	226
<b>ตารางที่ ๘3.2</b>	จำนวนและร้อยละเพศ ช่วงอายุ จำแนกตามเขต	228
<b>ตารางที่ ๘3.3</b>	จำนวนและร้อยละประสพการณ์ทำงาน ในสถานที่ปัจจุบัน จำแนกตามเขต	229
<b>ตารางที่ ๘3.4</b>	จำนวนและร้อยละหน้าที่รับผิดชอบหลัก จำแนกตามเขต	230
<b>ตารางที่ ๘3.5</b>	จำนวนและร้อยละวิชาชีพ จำแนกตามเขต	231
<b>ตารางที่ ๘3.6</b>	ร้อยละช่องทางการให้ข้อมูล สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ผู้ตอบ แบบสอบถามอยากให้ผ่านช่องทางใดมากที่สุด จำแนกตามเขต	232

# สารบัญตาราง

<b>ตารางที่ ๘3.7</b>	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างต่อการรับรู้ หมายเลขโทรศัพท์ สายด่วน สปสช จำแนกตามเขต	233
<b>ตารางที่ ๘3.8</b>	จำนวนและร้อยละการรับรู้และความเข้าใจ สิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามเขต	234
<b>ตารางที่ ๘3.9</b>	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างต่อการ จัดช่องทางรับรู้และความเข้าใจด้านหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามเขต	243
<b>ตารางที่ ๘3.10</b>	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามเขต	246
<b>ตารางที่ ๘3.11</b>	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานในระบบหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามภารกิจ และพื้นที่ สปสช. เขต	247
<b>ตารางที่ ๘3.12</b>	คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อการดำเนินงาน ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามภารกิจและพื้นที่ สปสช. เขต	250
<b>ตารางที่ ๘3.13</b>	คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อ ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภทสถานพยาบาล	251
<b>ตารางที่ ๘4.1</b>	จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	254



# สารบัญตาราง

<b>ตารางที่ ๘4.2</b>	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างจำแนกตาม ลักษณะความสำคัญทางประชากร จำแนกตามพื้นที่ สปสช. เขต 12 เขต	256
<b>ตารางที่ ๘4.3</b>	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างจำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด จำแนกตามพื้นที่ สปสช. เขต 12 เขต	257
<b>ตารางที่ ๘4.4</b>	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างจำแนกตาม หน้าที่รับผิดชอบหลักในหน่วยงานปัจจุบัน จำแนกตามพื้นที่ สปสช. เขต 12 เขต	258
<b>ตารางที่ ๘4.5</b>	ร้อยละช่องทางการให้ข้อมูลสิทธิ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ผู้ตอบแบบสอบถาม อยากให้อ่านช่องทางใดมากที่สุด จำแนกตามพื้นที่ สปสช. เขต 12 เขต	259
<b>ตารางที่ ๘4.6</b>	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างต่อการรับรู้ หมายเลขโทรศัพท์ สายด่วน สปสช จำแนกตามพื้นที่ สปสช. เขต 12 เขต	260
<b>ตารางที่ ๘4.7</b>	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างต่อช่องทาง บริการข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ สปสช. 12 เขต	261
<b>ตารางที่ ๘4.8</b>	จำนวนและร้อยละต่อการรับรู้ช่องทาง บริการข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ สปสช. 12 เขต	263
<b>ตารางที่ ๘4.9</b>	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างต่อความคิดเห็น/ ความเข้าใจข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ สปสช. 12 เขต	265

# สารบัญตาราง

<b>ตารางที่ ๘4.10</b>	จำนวนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ แบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จำแนกตามพื้นที่ สปสช. 12 เขต	270
<b>ตารางที่ ๘4.11</b>	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามภารกิจและพื้นที่ สปสช. 12 เขต	271
<b>ตารางที่ ๘4.12</b>	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามภารกิจและพื้นที่ สปสช. เขต	272
<b>ตารางที่ ๘4.13</b>	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามภารกิจและพื้นที่ สปสช. เขต	273
<b>ตารางที่ ๘4.14</b>	คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อระบบหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ สปสช.เขต 12 เขต	274
<b>ตารางที่ ๘4.15</b>	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภท องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	275
<b>ตารางที่ ๘4.16</b>	คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อระบบหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภท องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	276



# สารบัญรูปภาพ

<b>รูปภาพที่ 1.1</b>	กรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ	34
<b>รูปภาพที่ 1.2</b>	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	37
<b>รูปภาพที่ 1.3</b>	แนวทางการสุ่มตัวอย่างประชาชน ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	44
<b>รูปภาพที่ 1.4</b>	แนวทางการสุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการ	53
<b>รูปภาพที่ 1.5</b>	แนวทางการสุ่มตัวอย่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (อปท.)	56
<b>รูปภาพที่ 1.6</b>	แนวทางการสุ่มตัวอย่างของเครือข่าย องค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง	58
<b>รูปภาพที่ 2.1</b>	ข้อมูลลักษณะทั่วไปของประชากร	74
<b>รูปภาพที่ 2.2</b>	ความต้องการช่องทางในการรับข้อมูล สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	78
<b>รูปภาพที่ 2.3</b>	เหตุผลในการใช้บริการแต่ไม่ใช้ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	83
<b>รูปภาพที่ 2.4</b>	เหตุผลในการใช้บริการแต่ไม่ใช้ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภทบริการ	84
<b>รูปภาพที่ 2.5</b>	ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการรับบริการครั้งล่าสุด ของผู้ที่รับบริการและใช้สิทธิ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	85
<b>รูปภาพที่ 3.1</b>	ความต้องการช่องทางในการรับข้อมูล สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	97
<b>รูปภาพที่ 4.1</b>	ความต้องการช่องทางในการรับข้อมูล สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	118



# สารบัญรูปภาพ

<b>รูปภาพที่ 4.2</b>	การรับรู้ สายด่วน สปสช. จำแนกตามเขต	119
<b>รูปภาพที่ 4.3</b>	การรับรู้และการใช้ช่องทางบริการข้อมูล ด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	120
<b>รูปภาพที่ 4.4</b>	ความต้องการช่องทางกรรับข้อมูล/ ข่าวสารเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	136
<b>รูปภาพที่ 4.5</b>	การรับรู้หมายเลขโทรศัพท์ สายด่วน สปสช	136







ส่วนที่ 1  
**บทนำ**

# บทนำ

## บทที่ 1 | บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วม ทั้งผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และเครือข่ายภาคีที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งสร้างระบบสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐาน และประชาชนเข้าถึงด้วยความมั่นใจ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ให้บริการ และองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสามารถตอบสนองความต้องการของทั้งประชาชน ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้เสีย

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้ให้บริการ และองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
2. เพื่อประเมินการรับรู้และความเข้าใจของประชาชน ผู้ให้บริการ และองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
3. เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

## ประโยชน์ที่ได้รับ

รับทราบความพึงพอใจ การรับรู้และเข้าใจ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของประชาชน ผู้ให้บริการ และองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน และพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ให้ประชาชนที่มีสิทธิทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพ และได้รับประโยชน์จากระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอย่างแท้จริง

## นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. **ประชาชน** หมายถึง ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) อายุ 15 ปีขึ้นไป
2. **ผู้ใช้บริการและใช้สิทธิ** หมายถึง ประชาชนผู้ที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่ได้เข้ารับบริการในหน่วยบริการ ในระยะเวลา 6 เดือนก่อนสัมภาษณ์ (1 ตุลาคม 2561 ถึง 31 มีนาคม 2562) และใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) ในการรักษา

**3. ผู้ให้บริการ แต่ไม่ใช่สิทธิ** หมายถึง ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่ใช้บริการหน่วยบริการในระยะเวลา 6 เดือนก่อนสัมภาระ (1 ตุลาคม 2561 ถึง 31 มีนาคม 2562) แต่ไม่ใช่สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) ในการรักษา

**4. ผู้ให้บริการ** หมายถึง แพทย์ ทันตแพทย์ เกษัตริกร พยาบาล กายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่งานประกัน และผู้ให้บริการหรือผู้แทนในหน่วยบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) สถานีอนามัย ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ชุมชน และคลินิกชุมชนอบอุ่น ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการที่ขึ้นทะเบียนไว้ตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**5. องค์กรภาคที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในฐานะภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เช่น เจ้าหน้าที่และผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และเครือข่ายองค์กรภาคีอื่นๆ

**6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ร่วมดำเนินงานด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องประกอบด้วย ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบบริหารงานกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น

**7. เครือข่ายองค์กรภาคี** หมายถึง ภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยมีเครือข่ายองค์กรภาคีตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีเครือข่ายประชาชน 9 ด้าน ได้แก่ งานด้านเด็กหรือเยาวชน งานด้านสตรี งานด้านผู้สูงอายุ งานด้านชุมชนแออัด งานด้านคนพิการหรือผู้ป่วยจิตเวช งานด้านผู้ใช้แรงงาน งานด้านเกษตรกร งานด้านชนกลุ่มน้อย งานด้าน

ผู้คิดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเรื้อรังอื่น เครื่องข่ายมิตรภาพบำบัด เครื่องข่าย วิทยุชุมชน และเครื่องข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และเครื่องข่ายองค์กรภาคี อื่น ๆ เช่น เครื่องข่ายคุ้มครองผู้บริโภค เครื่องข่ายสื่อ เครื่องข่ายงานสุขภาพ อื่น ๆ เป็นต้น

**8. หน่วยบริการ** หมายถึง สถานพยาบาล หรือสถานบริการทาง สาธารณสุขที่ขึ้นทะเบียนในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**9. ความพึงพอใจ** หมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องาน ในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็น ที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะ ทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจ ในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการทำงาน

## ขอบเขตการศึกษา

### 1. ขอบเขตค้ำพื้นที่

การศึกษาคั้งนี้จะแบ่งพื้นที่ในการศึกษาออกเป็น 13 เขต ดังนี้  
เขต 1 เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย  
แม่ฮ่องสอน

เขต 2 อุตรดิตถ์ ตาก สุโขทัย พิษณุโลก เพชรบูรณ์

เขต 3 ชัยนาท นครสวรรค์ อุทัยธานี กำแพงเพชร พิจิตร

เขต 4 นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ลพบุรี  
สิงห์บุรี สระบุรี นครนายก

เขต 5 ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม สมุทรสาคร  
สมุทรสงคราม เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์

เขต 6 สมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา  
ปราจีนบุรี สระแก้ว

เขต 7 ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์

เขต 8 บึงกาฬ หนองบัวลำภู อุครธานี เลย หนองคาย สกลนคร  
นครพนม

เขต 9 นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ชัยภูมิ

เขต 10 ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร อำนาจเจริญ มุกดาหาร

เขต 11 นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ระนอง  
ชุมพร

เขต 12 สงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา นราธิวาส

เขต 13 กรุงเทพมหานคร

## 2. ขอบเขตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาคั้งนี้แบ่งออกเป็น  
3 กลุ่มด้วยกัน ดังนี้

### 2.1 ประชาชน

1. เป็นประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อายุ  
ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

2. กลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนของประชาชนที่มีสิทธิ  
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติในแต่เขตสาขาของสำนักงานหลักประกัน  
สุขภาพแห่งชาติทั้ง 13 เขต และระดับประเทศ

### 2.2 ผู้ให้บริการ

1. ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร  
พยาบาล กายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่งานประกัน และผู้ให้บริการหรือผู้แทน  
ในหน่วยบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) สถานี

อนามัย ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ชุมชน และคลินิกชุมชนอบอุ่น  
ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการที่ขึ้นทะเบียนไว้ตามกฎหมายว่าด้วยหลัก  
ประกันสุขภาพแห่งชาติ

2. กลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนของประชาชนที่มีสิทธิ  
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติในแค่เขตสาขาของสำนักงานหลักประกัน  
สุขภาพแห่งชาติทั้ง 13 เขต

### 2.3 องค์รรภาคที่เก็ยวข้อง ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นผู้รับผิดชอบงานเครือข่ายของกรรภาคทั้งหมด  
ประกอบด้วย เครือข่ายองกรรประชชน 9 คำน และอื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ผู้บริหารองกรรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่บริหารกองทุนหลักประกัน  
สุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทน  
ของประชชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในแค่เขตสาขาของ  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทั้ง 12 เขต (ยกเว้นเขต 13 กรุงเทพมหานคร)

## แนวคิดและทฤษฎีที่เก็ยวข้อง

ในการศึกษาความคิดเห็นของประชชน ผู้ให้บริการ และองกรร  
ภาคที่เก็ยวข้องต่อการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาตินั้นมีแนวคิด  
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เก็ยวข้องในหลาย ๆ ส่วนที่คณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าและ  
รวบรวมขึ้นมา เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL
2. การประเมินคุณภาพบริการ
3. แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ

## 1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL

SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีช่องว่าง (Gap Theory) เพื่อใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการในทุกระดับของภาคธุรกิจ ตั้งแต่ภาคธุรกิจด้านสุขภาพไปสู่สายการบินและภัตตาคาร เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในวงการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งทฤษฎี SERVQUAL ถูกคิดค้นโดย Parasuraman และคณะ (1988 อ้างถึงใน วิศิษฎ์ และคณะ 2557) สำหรับแบบจำลอง SERVQUAL ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการที่ เรียกว่า "RATER" มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน



4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการ ให้บริการและตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพมีกิริยาท่าทางและมารยาท ที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และ เกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

## 2. การประเมินคุณภาพบริการ

การประเมินคุณภาพบริการจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพ บริการ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันบริการและ บุคคลที่สถาบันประสงค์จะให้บริการ อันได้แก่ ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ

คุณภาพของบริการ หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับบริการตามที่คาดหวัง หรือสูงกว่าที่คาดหวัง หรือกล่าวให้ชัดเจนได้ว่าเป็นความแตกต่างหรือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการ ซึ่งเป็น ที่มาของตัวแบบช่องว่างของคุณภาพบริการ (Gaps Model of Service Quality) มีอยู่ 5 ประการ คือ

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและ การรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า

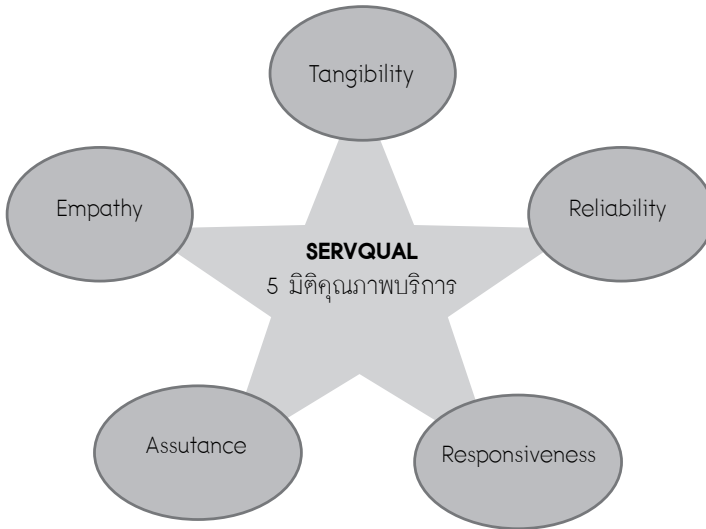
ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับ ความคาดหวังของลูกค้าและข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริง

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการตามที่ปฏิบัติจริงและการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

### รูปภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ



### 3. แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ (Satisfaction Service)

โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจที่นิยมศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และ มิติความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) ในการประเมินนี้เป็นการประเมินในมิติหลังความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง

สลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นสิ่งที่กำหนดคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ดีจะต้องตอบโจทย์ความต้องการและสิ่ง que ผู้รับบริการคาดหวังไว้แล้ว ผู้ให้บริการต้องศึกษาความต้องการกลุ่มผู้รับบริการหรือลูกค้าเพื่อสามารถเข้ามากำหนดรูปแบบการให้บริการได้

Aday and Andersen 1975 (อ้างใน สุนทรียา คำทูล, 2552) ได้ให้รายละเอียดว่า ปัจจัยพื้นฐาน 6 ด้าน ที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญในการช่วยประเมินและการให้บริการทางการแพทย์ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ดังนี้

- 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- 1.2 การได้รับการรักษาดูแลทันทีเมื่อผู้รับบริการมีความประสงค์
- 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination) ดังนี้

- 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง เช่น ผู้มารับบริการสามารถขอรับบริการได้ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้
- 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพผู้ป่วยทั้งหมดอย่าง เช่น ด้านสุขภาพร่างกาย และจิตใจ
- 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา



3. ความพึงพอใจต่ออภยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) อย่างเช่น เจ้าหน้าที่แสดงความห่วงใยต่อผู้มารับบริการและคอยช่วยเหลือเมื่อผู้มารับบริการเกิดข้อข้อง

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical information)

4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เช่น วิธีการปฏิบัติตน วิธีการใช้ยา เป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of care) เช่น คุณภาพในการดูแลรักษาพยาบาลต่าง ๆ ทั้งกระบวนการในการให้บริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

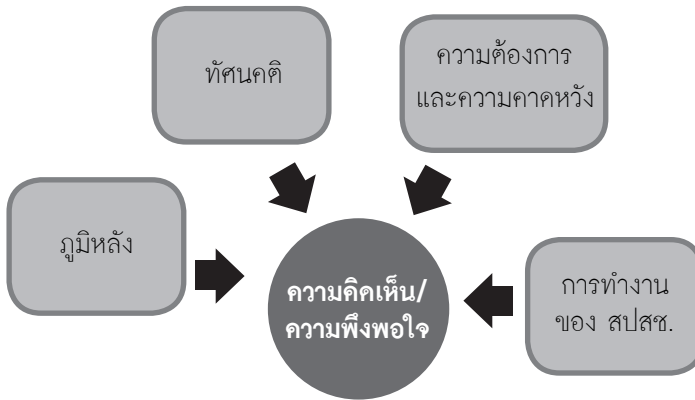
ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยการตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและ

ผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็น การสำรวจและการวิจัยตลาดการสำรวจและเจาะกลุ่มเป้าหมายการสัมภาษณ์ ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ

### กรอบแนวความคิด

การวางกรอบในการศึกษาครั้งนี้ใช้หลักของ SERQUAL เข้ามาประกอบารวิเคราะห์ (Parasuraman et al., 1985) โดยกำหนดให้ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 4 กลุ่มด้วยกัน คือ ภูมิหลังของกลุ่มเป้าหมาย ทักษะคิของกลุ่มเป้าหมาย ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายและการทำงานของ สปสช. ภาคิที่เกี่ยวข้อง/ผู้ให้บริการ รายละเอียดตามที่แสดงไว้ในรูปที่ 1.2

รูปภาพที่ 1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ



ที่มา Parasuraman et al., (1985)

## ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ให้บริการ และองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง ต่อการดำเนินการระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562 ได้แบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ประชาชน 2) ผู้ให้บริการ 3) องค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง โดยในกลุ่มองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้องนั้น ได้แบ่งการสำรวจเป็น 2 กลุ่มคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และ เครือข่ายองค์กรภาคี

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้รับร่วมมือจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งได้กำหนดแผนการสุ่มตัวอย่าง และจำนวนหน่วยตัวอย่าง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน

1) คุ่มรวม : ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2) ระดับการนำเสนอ: เสนอในระดับเขต สปสช. จำนวน 13 เขต และระดับประเทศ

### 2. การสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ

1) คุ่มรวม : ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึง แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่งานประกัน และผู้ให้บริการหรือผู้แทนในหน่วยบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) สถานีอนามัย ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์แพทย์ชุมชน และคลินิกชุมชนอบอุ่น ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการที่ขึ้น ทะเบียนไว้ตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2) ระดับการนำเสนอ: เสนอในระดับเขต สปสช. จำนวน 13 เขต และระดับประเทศ

### 3. องค์กรภาคที่เกี่ยวข้อง

3.1 การสำรวจความคิดเห็นขององค์กรภาคที่เกี่ยวข้อง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

1) คุ่มรวม : ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ บริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่

2) ระดับการนำเสนอ: เสนอผลในระดับเขต สปสช. จำนวน 12 เขต (ไม่รวมเขต 13 กทม.) และ ระดับประเทศ

3.2 การสำรวจความคิดเห็นของเครือข่ายองค์กรภาคี

1) คุ่มรวม : เครือข่ายองค์กรภาคี ได้แก่ เครือข่ายองค์กรประชาชน 9 ด้าน (ด้านเด็กหรือเยาวชนด้าน สตรี ด้านผู้สูงอายุ ด้านชุมชนแออัด ด้านคนพิการหรือผู้ป่วยจิตเวชด้านผู้ใช้แรงงาน ด้านเกษตรกร ด้านชนกลุ่มน้อย และด้านผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเรื้อรังอื่น) เครือข่ายมิตรภาพบำบัด เครือข่ายวิทย์ชุมชน และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค

2) ระดับการนำเสนอ: เสนอผลในระดับประเทศ

แนวคิดทางการสุ่มตัวอย่าง และจำนวนหน่วยตัวอย่าง เป็นไปตามระเบียบวิธีการเลือกตัวอย่าง ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ รายละเอียดแสดงตามภาคผนวก 1

## การสุ่มตัวอย่าง

### แผนการสุ่มตัวอย่างของประชาชน

การสุ่มตัวอย่างจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Three-stage Sampling โดยจะแบ่งเป็น 13 ชั้นภูมิ (Stratum) ตามเขตของ สปสช. โดยมีจังหวัดเป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง เขตจางนั้บ

(Enumeration Area: EA) เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง และครัวเรือนส่วนบุคคลที่มีสมาชิกอายุ 15 ปีขึ้นไป เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม รายละเอียดดังนี้

### 1) การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง (Primary sampling selection)

**หน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง :** จังหวัด (ไม่รวม 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้)

ในแต่ละชั้นภูมิ (เขต สปสช.) ได้ทำการเลือกจังหวัดตัวอย่าง ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) โดยจัดเรียงจังหวัดในแต่ละเขต สปสช. ตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ สำหรับเขต 13 กรุงเทพมหานคร ไม่มีการเลือกหน่วยตัวอย่างในขั้นที่หนึ่ง ได้จำนวนจังหวัดตัวอย่างทั่วประเทศทั้งสิ้น 31 จังหวัด (รวม กรุงเทพมหานคร) โดยมีรายชื่อจังหวัดดังนี้

**ตารางที่ 1.1** จำนวนและรายชื่อหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง) จำแนกตามชั้นภูมิ

ชั้นภูมิ (เขต สปสช.)	จำนวน จังหวัด ทั้งหมด	จำนวนตัวอย่าง ขั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง)	รายชื่อหน่วยตัวอย่าง ขั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง)
เขต 1	8	3	เชียงใหม่ ลำปาง เพชร
เขต 2	5	2	ตาก พิษณุโลก
เขต 3	5	2	นครสวรรค์ พิจิตร
เขต 4	8	3	ปทุมธานี ลพบุรี นครนายก
เขต 5	8	3	สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์



ชั้นภูมิ (เขต สปสช.)	จำนวน จังหวัด ทั้งหมด	จำนวนตัวอย่าง ชั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง)	รายชื่อหน่วยตัวอย่าง ชั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง)
เขต 6	8	3	ระยอง ตราก สระแก้ว
เขต 7	4	2	มหาสารคาม กาฬสินธุ์
เขต 8	7	3	หนองบัวลำภู เลย นครพนม
เขต 9	4	2	นครราชสีมา สุรินทร์
เขต 10	5	2	ยโสธร อุบลราชธานี
เขต 11	7	3	กระบี่ ภูเก็ต ชุมพร
เขต 12	4	2	สตูล พัทลุง
เขต 13 กทม.	1	1	กรุงเทพมหานคร
<b>ทั่วประเทศ</b>	<b>74</b>	<b>31</b>	

## 2) การเลือกหน่วยตัวอย่างชั้นที่สอง (Secondary sampling selection)

**หน่วยตัวอย่างชั้นที่สอง:** เขตแฉ่งนับ (Enumeration Area: EA)

ในแต่ละหน่วยตัวอย่างชั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง) ได้ทำการเลือก EA ตัวอย่าง ด้วยวิธีการ เลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) โดยจัดเรียง EA ในจังหวัดตัวอย่าง ตามพื้นที่ ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งจะได้อาจานวน EA ตัวอย่างทั้งสิ้น 218 EAs แบ่งเป็น EA ตัวอย่างในเขตเทศบาล 108 EAs และนอกเขตเทศบาล 110 EAs

**ตารางที่ 1.2** จำนวนหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง (EA ตัวอย่าง) จำแนกตาม  
ขั้นภูมิและเขตการปกครอง

ขั้นภูมิ (เขต สปสช.)	ขั้นภูมิ เขต (สปสช.) จำนวนหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง (EA ตัวอย่าง)		
	รวม	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล
เขต 1	17	10	7
เขต 2	16	5	11
เขต 3	16	5	11
เขต 4	19	11	8
เขต 5	16	8	8
เขต 6	18	11	7
เขต 7	16	6	10
เขต 8	16	6	10
เขต 9	16	5	11
เขต 10	16	5	11
เขต 11	16	8	8
เขต 12	16	8	8
เขต 13 (กทม.)	20	20	-
<b>รวมทั้งประเทศ</b>	<b>218</b>	<b>108</b>	<b>110</b>

**3) การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม (Tertiary sampling selection)**

**หน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม :** คริวเรือนส่วนบุคคลที่มีสมาชิกอายุ 15 ปีขึ้นไป

ในแต่ละหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง (EA ตัวอย่าง) กำหนดให้ทำการเลือกครัวเรือนส่วนบุคคลที่มีสมาชิกอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 15 ครัวเรือน

ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) ซึ่งจะได้จำนวนครัวเรือนส่วนบุคคลตัวอย่างทั้งสิ้น 3,270 ครัวเรือน โดยจำแนกในแต่ละชั้นภูมิ ทั้งนี้ กำหนดให้สัมภาษณ์ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทุกคนในครัวเรือนส่วนบุคคลตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดโดยจำนวนประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติโดยประมาณ

**ตารางที่ 1.3** จำนวนประชาชนตัวอย่างโดยประมาณ จำแนกตามชั้นภูมิ

ชั้นภูมิ (เขต สปสช.)	จำนวนหน่วยตัวอย่างชั้นที่สาม (ครัวเรือนส่วนบุคคลตัวอย่าง)	จำนวนประชากรตัวอย่าง โดยประมาณ*
เขต 1	255	610
เขต 2	240	600
เขต 3	240	600
เขต 4	285	690
เขต 5	240	600
เขต 6	270	640
เขต 7	240	600
เขต 8	240	600
เขต 9	240	600
เขต 10	240	600
เขต 11	240	600
เขต 12	240	600
เขต 13 (กทม.)	300	750
<b>รวมทั่วประเทศ</b>	<b>3,270</b>	<b>8,090</b>

\* หมายถึงจำนวนประชาชนตัวอย่าง ตัวอย่างสัดส่วนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป

## วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชน

**รูปภาพที่ 1.3** แนวทางการสุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

### วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชน

ขั้นที่ 1

#### Primary sampling selection

วิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) โดยจัดเรียงจังหวัดในแต่ละเขต สปสช. ตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์

ขั้นที่ 2

#### Secondary sampling selection

วิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) โดยจัดเรียง EA ในจังหวัดตัวอย่าง ตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์

ขั้นที่ 3

#### Tertiary sampling selection

กำหนดให้ทำการเลือกครัวเรือนส่วนบุคคลที่มีสมาชิกอายุ 15 ปีขึ้นไป ตัวอย่างจำนวน 15 ครัวเรือน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling)

## แผนการสุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการ

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ เป็นการสำรวจด้วยตัวอย่าง โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือก หน่วยตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) มีจังหวัด เป็นหน่วยตัวอย่าง ชั้นที่หนึ่ง และมีผู้ให้บริการเป็นหน่วยตัวอย่างชั้นที่สอง โดยกำหนดให้ สัมภาษณ์ผู้ให้บริการตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียด

ข้อจำกัด การสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการนี้ เป็นการสำรวจ ตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ดังนั้น จึงไม่สามารถประมาณเป็นค่าประชากรได้ให้นำเสนอผลการสำรวจจาก ผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น

### 1) การเลือกหน่วยตัวอย่างชั้นที่หนึ่ง (Primary sampling selection)

**หน่วยตัวอย่างชั้นที่หนึ่ง :** จังหวัด (ไม่รวม 3 จังหวัดชายแดน ภาคใต้)

ในแต่ละเขต สปสช. ได้ทำการเลือกจังหวัดตัวอย่าง ด้วยวิธีการ เลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) โดยจัดเรียงจังหวัดใน แต่ละเขต สปสช. ตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ สำหรับ เขต 13 กรุงเทพมหานคร ไม่มีการเลือกหน่วยตัวอย่างในชั้นที่หนึ่ง ได้จำนวนจังหวัดตัวอย่างทั่วประเทศทั้งสิ้น 31 จังหวัด (รวม กรุงเทพมหานคร) โดยมีรายชื่อจังหวัด ตัวอย่างในแต่ละเขต สปสช.

**ตารางที่ 1.4** จำนวนและรายชื่อหน่วยตัวอย่างชั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง)  
จำแนกตามเขต สปสช.

ชั้นภูมิ (เขต สปสช.)	จำนวน จังหวัด ทั้งหมด	จำนวนตัวอย่าง ชั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง)	รายชื่อหน่วยตัวอย่าง ชั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง)
เขต 1	8	3	เชียงใหม่ ลำปาง พะเยา
เขต 2	5	2	ตาก พิษณุโลก
เขต 3	5	2	นครสวรรค์ พิจิตร
เขต 4	8	3	ปทุมธานี ลพบุรี นครนายก
เขต 5	8	3	สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์
เขต 6	8	3	ระยอง ตราก สระแก้ว
เขต 7	4	2	มหาสารคาม กาฬสินธุ์
เขต 8	7	3	หนองบัวลำภู เลย นครพนม
เขต 9	4	2	นครราชสีมา สุรินทร์
เขต 10	5	2	ยโสธร อุบลราชธานี
เขต 11	7	3	กระบี่ ภูเก็ต ชุมพร
เขต 12	4	2	สตูล พัทลุง
เขต 13	1	1	กรุงเทพมหานคร
<b>ทั่วประเทศ</b>	<b>74</b>	<b>31</b>	

## 2) การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง (Secondary sampling selection)

**หน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง :** สถานพยาบาลหรือหน่วยบริการ

ในแต่ละหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง (จังหวัดตัวอย่าง) ได้ทำการเลือกสถานพยาบาลหรือหน่วย บริการตัวอย่าง ตามจำนวนที่กำหนดด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) โดยจัดเรียงสถานพยาบาลหรือหน่วยบริการในจังหวัดตัวอย่าง ในแต่ละประเภท (ปฐมภูมิ/ส่งต่อ) ตามสังกัด ซึ่งจะได้จำนวนสถานพยาบาลหรือหน่วย บริการตัวอย่างทั้งสิ้น 547 แห่ง แบ่งเป็น สถานพยาบาลหรือหน่วยบริการตัวอย่างประเภทปฐมภูมิจำนวน 483 แห่ง และประเภทส่งต่อ 64 แห่ง

**ตารางที่ 1.5** จำนวนหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง (สถานพยาบาลหรือหน่วย บริการตัวอย่าง) จำแนกตามเขต สปสช.

เขต สปสช.	จำนวนสถานพยาบาลหรือหน่วยบริการตัวอย่าง		
	ปฐมภูมิ	ส่งต่อ	รวม
เขต 1	42	6	48
เขต 2	40	4	44
เขต 3	41	4	45
เขต 4	37	6	43
เขต 5	40	6	46
เขต 6	39	6	45
เขต 7	41	4	45
เขต 8	46	6	52
เขต 9	35	4	39

### ตารางที่ 1.5 (ต่อ)

เขต สปสช.	จำนวนสถานพยาบาลหรือหน่วยบริการตัวอย่าง		
	ปฐมภูมิ	ส่งต่อ	รวม
เขต 10	51	4	55
เขต 11	29	6	35
เขต 12	38	4	42
เขต 13 (กทม.)	4	4	8
<b>ทั่วประเทศ</b>	<b>483</b>	<b>64</b>	<b>547</b>

### 3) การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม (Tertiary sampling selection)

กำหนดให้ทำการเลือกผู้ให้บริการ ในแต่ละประเภท (แพทย์/ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล กลุ่มวิชาชีพอื่น นักวิชาการสาธารณสุข และผู้รับผิดชอบงานประกันฯ) จากทุกสถานพยาบาล หรือหน่วยบริการ ตัวอย่างที่ได้เลือกไว้ในขั้นการเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental sampling) จนได้จำนวนผู้ให้บริการในแต่ละประเภทครบตามจำนวนโควตาที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะได้จำนวนผู้ให้บริการตัวอย่างในแต่ละเขต สปสช. 400 คน รวมทั่วประเทศทั้งสิ้น 5,200 คน



**ตารางที่ 1.6** จำนวนหน่วยงานตัวอย่างขึ้นที่สาม(ผู้ให้บริการตัวอย่าง)จำแนกตามจังหวัดตัวอย่างและประเภทผู้ให้บริการ

เขต สปสช.	จังหวัด ตัวอย่าง	แพทย์/ ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	กลุ่มวิชาชีพ อื่น	นักวิชาการ สาธารณสุข	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันฯ	รวม
เขต 1	เชียงใหม่	24	10	107	11	55	3	210
	พะเยา	6	3	43	3	17	1	73
	ลำปาง	14	5	70	5	21	2	117
เขต 2	รวม	44	18	220	19	93	6	400
	ตาก	15	6	79	8	47	4	159
	พิษณุโลก	29	10	127	12	60	3	241
เขต 3	รวม	44	16	206	20	107	7	400
	นครสวรรค์	30	11	135	13	63	5	257
	พิจิตร	16	6	70	5	43	3	143
	รวม	46	17	205	18	106	8	400

**ตารางที่ 1.6 (ต่อ)**

เขต สปสช.	จังหวัด ตัวอย่าง	แพทย์/ ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	กลุ่มวิชาชีพ อื่น	นักวิชาการ สาธารณสุข	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันฯ	รวม
เขต 4	นครนายก	7	4	38	4	21	2	76
	ปทุมธานี	17	11	68	9	28	3	136
	ลพบุรี	20	11	91	16	45	5	188
	รวม	44	26	197	29	94	10	400
เขต 5	ประจวบคีรีขันธ์	16	5	64	5	31	2	123
	สมุทรสงคราม	6	2	36	4	14	1	63
	สุพรรณบุรี	24	9	114	8	56	3	214
	รวม	46	16	214	17	101	6	400
เขต 6	ตราด	8	3	46	4	20	1	82
	ระยอง	25	9	105	8	41	2	190
	สระแก้ว	16	5	58	6	40	3	128
	รวม	49	17	209	18	101	6	400

**ตารางที่ 1.6 (ต่อ)**

เขต สปสช.	จังหวัด ตัวอย่าง	แพทย์/ ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	กลุ่มวิชาชีพ อื่น	นักวิชาการ สาธารณสุข	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันฯ	รวม
เขต 7	กาฬสินธุ์	19	9	105	9	52	3	197
	มหาสารคาม	23	8	108	8	52	4	203
	รวม	42	17	213	17	104	7	400
เขต 8	นครพนม	14	6	82	6	43	3	154
	เลย	14	6	83	7	40	4	154
	หนองบัวลำภู	9	3	45	4	29	2	92
	รวม	37	15	210	17	112	9	400
เขต 9	นครราชสีมา	31	11	140	12	74	4	272
	สุรินทร์	15	5	70	5	30	3	128
	รวม	46	16	210	17	104	7	400
เขต 10	ยโสธร	7	4	40	2	26	2	81
	อุบลราชธานี	31	13	171	13	85	6	319
	รวม	38	17	211	15	111	8	400

**ตารางที่ 1.6 (ต่อ)**

เขต สปสช.	จังหวัด ตัวอย่าง	แพทย์/ ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	กลุ่มวิชาชีพ อื่น	นักวิชาการ สาธารณสุข	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันฯ	รวม
เขต 11	กระบี่	12	5	65	4	40	3	130
	ชุมพร	14	6	87	6	39	3	155
	ภูเก็ต	19	6	62	7	19	2	115
	<b>รวม</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>214</b>	<b>17</b>	<b>98</b>	<b>8</b>	<b>400</b>
เขต 12	พังงา	22	10	136	9	62	4	243
	สตูล	15	5	92	7	35	3	157
	<b>รวม</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>228</b>	<b>16</b>	<b>97</b>	<b>7</b>	<b>400</b>
เขต 13	กรุงเทพมหานคร	64	17	268	29	16	6	400
<b>รวมทั้ง ประเทศ</b>	<b>582</b>	<b>255</b>	<b>2,805</b>	<b>249</b>	<b>1,244</b>	<b>95</b>	<b>5,200</b>	

#### 4) วิธีการสุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ

##### รูปภาพที่ 1.4 แนวทางการสุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการ

ขั้นที่ 1

###### Primary ampling selection

วิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ  
(Systematic Sampling) โดยจัดเรียงจังหวัด  
ในแต่ละเขต สปสช. ตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์

ขั้นที่ 2

###### Secondary sampling selection

วิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ  
(Systematic Sampling) โดยจัดเรียงสถานพยาบาล  
หรือหน่วยบริการในจังหวัดตัวอย่าง ในแต่ละประเภท  
(ปฐมภูมิ/ส่งต่อ)

ขั้นที่ 3

###### Tertiary sampling selection

กำหนดให้ทำการเลือกผู้ให้บริการ ในแต่ละประเภท  
(แพทย์/ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล กลุ่มวิชาชีพอื่น  
นักวิชาการสาธารณสุข และผู้รับผิดชอบงานประกันฯ  
จากทุกสถานพยาบาลหรือหน่วยบริการตัวอย่างที่ได้  
เลือกไว้ในขั้นการเลือกตัวอย่างขั้นที่สอง ด้วยวิธีการ  
เลือกตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental Sampling)  
จนได้จำนวนผู้ให้บริการในแต่ละประเภท  
ครบตามจำนวนโควตาที่ได้กำหนดไว้

### 3. แผนการสุ่มตัวอย่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

กำหนดให้ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Systematic Sampling โดยมีเขต สปสช. จำนวน 12 เขต (ไม่รวม เขต 13 กรุงเทพมหานคร) เป็นชั้นภูมิ (Stratum) และมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยตัวอย่าง โดยกำหนดให้สอบถามผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวน 1 คน และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่บริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ อปท. ทุกคน ด้วยวิธีการการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียด

#### 1) การเลือกหน่วยตัวอย่าง (Sampling selection)

##### หน่วยตัวอย่าง : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

ในแต่ละชั้นภูมิ (เขต สปสช.) ได้ทำการเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ตัวอย่างตามขนาดตัวอย่างที่กำหนด ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) โดยจัดเรียงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในแต่ละเขต สปสช. ตามจังหวัด อำเภอ และประเภทของ อปท. (เทศบาลนคร/เทศบาลเมือง/เทศบาลตำบล/องค์การบริหารส่วนตำบล) ซึ่งได้จำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ตัวอย่างกระจายไปทุกจังหวัดทั่วประเทศทั้งสิ้น 4,150 แห่ง โดยจำแนกตามแต่ละชั้นภูมิ (เขต สปสช.) ตามตาราง 3.7

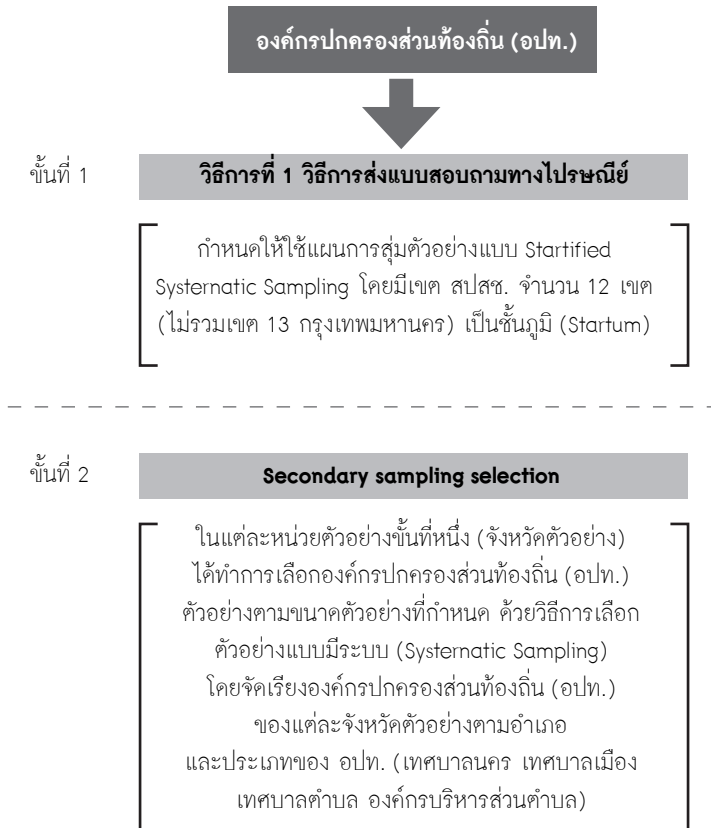
### ตารางที่ 1.7 จำนวนหน่วยตัวอย่าง (อปท. ตัวอย่าง) จำแนกตามชั้นภูมิ

ชั้นภูมิ (เขต สปสช.)	จำนวนหน่วยตัวอย่าง (อปท. ตัวอย่าง)
เขต 1	380
เขต 2	310
เขต 3	300
เขต 4	350
เขต 5	360
เขต 6	330
เขต 7	360
เขต 8	360
เขต 9	380
เขต 10	350
เขต 11	330
เขต 12	340
ทั่วประเทศ	4,150
<b>ทั่วประเทศ</b>	<b>74</b>

ทั้งนี้ กำหนดให้สัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวน 1 คน และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่บริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ อปท. ทุกคน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียด

## 2) วิธีการสุ่มตัวอย่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

รูปภาพที่ 1.5 แนวทางการสุ่มตัวอย่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)





#### 4. แผนการสุ่มตัวอย่างของเครือข่ายองค์กรภาคี

กำหนดให้ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบ Systematic Sampling ซึ่งมีเครือข่ายองค์กรภาคี เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง โดยกำหนดให้สอบถามตัวแทนของเครือข่ายองค์กรภาคี จำนวน 1 คน ด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียด

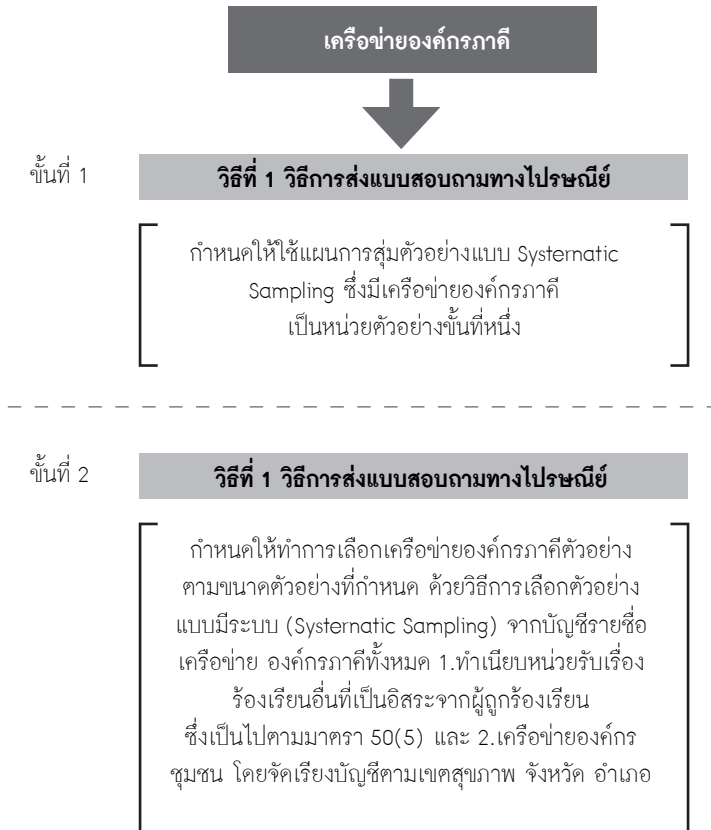
##### 1) การเลือกหน่วยตัวอย่าง (Sampling selection)

###### หน่วยตัวอย่าง: เครือข่ายองค์กรภาคี

กำหนดให้ทำการเลือกเครือข่ายองค์กรภาคีตัวอย่าง ตามขนาดตัวอย่างที่กำหนด ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) จากบัญชีรายชื่อเครือข่าย องค์กรภาคีทั้งหมด (1.ทำเนียบหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 50 (5) และ 2. เครือข่ายองค์กรชุมชน) โดยจัดเรียงบัญชีตามเขตสุขภาพ จังหวัด อำเภอ และชื่อเครือข่ายองค์กรภาคี ซึ่งจะได้จำนวนเครือข่ายองค์กรภาคีตัวอย่างทั้งสิ้น 360 แห่ง

ทั้งนี้ กำหนดให้สอบถามตัวแทนของเครือข่ายองค์กรภาคีจำนวน 1 คน ต่อเครือข่ายองค์กรภาคีด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียด

**รูปภาพที่ 1.6** แนวทางการสุ่มตัวอย่างของเครือข่ายองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง



## แผนการดำเนินงาน

### ตารางที่ 1.8 ระยะเวลาในการดำเนินงานตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

กิจกรรม	2562	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.
	2561									
ลงนามในสัญญา	28									
<b>งวดงานที่ 1</b>										
1.1 ประชุมทีมเพื่อวางแผนการทำงาน และแบ่งพื้นที่ให้กับทีมเก็บข้อมูล	28									
1.2 จัดทำแผนปฏิบัติงาน กำหนดกรอบการทำงาน	28 ธ.ค. 61- 1 ม.ค.62									
1.3 จัดทำแผนการควบคุมคุณภาพโครงการสำรวจ	28 ธ.ค.61- 1 ม.ค.62									
1.4 นำเสนอผลการทำแผนและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ	1-2									
<b>ส่งงานงวดที่ 1.</b>	3									

## ตารางที่ 1.8 (ต่อ)

กิจกรรม	2562		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
	2561	ธ.ค.									
<b>งานงานที่ 2</b>											
2.1 ประชุมวางแผนแนวการทำงาน งวดที่ 2		4-7									
2.2 ทบทวนแนวคิดและทฤษฎี กรอบแนวคิด และ ระเบียบวิธี วิจัย		8-10									
2.3 กำหนดแนวทางทางสถิติที่จะ ใช้				11-13							
2.4 แนวทางการสุ่มตัวอย่าง				14-17							
2.5 แผนการสุ่มตัวอย่าง				14-17							
2.6 ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่ จำเป็นในการพัฒนาเครื่องมือ การสำรวจ				18-21							
2.7 พัฒนาเครื่องมือและประชุมผู้ เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเครื่องมือ สำรวจ									22-7		

## ตารางที่ 1.8 (ต่อ)

กิจกรรม	2561		2562	
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.
2.8 อบรมเครื่องมือการสำรวจแก่เจ้าหน้าที่ภาคสนาม				8-14
2.9 กำหนดแผนการทดสอบเครื่องมือสำรวจ				15-24
2.10 ลงพื้นที่เพื่อทดสอบเครื่องมือจังหวัด (กทม. นนทบุรี และ ปทุมธานี)				25-28
2.11 วิเคราะห์และสรุปผลการทดสอบเครื่องมือการสำรวจ				1-3
2.12 เสนอผล Try Out				4
2.13 จัดทำ "ร่าง" รายงานการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ให้บริการ และองค์กรภาคที่เกี่ยวข้อง				5-6

## ตารางที่ 1.8 (ต่อ)

กิจกรรม	2561	2562	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
2.14 จัดทำหนังสือขอสำเนา EA พร้อมเชิญตัวแทนสำนักงาน สถิติแห่งชาติ เป็นวิทยากร อบรมเจ้าหน้าที่สำนักงาน							6					
<b>ส่งงานงวดที่ 2</b>							7					
<b>งวดงานที่ 3</b>												
3.1 ประชุมวางแผนแนวการทำงาน งวดที่ 3 แผนการสำรวจข้อมูล ภาคสนาม							8					
3.2 จัดทำคู่มือการสำรวจข้อมูลภาค สนาม								9-10				
3.3 เตรียมเอกสารส่งไปรษณีย์กลุ่ม องค์กรภาคที่เกี่ยวข้อง									11-28			
3.4 จัดอบรมทีมเก็บข้อมูลภาคสนาม และประเมินผลการอบรมทีม เก็บข้อมูลภาคสนาม										16		

## ตารางที่ 1.8 (ต่อ)

กิจกรรม	2562						
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
3.5 ประสานงานพื้นที่ในการขอเข้าพื้นที่ภาคสนาม				15 มี.ค.- 4 เม.ย.			
3.6 ประสานรายชื่อทีมภาคสนามและที่แจ้งกฎระเบียบต่าง ๆ				22			
3.7 ทำรายงานผลการอบรมทีมเก็บข้อมูลภาคสนาม				29-31			
3.8 เก็บข้อมูลภาคสนามรอบที่ 1						1 เม.ย.-7 พ.ค.	
3.9 ตรวจสอบผลการเก็บข้อมูลระยะที่ 1						8-11	
3.10 เก็บข้อมูลภาคสนามรอบที่ 2						12 พ.ค. - 5 มิ.ย.	
3.11 ตรวจสอบผลการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 2							6-13
3.12 ประสานงานตัวแทนกลุ่มที่จะเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย							7-20

**ตารางที่ 1.8 (ต่อ)**

กิจกรรม	2562					
	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
3.13 ประชุมกลุ่มย่อย *(อาจมีการเปลี่ยนแปลง)					24	
3.14 จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์				24 มี.ย.- 14 ก.ค.		
3.15 นำเสนอผลเบื้องต้นกับ ผู้ที่เกี่ยวข้อง						2
3.16 นำเสนอคณะกรรมการบริหาร สำนักงนหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ						13
3.17 นำเสนอคณะกรรมการ นโยบายและยุทธศาสตร์						26
3.18 นำเสนอคณะกรรมการควบคุม คุณภาพและมาตรฐานบริการ สาธารณสุข						26
<b>ส่งงานงวดที่ 3</b>						<b>15</b>

\*\*\*นำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นสุขภาพแห่งชาติ ในวันที่ 10 ตุลาคม 2562



## 5 การสร้างเครื่องมือการสำรวจ

จากการประชุมการสร้างเครื่องมือการสำรวจกับผู้ที่เกี่ยวข้องในวันที่ 21 กุมภาพันธ์ และ 4 มีนาคม 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจประกอบด้วย

- 1) แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่อายุ 15 ปี ขึ้นไป และมีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (UCs) ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- 2) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- 3) แบบสอบถามความคิดเห็นของ อปท.ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- 4) แบบสอบถามความคิดเห็นของเครือข่ายองค์กรภาคีต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

โดยแบบสอบถามมีรายละเอียดตามภาคผนวก 1

## ผลการทดสอบเครื่องมือ

การลงพื้นที่เพื่อทดสอบเครื่องมือแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามประชาชน ผู้ให้บริการ และองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562 ในระหว่างวันที่ 25 - 28 กุมภาพันธ์ 2562 พื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดปทุมธานี

**ตารางที่ 1.9** จำนวนตัวอย่างที่ทำการทดสอบเครื่องมือจำแนกตามจังหวัด และประเภทแบบสอบถาม

	ประชาชน	ผู้ให้บริการ	อปท.	เครือข่ายองค์กรภาคี
กรุงเทพมหานคร	41	16	-	12
นนทบุรี	20	12	16	
ปทุมธานี	20	16	18	
รวม	81	44	34	12

### 1. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's Alpha

การวัดคุณภาพความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามว่าแต่ละข้อคำถามสอดคล้องกันหรือไม่ เป็นการวัดการสอดคล้องภายใน (internal consistency) หรือเรียกว่า การหาค่า Cronbach's alpha เป็นการหาค่า "สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น" (coefficient of reliability) ซึ่งมีสูตรทางคณิตศาสตร์ซึ่งค่ายิ่งสูงยิ่งดี โดยปกติในการวิจัยทางสังคมศาสตร์เกณฑ์ยอมรับอยู่ที่ 0.70 ขึ้นไป

การหาค่า Cronbach's alpha ทำได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งจะให้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม หรือ Cronbach's alpha

### 2. ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามความคิดเห็นของ "ประชาชน"

ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามความคิดเห็นของ "ประชาชน" ในส่วนของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการใช้บริการสาธารณสุข มีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.992

สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Reliability Coefficients)

N of Cases = 81

N of Items = 14

Alpha = 0.992

### 3. ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามความคิดเห็นของ "ผู้ให้บริการ"

ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามความคิดเห็นของ "ผู้ให้บริการ" ในส่วนของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.875

สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Reliability Coefficients)

N of Cases = 44

N of Items = 19

Alpha = 0.875

### 4. ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามความคิดเห็นของ "อปท."

ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามความคิดเห็นของ "องค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง" ในส่วนของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการการปฏิบัติงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.799

สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Reliability Coefficients)

N of Cases = 34

N of Items = 12

Alpha = 0.799

## 5. ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามความคิดเห็นของ "เครือข่ายองค์กรภาคี"

ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามความคิดเห็นของ "องค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง" ในส่วนของความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการการปฏิบัติงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.923 สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Reliability Coefficients)

N of Cases = 12

N of Items = 12

Alpha = 0.923

## 6. ผลการทดสอบแบบสอบถาม ประเด็นเชิงคุณภาพ

ผลการทดสอบแบบสอบถาม ประเด็นเชิงคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อคำถามในแต่ละกลุ่ม เป้าหมาย สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 3.11)

## ตารางที่ 1.10 ผลการทดสอบแบบสอบถามประเด็นเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อคำถาม

ประเด็นข้อคำถาม	แบบสอบถาม "ประชาชน"	แบบสอบถาม "ผู้ให้บริการ"	แบบสอบถาม "อปท."	แบบสอบถาม "เครือข่ายองค์กรภาคี"
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	คำถามข้อที่ 1.1 และ ข้อที่ 1.4 ที่สัมพันธ์กัน โดยพบว่า การอยู่ร่วมกัน ฉันสามีภรรยา แต่ไม่ได้ จดทะเบียนสมรส แต่ต้อง ระบุดสถานะความสัมพันธ์ กับหัวหน้าครัวเรือนและ สถานภาพอย่างไร	ข้อคำถาม ประเภทของ หน่วยบริการ ที่มีหน่วย บริการทำหน้าที่มากกว่า หนึ่งหน่วย เช่น รพ.สต. ที่มีคลินิกหมอดครอบครัว สามารถระบุหน่วยบริการ ได้มากกว่าหนึ่งหน่วย หรือไม่	-	-
-	-	คำถามข้อที่ 1.3 กลุ่มงาน สามารถตอบได้ทั้งสอง กลุ่มงานหรือไม่เพราะ ปฏิบัติทั้งสองตำแหน่งงาน	-	-

## ตารางที่ 1.10 (ต่อ)

ประเด็นข้อคำถาม	แบบสอบถาม "ประชาชน"	แบบสอบถาม "ผู้ให้บริการ"	แบบสอบถาม "อปท."	แบบสอบถาม "เครือข่ายองค์กรภาคี"
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ประชาชนยังไม่ทราบสิทธิการรักษาพยาบาลของตนเอง โดยเฉพาะเด็กนักเรียน นักศึกษา	-	-	ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้พิการ ควรอธิบายเพิ่มเติมถึงการลงทะเบียนในระบบ พ 74
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	-	ควรมีคำอธิบายช่วงระดับคะแนนความพึงพอใจในแบบสอบถามเพื่อให้ความเข้าใจมากขึ้น	ควรมีคำอธิบายช่วงระดับคะแนนความพึงพอใจในแบบสอบถามเพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้น	ควรมีคำอธิบายช่วงระดับคะแนนความพึงพอใจในแบบสอบถามเพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้น
-	-	คำถามในส่วนที่ 3.2 ข้อที่ 6 การเตรียมความพร้อมของ สปสช. หมายถึงอะไร ควรอธิบายเพิ่มเติมและยกตัวอย่างให้มีความเข้าใจมากขึ้น	-	-



## ส่วนที่ 2 ผลการสำรวจ

# ผลการ สำรวจ

## บทที่ 2 | ผลการสำรวจความคิดเห็นประชาชน

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562 เลือกเขตเจนนับ (Enumeration Area: EA) จำนวน 218 EAs แบ่งเป็น EA ตัวอย่างในเขตเทศบาล 108 EAs และนอกเขตเทศบาล 110 EAs จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจทั้งสิ้น 3,272 คน ประชากรตัวอย่าง 7,558 คน

### ตารางที่ 2.1 จำนวนครัวเรือนและประชากรตัวอย่างจำแนกตามเขต

เขต สปสช.	จำนวนครัวเรือนตัวอย่าง	จำนวนประชากรตัวอย่าง
เขต 1	255	630
เขต 2	240	652
เขต 3	240	532
เขต 4	285	567
เขต 5	240	427
เขต 6	270	597



## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

เขต สปสช.	จำนวนครัวเรือนตัวอย่าง	จำนวนประชากรตัวอย่าง
เขต 7	240	507
เขต 8	240	575
เขต 10	240	661
เขต 11	240	644
เขต 12	240	707
เขต 13	302	429
<b>รวมทั้งประเทศ</b>	<b>3,272</b>	<b>7,558</b>

แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการสำรวจฯ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**ส่วนที่ 2** การรับรู้และความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและการใช้บริการสาธารณสุขในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

**ส่วนที่ 4** ความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วยบริการครั้งล่าสุดตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ส่วนที่ 5** ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

# ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

รูปภาพที่ 2.1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของประชากร

## เพศ

7,558 คน

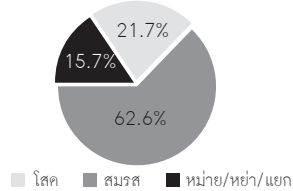


43.2%



56.8%

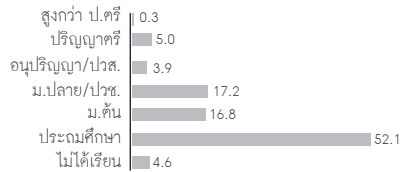
## สถานภาพ



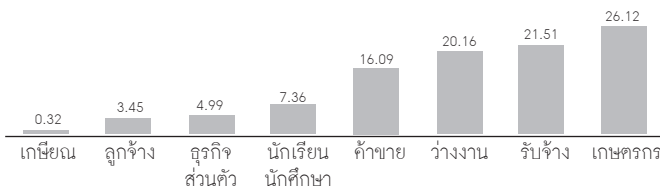
## อายุ



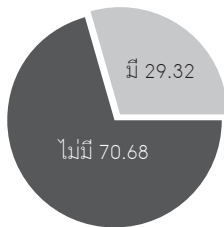
## การศึกษา



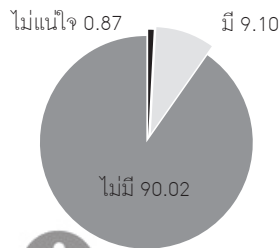
## อาชีพหลัก



## โรคประจำตัว



## ประกันสุขภาพเอกชน



**ตารางที่ 2.2** การรับรู้และเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
(N=7,558)

การรับรู้และความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</b>		
<b>สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ</b>		
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	935	12.37
สำนักงานประกันสังคม	92	1.22
กระทรวงสาธารณสุข	1,571	20.79
อื่นๆ (อปท.)	50	0.66
ไม่ทราบ	4,910	64.96
<b>สายด่วน สปสช.</b>		
โทร.1669	1,367	18.09
โทร.1506	388	5.13
โทร.1330	2,546	33.69
โทร.1111	199	2.63
โทร.1300	441	5.83
โทร.1193	259	3.43
ไม่ทราบ	2,358	31.20

## ส่วนที่ 2 การรับรู้และความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ตารางที่ 2.3** การรับรู้และเข้าใจสิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

สิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (N=7,558)	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
1. ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ทุกคนมีหน่วยบริการประจำ	6,392 (84.57)	60 (0.79)	1,106 (14.63)
2. ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี	1,574 (20.83)	266 (3.52)	5,718 (75.65)
3. เจ็บป่วยทั่วไปใช้บริการที่หน่วยบริการประจำในเวลาทำการ	6,468 (85.58)	51 (0.67)	1,039 (13.75)
4. เจ็บป่วยฉุกเฉิน รักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด	6,502 (86.03)	127 (1.68)	929 (12.29)
5. สามารถใช้สิทธิบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค เช่น ฉีดวัคซีนในเด็กได้	5,572 (73.72)	143 (1.89)	1,843 (24.38)
6. ใช้สิทธิรักษาโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง เช่น การรักษาโรคมะเร็ง ผ่าตัดสมอง ฯลฯ ได้	3,718 (49.19)	721 (9.54)	3,119 (41.27)
7. ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยด้วยตัวเองไม่ได้ คิดบ้านคนเดียว สามารถรับการดูแลต่อเนื่องที่บ้านได้	4,480 (59.27)	261 (3.45)	2,817 (37.27)
8. ใช้สิทธิคลอดบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	3,339 (44.18)	504 (6.67)	3,715 (49.15)
9. สามารถใช้สิทธิบริการแพทย์แผนไทย เช่น ยาแผนไทย อยุระเวช ฯลฯ ได้	3,131 (41.43)	689 (9.12)	3,738 (49.46)
10. ผู้ป่วยโรคจิตเรื้อรังรับบริการ/ดูแลต่อเนื่องที่บ้านหรือชุมชนได้	2,969 (39.28)	454 (6.01)	4,135 (54.71)
11. ผู้ใช้สิทธิฯ หากได้รับความเสียหายจากการรักษา ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้	3,548 (46.94)	295 (3.90)	3,715 (49.15)
12. เทศบาล/อบต. มีงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคในชุมชน	5,324 (70.44)	314 (4.15)	1,920 (25.40)

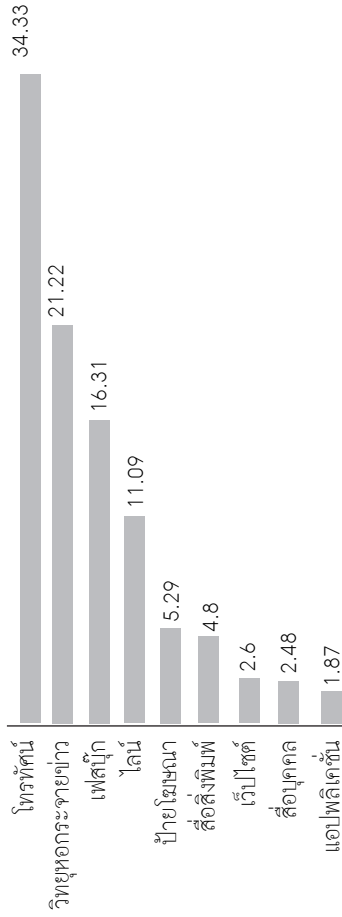
## ตารางที่ 2.4 การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามรับบริการ

สิทธิและหน้าที่	ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ		
	ใช้บริการและใช้สิทธิ (N=2,451)	ใช้บริการไม่ใช้สิทธิ (N=169)	ไม่ได้ใช้บริการ (N=4,938)
1. ผู้มีสิทธิฯ ทุกคนมีหน่วยบริการประจำ	2137 (87.2)	145 (85.8)	4110 (83.2)
2. เปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี	476 (19.4)	36 (21.3)	1062 (21.5)
3. เจ็บป่วยทั่วไป ใช้บริการที่หน่วยบริการประจำ	2170 (88.5)	146 (86.4)	4152 (84.1)
4. เจ็บป่วยฉุกเฉิน รักษาที่สถานพยาบาลใกล้ที่ใกล้ที่สุด	2120 (86.5)	137 (81.1)	4245 (86.0)
5. ใช้สิทธิรับบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคได้	1971 (80.4)	125 (74.0)	3476 (70.4)
6. ใช้สิทธิรักษาโรคที่ต้องผ่าตัดและโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงได้	1293 (52.8)	86 (50.9)	2339 (47.4)
7. ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยด้วยตัวเองไม่ได้ คิดบ้านคิดเตียง รับการดูแลตนเองในระยะยาวที่บ้านได้	1568 (64.0)	87 (51.5)	2825 (57.2)
8. สามารถใช้สิทธิคัดกรองได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	1568 (64.0)	87 (51.5)	2825 (57.2)
9. สามารถใช้สิทธิบริการแพทย์แผนไทย	1121 (45.7)	49 (29.0)	1961 (39.7)
10. ผู้ป่วยโรคจิตเรื้อรังสามารถรับบริการ/ดูแลต่อเนื่องที่บ้านหรือชุมชนได้	1040 (42.4)	76 (45.0)	1853 (37.5)

## ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

สถิติและหน้าที่	ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	ใช้บริการและใช้สิทธิ (N=2,451)	ไม่ใช้บริการไม่ใช้สิทธิ (N=169) (N=4,938)
11. หากได้รับความเสียหายจากการรักษาสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้	1138 (46.4)	85 (50.3) 2325 (47.1)
12. อปท. มีงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคในชุมชน	1795 (73.2)	104 (61.5) 3425 (69.4)

## รูปภาพที่ 2.2 ความต้องการช่องทางรับการข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



**ตารางที่ 2.5** การรับรู้และการใช้บริการข้อมูลด้านระบบหลักประกันสุขภาพ (N=7,558)

ช่องทางบริการข้อมูล	ทราบ เคยใช้	ทราบ ไม่เคยใช้	ไม่ทราบ
1) โทรศัพท์ สายด่วน สปสช.	609 (8.06)	1,210 (16.01)	5,739 (75.93)
2) หน่วยรับเรื่องเรียนอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)	56 (0.74)	527 (6.97)	6,975 (92.29)
3) ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ	1,080 (14.29)	1,226 (16.22)	5,252 (69.49)
4) ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน	526 (6.96)	828 (10.96)	6,204 (82.09)
5) เว็บไซต์ สปสช. <a href="http://www.nhso.go.th">www.nhso.go.th</a>	67 (0.89)	1,016 (13.44)	6,475 (85.67)
6) เว็บไซต์ "ศูนย์ข่าว สปสช."	37 (0.49)	713 (9.43)	6,808 (90.08)
7) เฟสบุ๊ก สปสช.	59 (0.78)	966 (12.78)	6,533 (86.44)
8) เพจสปสช. เจต	37 (0.49)	649 (8.59)	6,872 (90.92)
9) แอปพลิเคชัน "สปสช."	33 (0.44)	597 (7.90)	6,928 (91.66)

## ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และการใช้บริการสาธารณสุขใน 6 เดือนที่ผ่านมา

**ตารางที่ 2.6** ความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจำแนกตามคะแนน

คะแนน	ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ							
	ภาพรวม (N=7,558)		ใช้บริการและใช้สิทธิ (N=2,451)		ใช้บริการแต่ไม่ใช้สิทธิ (N=169)		ไม่ได้ใช้บริการ (N=4,938)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 คะแนน	4	0.05	-	-	-	-	4	0.08
2 คะแนน	2	0.03	-	-	-	-	2	0.04
3 คะแนน	6	0.08	2	0.08	1	0.59	3	0.06
4 คะแนน	16	0.21	5	0.20	1	0.59	10	0.20
5 คะแนน	108	1.43	24	0.98	13	7.69	71	1.44
6 คะแนน	170	2.25	40	1.63	12	7.10	118	2.39
7 คะแนน	595	7.87	125	5.10	25	14.79	445	9.01
8 คะแนน	2,153	28.49	682	27.83	50	29.59	1,421	28.78



**ตารางที่ 2.6 (ต่อ)**

คะแนน	ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ					
	ภาพรวม (N=7,558)		ใช้บริการและใช้สิทธิ (N=2,451)		ใช้บริการแต่ไม่ใช้สิทธิ (N=4,938)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9 คะแนน	1,440	19.05	428	17.46	27	15.98
10 คะแนน	3,064	40.54	1,145	46.72	40	23.67
ค่าเฉลี่ย		8.82		8.98		8.06
ค่าสูงสุด		10		10		10
ค่าต่ำสุด		1		3		3
มัธยฐาน		9		9		8
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		1.238		1.155		1.576
					985	19.95
					1,879	38.05

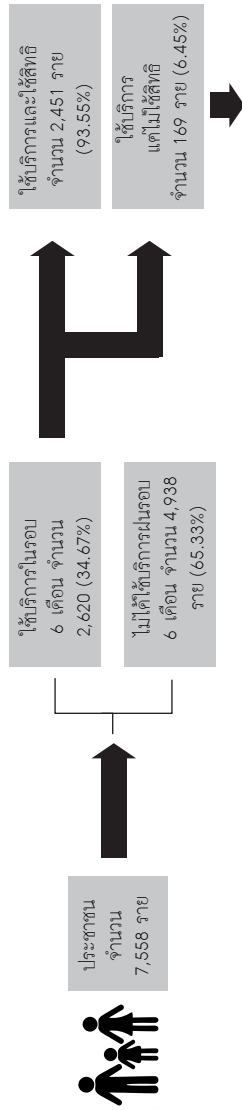
**ตารางที่ 2.7** ความพึงพอใจต่อการรกราคำงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจําแนกตามช่วงคะแนน

ช่วงคะแนน	ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ							
	ภาพรวม (N=7,558)		ใช้บริการและใช้สิทธิ (N=2,451)		ไม่ได้รับบริการ (N=4,938)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พึงพอใจสูง (9 - 10 คะแนน)	4,504	59.59	1,573	64.18	67	39.64	2,864	58.00
พึงพอใจค่อนข้างสูง (7 - 8 คะแนน)	2,748	36.36	807	32.93	75	44.38	1,866	37.79
ปานกลาง (5 - 6 คะแนน)	278	3.68	64	2.61	25	14.79	189	3.83
พึงพอใจค่อนข้างต่ำ (3 - 4 คะแนน)	22	0.29	7	0.29	2	1.18	13	0.26
พึงพอใจต่ำ (1 - 2 คะแนน)	6	0.08	-	-	-	-	6	0.12

**ตารางที่ 2.8** ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จําแนกตามลักษณะการรับบริการ (N=7,558)

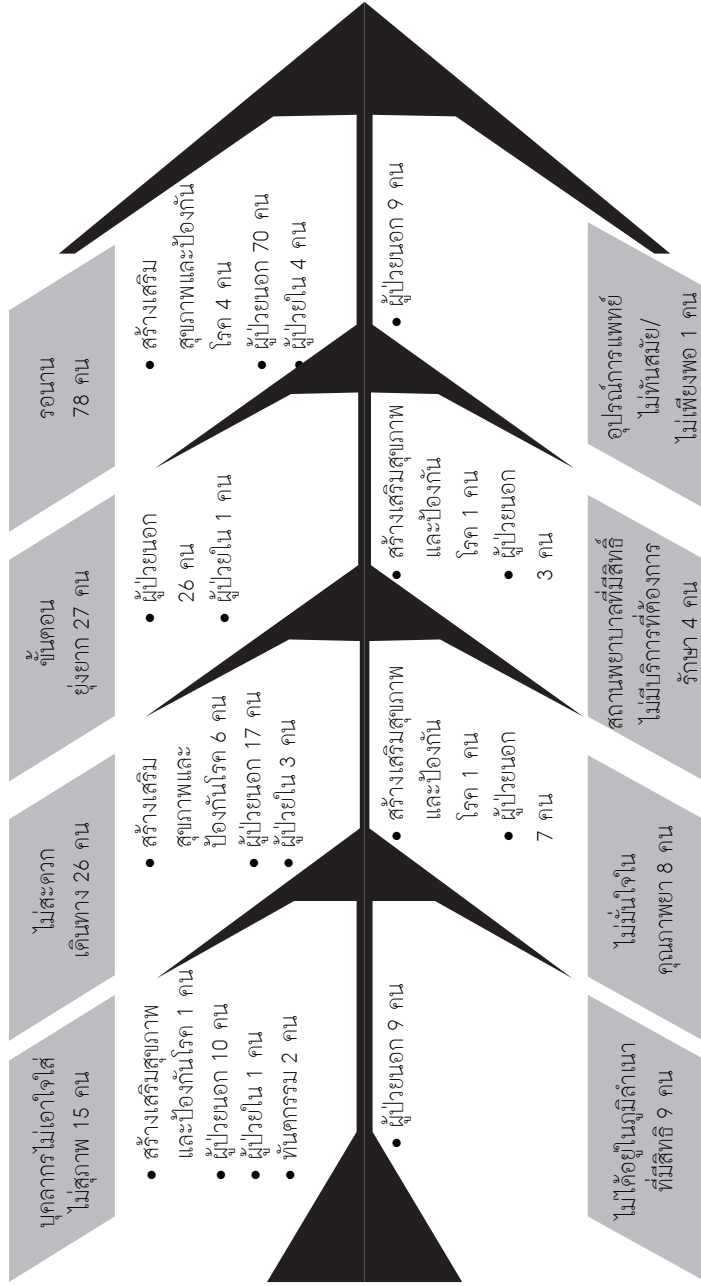
	การรับบริการ			s.D.
	จำนวน	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	
• รับบริการและใช้สิทธิ	2,451	32.43	8.98	1.15482
• รับบริการแต่ไม่ได้ใช้สิทธิ	169	2.24	8.06	1.57625
• ไม่ได้รับบริการ	4,938	65.33	8.76	1.24936

รูปภาพที่ 2.3 เหตุผลในการใช้บริการแต่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

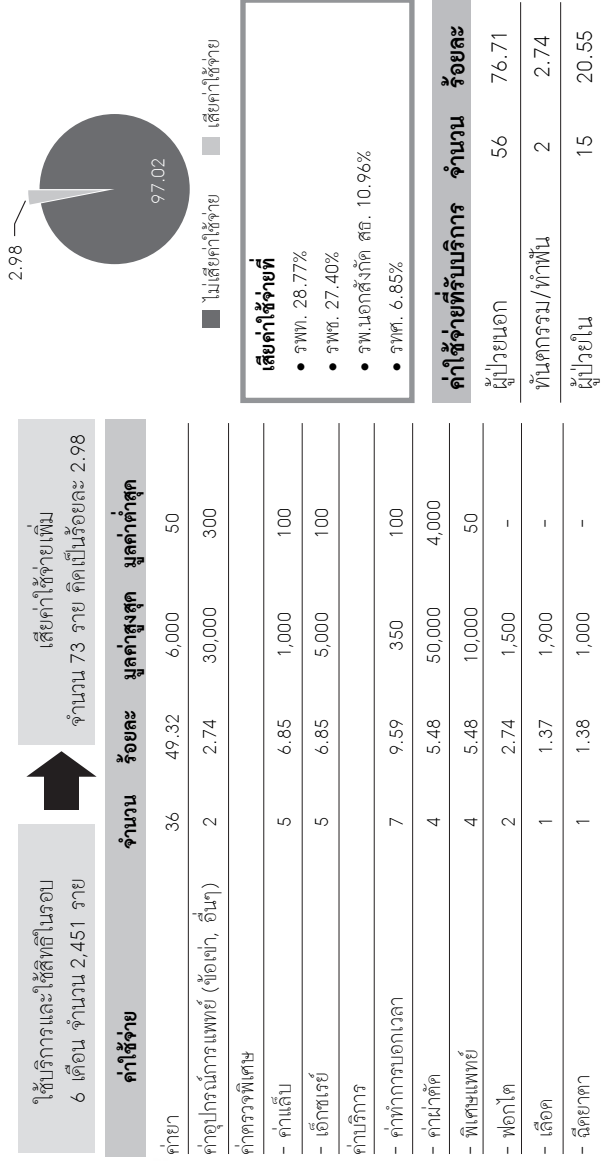


เหตุผลของการไม่ใช้สิทธิ	เหตุผลหลัก
รอนาน	46.15
ขั้นตอนการใช้บริการทรมานเสียค่าใช้จ่าย	15.98
ไม่สะดวกในการเดินทางไปสถานพยาบาลที่มีสิทธิ	15.38
บุคลากรไม่เอาใจใส่ ไม่สุภาพ ไม่ให้ข้อมูล บริการช้า	8.88
ไม่ได้อยู่ในภูมิสำเนาที่มีสิทธิ	5.33
ไม่มีเงินในคุณภาพยา	4.73
สถานพยาบาลที่มีสิทธิไม่มีบริการที่ต้องการรักษา	2.96
อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ไม่ทันสมัย/ไม่เพียงพอ	0.59

**รูปภาพที่ 2.4** เหตุผลในการใช้บริการแต่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภทบริการ



**รูปภาพที่ 2.5** ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการรับบริการครั้งล่าสุด ของผู้ที่รับบริการและใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



## ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการหน่วยบริการครั้งล่าสุด ตามสัทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

86

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการครั้งล่าสุดตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ของผู้ให้บริการและผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 2,451 คน ผลการสำรวจมีดังนี้

### ตารางที่ 2.9 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการครั้งล่าสุด (N=2,451)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1) ยา	8.51	1.27241
2) อุปกรณ์/ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ในโรงพยาบาล	8.56	1.20261
3) จำนวนและความพร้อมบุคลากร เช่น แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	8.46	1.30762
4) ความรู้และความเชี่ยวชาญของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาควินิจฉัย การรักษา	8.79	1.10435
5) ความเหมาะสมของสถานที่ เช่น ความสะอาด ที่นั่งรอเพียงพอ สัญลักษณ์ ป้ายบอกทาง	8.80	1.18930
6) ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจน ความยุ่งยาก การแจ้งข้อมูลให้ผู้ป่วยเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	8.48	1.28647

## ตารางที่ 2.9 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
7) การให้เวลาในการซักประวัติ ตรวจร่างกายเพื่อวินิจฉัยและให้การรักษา	8.56	1.18634
8) การให้ความเป็นส่วนตัวในระหว่างซักประวัติ ตรวจร่างกายและทำการรักษา	8.68	1.15928
9) กิริยามารยาทสุภาพ เต็มใจรับฟังและตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	8.70	1.31139
10) ความเสมอภาคในการให้บริการกับผู้มีสิทธิที่แตกต่างกัน	8.56	1.28977
11) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค/ทางเลือกการรักษาประกอบการตัดสินใจในการรักษา	8.79	1.13047
12) ความเชื่อมั่นในการรักษาพยาบาล และความปลอดภัยในระหว่างรับบริการ	8.78	1.11460

**ตารางที่ 2.10** ความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
(N=2,451)

คะแนน	ความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1	2	0.08
2	-	-
3	3	0.12
4	2	0.08
5	26	1.06
6	38	1.55
7	117	4.77
8	598	24.40
9	519	21.18
10	1,146	46.76
<b>รวม</b>	<b>2,451</b>	<b>100.00</b>
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>		<b>9.02</b>
ค่าสูงสุด		10
ค่าต่ำสุด		1
มัธยฐาน		9
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		1.15261



## ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น 860 คน จากผู้ตอบแบบสำรวจ 7,558 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 แบ่งเป็น 2 ส่วน

1. ความไม่พึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ
2. ความไม่พึงพอใจต่อระบบบริการ

### ตารางที่ 2.11 ความไม่พึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
<b>ความไม่พึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ</b>	<b>55</b>	<b>6.4</b>
- ความไม่เสมอภาคในการรับบริการเมื่อเทียบกับสิทธิอื่น	25	45
- วิธีการใช้สิทธิยุ่งยาก ไม่สะดวก ย้ายแล้วใช้สิทธิไม่ได้ จำกัดหน่วยบริการ ส่งต่อยุ่งยาก	14	25
- ประชาสัมพันธ์น้อย ไม่ทั่วถึง	11	20
- สิทธิประโยชน์ การรับยานอกบัญชียาหลัก	5	9
<b>ความไม่พึงพอใจต่อระบบบริการ</b>	<b>805</b>	<b>93.6</b>
- บริการล่าช้า รอนาน	176	22
- กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	147	18
- คุณภาพการบริการ	91	11
- จำนวน ความพร้อมของบุคลากร	89	11
- ได้รับความไม่ดี	105	13

## ตารางที่ 2.11 (ต่อ)

ประเด็น	จำนวน	ร้อยละ
- อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์	59	7
- สถานที่ให้บริการ	48	6
- ความเชื่อมั่นในการรักษาพยาบาล	43	5
- ขั้นตอนการให้บริการของ รพ.	31	4
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค การรักษา	16	2
<b>รวม</b>	<b>805</b>	<b>100</b>

**ตารางที่ 2.12** ข้อเสนอแนะต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (N=1,695)	ผู้มีสิทธิ			รวม
	ใช้บริการและ ใช้สิทธิ	ใช้บริการ แต่ไม่ใช้สิทธิ	ไม่ได้รับบริการ	
1) สิทธิประโยชน์	99 (11.56)	6 (9.68)	150 (19.30)	225 (15.04)
2) ยา (คุณภาพยา, การเพิ่มยาเข้าในบัญชียา)	117 (13.67)	11 (17.74)	66 (8.49)	194 (11.45)
3) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	32 (3.73)	10 (16.13)	70 (9.00)	112 (6.60)
4) การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของ สปสช.	12 (1.40)	3 (4.84)	15 (1.93)	30 (1.76)
5) การยกเลิกการเก็บค่าบริการพยาบาล	7 (0.81)	0 (0)	10 (1.28)	17 (1.00)
<b>ต่อระบบบริการสาธารณสุข</b>				
1) คุณภาพการบริการ	196 (22.90)	5 (8.06)	174 (22.39)	375 (22.12)
2) จำนวนความพร้อมของบุคลากร	195 (22.78)	12 (19.35)	64 (8.23)	271 (15.99)
3) การให้บริการล่าช้า/รอนาน	120 (14.01)	18 (29.03)	130 (16.73)	268 (15.81)
4) กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ	100 (11.68)	7 (11.29)	91 (11.71)	198 (11.68)

ตารางที่ 2.12 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (N=1,695)	ผู้มีสิทธิ		
	ใช้บริการและ ใช้สิทธิ	ใช้บริการ แต่ไม่ใช้สิทธิ	ไม่ได้ใช้บริการ รวม
5) ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	89 (10.40)	2 (3.22)	35 (4.50)
6) อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ในโรงพยาบาล	12 (1.40)	0 (0)	24 (3.09)
7) ขั้นตอนการให้บริการ	28 (3.27)	4 (6.45)	24 (3.08)
8) ความเชื่อมั่นในการรักษาพยาบาลและความปลอดภัย ในระหว่างรับบริการ	35 (4.08)	1 (1.61)	11 (1.41)
9) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค/ทางเลือกการรักษาประกอบ การตัดสินใจในการรักษา	34 (3.97)	0 (0)	9 (1.15)
10) อื่น ๆ (การลงเสียงบ้าน, การบริการรับส่งผู้สูงอายุ ฯลฯ)	8 (0.93)	0 (0)	6 (0.77)

**หมายเหตุ** จำนวนความเห็น และ จำนวนรวมความคิดเห็นอาจไม่เท่ากันเนื่องจาก 1 คน แสดงความคิดเห็นได้มากกว่า 1 ความคิดเห็น

## ผลการสำรวจความคิดเห็นของ “ผู้ให้บริการ” ต่อระบบหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ 2562

การสำรวจความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562 จำนวนตัวอย่าง 5,855 คน จำแนกตามประเภทหน่วยบริการได้ดังตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1** จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทหน่วยบริการ (N=5,855)

ข้อมูลสถานพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ประเภทของหน่วยบริการ</b>		
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/สถานีอนามัย	1,567	26.76
ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/กทม.	35	0.60
ศูนย์แพทย์ชุมชน/คลินิกหมอครอบครัว	31	0.53
คลินิกชุมชนอบอุ่น, คลินิกเอกชน	132	2.25
โรงพยาบาลชุมชน	2,776	47.41
โรงพยาบาลทั่วไป	556	9.50
โรงพยาบาลศูนย์	228	3.89
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย	49	0.84
โรงพยาบาลเฉพาะทาง	91	1.55
โรงพยาบาลเอกชน	118	2.02
อื่นๆ (โรงพยาบาลในสังกัดอื่น)	272	4.65

แบบสอบถามผู้ให้บริการประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ  
แห่งชาติ

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะ/ความต้องการต่อระบบหลักประกันสุขภาพ  
แห่งชาติ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.2 ข้อมูลทั่วไปตามลักษณะสำคัญทางประชากร (N=5,855)

ลักษณะสำคัญทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	927	15.83
หญิง	4,928	84.17
<b>ช่วงอายุ</b>		
20 - 29 ปี	1,121	19.22
30 - 39 ปี	1,462	25.06
40 - 49 ปี	1,845	31.63
50 - 59 ปี	1,363	23.37
60 ปีขึ้นไป	42	0.75
<b>หน้าที่รับผิดชอบหลักในหน่วยบริการ</b>		
งานให้บริการ Primary Care, Community Care	1,801	30.76
งานให้บริการ Hospital Care	3,257	55.63
ผู้บริหารของหน่วยบริการ	480	8.20
ผู้รับผิดชอบงานประกันสุขภาพ	317	5.41
<b>วิชาชีพ</b>		
แพทย์	326	5.90
ทันตแพทย์	212	3.84
เภสัชกร	260	4.70
พยาบาลวิชาชีพ	2,870	51.92
นักวิชาการสาธารณสุข	959	17.35
นักกายภาพบำบัด	91	1.65

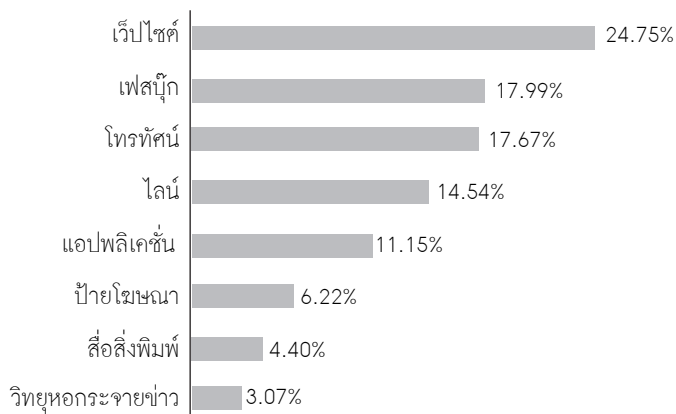
### ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ลักษณะสำคัญทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักจิตวิทยา	20	0.36
นักสังคมสงเคราะห์	5	0.09
ผู้อำนวยการหน่วยงาน/ผู้จัดการคลินิก	88	1.59
เจ้าหน้าที่เวชสถิติ	31	0.56
เจ้าหน้าที่การเงิน	24	0.43
เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	193	3.49
แพทย์แผนไทย	125	2.26
นักเทคนิคการแพทย์	137	2.48
เจ้าหน้าที่ทันตสาธารณสุข	81	1.47
นักรังสีการแพทย์	38	0.69
อื่นๆ (เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ พนักงานเวชกิจฉุกเฉิน ฯ)	68	1.23
<b>ระยะเวลาที่ทำงานในสถานที่ปัจจุบัน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	1,637	28.07
6 - 10 ปี	1,111	19.05
11 - 15 ปี	791	13.56
16 - 20 ปี	729	12.50
21 - 25 ปี	653	11.20
26 - 30 ปี	433	7.45
มากกว่า 30 ปี	478	8.20



## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**รูปภาพที่ 3.1** ความต้องการช่องทางในการรับข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



**ตารางที่ 3.3** การรับรู้หมายเลขสายด่วน สปสช.

หมายเลขสายด่วน สปสช.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
โทร.1669	83	1.42
โทร.1506	18	0.31
โทร.1330	4,868	83.14
โทร.1111	5	0.09
โทร.1300	51	0.87
โทร.1193	2	0.03
ไม่ทราบ	828	14.14

### ตารางที่ 3.4 ความรู้ความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
1. ถ้าเจ็บป่วยทั่วไป ใช้บริการที่หน่วยบริการประจำที่ลงทะเบียนสิทธิไว้	5,461 (96.18)	185 (3.26)	32 (0.56)
2. ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถไปรักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด	5,586 (98.35)	71 (1.25)	23 (0.40)
3. มีสิทธิเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี	2,881 (50.70)	1,263 (22.23)	1,538 (27.07)
4. ใช้สิทธิคลอดบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	3,107 (54.68)	1,776 (31.26)	799 (14.06)
5. ใช้สิทธิรักษาโรคที่ต้องผ่าตัดและโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง เช่น การรักษาโรคมะเร็ง ผ่าตัดสมอง ผ่าตัดหัวใจ และรักษาโรคไตวาย ได้	4,665 (82.12)	561 (9.88)	455 (8.01)
6. ใช้สิทธิบริการแพทย์แผนไทย เช่น ยาแผนไทย นวด/อบประคบสมุนไพรเพื่อการรักษา ทับหม้อเกลือพื้นฟูแม่หลังคลอดได้	4,873 (85.81)	430 (7.57)	376 (6.62)
7. ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยช่วยตัวเองไม่ได้ คิดบ้าน คิดเตียง สามารถดูแลต่อเองที่บ้านได้	5,348 (94.15)	111 (1.95)	221 (3.89)
8. ผู้ป่วยโรคจิตเรื้อรังสามารถรับบริการ/ดูแลต่อเองที่บ้านหรือชุมชนได้	5,166 (90.93)	203 (3.57)	312 (5.49)
9. หากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้	5,178 (91.23)	130 (2.29)	368 (6.48)
10. คนพิการที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสามารถใช้บริการได้ที่สถานพยาบาลของรัฐที่ขึ้นทะเบียนในระบบได้ทุกแห่ง	5,003 (88.11)	235 (4.14)	440 (7.75)

### ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
<b>การบริหารจัดการกองทุน ของ สปสช.</b>			
1. หน่วยบริการสามารถใช้หนังสือรับรองการออกสูติบัตร เป็นหลักฐานประกอบการลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้กับเด็กแรกเกิดได้	4,390 (77.32)	637 (11.22)	651 (11.47)
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการสนับสนุนจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพผ่านกองทุนตำบล กองทุนฟื้นฟูจังหวัด กองทุนดูแลผู้สูงอายุ (long term care)	4,895 (86.21)	127 (2.24)	656 (11.55)
3. สปสช. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อนำผลไปปรับปรุงสิทธิประโยชน์ และพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สปสช.	4,897 (86.23)	217 (3.82)	565 (9.95)
4. จัดให้มีการคุ้มครองสิทธิ โดยมีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) ที่ดำเนินการโดยภาคประชาชน	4,415 (77.73)	206 (3.63)	1,059 (18.64)
5. สปสช. จัดให้มีการคุ้มครองสิทธิ โดยมีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ	4,919 (86.65)	182 (3.21)	576 (10.15)
6. งบกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจ่ายเป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้น แก่ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข ความประกาศกระทรวง สธ.	4,249 (74.86)	472 (8.32)	955 (16.83)
7. งบกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสามารถใช้เพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่คนไทยทุกสิทธิ	4,181 (73.65)	883 (15.55)	613 (10.80)

### ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
8. งบประมาณสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการ จัดบริการสาธารณสุขให้กับผู้มีสิทธิ เป็นบุคคลละส่วนกับงบประมาณ ของสำนักงาน (สปสช.) จะนำมาใช้ ทดแทนกันไม่ได้	3,343 (58.89)	547 (9.64)	1,787 (31.48)

### ตารางที่ 3.5 การรับรู้และการใช้บริการช่องทางบริการข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ช่องทางบริการข้อมูล	ทราบ ไม่เคยใช้	ทราบ เคยใช้	ไม่ ทราบ
โทรศัพท์ สายด่วน สปสช.	1,296 (22.15)	3,811 (65.15)	743 (12.70)
หน่วยรับเรื่องเรียนอิสระจาก ผู้ถูกร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)	412 (7.05)	3,363 (57.51)	2,073 (35.45)
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในหน่วยบริการ	2,196 (37.53)	2,810 (48.02)	846 (14.46)
ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ ประชาชน	1,304 (22.29)	3,295 (56.32)	1,251 (21.37)
เว็บไซต์ สปสช. www.nhso.go.th	3,150 (53.82)	2,056 (35.13)	674 (11.05)
เว็บไซต์ "ศูนย์ข่าว สปสช."	1,778 (30.39)	2,714 (46.39)	1,358 (23.21)
เฟสบุ๊ก สปสช.	958 (16.37)	2,925 (49.99)	1,968 (33.64)
เฟสบุ๊ก สปสช. เขต	825 (14.10)	2,791 (47.69)	2,236 (38.21)
แอปพลิเคชัน "สปสช."	704 (12.03)	2,775 (47.42)	2,373 (40.55)

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ตารางที่ 3.6** ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามระดับคะแนน

คะแนน	ความพึงพอใจต่อ					
	ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ		ผลของระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีต่อผู้ให้บริการ		ผลของระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีต่อผู้ใช้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	3	0.04	36	0.62	129	2.21
2	0	0.00	41	0.70	142	2.43
3	10	0.16	124	2.12	244	4.18
4	15	0.25	146	2.50	330	5.65
5	659	11.29	739	12.65	961	16.46
6	537	9.20	847	14.50	1,036	17.75
7	1,391	23.84	1,326	22.70	1,152	19.73
8	2,951	50.56	1,780	30.47	1,330	22.78

**ตารางที่ 3.6 (ต่อ)**

คะแนน	ความพึงพอใจต่อ					
	ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9	229	3.93	584	10.00	394	6.75
10	43	0.73	218	3.73	120	2.06
<b>รวม</b>	<b>5,837</b>	<b>100.00</b>	<b>5,841</b>	<b>100.00</b>	<b>5,838</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย	7.27		6.33		6.33	
ค่าสูงสุด	10		10		10	
ค่าต่ำสุด	1		1		1	
มัธยฐาน	7		7		7	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1.6823		1.90975		1.90975	

**ตารางที่ 3.7** ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามช่วงคะแนน

คะแนน	ความพึงพอใจต่อ			
	ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ		ผลของระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีต่อผู้ให้บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจสูง (9 – 10 คะแนน)	89	1.53	802	13.73
พึงพอใจค่อนข้างสูง (7 – 8 คะแนน)	4,346	74.46	3,106	53.18
ปานกลาง (5 – 6 คะแนน)	904	15.48	1,586	27.15
พึงพอใจค่อนข้างต่ำ (3 – 4 คะแนน)	365	6.26	270	4.62
ไม่พึงพอใจต่ำ (1 – 2 คะแนน)	133	2.27	77	1.32
			514	8.80
			2,482	42.51
			1,997	34.21
			574	9.83
			271	4.64

**ตารางที่ 3.8** ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพ  
แห่งชาติ

ประเด็น	ความพึงพอใจ	
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.
<b>การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ</b>		
1. ระบบการตรวจสอบสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (Website สปสช, สายด่วน 1330, Application "สปสช.")	7.86	1.64481
2. ความเหมาะสมของคู่มือสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับในปัจจุบัน	7.72	1.56748
3. ระบบการจัดการการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ม. 41)	7.55	1.67062
4. ระบบการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย จากการให้บริการ	7.34	1.73688
5. การให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมบริหารงบกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เช่น คณะอนุกรรมการหลักประกันสุขภาพเขต	7.30	1.72687
6. ระบบการตรวจสอบเวชระเบียน (Audit) เกี่ยวกับการจ่ายชดเชย และคุณภาพบริการ	7.16	1.74619
7. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สปสช. ตั้งแต่การมีช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน	7.27	1.65884
8. การรับฟังความคิดเห็น เช่น โอกาสเข้าถึงระบบ ความเหมาะสมของช่องทาง การตอบสนองต่อความคิดเห็น เป็นต้น	7.12	1.73311



### ตารางที่ 3.8 (ต่อ)

ประเด็น	ความพึงพอใจ	
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.
9. ช่องทางการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่หน่วยบริการ เช่น สื่อออนไลน์, สื่อสิ่งพิมพ์, สปสช.เขต, 1330	7.43	1.70145
10. การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้กับหน่วยบริการของ สปสช.เขต, สายด่วน 1330, Helpdesk	7.34	1.73226
<b>ค่านงบประมาณและการจ่ายเงิน</b> (ตอบเฉพาะผู้บริหาร หัวหน้างานประกันฯ และเจ้าหน้าที่งานประกันฯ)		
11. ความเพียงพอของงบประมาณที่ใช้จัดบริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	6.88	1.95297
12. เกณฑ์การจ่ายงบประมาณในเรื่องความเหมาะสม และความเป็นธรรม	6.89	1.98735
13. ความถูกต้องของการจ่ายเงินงบประมาณให้หน่วยบริการ	7.65	1.94107
14. ความรวดเร็วและทันเวลาในการจ่ายเช็คเช็คค่าบริการไปยังหน่วยบริการ	7.49	1.96814
15. ระบบการส่งข้อมูลเพื่อการเบิกจ่ายและการคืนข้อมูลให้หน่วยบริการ	7.58	1.88258

**ตารางที่ 3.9** ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามคะแนน

คะแนน	ความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1	4	0.06
2	0	0.00
3	4	0.08
4	7	0.13
5	472	8.14
6	363	6.26
7	1,047	18.06
8	3,221	55.58
9	454	7.84
10	223	3.85
<b>รวม</b>	<b>5,795</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย	7.59	
ค่าสูงสุด	10	
ค่าต่ำสุด	1	
มัธยฐาน	8	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1.85533	

**ตารางที่ 3.10** ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามช่วงคะแนน

คะแนนความคาดหวัง	ความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
ความคาดหวังสูง (9 - 10 คะแนน)	677	11.69
ความคาดหวังค่อนข้างสูง (7 - 8 คะแนน)	4,268	73.64
ความคาดหวังปานกลาง (5 - 6 คะแนน)	835	14.40
ความคาดหวังค่อนข้างต่ำ (3 - 4 คะแนน)	11	0.21
ความคาดหวังต่ำ (1 - 2 คะแนน)	4	0.06
<b>รวม</b>	<b>5,795</b>	<b>100.00</b>



## ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความต้องการ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ตารางที่ 3.11** ความไม่พึงพอใจของผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่งานประกันต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ (N=1,198)	จำนวน (ร้อยละ)
<b>ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ</b>	
1) ประมาณไม่เพียงพอ เกณฑ์การจ่ายงบประมาณที่ไม่เหมาะสม จ่ายค่าชดเชยช้า	163 (40.24)
2) ระบบตรวจสอบสิทธิ/ระบบบันทึกข้อมูลยุ่งยาก ซับซ้อน นโยบายไม่ชัดเจน	124 (30.62)
3) ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมากเกินไป ประชาชนไม่ใส่ใจดูแลสุขภาพ จึงทำให้เป็นภาระของผู้ให้บริการ	32 (7.90)
4) ควรพัฒนาชุดสิทธิประโยชน์ให้ครอบคลุม คิดต่อประสานงานบางอย่างล่าช้า	23 (5.67)
5) การประสานงานช่วยเหลือในการการส่งตัวผู้ป่วยยุ่งยาก ซับซ้อน ใช้เวลานาน	10 (2.47)
6) ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อสถานการณ์ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ไม่หลากหลาย	10 (2.47)
7) ควรให้หน่วยบริการ สามารถเรียกเก็บเงินจากผู้รับบริการได้ เพื่อประโยชน์ของหน่วยบริการ	8 (1.97)
8) ในการให้บริการส่งต่อผู้ป่วย หรือเข้ารับรักษาแบบฉุกเฉิน กรณีมีค่าใช้จ่ายส่วนเกิน หน่วยบริการไม่สามารถเก็บเพิ่มจากผู้รับบริการได้	5 (1.23)
9) ยังไม่มีการจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2 (0.49)

**ตารางที่ 3.11** (ต่อ)

ประเด็นความไม่พึงพอใจ (N=1,198)	จำนวน (ร้อยละ)
<b>ระบบบริการสาธารณสุข</b>	
1) ยังไม่มีการคุ้มครอง และรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการ กรณีที่เกิดการฟ้องร้องจากผู้รับบริการ	17(4.20)
2) ยังไม่มีการสนับสนุนงานด้านบุคลากรทางการแพทย์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ หรือระบบในการการลดภาระของหน่วยบริการ	13 (3.20)
3) ยังมีความไม่เท่าเทียมในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการที่หลากหลายให้สามารถเข้าถึงการบริการที่เสมอภาค	7 (1.73)

**ตารางที่ 3.12** ความไม่พึงพอใจความเห็นของผู้ให้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ (N=1,198)	จำนวน (ร้อยละ)
<b>ระบบบริการสาธารณสุข</b>	
1) ประมาณไม่เพียงพอ เกณฑ์การจ่ายงบประมาณที่ไม่เหมาะสม จ่ายค่าชดเชยช้า	331 (27.63)
2) ระบบตรวจสอบสิทธิ/ระบบบันทึกข้อมูลยุ่งยาก ซับซ้อน นโยบายไม่ชัดเจน	310 (25.87)
3) ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมากเกินไป ประชาชนไม่ใส่ใจดูแลสุขภาพ จึงทำให้เป็นภาระของผู้ให้บริการ	161 (13.44)
4) ควรพัฒนาชุดสิทธิประโยชน์ให้ครอบคลุม คิดต่อประสานงานบางอย่างล่าช้า	121 (10.10)
5) ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ทันต่อสถานการณ์ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ไม่หลากหลาย	45 (3.75)



**ตารางที่ 3.12 (ต่อ)**

ประเด็นความไม่พึงพอใจ (N=1,198)	จำนวน (ร้อยละ)
6) ในการให้บริการส่งต่อผู้ป่วย หรือเข้ารับรักษา แบบฉุกเฉิน กรณีมีค่าใช้จ่ายส่วนเกิน หน่วยบริการ ไม่สามารถเก็บเพิ่มจากผู้รับบริการได้	29 (2.42)
7) การประสานงานช่วยเหลือในการการส่งตัวผู้ป่วย ยุ่งยาก ซับซ้อน ใช้เวลานาน	24 (2.00)
8) ควรให้หน่วยบริการ สามารถเรียกเก็บเงิน จากผู้รับบริการได้ เพื่อประโยชน์ของหน่วยบริการ	21 (1.75)
9) ยังไม่มีการจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	15 (1.25)
<b>ระบบบริการสาธารณสุข</b>	
1) ยังไม่มีการสนับสนุนงานด้านบุคลากรทางการแพทย์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ หรือระบบในการการลดภาระ ของหน่วยบริการ	72 (6.01)
2) ยังไม่มีการคุ้มครอง และรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ กรณีที่เกิดการฟ้องร้องจากผู้รับบริการ	70 (5.84)
3) ยังมีความไม่เท่าเทียมในการเข้ารับบริการของ ผู้รับบริการที่หลากหลายให้สามารถเข้าถึงการบริการที่ เสมอภาค	46 (3.84)

**ตารางที่ 3.13** ข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่งานประกันต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ประเด็นข้อเสนอแนะ (N=349)	จำนวน (ร้อยละ)
<b>ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ</b>	
1) จัดสรรงบประมาณให้ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับความแตกต่างของพื้นที่	109 (31.23)
2) ลดความซับซ้อน/ลดขั้นตอนลง ของโปรแกรมรับเรื่องร้องเรียน	50 (14.33)
3) จัดสรรงบประมาณโดยตรงไปยังหน่วยบริการปฐมภูมิ (รพ.สต.) โดยไม่ต้องผ่าน โรงพยาบาลแม่ข่าย หรือ อปท.	50 (14.33)
4) ประชาสัมพันธ์เรื่องระเบียบ และชุดสิทธิประโยชน์ให้ครอบคลุม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน พร้อมกับรับฟังความคิดเห็น	36 (10.31)
5) ผู้รับบริการควรมีการร่วมจ่ายในการมาใช้สิทธิฯ เช่น กรณีผู้ป่วยตี๋มสุราจนเกิดโรคเรื้อรัง หรือกรณีการมีผู้สมจนเกิดการทะเลาะวิวาท	23 (6.59)
6) ควรจัดชุดสิทธิให้ครอบคลุมในการรักษาทุกโรค เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน	14 (4.01)
7) ควรเพิ่มการส่งเสริมและป้องกันโรคให้แก่คนไทยทุกสิทธิ โดยผ่านการวิจัยทางวิชาการในชุมชน	14 (4.01)
8) พัฒนาระบบการตรวจสอบสิทธิผ่านโปรแกรม และควรจัดทำคู่มือการตรวจสอบสิทธิให้กับหน่วยบริการ	10 (2.86)
9) ลดความซับซ้อนโปรแกรมรับการร้องเรียน และเพิ่มการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่มีผลต่อผู้ให้บริการ	9 (2.58)
10) ควรจัดการชุดสิทธิของผู้ป่วยค้างค้ำและควรแก้ปัญหาค้นไว้สถานะ เพื่อลดผู้ป่วยล้นสถานพยาบาล	2 (0.57)

### ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอแนะ (N=349)	จำนวน (ร้อยละ)
<b>ระบบบริการสาธารณสุข</b>	
1) ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ หรือระบบในการการลดภาระของหน่วยบริการ	14 (4.01)
2) จัดชุดสิทธิสวัสดิการเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ให้บริการ รวมทั้งการคุ้มครองด้านความปลอดภัยให้กับผู้ให้บริการ	12 (3.43)
3) ควรร่วมบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การเพิ่มความรู้ชุดสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติลงในแบบเรียน	10 (2.86)
4) ควรมีศูนย์บริการสาธารณสุขเปิดในเวลากลางคืน การส่งต่อผู้ป่วยผ่านระบบออนไลน์ เพื่อความรวดเร็ว ลดเสี่ยงต่อการเสียชีวิต	3 (0.85)
5) อื่นๆ เช่น การกำหนดนโยบายการบริหารของสถานพยาบาล	2 (0.57)

### ตารางที่ 3.14 ข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ประเด็นข้อเสนอแนะ (N=1,133)	จำนวน (ร้อยละ)
<b>ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ</b>	
1) จัดสรรงบประมาณให้ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับความแตกต่างของพื้นที่	252 (22.24)
2) ประชาสัมพันธ์เรื่องระเบียบ และชุดสิทธิประโยชน์ให้ครอบคลุม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็น	167 (14.73)



**ตารางที่ 3.14** (ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอแนะ (N=1,133)	จำนวน (ร้อยละ)
3) ควรปรับปรุงระบบโปรแกรมให้ทันสมัย และอบรมการใช้ระบบให้เจ้าหน้าที่ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน	125 (11.03)
4) ควรจัดชุดสิทธิให้ครอบคลุมในการรักษาทุกโรค เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน	102 (9.00)
5) ลดความซับซ้อนโปรแกรมรับการร้องเรียน และเพิ่มการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่มีผลต่อผู้ให้บริการ	99 (8.74)
6) ควรจัดการชุดสิทธิของผู้ป่วยต่างค่าและควรแก้ปัญหาคนไร้สถานะ เพื่อลดผู้ป่วยล้นสถานพยาบาล	79 (6.97)
7) ผู้รับบริการควรมีการร่วมจ่ายในการมาใช้สิทธิฯ เช่น กรณีผู้ป่วยคัมสุราจนเกิดโรคเรื้อรัง หรือกรณีการมีผู้สมจนเกิดการทะเลาะวิวาท	65 (5.74)
8) จัดสรรงบประมาณโดยตรงไปยังหน่วยบริการปฐมภูมิ (รพ.สต.) โดยไม่ต้องผ่านหน่วยงานอื่น	55 (4.85)
9) ควรเพิ่มการส่งเสริมและป้องกันโรคให้แก่คนไทยทุกสิทธิ โดยผ่านการวิจัยทางวิชาการในชุมชน	21 (1.85)
10) พัฒนาระบบการตรวจสอบสิทธิผ่านโปรแกรม และควรจัดทำคู่มือการตรวจสอบสิทธิให้กับหน่วยบริการ	13 (1.14)
<b>ระบบบริการสาธารณสุข</b>	
1) ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์ หรือระบบในการการลดภาระของหน่วยบริการ	68 (6.00)
2) จัดชุดสิทธิสวัสดิการเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ให้บริการ รวมทั้งการคุ้มครองด้านความปลอดภัยให้กับผู้ให้บริการ	34 (3.00)

**ตารางที่ 3.14** (ต่อ)

ประเด็นข้อเสนอแนะ (N=1,133)	จำนวน (ร้อยละ)
3) ควรร่วมบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การเพิ่มความรู้คู่คุณลักษณะหลักประกันสุขภาพแห่งชาติลงในแบบเรียน	33 (2.91)
4) ควรมีศูนย์บริการสาธารณสุขเปิดในเวลากลางคืนออกนอกเวลาทำการ ส่งต่อผู้ป่วยผ่านระบบออนไลน์ เพื่อความรวดเร็ว ลดเสี่ยงต่อการเสียชีวิต	22 (1.94)
5) อื่นๆ เช่น การกำหนดนโยบายการบริหารของสถานพยาบาล	7 (0.61)

## ผลการสำรวจความคิดเห็นของ “องค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง ต่อการ ดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ

การสำรวจความคิดเห็นขององค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง แบ่งองค์กรภาคี  
ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 4.1 การสำรวจความคิดเห็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
- 4.2 การสำรวจความคิดเห็นเครือข่ายองค์กรภาคี

### 4.1 การสำรวจความคิดเห็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

การสำรวจความคิดเห็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)  
ประกอบด้วย 4 ส่วน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**ส่วนที่ 2** รับรู้และความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ส่วนที่ 4** ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะและความต้องการต่อระบบ  
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ได้ทำการสำรวจ อปท. จำนวน 4,150 แห่ง คน โดยสอบถาม  
ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้  
ทำหน้าที่บริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพใน ระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่  
อปท. มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 5,960 แสดงตามตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** จำนวนอปท.ตัวอย่างจำแนกตามเขต

เขต สปสช.	จำนวน อปท. (แห่ง)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม
เขต 1	380	605
เขต 2	310	510
เขต 3	300	451
เขต 4	350	504
เขต 5	360	509
เขต 6	330	497
เขต 7	360	458
เขต 8	360	439
เขต 9	380	553
เขต 10	350	454
เขต 11	330	502
เขต 12	340	478
<b>รวมทั้งประเทศ</b>	<b>4,150</b>	<b>5,960</b>

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

**ตารางที่ 4.2** ลักษณะประชากรที่ตอบแบบสอบถามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (N=5,960)

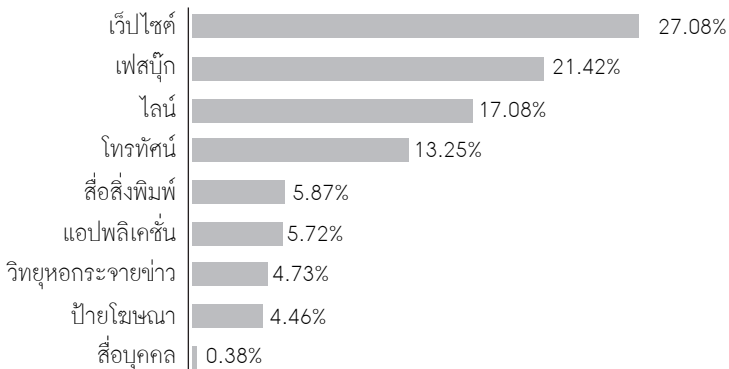
ลักษณะสำคัญทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	1,741	29.21
หญิง	4,219	70.79
<b>ช่วงอายุ</b>		
20 - 29 ปี	602	10.10
30 - 39 ปี	1,920	32.21
40 - 49 ปี	2,296	38.52
50 - 59 ปี	975	16.36
60 ปีขึ้นไป	167	2.80
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	34	0.57
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	0.57
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	157	2.63
อนุปริญญา/ปวส.	221	3.71
ปริญญาตรี	3,330	55.87
สูงกว่าปริญญาตรี	2,184	36.64
<b>หน้าที่รับผิดชอบหลัก</b>		
ผู้บริหารท้องถิ่น	529	8.88
หัวหน้าหน่วยงานย่อย	1,352	22.68
ผู้ปฏิบัติงาน	4,079	68.44

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะสำคัญทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	2,321	38.94
6 - 10 ปี	1,961	32.90
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	1,678	28.15
<b>ประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)</b>		
เทศบาลนคร	36	0.60
เทศบาลเมือง	173	2.90
เทศบาลตำบล	1,777	29.82
องค์การบริหารส่วนตำบล	3,974	66.68

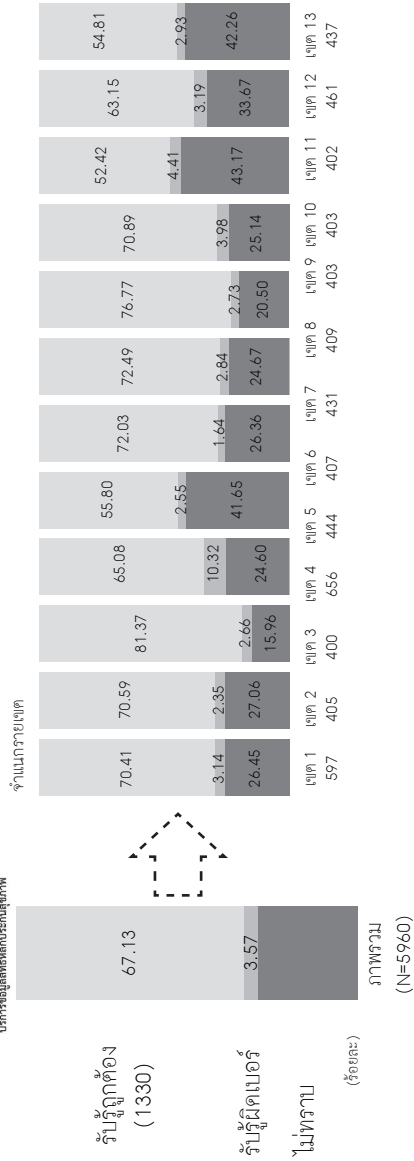
## ส่วนที่ 2 การรับรู้และความเข้าใจ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

### รูปภาพที่ 4.1 ความต้องการช่องทางการรับข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ

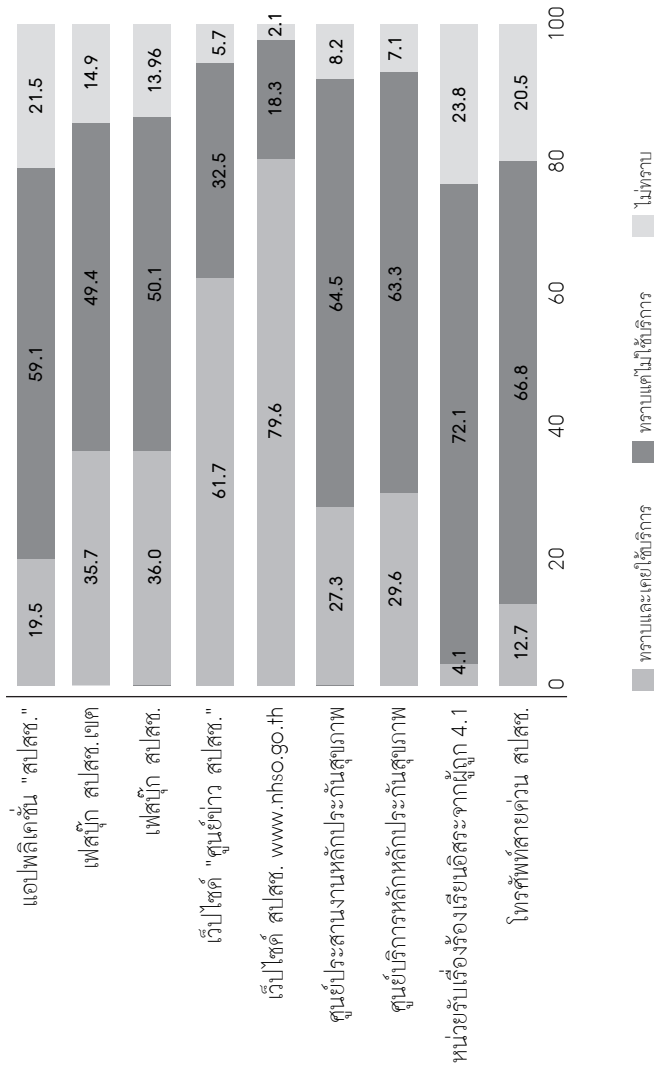


## รูปภาพที่ 4.2 การรับรู้ สายด่วน สปสช. จำแนกตามเขต

สายด่วน สปสช.  
**1 3 3 0**  
 บริการข้อมูลสิทธิบัตรประชาชน



**รูปภาพที่ 4.3** การรับรู้และการใช้ช่องทางบริการข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ





**ตารางที่ 4.3** การรับรู้ข้อมูลการดำเนินงาน ต่อระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ

การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
1. อปท. มีบทบาทสำคัญในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมสร้างความเป็นเจ้าของระบบสุขภาพชุมชน	5,785 (97.06)	125 (2.10)	50 (0.84)
2. อบต./เทศบาล มีงบประมาณกองทุนฯ ระดับท้องถิ่น สนับสนุนให้ท้องถิ่น/หน่วยบริการ/องค์กรประชาชนมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ	5,884 (98.72)	60 (1.01)	16 (0.27)
3. ระบบการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ (Long Term Care : LTC ) เป็นนโยบายที่มุ่งเน้นให้ อปท. มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงบประมาณ	5,552 (93.15)	283 (4.75)	125 (2.10)
4. อบจ. มีงบประมาณกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อสนับสนุนให้ภาคีเครือข่าย จัดให้มีบริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ และกายอุปกรณ์ ให้คนพิการ	4,074 (68.36)	436 (7.32)	1,450 (24.33)
5. อปท.มีส่วนร่วมเป็นกรรมการ/อนุกรรมการ/คณะทำงาน ระดับประเทศ และอนุกรรมการหลักประกันสุขภาพระดับเขต (อปสข.)	4,615 (77.43)	666 (11.17)	679 (11.39)
6. ในกรณีที่มีความจำเป็นคนพิการที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสามารถใช้บริการได้ที่สถานพยาบาลของรัฐที่ขึ้นทะเบียนในระบบได้ทุกแห่ง	4,845 (81.29)	173 (2.90)	924 (15.81)

### ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
7. งบกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสามารถใช้เพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่คนไทยทุกสิทธิ	4,956 (83.15)	740 (12.42)	264 (4.43)
8. ผู้ป่วยจิตเวชเรื้อรัง(สิทธิบัตรทอง)สามารถรับบริการ/ดูแลต่อที่บ้านหรือชุมชนได้	4,657 (78.14)	312 (5.23)	991 (16.63)

## ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามคะแนน

คะแนน	ความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1	12	0.20
2	5	0.08
3	11	0.18
4	27	0.45
5	174	2.92
6	332	5.57
7	942	15.81
8	2,454	41.17

#### ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

คะแนน	ความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
9	1,274	21.38
10	729	12.23
<b>รวม</b>	<b>5,960</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย	8.05	
ค่าสูงสุด	10	
ค่าต่ำสุด	1	
มัธยฐาน	8	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1.261501	

#### ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามช่วงคะแนน

คะแนนความคาดหวัง	ความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจสูง (9 - 10 คะแนน)	2,003	33.61
พึงพอใจค่อนข้างสูง (7 - 8 คะแนน)	3,396	56.98
ปานกลาง (5 - 6 คะแนน)	506	8.49
พึงพอใจค่อนข้างต่ำ (3 - 4 คะแนน)	38	0.63
ไม่พึงพอใจต่ำ (1 - 2 คะแนน)	17	0.28

**ตารางที่ 4.6** ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.
เทศบาลนคร	36	0.60	8.06	0.98400
เทศบาลเมือง	173	2.90	7.76	1.26050
เทศบาลตำบล	1,777	29.82	8.06	1.25605
องค์การบริหารส่วนตำบล	3,974	66.68	8.07	1.26510

**ตารางที่ 4.7** ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามการดำเนินงาน

การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ		ความพึงพอใจ	
		คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. แนวทางการดำเนินงานของ สปสช. ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงบประมาณ			
1.1 กองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่		8.09	1.29666
1.2 ค่าบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care : LTC)		7.63	1.58366
2. การให้ อบต. เข้ามามีส่วนร่วมเป็นกรรมการ/อนุกรรมการ/คณะกรรมการ/คณะทำงานระดับประเทศ และอนุกรรมการหลักประกันสุขภาพระดับเขต (อปสช.)		7.82	1.53547
3. ให้ความช่วยเหลือของ สปสช. เมื่อต้องการดำเนินงานของ อบต.		7.53	1.64120
4. เจ้าหน้าที่ สปสช. ส่วนกลาง ให้บริการข้อมูลได้อย่างชัดเจนถูกต้องและอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้านการบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่		7.62	1.61248
5. เจ้าหน้าที่ สปสช. เขต ให้บริการข้อมูลได้อย่างชัดเจนถูกต้องและอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้านการบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่		8.05	1.47799

## ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	คะแนนเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
6. การสนับสนุนของ สปสช. ในการบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ (กองทุนตำบล) และการบริหารจัดการระบบดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิง (Long Term Care : LTC) รวมถึงการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ในในการปฏิบัติงานในพื้นที่	7.91	1.48030

**ตารางที่ 4.8** ความคาดหวังต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (N=5,957)

คะแนน	ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1	5	0.08
2	9	0.15
3	15	0.25
4	15	0.25
5	144	2.42
6	233	3.91
7	756	12.69
8	2,078	34.88
9	1,515	25.43
10	1,187	19.93
<b>รวม</b>	<b>5,957</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย	8.34	
ค่าสูงสุด	10	
ค่าต่ำสุด	1	
มัธยฐาน	8	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1.27960	

**ตารางที่ 4.9** ความคาดหวังต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (N=5,957)

คะแนน	ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
ความคาดหวังสูง (9 - 10 คะแนน)	2,702	45.36
ความคาดหวังค่อนข้างสูง (7 - 8 คะแนน)	2,834	47.57
ความคาดหวังปานกลาง (5 - 6 คะแนน)	377	6.33
ความคาดหวังค่อนข้างต่ำ (3 - 4 คะแนน)	30	0.50
ความคาดหวังต่ำ (1 - 2 คะแนน)	14	0.23
<b>รวม</b>	<b>5,957</b>	<b>100.00</b>



## ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ตารางที่ 4.10** ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ (N=860)	ข้อเสนอแนะ (N=1,161)
1) กฎระเบียบซึ่งมีขั้นตอนกฎเกณฑ์ที่มากเกินไป ไม่มีความชัดเจน สำหรับการปฏิบัติงาน และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้า และยุ่งยากในการดำเนินงาน	517 (60.11)	551 (47.45)
2) บุคลากร เช่น การสนับสนุนเจ้าหน้าที่ การสร้างความเข้าใจในสิทธิหลักประกันสุขภาพ การจัดการอบรมโปรแกรมการลงทะเบียน และการตอบข้อซักถามของ สป.สช. ที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น	133 (15.46)	368 (31.69)
3) การดำเนินงานการจัดกิจกรรมต่างๆ ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ไม่ควรให้ อปท. ซึ่งไม่มีความรู้ในการบริหารงบประมาณมาดำเนินการ ควรมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดูแล เช่น รพ.สต.	117 (13.60)	155 (13.35)

**ตารางที่ 4.10** (ต่อ)

ประเด็น	ความไม่พึงพอใจ (N=860)	ข้อเสนอแนะ (N=1,161)
4) การบริหารจัดการกองทุน Long Term Care (LTC) ภาวะเบี้ยบในการจัดการกองทุน LTC ยังไม่มีความชัดเจน มีขั้นตอนที่ซับซ้อน การใช้โปรแกรม LTC มีความยุ่งยาก	103 (11.98)	132 (11.37)
5) การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ค่าบริการรายหัวในการบริหารงานกองทุนน้อย มีความล่าช้าในการจัดสรรงบประมาณ และภาวะเบี้ยบในการใช้จ่ายงบประมาณที่มีขั้นตอนยุ่งยากเกินไป	87 (10.11)	104 (8.96)
6) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลการรับบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการสุขภาพได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	82 (9.53)	74 (6.37)
7) การมีส่วนร่วมระหว่าง อปท. และ รพ.สต.ยังน้อย บางครั้ง รพ.สต. ไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน และประชาชนมีส่วนร่วมในกองทุนน้อย	37 (4.30)	37 (3.18)
8) การตรวจสอบความถูกต้องการดำเนินงาน ซึ่งผลกระทบมาให้เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเป็นผู้รับผิดชอบ	19 (2.20)	23 (1.98)

## 4.2 การสำรวจความคิดเห็นเครือข่ายองค์กรภาคี

การสำรวจความคิดเห็นขององค์กรภาคีที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562 คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของตัวอย่างเครือข่ายองค์กรภาคี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 408 คน แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ส่วนที่ 4** ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ/ความต้องการต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 4.11** จำนวนและร้อยละของประเภทเครือข่ายองค์กรภาคี

ประเภทเครือข่ายองค์กรภาคี	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเด็กหรือเยาวชน	14	3.43
ด้านสตรี	49	12.01
ด้านผู้สูงอายุ	28	6.86
ด้านชุมชนแออัด	18	4.41
ด้านคนพิการหรือผู้ป่วยจิตเวช	28	6.86
ด้านผู้ใช้แรงงาน	17	4.17
ด้านเกษตรกร	46	11.27
ด้านชนกลุ่มน้อย	16	3.92
ด้านผู้คิดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเรื้อรังอื่น	60	14.71

**ตารางที่ 4.11** (ต่อ)

ประเภทเครือข่ายองค์กรภาคี	จำนวน	ร้อยละ
ด้านมิติครอบครัวบำบัด	7	1.72
ด้านวิทยุชุมชน	7	1.72
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	43	10.54
อาสาสมัครสาธารณสุข	41	10.05
ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ	34	8.33
<b>รวม</b>	<b>408</b>	<b>100.00</b>

**ตารางที่ 4.12** ข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามเครือข่ายองค์กรภาคี (N=408)

ลักษณะสำคัญทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	168	41.18
หญิง	240	58.82
<b>ช่วงอายุ</b>		
20 - 45 ปี	62	15.20
46 - 50 ปี	67	16.42
51 - 55 ปี	72	17.65
56 - 60 ปี	87	21.32
61 - 65 ปี	57	13.97
65 ปี ขึ้นไป	63	15.44

**ตารางที่ 4.12** (ต่อ)

ลักษณะสำคัญทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ประถมศึกษา	28	6.86
มัธยมศึกษาตอนต้น	36	8.82
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	116	28.43
อนุปริญญา/ปวส.	33	8.09
ปริญญาตรี	158	38.73
สูงกว่าปริญญาตรี	37	9.07
<b>ระยะเวลาที่ทำงานในเครือข่ายปัจจุบัน</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	87	21.32
6 - 10 ปี	126	30.88
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	195	47.79

**ตารางที่ 4.13** การมีส่วนร่วมของเครือข่ายองค์กรภาคี จำแนกตามบทบาทในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

บทบาท	การมีส่วนร่วม				
	จำนวน (ร้อยละ)	(1)	(2)	(3)	(4) (5)
1. งานกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับพื้นที่	171 (41.91)	95.91	91.23	64.33	29.24 16.96
2. งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพระดับจังหวัด	60 (14.71)	90.00	90.00	65.00	48.33 41.67
3. งานศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ ประชาชน	253 (62.01)	93.28	92.37	81.65	45.51 59.26
4. อนุกรรมการมาตรา 41 ระดับจังหวัด	48 (11.76)	93.75	93.75	89.58	75.00 59.26
5. กรรมการ/อนุกรรมการ/คณะทำงาน ระดับ ประเทศ	51 (12.50)	90.20	92.16	70.59	43.14 41.18
6. อนุกรรมการหลักประกันสุขภาพระดับเขต (อปสค.)	59 (14.46)	88.14	88.14	93.22	77.97 44.07
7. อนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน บริการ ระดับเขต (อคม.)	35 (8.58)	88.57	91.43	88.57	71.43 42.86

**ตารางที่ 4.13 (ต่อ)**

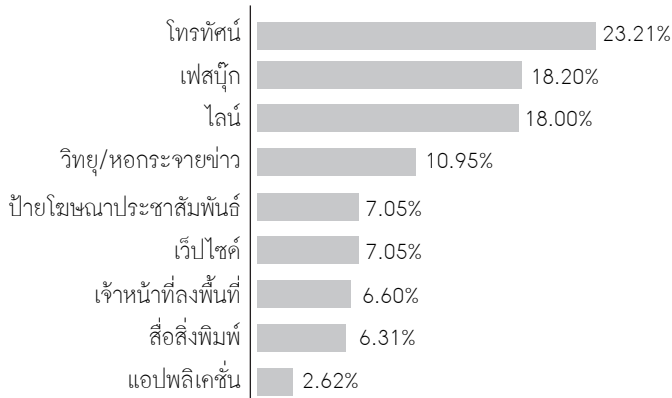
บทบาท	จำนวน (ร้อยละ)				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. งานกองทุนการดูแลสุขภาพและผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long term care)	100.00	87.50	66.67	50.00	41.67
9. งานหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากรัฐหรือเรียน	95.59	89.71	67.65	50.00	35.29

*หมายเหตุ* คำอธิบายการมีส่วนรวม

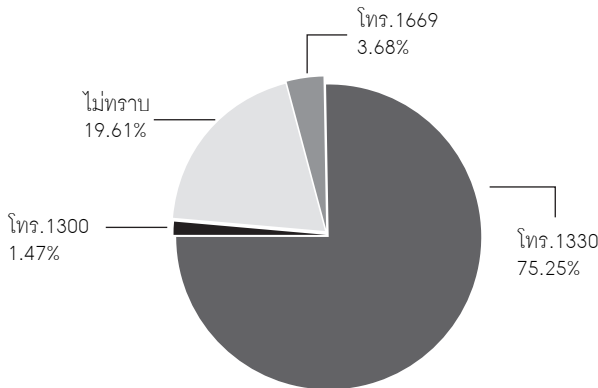
- 1) การรับรู้ ค้นหาข้อมูลข่าวสารของ สปสช. เช่น ประชุม เว็บไซต์ นิทรรศการ เอกสารเผยแพร่ต่างๆ สื่อออนไลน์ เป็นต้น
- 2) การให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพ
- 3) การจัดทำแผนและดำเนินกิจกรรมของเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดำเนินงานร่วมกับ สปสช. หรือองค์กรภาคีอื่นที่เกี่ยวข้องในภาคราชการจัดระบบ
- 4) การตัดสินใจ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการของระบบ ผ่านการเป็นผู้แทนในกรรมการ อนุกรรมการ คณะทำงานระดับพื้นที่ หรือระดับประเทศ รวมทั้งกลไกอื่นๆ เช่น ศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องเรียน
- 5) การดูแลรักษาผลประโยชน์และการเป็นเจ้าของระบบหลักประกันสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงระบบบริการได้ด้วยความเป็นธรรม การมีบทบาทเป็นผู้นำ เป็นประธานรับฟังความคิดเห็น การให้สัมภาษณ์หรือแสดงเห็นผ่านสื่อต่างๆ การรวมกลุ่ม เพื่อแสดงความเห็น การผลักดันกฎหมาย สามารถจัดการกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพเองได้

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**รูปภาพที่ 4.4** ความต้องการช่องทางการรับข้อมูล/ข่าวสารเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



**รูปภาพที่ 4.5** การรับรู้หมายเลขโทรศัพท์ สายด่วน สปสช.





**ตารางที่ 4.14** ความรู้ความเข้าใจข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
(N=408)

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
<b>สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง)</b>			
เจ็บป่วยทั่วไปใช้บริการที่หน่วยบริการประจำที่ลงทะเบียนสิทธิ	396 (97.06)	7 (1.72)	5 (1.23)
ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถไปรักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด	404 (99.02)	1 (0.25)	3 (0.74)
มีสิทธิเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี	335 (82.11)	29 (7.11)	44 (10.78)
มีสิทธิคลอดบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	332 (81.37)	36 (8.82)	40 (9.80)
มีสิทธิรักษาโรคที่ต้องผ่าตัดและโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง เช่น การรักษาโรคมะเร็ง ผ่าตัดสมอง ผ่าตัดหัวใจ และโรคไตวายได้	384 (94.12)	13 (3.19)	11 (2.70)
มีสิทธิบริการแพทย์แผนไทย เช่น ยาแผนไทย นวด/อบประคบสมุนไพรเพื่อการรักษา ทับหม้อเกลือพื้นฟูแม่หลังคลอด	365 (89.46)	18 (4.41)	25 (6.13)
ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ คิดบ้าน คิดเตียง สามารถได้รับการดูแลด้านสุขภาพ ต่อเนื่องในระยะยาวที่บ้านได้	398 (97.55)	2 (0.49)	8 (1.96)
ผู้ป่วยโรคจิตเรื้อรังสามารถรับบริการ/ดูแลต่อเนื่องที่บ้านหรือชุมชนได้	393 (96.32)	5 (1.23)	10 (2.45)
ผู้ใช้สิทธิฯ ที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้	397 (97.30)	3 (0.74)	8 (1.96)

**ตารางที่ 4.14 (ต่อ)**

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
คนพิการที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ให้บริการได้ที่สถานพยาบาลของรัฐที่ขึ้นทะเบียนในระบบได้ทุกแห่ง	395 (96.81)	4 (0.98)	9 (2.21)
<b>การบริหารจัดการกองทุน ของ สปสช.</b>			
หน่วยบริการใช้หนังสือรับรองการออกสูติบัตร เป็นหลักฐานประกอบการลงทะเบียนสิทธิฯ ให้กับเด็กแรกเกิดได้	364 (89.22)	11 (2.70)	33 (8.09)
อปท. มีส่วนร่วมในการสนับสนุน/จัดกิจกรรมดูแลสุขภาพผ่านกองทุนตำบล กองทุนพื้นฟูจังหวัด กองทุนดูแลผู้สูงอายุ	393 (96.32)	6 (1.47)	9 (2.21)
สปสช. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงสิทธิประโยชน์และพัฒนาระบบหลักประกันฯ	395 (96.81)	3 (0.74)	10 (2.45)
มีการคุ้มครองสิทธิ โดยมีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระตามมาตรา 50(5) ที่ดำเนินการโดยภาคประชาชน	396 (97.06)	4 (0.98)	8 (1.96)
สปสช. จัดให้มีการคุ้มครองสิทธิ โดยมีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ	397 (97.30)	1 (0.25)	10 (2.45)
งบกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สามารถใช้เพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่คนไทยทุกสิทธิ	382 (93.63)	19 (4.66)	7 (1.72)
งบกองทุนสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสาธารณสุขให้กับผู้มีสิทธิเป็นงบคนละส่วนกับงบดำเนินงานของสำนักงาน (สปสช.) จะนำมาใช้ทดแทนกันไม่ได้	354 (86.76)	18 (4.41)	36 (8.82)

**ตารางที่ 4.15** การรับรู้ และการใช้บริการช่องทางบริการข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ (N=408)

ช่องทางบริการข้อมูล	ทราบ เคยใช้	ทราบ ไม่เคยใช้	ไม่ทราบ
โทรศัพท์ สายด่วน สปสช.	230 (56.37)	159 (38.97)	19 (4.66)
หน่วยรับเรื่องเรียนอิสระ จากผู้ถูกร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)	219 (53.68)	183 (44.85)	6 (1.47)
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในหน่วยบริการ	269 (65.93)	133 (32.60)	6 (1.47)
ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ ประชาชน	278 (68.14)	124 (30.39)	6 (1.47)
เว็บไซต์ สปสช. <a href="http://www.nhso.go.th">www.nhso.go.th</a>	241 (59.07)	158 (38.73)	9 (2.21)
เว็บไซต์ "ศูนย์ข่าว สปสช."	233 (57.11)	158 (38.73)	17 (4.17)
เฟสบุ๊ก สปสช.	212 (51.96)	179 (43.87)	17 (4.17)
เฟสบุ๊ก สปสช. เขต	206 (50.49)	182 (44.61)	20 (4.90)
แอปพลิเคชัน "สปสช."	182 (44.61)	194 (47.55)	32 (7.84)

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ตารางที่ 4.16** ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (N=408)

คะแนน	ความพึงพอใจโดยรวม ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1	1	0.25
2	-	-
3	-	-
4	1	0.25
5	9	2.21
6	6	1.47
7	26	6.37
8	121	29.66
9	94	23.04
10	150	36.76
<b>รวม</b>	<b>408</b>	<b>100.00</b>
ค่าเฉลี่ย	8.78	
ค่าสูงสุด	10	
ค่าต่ำสุด	1	
มัธยฐาน	9	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	1.25608	

**ตารางที่ 4.17** ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N=408)

คะแนน	ความพึงพอใจโดยรวม ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
พึงพอใจสูง (9 - 10 คะแนน)	244	59.80
พึงพอใจค่อนข้างสูง (7 - 8 คะแนน)	147	36.03
ปานกลาง (5 - 6 คะแนน)	15	3.68
พึงพอใจค่อนข้างต่ำ (3 - 4 คะแนน)	1	0.25
ไม่พึงพอใจ (1 - 2 คะแนน)	1	0.25
6	6	1.47
7	26	6.37

**ตารางที่ 4.18** ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภทเครือข่ายองค์กรภาคี

ประเภทเครือข่ายองค์กรภาคี	จำนวน	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.
ด้านเด็กหรือเยาวชน	14	3.43	8.86	1.23146
ด้านสตรี	49	12.01	8.90	1.08484
ด้านผู้สูงอายุ	28	6.86	8.71	1.35693
ด้านชุมชนแออัด	18	4.41	8.94	1.25895
ด้านคนพิการหรือผู้ป่วยจิตเวช	28	6.86	8.75	1.00462
ด้านผู้ใช้แรงงาน	17	4.17	9.18	1.01460
ด้านเกษตรกร	46	11.27	8.87	1.12761
ด้านชนกลุ่มน้อย	16	3.92	9.06	1.06262
ด้านผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเรื้อรังอื่น	60	14.71	8.87	1.12697
ด้านมีครรภ์ภาพบำบัด	7	1.72	9.14	1.46385
ด้านวิทยุชุมชน	7	1.72	8.71	1.25357
ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	43	10.54	8.35	1.57183

**ตารางที่ 4.19** ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ความพึงพอใจ	
	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับ สปสช.	8.64	1.35726
2. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์และต่อเนื่องจาก สปสช.	8.35	1.49551
3. การได้รับทรัพยากรในการดำเนินงาน/องค์กรของหน่วยงาน/องค์กรของท่าน	7.97	1.67620
4. การเปิดโอกาสให้หน่วยงาน/องค์กรของท่านมีส่วนร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	8.57	1.41960
5. ระบบการตรวจสอบสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (Website สปสช, โทร. 1330, Application)	8.69	1.46999
6. ความเหมาะสมของซุคสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับในปัจจุบัน	8.58	1.29953
7. ระบบการจัดการการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ม.41)	8.41	1.50252
8. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สปสช. ตั้งแต่การมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน	8.37	1.51578
9. การรับฟังความคิดเห็น เช่น โอกาสเข้าถึง เข้าร่วมความเหมาะสมของช่องทาง การตอบสนองต่อความคิดเห็น เป็นต้น	8.38	1.53711
10. การบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในระดับพื้นที่ (กองทุนตำบล กองทุนพื้นฟูจังหวัด กองทุนดูแลผู้สูงอายุ)	8.15	1.66270

**ตารางที่ 4.20** ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (N=408)

คะแนน	ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ
1	2	0.49
2	-	-
3	-	-
4	2	0.49
5	9	2.21
6	9	2.21
7	35	8.58
8	98	24.02
9	91	22.30
10	162	39.71
รวม	408	100.00
ค่าเฉลี่ย		8.77
ค่าสูงสุด		10
ค่าต่ำสุด		1
มัธยฐาน		9
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		1.38514



## ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ตารางที่ 4.21** ความไม่พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ความไม่พึงพอใจ (N=107)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ต่อระบบบริการสาธารณสุข</b>		
1. คุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการของหน่วยบริการ	41	38.32
2. ยังมีการเรียกเก็บเงินของหน่วยบริการ	11	10.28
3. การรับบริการมีความยุ่งยาก และซับซ้อน	6	5.61
<b>ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ</b>		
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง	16	14.95
2. ขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก	16	14.95
3. การมีส่วนร่วมในการทำงานในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	11	10.28
4. การติดต่อระหว่างหน่วยงานกับ สปสช ลำบาก และมีความยุ่งยาก	10	9.34
5. สิทธิประโยชน์สำหรับผู้รับบริการได้รับในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุม	7	6.54

**ตารางที่ 4.22** ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะ (N=284)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ต่อระบบบริการสาธารณสุข</b>		
1. ควรพัฒนาการบริการให้มีมาตรฐาน และเท่าเทียมกันทุกสิทธิ	41	14.43
2. พัฒนาหน่วยบริการ ทั้งด้านศักยภาพ บุคลากร อุปกรณ์ในการให้บริการ	27	9.50
<b>ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ</b>		
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบถึงข้อมูลอย่างทั่วถึงทันต่อสถานการณ์ และต่อเนื่อง	114	40.14
2. สนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาระบบการทำงานที่ดียิ่งขึ้น	37	13.02
3. ควรมีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และครอบคลุม	36	12.67
4. ควรจัดทำระบบการเบิกจ่ายเงินที่ถูกต้อง ทั่วถึง และเพียงพอ	33	11.62
5. สปสช. ควรมีการทำงานที่เข้าถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน	19	6.70

# ภาคผนวก



ภาค  
ผนวก 1

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของ ประชาชนที่อายุ 15 ปี ขึ้นไป และมีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (UCs) ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562

เขต สปสช.....จังหวัด.....อำเภอ.....  
 ตำบล/แขวง.....รหัสการปกครอง..... EA .....ลำดับที่ครัวเรือน.....  
 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....คน รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท  
 LA ' N LO ' E (ระบุหมายเลขตำแหน่งและชื่อชุด, ลงชื่อชุด)  
 จำนวนสมาชิกที่มีอายุ 15 ปีและมีสิทธิ UCs .....คน ได้ข้อมูล.....คน ไม่ได้ข้อมูล.....คน

ลำดับ	ชื่อผู้ที่ไม่ได้สัมภาษณ์	เบอร์โทรศัพท์	วันเวลานัดหมาย

หมายเหตุ : ระบุเฉพาะสมาชิกที่มีอายุ 15 ปีและมีสิทธิ UCs ที่ไม่ได้สัมภาษณ์

## ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของสมาชิกในครัวเรือน

ลำดับที่	ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของสมาชิกในครัวเรือน			
	1.1 ความเกี่ยวข้องกับหัวหน้าครัวเรือน บันทึกรหัส	1.2 เพศ บันทึกรหัส	1.3 อายุ บันทึกรหัส	1.4 สถานภาพสมรส บันทึกรหัส
	หัวหน้าครัวเรือน.....1 ภรรยาหรือสามี.....2 บุตรที่ยังไม่สมรส.....3 บุตรที่สมรสแล้ว.....4 บุตรชาย/บุตรสะใภ้.....5 บุตรของบุตร.....6 พ่อ แม่ พ่อตา แม่ยาย.....7 ญาติอื่นๆ.....8 ผู้อาศัย และคนรับใช้.....9 สมาชิกครัวเรือนนอกกลุ่มบุคคล.....0	ชาย.....1 หญิง.....2		โสด.....1 สมรส.....2 ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่.....3

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของสมาชิกในครัวเรือน				
ลำดับ ที่	1.5 กำลังศึกษาอยู่ หรือไม่ บันทึกรหัส	1.6 ระดับชั้นที่ศึกษาอยู่ บันทึกรหัส	1.7 ระดับการศึกษาสูงสุด บันทึกรหัส	1.8 อาชีพหลัก บันทึกรหัส
	ไม่ได้เรียน..... 0 กำลังศึกษาอยู่... 1 ไม่ได้ศึกษาอยู่... 2	ประถมศึกษา..... 1 มัธยมศึกษาตอนต้น..... 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 3 ปวส./อนุปริญญา..... 4 ปริญญาตรี..... 5 สูงกว่าปริญญาตรี..... 6	ประถมศึกษา..... 1 มัธยมศึกษาตอนต้น..... 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 3 ปวส./อนุปริญญา..... 4 ปริญญาตรี..... 5 สูงกว่าปริญญาตรี..... 6	ธุรกิจส่วนตัว..... 1 ค้าขาย..... 2 เกษตรกร..... 3 รับจ้าง..... 4 ว่างงาน..... 5 เกษียณ..... 6 นักเรียน/นักศึกษา..... 7 ลูกจ้าง..... 8

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของสมาชิกในครัวเรือน			
ลำดับ ที่	1.9 ท่านได้รับสิทธิรักษาพยาบาล ระบบใด	1.10 ท่านได้รับการวินิจฉัยจาก แพทย์ว่ามีโรคประจำตัวหรือไม่	1.11 ท่านมีการทำประกันสุขภาพกับ บริษัทเอกชนหรือไม่
	บันทึกหัด	บันทึกหัด	บันทึกหัด
	สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ... 1 สิทธิสวัสดิการข้าราชการ..... 2 สิทธิประกันสังคม..... 3  (หมายเหตุ จี้อคำถาม ทนสอบถามได้ รับสิทธิ)	มี..... 1 ไม่มี..... 2	มี..... 1 ไม่มี..... 2 ไม่แน่ใจ..... 3

หมายเหตุ : ข้อ 1.5 หาก "ไม่ได้ศึกษาอยู่"(2) ให้ทำข้อ 1.6

## ส่วนที่ 2 สักร์หน้าที่ของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ

152

ลำดับ ที่	ส่วนที่ 2 สิทธิหน้าที่ของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ	ส่วนที่ 2 สิทธิหน้าที่ของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ
	2.1 หน่วยงานใดรับผิดชอบเรื่องสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท บันทึกหัด	2.2 ถ้าต้องการติดต่อ "สายด่วน สปสช." สอบถามข้อมูลการใช้สิทธิบัตรทอง หรือ สิทธิ 30 บาท โทร. หมายเลขอะไร? บันทึกหัด
	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)..... 1 สำนักงานประกันสังคม (สปส.)..... 2 กระทรวงสาธารณสุข..... 3 อื่นๆ (ระบุ) ..... 4 ไม่ทราบ..... 5	โทร. 1669 .....1 โทร. 1506.....2 โทร 1330.....3 โทร. 1111.....4 โทร. 1300.....5 โทร. 1193.....6 ไม่ทราบ.....7

หมายเหตุ : ข้อ 2.2 ผู้สัมภาษณ์แสดงการคัดข้อมูล แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์



ส่วนที่ 2 สิทธิหน้าที่ของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ			
ลำดับ ที่	2.3 ข้อความต่อไปนี้ ท่านคิดว่า เป็นสิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) หรือไม่	2.3.1 ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ(สิทธิบัตรทอง) ทุกคนมี หน่วยบริการประจำ	2.3.2 สิทธิหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง)
		<p>เปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี</p> <p>ใช่..... 1</p> <p>ไม่ใช่..... 2</p> <p>ไม่ทราบ..... 0</p>	<p>ต้องไปใช้บริการที่หน่วยบริการประจำที่ลงทะเบียนสิทธิไว้ในเวลาทำการ ยกเว้นเจ็บป่วยฉุกเฉิน (หน่วยบริการประจำ หมายถึง หน่วยบริการปฐมภูมิตามสิทธิ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือคลินิกชุมชนอบอุ่น หรือคลินิกเอกชน หรือศูนย์บริการสาธารณสุข) 1</p> <p>ใช่..... 1</p> <p>ไม่ใช่..... 2</p> <p>ไม่ทราบ..... 0</p>
		<p>หน่วยบริการประจำ หมายถึง หน่วยบริการปฐมภูมิตามสิทธิ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือคลินิกชุมชนอบอุ่น หรือคลินิกเอกชน หรือศูนย์บริการสาธารณสุข) 1</p> <p>ใช่..... 1</p> <p>ไม่ใช่..... 2</p> <p>ไม่ทราบ..... 0</p>	<p>บันทึกหัด</p>

ส่วนที่ 2 สิทธิหน้าที่ของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ	
	2.3 ข้อความต่อไปนี้ ท่านคิดว่า เป็นสิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) หรือไม่
ลำดับ ที่	2.3.4 ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถไปรักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ ใกล้ที่สุด
	2.3.5 ใช้สิทธิรับบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคได้ เช่น ฉีดวัคซีนในเด็ก ฝากครรภ์ คุณแม่เฝ้าตรวจเบาหวาน/ความดันโลหิต ตรวจมะเร็งปากมดลูก
	2.3.6 ใช้สิทธิรักษาโรคที่ต้องผ่าตัดและโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงได้ เช่น การรักษาโรคมะเร็งรังไข่ด้วยการฉายแสง/ทำคีโมหรือยาเคมีบำบัด ผ่าตัดสมอง ผ่าตัดหัวใจ และรักษาโรคไตวาย
	ใช้..... 1 ไม่ใช่..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	ใช้..... 1 ไม่ใช่..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	ใช้..... 1 ไม่ใช่..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	ใช้..... 1 ไม่ใช่..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	ใช้..... 1 ไม่ใช่..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	ใช้..... 1 ไม่ใช่..... 2 ไม่ทราบ..... 0

ส่วนที่ 2 สิทธิหน้าที่ของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ	
ลำดับที่	2.3 ข้อความต่อไปนี้ ท่านคิดว่าเป็นสิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) หรือไม่
ที่	2.3.7 ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยด้วยตัวเองไม่ได้ คิดบ้านคิดเตียง สามารถได้รับการดูแลด้านสุขภาพต่อเนื่องในระยะยาวที่บ้านได้ บ้านที่กรีด
	2.3.8 ใช้สิทธิตลอดไปได้ ไม่จำกัดจำนวนครั้ง บ้านที่กรีด
	2.3.9 ใช้สิทธิบริการทางการแพทย์แผนไทย เช่น ยาแผนไทย/อบประคบสมุนไพร เพื่อการรักษา ทั้บหม้อเกลือที่นพู่แม่หลังคลอด บ้านที่กรีด
	ใช้..... 1 ไม่ใช้..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	ใช้..... 1 ไม่ใช้..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	ใช้..... 1 ไม่ใช้..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	ใช้..... 1 ไม่ใช้..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	ใช้..... 1 ไม่ใช้..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	ใช้..... 1 ไม่ใช้..... 2 ไม่ทราบ..... 0

ส่วนที่ 2 สิทธิหน้าที่ของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ			
ลำดับ ที่	2.3 ข้อความต่อไปนี้ ท่านคิดว่าเป็นสิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง)หรือไม่	2.3.10 ผู้ป่วยโรคคิดเรื่อง ที่สามารถรับบริการ/ดูแลต่อเนื่อง ที่บ้านหรือชุมชนได้	2.3.11 ผู้ใช้สิทธิหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) ที่ได้รับความสะดวกเสียหายจากการ รักษาพยาบาลสามารถยื่นคำร้อง ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้
	บันทึกคำตอบ	ใช่..... 1 ไม่ใช่..... 2 ไม่ทราบ..... 0	ใช่..... 1 ไม่ใช่..... 2 ไม่ทราบ..... 0
	2.3.12 เทศบาล / อบต.ในพื้นที่ของท่านจัดให้ มีงบประมาณ (กองทุนตำบล) สนับสนุนให้ประชาชนมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคในชุมชน	บันทึกคำตอบ	ใช่..... 1 ไม่ใช่..... 2 ไม่ทราบ..... 0

ส่วนที่ 2 สิทธิหน้าที่ของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ		
2.4 ท่านอยากให้มีการให้ข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติผ่านทางช่องทางใด และรู้จักช่องทางบริการข้อมูล		
ด้านหลักประกันสุขภาพ หรือรับข้อมูล "สิทธิบัตรทอง" หรือไม่		
ลำดับ ที่	2.4.1 ท่านอยากให้มีการให้ข้อมูลสิทธิหลัก ประกันสุขภาพแห่งชาติผ่านทางช่องทางใด มากที่สุด 3 อันดับแรก	2.4.2 โทรศัพท์ สายด่วน สปสช. จากผู้ถูกร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)
	บันทึกผล	บันทึกผล
เว็บไซต์..... 1 เฟสบุ๊ก..... 2 ไลน์..... 3 แอปพลิเคชัน..... 4 โทรศัพท์..... 5 วิทยุ/หอกระจายข่าว..... 6 สื่อสิ่งพิมพ์..... 7	ทราบและเคยใช้บริการ..... 1 ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการ..... 2 ไม่ทราบ..... 3	ทราบและเคยใช้บริการ..... 1 ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการ..... 2 ไม่ทราบ..... 3

ส่วนที่ 2 สิทธิหน้าที่ของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ			
2.4 ท่านอยากให้มีการให้ข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติผ่านทางช่องทางใด และรู้จักช่องทางบริการข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ หรือรับข้อมูล "สิทธิบัตรทอง" หรือไม่			
ลำดับที่	2.4.4 ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ(โรงพยาบาล)	2.4.5 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน(ภาคประชาชน)	2.4.6 เว็บไซต์ สปสช. www.nhso.go.th
ที่	บันทึกผล	บันทึกผล	บันทึกผล
	ทราบและเคยใช้บริการ..... 1 ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการ.....2 ไม่ทราบ..... 3	ทราบและเคยใช้บริการ..... 1 ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการ.....2 ไม่ทราบ..... 3	ทราบและเคยใช้บริการ..... 1 ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการ.....2 ไม่ทราบ..... 3

ส่วนที่ 2 สิทธิหน้าที่ของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ				
2.4 ท่านอยากให้มีการให้ข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติผ่านทางช่องทางใด และรู้จักช่องทางบริการข้อมูล				
ด้านหลักประกันสุขภาพ หรือรับข้อมูล "สิทธิบัตรทอง" ต่อไปหรือไม่				
ลำดับ ที่	2.4.7 เว็บไซต์ "ศูนย์ข่าว สปสช." บันทึกข้อ ทราบและเคยใช้บริการ..... 1 ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการ... 2 ไม่ทราบ..... 3	2.4.8 เฟสบุ๊ก สปสช. บันทึกข้อ ทราบและเคยใช้บริการ..... 1 ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการ... 2 ไม่ทราบ..... 3	2.4.9 เฟสบุ๊ก สปสช. เจต บันทึกข้อ ทราบและเคยใช้บริการ..... 1 ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการ... 2 ไม่ทราบ..... 3	2.4.10 แอปพลิเคชัน "สปสช." บันทึกข้อ ทราบและเคยใช้บริการ..... 1 ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการ... 2 ไม่ทราบ..... 3

## ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขใน 6 เดือนที่ผ่านมาของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

160

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและการให้บริการสาธารณสุขใน 6 เดือนที่ผ่านมา	3.2 ใน 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้รับการที่สถานพยาบาลหรือไม่ บันทึกผล
<p>3.1 ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาทในระดับใด โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด</p>	<p>รับบริการและใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ..... 1 รับบริการแต่ไม่ได้ใช้สิทธิ..... 2 ไม่ได้รับการ..... 3</p>



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและการใช้บริการสาธารณสุขใน 6 เดือนที่ผ่านมา	
ลำดับ ที่	3.3 เหตุผลที่ไม่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
	<p>ไม่มีเงินในคุณภาพยา..... 1</p> <p>อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ไม่ทันสมัย/ไม่เพียงพอ..... 2</p> <p>บุคลากรไม่เอาใจใส่ ไม่สุภาพ ไม่ให้ข้อมูล บริการช้า เป็นต้น..... 3</p> <p>ขั้นตอนการใช้บริการตามสิทธิยุ่งยาก..... 4</p> <p>รอนาน..... 5</p> <p>ไม่สะดวกในการเดินทางไปยังสถานพยาบาลที่มีสิทธิ..... 6</p> <p>สถานพยาบาลที่มีสิทธิไม่มีบริการที่ต้องการรักษา..... 7</p> <p>ไม่ได้อยู่ในภูมิสำเนาที่มีสิทธิ..... 8</p>
	<p>3.3.1 เหตุผลที่ไม่ใช้สิทธิ (ตอบได้มากกว่าข้อ)</p>
	<p>3.3.2 เหตุผลหลัก (เลือกข้อเดียว)</p>

หมายเหตุ : 3.2 หากตอบเฉพาะ "รับบริการและใช้สิทธิ" (1) ให้ข้ามไปถามข้อที่ 3.4  
 3.2 หากตอบเฉพาะ "ไม่รับบริการ" (3) ให้ข้ามไปถามส่วนที่ 5

<p><b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและการใช้บริการสาธารณสุขใน 6 เดือนที่ผ่านมา</b></p>	<p><b>3.6 ท่านใช้บริการที่หน่วยบริการครั้งล่าสุดที่ไหน</b></p>	<p>บันทึกรหัส</p> <p>โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/สถานีอนามัย... 1 ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/กทม. .... 2 ศูนย์แพทย์ชุมชน/คลินิกหมอตบควิว..... 3 คลินิกชุมชนอบอุ่น/คลินิกเอกชน..... 4 โรงพยาบาลชุมชน..... 5 โรงพยาบาลทั่วไป..... 6 โรงพยาบาลศูนย์..... 7 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย..... 8 โรงพยาบาลเฉพาะทาง..... 9 โรงพยาบาลเอกชน..... 10 อื่นๆ (ระบุ) ..... 11</p>
<p><b>ลำดับ</b></p>	<p><b>3.5 ประเภทของการรับบริการครั้งล่าสุด</b></p>	<p>บันทึกรหัส</p> <p>รับบริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค... 1 รับบริการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยนอก..... 2 รับบริการทันตกรรม/ทำฟัน..... 3 รับบริการรักษาพยาบาลแบบผู้ป่วยใน..... 4 รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพ..... 5</p>
<p><b>ที่</b></p>	<p><b>3.4 การใช้บริการที่หน่วยบริการประจำครั้งล่าสุดของท่าน เป็นการไปรักษาโรคประจำตัวหรือไม่</b></p>	<p>บันทึกรหัส</p> <p>ใช่..... 1 ไม่ใช่..... 2</p>

<b>ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและการใช้บริการสาธารณสุขใน 6 เดือนที่ผ่านมา</b>	
<b>ลำดับ</b> <b>ที่</b>	<b>3.8 ท่านเสียค่าใช้จ่ายอะไรและทำไร</b> <b>จากการไปใช้บริการที่สถานพยาบาลครั้งล่าสุด</b>
<b>3.7 การใช้บริการที่สถานพยาบาลครั้งล่าสุดที่ใช้</b> <b>สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตร</b> <b>ทอง หรือสิทธิ 30 บาท ท่านเสียค่าใช้จ่ายหรือไม่</b>	<b>3.8 ท่านเสียค่าใช้จ่ายอะไรและทำไร</b> <b>จากการไปใช้บริการที่สถานพยาบาลครั้งล่าสุด</b>
ไม่เสียค่าใช้จ่าย..... 1 เสียค่าใช้จ่าย..... 2	<b>ค่ายา</b> ค่ายา..... 1 <b>ค่าอุปกรณ์ทางการแพทย์ (2-5)</b> เลนส์..... 2 ข้อเท้า..... 3 สายสวนหัวใจ..... 4 อื่นๆ (ระบุ)..... 5
	<b>ค่าตรวจพิเศษ (6-9)</b> แล็บ เช่น ค่าตรวจเลือด..... 6 ส่องกล้อง..... 7 เอ็กซเรย์ เช่น CT, MRI..... 8 ค่าบริการทันตกรรม..... 9 ค่าผ่าตัด..... 10 ค่าพิเศษแพทย์..... 11 ค่ากายภาพบำบัด..... 12

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและการใช้บริการสาธารณสุขใน 6 เดือนที่ผ่านมา	
ลำดับ	3.7 การใช้บริการที่สถานพยาบาลครั้งล่าสุดที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท ท่านเสียค่าใช้จ่ายหรือไม่
	3.8 ท่านเสียค่าใช้จ่ายอะไรและทำไรจากการไปใช้บริการที่สถานพยาบาลครั้งล่าสุด
	ค่าบริการแพทย์แผนไทย..... 13 อื่นๆ (ระบุ)..... 14
	ใส่จำนวนค่าใช้จ่ายจากการไปใช้บริการที่สถานพยาบาลครั้งล่าสุด
	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 อื่นๆ

หมายเหตุ : 3.7 ให้ถามเฉพาะผู้ที่ตอบข้อ 3.2 ที่ตอบเฉพาะ "รับบริการและใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ"  
3.6 หากตอบเฉพาะ "เสียค่าใช้จ่าย" (2) ให้ถามข้อ 3.8

**ส่วนที่ 4 ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการไปใช้บริการที่สถานพยาบาลครั้งล่าสุด ตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด เฉพาะรับบริการและใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ**

ส่วนที่ 4 ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการไปใช้บริการที่สถานพยาบาลครั้งล่าสุด ตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด เฉพาะรับบริการและใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ					
ลำดับ ที่	4.1 ยา	4.2 อุปกรณ์/ เครื่องมือทางการแพทย์ ที่ใช้ ในโรงพยาบาล	4.3 จำนวนและ ความพร้อมบุคลากร เช่น แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	4.4 ความรู้ความสามารถและ ความเชี่ยวชาญของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการวินิจฉัย การรักษา การให้การรักษาพยาบาล	4.5 ความเหมาะสมของ สถานที่ เช่น ความสะอาด ที่นั่งรอเพียงพอ สัญลักษณ์/ ป้ายบอกทาง

หมายเหตุ : ส่วนที่ 4 ผู้สัมภาษณ์แสดงการคัดระดับคะแนนแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ หากผู้ถูกสัมภาษณ์ระบุคะแนนต่ำกว่า 7 คะแนน ให้สอบถามเหตุผล

ส่วนที่ 4 ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการไปใช้บริการที่สถานพยาบาลครั้งล่าสุด ตามสถิติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด เฉพาะรับบริการและใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ			
ลำดับ ที่	4.6 ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความชัดเจน ความยุ่งยาก การแจ้งข้อมูล ให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ	4.7 การให้เวลาในการ ซักประวัติ ตรวจร่างกาย เพื่อวินิจฉัย และให้การรักษา	4.8 การให้ความเป็น ส่วนตัวในระหว่าง ซักประวัติ ตรวจร่างกาย และทำการรักษา
			4.9 กิริยามารยาทสุภาพ เต็มใจรับฟังและตอบคำถาม ของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่

หมายเหตุ สถิติอื่นที่ไม่ใช่สถิติหลักประกันสุขภาพฯ

<p>ส่วนที่ 4 ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการไปใช้บริการที่สถานพยาบาลครั้งล่าสุด ตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด เฉพาะรับบริการและใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ</p>				
ลำดับ ที่	4.10 ความเสมอภาค ในการให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิ ที่แตกต่างกัน	4.11 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับ โรค/ทางเลือกรักษา ประกอบการตัดสินใจ ในการรักษา	4.12 ความเชื่อมั่น ในการรักษาพยาบาล และความปลอดภัยใน ระหว่างรับบริการ	4.13 ให้คะแนนความคาดหวัง ที่ท่านมีต่อการไปใช้บริการครั้ง ล่าสุดตามสิทธิหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ

**ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ/ความต้องการอะไรบ้างต่อรับบริการ และการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท**

ส่วนที่ 5 ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ/ความต้องการอะไรบ้างต่อรับบริการและการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท	
5.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจอะไรบ้างต่อการรับบริการ และการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท	5.2 ท่านมีข้อเสนอแนะ/ความต้องการอะไรบ้างต่อการรับบริการและการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท

วันที่ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง..... ผู้ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง คนที่ 2.....

ผู้ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง คนที่ 1.....





เลขชุดแบบสอบถาม.....

## แบบสอบถาม ความคิดเห็นของ “ผู้ให้บริการ” ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562

ช่วงเวลาเก็บข้อมูล : วันที่ 1 เมษายน - 7 มิถุนายน 2562

**กลุ่มวิชาชีพหรือบุคลากรสาธารณสุข** ประกอบด้วย แพทย์, ทันตแพทย์, เภสัชกร, พยาบาลวิชาชีพ, นักวิชาการสาธารณสุข, นักกายภาพบำบัด, แพทย์แผนไทย (ถ้ามี), นักจิตวิทยาชุมชน (ถ้ามี)

**กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่งานประกันฯ** ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล / ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล / หัวหน้าสถานอนามัย / ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข / ผู้จัดการคลินิกชุมชนอบอุ่น (หรือผู้แทน), เจ้าหน้าที่บริหารงานประกันสุขภาพในสถานพยาบาล (อาจเป็นพยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่การเงิน, เจ้าหน้าที่บัญชี ฯลฯ) ที่ได้รับมอบหมายทำหน้าที่งานประกันฯ

### ข้อมูลสถานพยาบาล

ชื่อสถานพยาบาล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

## ประเภทสถานพยาบาล

### ระบุประเภทของหน่วยบริการ

- 1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล/สถานีอนามัย
- 2. ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/กทม.
- 3. ศูนย์แพทย์ชุมชน/คลินิกหอครอบครัว (Primary Care Cluster)
- 4. คลินิกชุมชนอบอุ่น, คลินิกเอกชน
- 5. โรงพยาบาลชุมชน
- 6. โรงพยาบาลทั่วไป
- 7. โรงพยาบาลศูนย์
- 8. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
- 9. โรงพยาบาลเฉพาะทาง
- 10. โรงพยาบาลเอกชน
- 11. อื่นๆ ระบุ.....

### ระบุสังกัดของหน่วยบริการ

- 1. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
- 2. กรมการแพทย์
- 3. กรมควบคุมโรคติดต่อ
- 4. กรมสุขภาพจิต
- 5. กรมอนามัย
- 6. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
- 7. กระทรวงกลาโหม
- 8. กระทรวงศึกษาธิการ
- 9. กระทรวงยุติธรรม
- 10. เอกชน

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ [ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง
- 1.2 อายุ .....ปี
- 1.3 หน้าที่รับผิดชอบหลักในหน่วยงานของท่าน (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)
- [ ] 1. งานให้บริการ Primary Care, Community [ ] 2. งานให้บริการ Hospital Care
- [ ] 3. ผู้บริหารของหน่วยบริการ [ ] 4. ผู้รับผิดชอบงานประกันสุขภาพ
- 1.4. วิชาชีพ
- [ ] 1. แพทย์ [ ] 2. ทันตแพทย์
- [ ] 3. เภสัชกร [ ] 4. พยาบาลวิชาชีพ
- [ ] 5. นักวิชาการสาธารณสุข [ ] 6. นักกายภาพบำบัด
- [ ] 7. นักจิตวิทยา [ ] 8. นักสังคมสงเคราะห์
- [ ] 9. ผู้อำนวยการหน่วยงาน/ผู้จัดการคลินิก [ ] 10. เจ้าหน้าที่เวชสถิติ
- [ ] 11. เจ้าหน้าที่การเงิน [ ] 12. อื่นๆ ระบุ.....

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบงานประกันสุขภาพไม่ต้องตอบวิชาชีพ

- 1.5 ระยะเวลาที่ท่านทำงานในสถานที่ปัจจุบัน ..... ปี.....เดือน

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2.1 ท่านอยากให้มีการให้ข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติผ่านทางช่องทางใดมากที่สุด 3 อันดับแรก (ระบุหมายเลข อันดับ 1 ถึง 3 เรียงจากมากไปหาน้อยนำข้อช่องทางที่ท่านต้องการ)

- 1. เว็บไซต์
- 2. เฟสบุ๊ก
- 3. โลงัน
- 4. แอปพลิเคชัน
- 5. โทรทัศน์
- 6. วิทยุ/หอกระจายข่าว
- 7. สื่อสิ่งพิมพ์
- 8. ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์
- 9. อื่น ๆ ระบุ.....

2.2 ถ้าจะติดต่อบุคคลที่ "สายด่วน สปสช." ต้องโทรหมายเลขอะไร เพื่อสอบถามข้อมูลการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท หรือข้อมูลร้องทุกข์ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้สิทธิ ?

- 1. โทร. 1669
- 2. โทร. 1506
- 3. โทร. 1330
- 4. โทร. 1111
- 5. โทร. 1300
- 6. โทร. 1193
- 7. ไม่ทราบ

### 2.3 ท่านมีความคิดเห็น/ความเข้าใจต่อ ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร ?

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
<p><b>1. สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง)</b></p> <p>1.1 ถ้าเจ็บป่วยทั่วไป ต้องไปใช้บริการที่หน่วยบริการประจำที่ลงทะเบียนสิทธิไว้ในเวลาทำการ ยกเว้นเจ็บป่วยฉุกเฉิน (หน่วยบริการประจำ หมายถึง หน่วยบริการปฐมภูมิตามสิทธิ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือคลินิกชุมชนอบอุ่น หรือคลินิกเอกชน หรือศูนย์บริการสาธารณสุข)</p> <p>1.2 ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถไปรักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด</p> <p>1.3 มีสิทธิเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี</p> <p>1.4 ใช้สิทธิตลอดบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง</p> <p>1.5 ใช้สิทธิรักษาโรคที่ต้องฝากตัดและโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงได้ เช่น การรักษาโรคมะเร็งด้วยการฉายแสง/ทำคีโมหรือยาเคมีบำบัด ฝากตัดสมอง ฝากตัดหัวใจ และรักษาโรคไตวาย</p> <p>1.6 ใช้สิทธิบริการแพทย์แผนไทย เช่น ยาแผนไทย นวด/อบประคบสมุนไพรเพื่อการรักษา ทัพบม้อเกลือพื้นฟูแม่หลังคลอด</p> <p>1.7 ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยช่วยตัวเองไม่ได้ คิดบ้านคิดเตียง สามารถได้รับการดูแลด้านสุขภาพ ต่อเนื่องในระยะยาวที่บ้านได้</p> <p>1.8 ผู้ป่วยโรคเรื้อรังสามารถรับบริการ/ดูแลต่อเนื่องที่บ้านหรือชุมชนได้</p>			

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
<p>1.9 ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) ที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้</p> <p>1.10 คนพิการ (ลงทะเบียน ท 74) ที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสามารถใช้บริการได้ที่สถานพยาบาลของรัฐที่ทะเบียนในระบไปได้ทุกแห่ง</p>			
<p><b>2. การบริหารจัดการกองทุน ของ สปสช.</b></p> <p>2.1 หน่วยบริการสามารถใช้นั่งสิทธิ์รับรองการออกสูติบัตร เป็นหลักฐานประกอบการลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้กับเด็กแรกเกิดได้</p> <p>2.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการสนับสนุนจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพผ่านกองทุนตำบล กองทุนฟื้นฟูจังหวัด กองทุนดูแลผู้สูงอายุ (long term care)</p> <p>2.3 สปสช. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อนำผลไปปรับปรุงสิทธิประโยชน์ และพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ</p> <p>2.4 จัดให้มีการคุ้มครองสิทธิ โดยมีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) ที่ดำเนินการโดยภาคประชาชน</p> <p>2.5 สปสช. จัดให้มีการคุ้มครองสิทธิ โดยมีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ</p> <p>2.6 กองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น แก่ผู้ให้บริการที่ได้รับ ความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข ตามประกาศกระทรวง สธ.</p>			

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
2.7 งบประมาณหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สามารถใช้เพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่คนไทยทุกสิทธิ			
2.8 งบกองทุนสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสาธารณสุขให้กับผู้มีสิทธิ เป็นงบประมาณและส่วนกับงบดำเนินงานของสำนักงาน (สป.สช.) จะนำมาใช้ทดแทนกันไม่ได้			

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

3.1 ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในระดับใด โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด ?

	ดีมาก	น้อย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
	<b>ความพึงพอใจ</b>				
1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	<b>ระดับคะแนน ความพึงพอใจ ( 1-10)</b>				
2. ความพึงพอใจต่อผลของระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีต่อผู้รับบริการ					
3. ความพึงพอใจต่อผลของระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่มีต่อผู้ให้บริการ					



3.2 ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ?

การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ระดับคะแนน ความพึงพอใจ (1-10)	ไม่ทราบ/ ไม่เกี่ยวข้อง
1. ระบบการตรวจสอบสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (Website สปสช, สายด่วน 1330, Application "สปสช.")		
2. ความเหมาะสมของชุดสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับในปัจจุบัน		
3. ระบบการจัดบริการการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ม. 41)		
4. ระบบการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย จากการใช้บริการ		
5. การให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมบริหาร งบประมาณหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เช่น คณะอนุกรรมการหลักประกันสุขภาพเขต		
6. ระบบการตรวจสอบเวชระเบียน (Audit) เกี่ยวกับการจ่ายพิเศษ และคุณภาพบริการ		
7. ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สปสช. ตั้งแต่การมีช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน		

การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ระดับคะแนน ความพึงพอใจ (1-10)	ไม่ทราบ/ ไม่เกี่ยวข้อง
8. การรับฟังความคิดเห็น เช่น โลกาสเข้าถึงระบบ ความเหมาะสมของช่องทาง การตอบสนองต่อความคิดเห็น เป็นต้น		
9. ช่องทางการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่หน่วยบริการ เช่น สื่อออนไลน์, สื่อสิ่งพิมพ์, สปสช.เขต, 1330		
10. การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้กับหน่วยบริการของ สปสช.เขต, สายด่วน 1330, Helpdesk		

ข้อ 11 – 15 โดยเฉพาะผู้บริหารสถานพยาบาล หัวหน้างานประกันสุขภาพและเจ้าหน้าที่งานประกันฯ

<b>งบประมาณและการจ่ายเงิน</b>		
11. ความเพียงพอของงบประมาณที่ใช้ค่าบริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ		
12. เกณฑ์การจ่ายงบประมาณในเรื่องความเหมาะสม และความเป็นธรรม เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>12.1 งบประมาณจ่ายรายหัว (ผู้ป่วยนอกทั่วไป)</li> <li>12.2 งบผู้ป่วยใน</li> <li>12.3 งบส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค</li> <li>12.4 งบบริการกรณีเฉพาะ (Central Reimbursement)</li> </ul>		

การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ระดับคะแนน ความพึงพอใจ (1-10)	ไม่ทราบ/ ไม่เกี่ยวข้อง
13. ความถูกต้องของการจ่ายเงินงบประมาณให้หน่วยบริการ		
14. ความรวดเร็วและทันเวลาในการจ่ายชดเชยค่าบริการไปยังหน่วยบริการ		
15. ระบบการส่งข้อมูลเพื่อการเบิกจ่ายและการคืนข้อมูลให้หน่วยบริการ		

3.3 กรุณาให้คะแนนความคาดหวังที่ท่านมีต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดย 1 หมายถึง  
คาดหวังน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด ?

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความต้องการต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ตามบทบาท สปสช.)

4.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจอะไรบ้างต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ?

.....

.....

.....

.....

4.2 ท่านมีข้อเสนอแนะ/ความต้องการอะไรบ้างต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ?

.....

.....

.....

.....



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ  1. ชาย  2. หญิง
- 1.2 อายุ .....ปี
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น  3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
4. อนุปริญญา/ปวส.  5. ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี
7. อื่น ๆ ระบุ.....
- 1.4 บทบาทของท่านในระบอบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. งานกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับพื้นที่
2. งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพระดับจังหวัด
3. กรรมการ/อนุกรรมการ/คณะทำงาน ระดับประเทศ
4. อนุกรรมการหลักประกันสุขภาพระดับเขต (อปสย.)
5. อนุกรรมการควบคุมระดับเขต
6. งานกองทุนการดูแลระยะยาวในผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long term care)
7. อื่นๆ (ระบุ) .....

1.5 หน้าที่ได้รับผิดชอบหลักของท่านในหน่วยงานปัจจุบัน ? ( คำตอบเดียว)

1. ผู้บริหารท้องถิ่น  2. หัวหน้าหน่วยงานย่อย  3. ผู้ปฏิบัติงาน

1.6 ท่านทำงานในหน่วยงานปัจจุบันมานานแค่ไหน ? ..... ปี .....เดือน

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2.1 ท่านอยากให้มีการให้ข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติผ่านทางช่องทางใดมากที่สุด 3 อันดับแรก (ระบุหมายเลข  
อันดับ 1 ถึง 3 เรียงจากมากไปหาน้อยหน้าข้อช่องทางที่ท่านต้องการ)

1. เว็บไซต์  2. เฟสบุ๊ก  3. ไลน์  
 4. แอปพลิเคชัน  5. โทรทัศน์  6. วิดีयो/หอกระจายข่าว  
 7. สื่อสิ่งพิมพ์  8. ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์  9. อื่นๆ ระบุ.....

2.2 ถ้าจะติดต่อกับ "สายด่วน สปสช." ต้องโทร.หมายเลขอะไร เพื่อสอบถามข้อมูลการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท หรือข้อมูลร้องทุกข์ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้สิทธิ ?

1. โทร. 1669  2. โทร. 1506  3. โทร. 1330  
 4. โทร. 1111  5. โทร. 1300  6. โทร. 1193  
 7. ไม่ทราบ

2.3 ท่านทราบหรือไม่ สปสช. จัดให้ช่องทางบริการข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ และเคยใช้บริการ หรือไม่

ช่องทางบริการข้อมูล	ทราบและเคยใช้บริการ	ทราบแต่ไม่เคยใช้บริการ	ไม่ทราบ
1. โทรศัพท์ สายด่วน สปสช.			
2. หน่วยงานเรียนอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)			
3. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ			
4. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน			
5. เว็บไซต์ สปสช. <a href="http://www.nhso.go.th">www.nhso.go.th</a>			
6. เว็บไซต์ "ศูนย์ข่าว สปสช."			
7. เฟสบุ๊ก สปสช.			
8. เฟสบุ๊ก สปสช. เจต			
9. แอปพลิเคชัน "สปสช."			



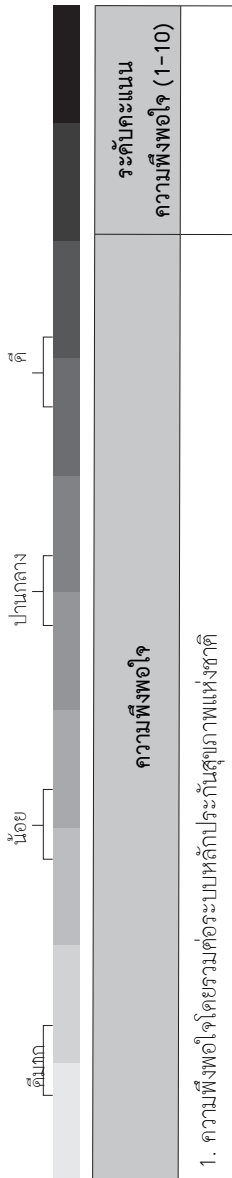
2.4 ท่านมีความคิดเห็น/ความเข้าใจต่อ ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ ต่อไปนี้อย่างไร ?

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมสร้างความเข้มแข็งของระบบสุขภาพชุมชนตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น			
2. อบต./เทศบาล มีงบประมาณกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ สนับสนุนให้ท้องถิ่น/หน่วยบริการ/องค์กรประชาชนมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการรักษาพยาบาลระดับปฐมภูมิเชิงรุกในชุมชน			
3. ระบบการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ (Long Term Care : LTC ) เป็นนโยบายที่รัฐบาลมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการจัดงบประมาณ			
4. อบจ. มีงบประมาณกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด เพื่อสนับสนุนให้ภาคีเครือข่าย (องค์กรคนพิการ หน่วยบริการ) ดำเนินการทำให้มีบริการฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์อย่างต่อเนื่อง และกายอุปกรณ์ ให้คนพิการ			
5. อบท. มีส่วนร่วมเป็นกรรมการ/อนุกรรมการ/คณะทำงาน ระดับประเทศ และอนุกรรมการหลักประกันสุขภาพระดับเขต (อปสข.)			
6. คนพิการ (ลงทะเบียน ท 74) ที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสามารถใช้บริการได้ที่สถานพยาบาลของรัฐที่ลงทะเบียนในระบอบได้ทุกแห่ง			

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
7.	งบกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สามารถใช้เพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่คนไทยทุกสิทธิ			
8.	ผู้ปฏิบัติงานเรื้อรัง(สิทธิบัตรทอง) สามารถรับบริการ/ดูแลต่อเมื่อที่บ้านหรือชุมชนได้			

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

3.1 ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในระดับใด โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด ?



3.2 ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ?

การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ระดับคะแนน ความพึงพอใจ (1-10)
1. แนวทางการดำเนินงานของ สปสช. ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงบประมาณ ต่อไปนี้ (ตามข้อ 1.1-1.2) 1.1 กองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ 1.2 ค่าบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long Term Care : LTC)	
2. การให้ อปท. เข้าร่วมมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ/อนุกรรมการ/คณะทำงาน ระดับประเทศ และอนุกรรมการหลักประกันสุขภาพระดับเขต (อปสช.)	
3. กฏระเบียบของ สปสช. เกี่ยวกับการดำเนินงานของ อปท.	
4. เจ้าหน้าที่ สปสช. ส่วนกลาง ให้บริการข้อมูลได้อย่างชัดเจนถูกต้องและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานภาคบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่	
5. เจ้าหน้าที่ สปสช. เขต ให้บริการข้อมูลได้อย่างชัดเจนถูกต้องและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่	

การดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	ระดับคะแนน ความพึงพอใจ (1-10)
6. การสนับสนุนของ สปสช. ในการบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ (กองทุนตำบล) และการบริหารจัดการระบบดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุภาวะพึ่งพิง (Long Term Care : LTC) รวมถึงการจัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในพื้นที่	

3.3 ท่านให้คะแนนความคาดหวังต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ในระดับใด โดย 1 หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด ?

ความคาดหวัง	ระดับคะแนน ความคาดหวัง (1-10)
ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	

## ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความต้องการต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

4.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจอะไรบ้างต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ?

.....

.....

.....

.....

4.2 ท่านมีข้อเสนอแนะ/ความต้องการอะไรบ้างต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ?

.....

.....

.....

.....



## ความคิดเห็นของ “เครือข่ายองค์กรภาค” ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562

ช่วงเวลาเก็บข้อมูล : วันที่ 1 เมษายน - 7 มิถุนายน 2562

เครือข่ายองค์กรภาคี ได้แก่ เครือข่ายองค์กรประชาชน 9 ด้าน (ด้านเด็กหรือเยาวชนด้าน สตรี ด้านผู้สูงอายุ ด้านชุมชนแออัด ด้านคนพิการหรือผู้พิการหรือผู้สูงอายุ ด้านคนกลุ่มน้อย และด้านผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเรื้อรังอื่น) เครือข่ายมีตรภาพบำบัด เครือข่าย วิทยุชุมชน และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

### ระบุประเภทของเครือข่ายองค์กรภาค

- 1. ด้านเด็กหรือเยาวชน  2. ด้านสตรี  3. ด้านผู้สูงอายุ
- 4. ด้านชุมชนแออัด  5. ด้านคนพิการหรือผู้พิการหรือผู้สูงอายุ  6. ด้านผู้ใช้แรงงาน
- 7. ด้านเกษตรกร  8. ด้านคนกลุ่มน้อย  9. ด้านผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเรื้อรังอื่น
- 10. ด้านมีตรภาพบำบัด  11. ด้านวิทยุชุมชน  12. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
- 13. เครือข่ายอื่น ๆ (ระบุ) .....

หมายเหตุ ด้านผู้ใช้แรงงาน เฉพาะผู้ใช้แรงงานนอกประกันสังคม

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ  1. ชาย  2. หญิง
- 1.2 อายุ .....ปี
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  4. อปวช./ปวส.
- 5.ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี
7. อื่นๆ ระบุ.....

- 1.4 ท่านทำงานในเครือข่ายปัจจุบันมานานแค่ไหน ? ..... ปี .....เดือน
- 1.5 บทบาทและกรรมมีส่วนร่วมของท่านในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

## คำอธิบายการมีส่วนร่วม เพื่อนำไปใช้ตอบการมีส่วนร่วมในบทบาทของท่านต่อระบบหลักประกันสุขภาพ

### แห่งชาติ

- (1) การรับรู้ ค้นหาข้อมูลข่าวสารของ สปสช. เช่น ประชุม เว็บไซต์ นิทรรศการ เอกสารเผยแพร่ต่างๆ สื่อออนไลน์ เป็นต้น
- (2) การให้อุปถัมภ์ ข้อเสนอ หรือความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพ
- (3) การจัดทำแผนและดำเนินกิจกรรมของเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดำเนินงานร่วมกับ สปสช. หรือองค์กรภาคีอื่นที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการระบบ
- (4) การตัดสินใจ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการของระบบ ผ่านการเป็นผู้แทนในกรรมการ อนุกรรมการ คณะทำงานระดับพื้นที่หรือระดับประเทศ รวมทั้งกลไกอื่นๆ เช่น ศูนย์ประสานงานรับเรื่องเรียน
- (5) การดูแลรักษาผลประโยชน์และการเป็นเจ้าของระบบหลักประกันสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงระบบบริการ ได้ด้วยความมั่นใจ เช่น การมีบทบาทเป็นผู้นำ เป็นประธานรับฟังความคิดเห็น การให้สัมภาษณ์หรือแสดงให้เห็นผ่านสื่อต่างๆ การรวมกลุ่มเพื่อแสดงความเห็น การผลักดันกฎหมาย สามารถจัดกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพเองได้



### บทบาทในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การมีส่วนร่วม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. งานกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับพื้นที่ 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
2. งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพระดับจังหวัด 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
3. งานศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
4. อนุกรรมการมาตรา 41 ระดับจังหวัด 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
5. กรรมการ/อนุกรรมการ/คณะทำงาน ระดับประเทศ 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
6. อนุกรรมการหลักประกันสุขภาพระดับเขต (อปสอ.) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
7. อนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการฯ ระดับเขต (อคม.) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
8. งานกองทุนการดูแลระยะยาวในผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Long term care) 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---
9. งานหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ร้องเรียน 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้และความเข้าใจระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2.1 ท่านอยากให้มีการให้ข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติผ่านทางช่องทางใดมากที่สุด 3 อันดับแรก (ระบุหมายเลขอันดับ 1 ถึง 3 เรียงจากมากไปหาน้อยหน้าข้อช่องทางที่ท่านต้องการ)

- 1. เว็บไซต์  2. เฟสบุ๊ก
- 3. โลกน์  4. แอปพลิเคชัน
- 5. โทรทัศน์  6. วิทยุ/หอกระจายข่าว
- 7. สื่อสิ่งพิมพ์  8. ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์
- 9. อื่นๆ ระบุ.....

2.2 ถ้าจะติดต่อ "สายด่วน สปสช." ต้องโทร.หมายเลขอะไร เพื่อสอบถามข้อมูลการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท หรือข้อมูลร้องทุกข์ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้สิทธิ ?

- 1. โทร. 1669  2. โทร. 1506
- 3. โทร. 1330  4. โทร. 1111
- 5. โทร. 1300  6. โทร. 1193
- 7. ไม่ทราบ

2.3 ท่านมีความคิดเห็น/ความเข้าใจต่อ ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพต่อไปนี้อย่างไร ?

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
<p><b>1. สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง)</b></p> <p>1.1 ถ้าเจ็บป่วยทั่วไป ต้องไปใช้บริการที่หน่วยบริการประจำที่ลงทะเบียนสิทธิไว้ในเวลาทำการ ยกเว้นเจ็บป่วยฉุกเฉิน (หน่วยบริการประจำ หมายถึง หน่วยบริการปฐมภูมิตามสิทธิ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือคลินิกชุมชนอบอุ่น หรือศูนย์บริการสาธารณสุข)</p> <p>1.2 ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถไปรักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด</p> <p>1.3 มีสิทธิเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี</p> <p>1.4 มีสิทธิคัดลอกบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง</p> <p>1.5 มีสิทธิรักษาโรคที่ต้องผ่าตัดและโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงได้ เช่น การรักษาโรคมะเร็งด้วยการฉายแสง/ทำเคมีหรือยาเคมีบำบัด ผ่าตัดสมอง ผ่าตัดหัวใจ และรักษาโรคไตวาย</p> <p>1.6 มีสิทธิรักษาแพทย์แผนไทย เช่น ยาสมุนไพร/อบประคบสมุนไพรเพื่อการรักษา ทัพบมือ เกล็ดฟันฟูแม่หลังคลอด</p> <p>1.7 ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยด้วยตัวเองไม่ได้ คิดบ้านคิดเตียง สามารถได้รับการดูแลด้านสุขภาพ ต่อเนื่องในระยะยาวที่บ้านได้</p> <p>1.8 ผู้ป่วยโรคจิตเรื้อรังสามารถรับบริการ/ดูแลต่อเนื่องที่บ้านหรือชุมชนได้</p>			

ข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
<p>1.9 ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) ที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้</p> <p>1.10 คนพิการ (ลงทะเบียน ท 74) ที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสามารถใช้บริการได้ที่สถานพยาบาลของรัฐที่ขี้นทะเบียนไปได้ทุกแห่ง</p>			
<p><b>2. การบริหารจัดการกองทุน ของ สปสช.</b></p> <p>2.1 หน่วยบริการสามารถใช้นั่งสิทธิ์รับรองการออกสูติบัตร เป็นหลักฐานประกอบการลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้กับเด็กแรกเกิดได้</p> <p>2.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการสนับสนุนจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพในหน่วยงานตำบล กองทุนฟื้นฟูจังหวัด กองทุนดูแลผู้สูงอายุ (long term care)</p> <p>2.3 สปสช. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ เพื่อนำผลไปปรับปรุงสิทธิประโยชน์ และพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ</p> <p>2.4 จัดให้มีการคุ้มครองสิทธิ โดยมีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) ที่ดำเนินการโดยภาคประชาชน</p> <p>2.5 สปสช. จัดให้มีการคุ้มครองสิทธิ โดยมีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ</p> <p>2.6 งบประมาณหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สามารถใช้เพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่คนไทยทุกสิทธิ</p> <p>2.7 งบประมาณสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสาธารณสุขให้กับผู้มีสิทธิ เป็นงบคนละส่วนกับงบดำเนินงานของสำนักงาน (สปสช.) จะนำมาใช้ทดแทนกันไม่ได้</p>			

2.4 ท่านทราบหรือไม่ สปสช. จัดให้มีช่องทางบริการข้อมูลด้านระบบหลักประกันสุขภาพ และเคยใช้บริการหรือไม่

ช่องทางบริการข้อมูล	ทราบและเคยใช้บริการ
1. โทรศัพท์ สายด่วน สปสช.	
2. หน่วยงานเรียนอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)	
3. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ	
4. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน	
5. เว็บไซต์ สปสช. <a href="http://www.nhso.go.th">www.nhso.go.th</a>	
6. เว็บไซต์ "ศูนย์ข่าว สปสช."	
7. เฟสบุ๊ก สปสช.	
8. เฟสบุ๊ก สปสช. เจต	
9. แอปพลิเคชัน "สปสช."	



### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

3.1 จากคะแนน 1-10 คะแนน ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในระดับใด โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ?

ดีมาก	น้อย	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
<b>ความพึงพอใจ</b>				
ระดับคะแนน ความพึงพอใจ (1-10)				
1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ				

3.2 ท่านให้คะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด โดย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด ?

<b>ความพึงพอใจ</b>				
ระดับคะแนน ความพึงพอใจ (1-10)				
1. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับ สปสช.				
2. การได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อสถานการณ์และต่อเนื่องจาก สปสช.				

ความพึงพอใจ	ระดับคะแนน ความพึงพอใจ (1-10)
3. การให้บริการในการดำเนินการดำเนินงาน/องค์กรของท่าน	
4. การเปิดโอกาสให้หน่วยงาน/องค์กรของท่านมีส่วนร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	
5. ระบบการตรวจสอบสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (Website สปสช, โทร. 1330, Application)	
6. ความเหมาะสมของชุดสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับในปัจจุบัน	
7. ระบบการจัดการการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (M.41)	
8. ระบบการจัดบริการเรื่องร้องเรียนของ สปสช. ทั้งแต่การมีช่องทางบริการเรื่องร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน	
9. การรับฟังความคิดเห็น เช่น โอกาสเข้าถึง เข้าร่วม ความเหมาะสมของช่องทาง การตอบสนองต่อความคิดเห็น เป็นต้น	
10. การบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในระดับพื้นที่ (กองทุนตำบล กองทุนฟื้นฟูจังหวัด กองทุนดูแลผู้สูงอายุ (long term care))	

3.3 กรุณาให้คะแนนความคาดหวังที่ท่านมีต่อการดำเนินงาน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดย 1 หมายถึง คาดหวังน้อยที่สุด จนถึง 10 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด ?

ความพึงพอใจ	ระดับคะแนน ความพึงพอใจ (1-10)
ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ความต้องการต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ**

4.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจอะไรบ้างต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ?

.....

.....

.....

4.2 ท่านมีข้อเสนอแนะ/ความต้องการอะไรบ้างต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ?

.....

.....

.....



## ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของสมาชิกในครัวเรือน

### ภาค ผนวก 2

#### ตารางที่ ฌ2.1 จำนวนและร้อยละเพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรสจำแนกตามเขต

เขต	เพศ		ช่วงอายุ					สถานภาพสมรส			รวม
	ชาย	หญิง	15-30 ปี	31-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	65 ปี ขึ้นไป	โสด	สมรส	ม้าย/หย่า/แยก	
1	282 (44.8)	348 (55.2)	106 (16.8)	125 (19.8)	118 (18.7)	134 (21.3)	147 (23.3)	142 (22.5)	378 (60.0)	110 (17.5)	630
2	288 (44.2)	364 (55.8)	168 (25.8)	155 (23.8)	115 (17.6)	100 (15.3)	114 (17.5)	169 (25.9)	387 (59.4)	96 (14.7)	652
3	226 (42.5)	306 (57.5)	92 (17.3)	73 (13.7)	93 (17.5)	150 (28.2)	124 (23.3)	127 (23.9)	319 (60.0)	86 (16.2)	532
4	237 (41.8)	330 (58.2)	117 (20.6)	105 (18.5)	111 (19.6)	121 (21.3)	113 (19.9)	121 (21.3)	353 (62.3)	93 (16.4)	567
5	177 (41.5)	250 (58.6)	74 (17.3)	91 (21.3)	79 (18.5)	102 (23.9)	81 (19.0)	98 (23.0)	265 (62.1)	64 (15.0)	427
6	260 (43.6)	337 (56.5)	134 (135.4)	134 (135.4)	120 (121.2)	97 (98.0)	112 (113.1)	121 (20.3)	377 (63.2)	99 (16.6)	597

## ตารางที่ ผ2.1 (ต่อ)

เพศ	ช่วงอายุ				สถานภาพสมรส			รวม			
	ชาย	หญิง	15-30 ปี	31-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	65 ปี ขึ้นไป		โสด	สมรส	ฝ่าย/หย่า/แยก
7	219 (43.2)	288 (56.8)	76 (15.0)	98 (19.3)	127 (25.1)	89 (17.6)	117 (23.1)	82 (16.2)	319 (62.9)	106 (20.9)	507
8	243 (42.3)	332 (57.7)	98 (17.0)	124 (21.6)	120 (20.9)	106 (18.4)	127 (22.1)	110 (19.1)	379 (65.9)	86 (15.0)	575
9	283 (44.9)	347 (55.1)	144 (22.9)	131 (20.8)	113 (17.9)	107 (17.0)	135 (21.4)	126 (20.0)	397 (63.0)	107 (17.0)	630
10	302 (45.7)	359 (54.3)	144 (21.8)	141 (21.3)	120 (18.2)	125 (18.9)	131 (19.8)	119 (18.0)	444 (67.2)	98 (14.8)	661
11	296 (46.0)	348 (54.0)	169 (26.2)	182 (28.3)	128 (19.9)	85 <sup>II</sup> (13.2)	80 (12.4)	151 (23.5)	409 (63.5)	84 (13.0)	644
12	306 (43.3)	401 (56.7)	183 (25.9)	172 (24.3)	144 (20.4)	99 (14.0)	109 (15.4)	172 (24.3)	438 (62.0)	97 (13.7)	707
13	150 (35.0)	279 (65.0)	59 (13.8)	78 (18.2)	88 (20.5)	118 (27.5)	86 (20.1)	102 (23.8)	263 (61.3)	64 (14.9)	429
<b>รวม</b>	<b>3,269 (43.3)</b>	<b>4,289 (56.8)</b>	<b>1,564 (20.7)</b>	<b>1,609 (21.3)</b>	<b>1,476 (19.5)</b>	<b>1,433 (19.0)</b>	<b>1,476 (19.5)</b>	<b>1,640 (21.7)</b>	<b>4,728 (62.6)</b>	<b>1,190 (15.7)</b>	<b>7,558</b>

**ตารางที่ ๕2.2** จำนวนและร้อยละสถานการศึกษา ระดับการศึกษาสูงสุดจำแนกตามเขต

เขต	ระดับการศึกษา						รวม	
	ไม่ได้รับ	ประถมศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี		สูงกว่าป.ตรี
1	42 (6.7)	322 (51.1)	86 (13.7)	106 (16.8)	24 (3.8)	47 (7.5)	3 (0.5)	630
2	75 (11.5)	293 (44.9)	106 (16.3)	123 (18.9)	25 (3.8)	29 (4.4)	1 (0.2)	652
3	16 (3.0)	331 (62.2)	68 (12.8)	94 (17.7)	16 (3.0)	5 (0.9)	2 (0.4)	532
4	16 (2.8)	289 (51.0)	107 (18.9)	98 (17.3)	27 (4.8)	29 (5.1)	1 (0.2)	567
5	11 (2.6)	244 (57.1)	73 (17.1)	63 (14.8)	14 (3.3)	21 (4.9)	1 (0.2)	427
6	20 (3.4)	306 (51.3)	116 (19.4)	108 (18.1)	24 (4.0)	21 (3.5)	2 (0.3)	597
7	16 (3.2)	289 (57.0)	65 (12.8)	100 (19.7)	19 (3.7)	17 (3.4)	1 (0.2)	507
8	14 (2.4)	337 (58.6)	89 (15.5)	86 (15.0)	20 (3.5)	27 (4.7)	2 (0.3)	575
9	38 (6.0)	329 (52.2)	115 (18.3)	110 (17.5)	13 (2.1)	25 (4.0)	0 (0.0)	630
10	22 (3.3)	385 (58.2)	102 (15.4)	103 (15.6)	17 (2.6)	31 (4.7)	1 (0.2)	661
11	28 (4.3)	287 (44.6)	141 (21.9)	109 (16.9)	37 (5.7)	41 (6.4)	1 (0.2)	644
12	26 (3.7)	360 (50.9)	143 (20.2)	109 (15.4)	35 (5.0)	33 (4.7)	1 (0.1)	707
13	25 (5.8)	169 (39.4)	61 (14.2)	93 (21.7)	25 (5.8)	51 (11.9)	5 (1.2)	429
<b>รวม</b>	<b>349 (4.6)</b>	<b>3941 (52.1)</b>	<b>1272 (16.8)</b>	<b>1302 (17.2)</b>	<b>296 (3.9)</b>	<b>377 (5.0)</b>	<b>21 (0.3)</b>	<b>7,558</b>

**ตารางที่ ๗2.3** จำนวนและร้อยละอาชีพหลัก

เขต	อาชีพหลัก							รวม	
	ธุรกิจส่วนตัว	ค้าขาย	เกษตรกร	รับจ้าง	เกษียณ	นักเรียน	ลูกจ้าง		ญาติอื่น
1	14 (2.2)	125 (19.8)	103 (16.3)	193 (30.6)	112 (17.8)	1 (0.2)	40 (6.3)	42 (6.7)	630
2	27 (4.1)	97 (14.9)	175 (26.8)	154 (23.6)	108 (16.6)	0 (0.0)	57 (8.7)	34 (5.2)	652
3	30 (5.6)	76 (14.3)	131 (24.6)	124 (23.3)	119 (22.4)	2 (0.4)	38 (7.1)	12 (2.3)	532
4	28 (4.9)	138 (24.3)	68 (12.0)	149 (26.3)	137 (24.2)	0 (0.0)	42 (7.4)	5 (0.9)	567
5	31 (7.3)	79 (18.5)	77 (18.0)	112 (26.2)	94 (22.0)	5 (1.2)	20 (4.7)	9 (2.1)	427
6	47 (7.9)	108 (18.1)	104 (17.4)	161 (27.0)	136 (22.8)	2 (0.3)	37 (6.2)	2 (0.3)	597
7	16 (3.2)	79 (15.6)	164 (32.3)	73 (14.4)	137 (27.0)	0 (0.0)	22 (4.3)	16 (3.2)	507
8	44 (7.7)	62 (10.8)	191 (33.2)	82 (14.3)	133 (23.1)	0 (0.0)	36 (6.3)	27 (4.7)	575
9	8 (1.3)	67 (10.6)	233 (37.0)	135 (21.4)	121 (19.2)	0 (0.0)	56 (8.9)	10 (1.6)	630
10	2 (0.3)	80 (12.1)	304 (46.0)	86 (13.0)	99 (15.0)	2 (0.3)	57 (8.6)	31 (4.7)	661
11	33 (5.1)	85 (13.2)	152 (23.6)	162 (25.2)	116 (18.0)	0 (0.0)	56 (8.7)	40 (6.2)	644
12	27 (3.8)	58 (8.2)	272 (38.5)	143 (20.2)	119 (16.8)	0 (0.0)	65 (9.2)	23 (3.3)	707
13	70 (16.3)	162 (37.8)	0 (0.0)	52 (12.1)	93 (21.7)	12 (2.8)	30 (7.0)	10 (2.3)	429
<b>รวม</b>	<b>377 (5.0)</b>	<b>1,216 (16.1)</b>	<b>1,974 (26.1)</b>	<b>1,626 (21.5)</b>	<b>1,524 (20.2)</b>	<b>24 (0.3)</b>	<b>556 (7.4)</b>	<b>261 (3.5)</b>	<b>7,558</b>

**ตารางที่ ๗2.4** จำนวนและร้อยละโรคประจำตัว และประกันสุขภาพกับบริษัทเอกชน จำแนกตามเขต

เขต	โรคประจำตัว		ประกันสุขภาพกับบริษัทเอกชน			รวม
	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ไม่แน่ใจ	
1	215 (34.1)	415 (65.9)	49 (7.8)	555 (88.1)	26 (4.1)	630
2	173 (26.5)	479 (73.5)	32 (4.9)	609 (93.4)	11 (1.7)	652
3	230 (43.2)	302 (56.8)	67 (12.6)	462 (86.8)	3 (0.6)	532
4	200 (35.3)	367 (64.7)	72 (12.7)	495 (87.3)	0 (0.0)	567
5	139 (32.6)	288 (67.4)	83 (19.4)	338 (79.2)	6 (1.4)	427
6	190 (31.8)	407 (68.2)	86 (14.4)	509 (85.3)	2 (0.3)	597
7	148 (29.2)	359 (70.8)	53 (10.5)	452 (89.2)	2 (0.4)	507
8	141 (24.5)	434 (75.5)	28 (4.9)	547 (95.1)	0 (0.0)	575
9	169 (26.8)	461 (73.2)	17 (2.7)	611 (97.0)	2 (0.3)	630
10	210 (31.8)	451 (68.2)	32 (4.8)	621 (93.9)	8 (1.2)	661
11	122 (18.9)	522 (81.1)	44 (6.8)	600 (93.2)	0 (0.0)	644
12	134 (19.0)	573 (81.0)	39 (5.5)	666 (94.2)	2 (0.3)	707
13	145 (33.8)	284 (66.2)	86 (20.0)	339 (79.0)	4 (0.9)	429
<b>รวม</b>	<b>2,216 (29.3)</b>	<b>5,342 (70.7)</b>	<b>688 (9.1)</b>	<b>6,804 (90.0)</b>	<b>66 (0.9)</b>	<b>7,558</b>

ส่วนที่ 2 สัทธิมน้ำที่ของประชาชนต่อสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง)  
และช่องทางบริการข้อมูลสิทธิ

**ตารางที่ ๒2.5** จำนวนและร้อยละการรับทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

เขต	สปสช.	สำนักงานประกันสังคม	กระทรวงสาธารณสุข	อื่นๆ (อปท.)	ไม่ทราบ	รวม
1	139 (22.1)	11 (1.7)	45 (7.1)	12 (1.9)	423 (67.1)	630
2	126 (19.3)	2 (0.3)	34 (5.2)	0 (0.0)	490 (75.2)	652
3	31 (5.8)	13 (2.4)	172 (32.3)	5 (0.9)	311 (58.5)	532
4	57 (10.1)	16 (2.8)	226 (39.9)	3 (0.5)	265 (46.7)	567
5	52 (12.2)	13 (3.0)	121 (28.3)	5 (1.2)	236 (55.3)	427
6	70 (11.7)	12 (2.0)	230 (38.5)	6 (1.0)	279 (46.7)	597
7	51 (10.1)	10 (2.0)	164 (32.3)	13 (2.6)	269 (53.1)	507
8	62 (10.8)	4 (0.7)	59 (10.3)	0 (0.0)	450 (78.3)	575
9	64 (10.2)	2 (0.3)	42 (6.7)	5 (0.8)	517 (82.1)	630

เขต	สปตช.	สำนักงานระกันสังคม	กระทรวงสาธารณสุข	อื่นๆ (อปท.)	ไม่ทราบ	รวม
10	96 (14.5)	3 (0.5)	55 (8.3)	1 (0.2)	506 (76.6)	661
11	17 (2.6)	0 (0.0)	145 (22.5)	0 (0.0)	482 (74.8)	644
12	78 (11.0)	2 (0.3)	190 (26.9)	0 (0.0)	437 (61.8)	707
13	92 (21.4)	4 (0.9)	88 (20.5)	0 (0.0)	245 (57.1)	429
<b>รวม</b>	<b>935 (12.4)</b>	<b>92 (1.2)</b>	<b>1571 (20.8)</b>	<b>50 (0.7)</b>	<b>4910 (65.0)</b>	<b>7,558</b>

**ตารางที่ ๕2.6** จำนวนและร้อยละการรับทราบหมายเลขสายด่วน สปสช.

เขต	โทร.1669	โทร.1506	โทร.1330	โทร.1111	โทร.1300	โทร.1193	ไม่ทราบ	รวม
1	120 (19.0)	26 (4.1)	228 (36.2)	21 (3.3)	28 (4.4)	26 (4.1)	181 (28.7)	630
2	124 (19.0)	36 (5.5)	185 (28.4)	24 (3.7)	43 (6.6)	23 (3.5)	217 (33.3)	652
3	111 (20.9)	26 (4.9)	178 (33.5)	16 (3.0)	28 (5.3)	20 (3.8)	153 (28.8)	532
4	99 (17.5)	25 (4.4)	196 (34.6)	16 (2.8)	31 (5.5)	17 (3.0)	183 (32.3)	567
5	65 (15.2)	22 (5.2)	151 (35.4)	5 (1.2)	26 (6.1)	19 (4.4)	139 (32.6)	427
6	95 (15.9)	29 (4.9)	196 (32.8)	11 (1.8)	40 (6.7)	23 (3.9)	203 (34.0)	597
7	102 (20.1)	18 (3.6)	176 (34.7)	8 (1.6)	28 (5.5)	14 (2.8)	161 (31.8)	507
8	110 (19.1)	25 (4.3)	192 (33.4)	14 (2.4)	31 (5.4)	21 (3.7)	182 (31.7)	575
9	115 (18.3)	35 (5.6)	204 (32.4)	20 (3.2)	45 (7.1)	19 (3.0)	192 (30.5)	630
10	100 (15.1)	45 (6.8)	227 (34.3)	17 (2.6)	39 (5.9)	24 (3.6)	209 (31.6)	661
11	112 (17.4)	28 (4.3)	238 (37.0)	13 (2.0)	38 (5.9)	16 (2.5)	199 (30.9)	644
12	132 (18.7)	52 (7.4)	234 (33.1)	21 (3.0)	34 (4.8)	26 (3.7)	208 (29.4)	707
13	82 (19.1)	21 (4.9)	141 (32.9)	13 (3.0)	30 (7.0)	11 (2.6)	131 (30.5)	429
<b>รวม</b>	<b>1,367 (18.1)</b>	<b>388 (5.1)</b>	<b>2,546 (33.7)</b>	<b>199 (2.6)</b>	<b>441 (5.8)</b>	<b>259 (3.4)</b>	<b>2,358 (31.2)</b>	<b>7,558</b>



**ตารางที่ ๓2.7** จำนวนและร้อยละต่อการรับรู้สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

สิทธิ และ หน้าที่	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	เขต 5	เขต 6	เขต 7	เขต 8	เขต 9	เขต 10	เขต 11	เขต 12	เขต 13	รวม
<b>ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(สิทธิบัตรทอง) ทุกคนมีหน่วยบริการประจำ</b>														
ใช่	348 (55.2)	359 (55.1)	500 (94.0)	550 (97.0)	363 (85.0)	563 (94.3)	471 (92.9)	526 (91.5)	560 (88.9)	584 (88.4)	569 (88.4)	672 (95.0)	327 (76.2)	6,392 (84.6)
ไม่ใช่	9 (1.4)	3 (0.5)	10 (1.9)	9 (1.6)	8 (1.9)	8 (1.3)	0 (0.0)	3 (0.5)	1 (0.2)	2 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	7 (1.6)	60 (0.8)
ไม่ทราบ	273 (43.3)	290 (44.5)	22 (4.1)	8 (1.4)	56 (13.1)	26 (4.4)	36 (7.1)	46 (8.0)	69 (11.0)	75 (11.3)	75 (11.6)	35 (5.0)	95 (22.1)	1,106 (14.6)
<b>สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(สิทธิบัตรทอง) เปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ 4 ครั้งต่อปี</b>														
ใช่	62 (9.8)	60 (9.2)	115 (21.6)	147 (25.9)	100 (23.4)	193 (32.3)	110 (21.7)	152 (26.4)	76 (12.1)	113 (17.1)	129 (20.0)	206 (29.1)	111 (25.9)	1,574 (20.8)
ไม่ใช่	25 (4.0)	4 (0.6)	25 (4.7)	4 (4.1)	37 (8.7)	41 (6.9)	3 (0.6)	6 (1.0)	6 (1.0)	11 (1.7)	7 (1.1)	23 (3.3)	55 (12.8)	266 (3.5)
ไม่ทราบ	543 (86.2)	588 (90.2)	392 (73.7)	397 (70.0)	290 (67.9)	363 (60.8)	394 (77.7)	417 (72.5)	548 (87.0)	537 (81.2)	508 (78.9)	478 (67.6)	263 (61.3)	5,718 (75.7)

**ตารางที่ ๓2.7 (ต่อ)**

สิทธิและหน้าที่	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	เขต 5	เขต 6	เขต 7	เขต 8	เขต 9	เขต 10	เขต 11	เขต 12	เขต 13	รวม
<b>ถ้ารับป่วยทั่วไป ต้องไปใช้บริการที่หน่วยบริการประจำที่ลงทะเบียนสิทธิไว้</b>														
ใช่	387 (61.4)	436 (66.9)	508 (95.5)	548 (96.6)	381 (89.2)	567 (95.0)	475 (93.7)	519 (90.3)	530 (84.1)	593 (89.7)	562 (87.3)	628 (88.8)	334 (77.9)	6,468 (85.6)
ไม่ใช่	1 (0.2)	2 (0.3)	7 (1.3)	1 (0.2)	6 (1.4)	6 (1.0)	4 (0.8)	4 (0.7)	2 (0.3)	1 (0.2)	2 (0.3)	1 (0.1)	14 (3.3)	51 (0.7)
ไม่ทราบ	242 (38.4)	214 (32.8)	17 (3.2)	18 (3.2)	40 (9.4)	24 (4.0)	28 (5.5)	52 (9.0)	98 (15.6)	67 (10.1)	80 (12.4)	78 (11.0)	81 (18.9)	1039 (13.7)
<b>ถ้ารับป่วยฉุกเฉิน สามารถไปรักษาที่สถานพยาบาลใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด</b>														
ใช่	518 (82.2)	535 (82.1)	485 (91.2)	523 (92.2)	370 (86.7)	558 (93.5)	415 (81.9)	467 (81.2)	554 (87.9)	600 (90.8)	506 (78.6)	607 (85.9)	364 (84.8)	6,502 (86.0)
ไม่ใช่	4 (0.6)	5 (0.8)	9 (1.7)	18 (3.2)	9 (2.1)	8 (1.3)	13 (2.6)	13 (2.3)	12 (1.9)	7 (1.1)	6 (0.9)	8 (1.1)	15 (3.5)	127 (1.7)
ไม่ทราบ	108 (17.1)	112 (17.2)	38 (7.1)	26 (4.6)	48 (11.2)	31 (5.2)	79 (15.6)	95 (16.5)	64 (10.2)	54 (8.2)	132 (20.5)	92 (13.0)	50 (11.7)	929 (12.3)

**ตารางที่ ผ2.7 (ต่อ)**

สิทธิ และ หน้า	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	เขต 5	เขต 6	เขต 7	เขต 8	เขต 9	เขต 10	เขต 11	เขต 12	เขต 13	รวม
<b>ใช้สิทธิรับบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคได้</b>														
ใช่	301 (47.8)	307 (47.1)	442 (83.1)	447 (78.8)	318 (74.5)	509 (85.3)	452 (89.2)	497 (86.4)	460 (73.0)	413 (62.5)	500 (77.6)	612 (86.6)	314 (73.2)	5,572 (73.7)
ไม่ใช่	22 (3.5)	1 (0.2)	16 (3.0)	23 (4.1)	11 (2.6)	15 (2.5)	6 (1.2)	9 (1.6)	7 (1.1)	7 (1.1)	2 (0.3)	5 (0.7)	19 (4.4)	143 (1.9)
ไม่	307 (48.7)	344 (52.8)	74 (13.9)	97 (17.1)	98 (23.0)	73 (12.2)	49 (9.7)	69 (12.0)	163 (25.9)	241 (36.5)	142 (22.0)	90 (12.7)	96 (22.4)	1,843 (24.4)
<b>ใช้สิทธิรักษาโรคที่ต้องผ่าตัดและโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูงได้</b>														
ใช่	217 (34.4)	209 (32.1)	311 (58.5)	325 (57.3)	227 (53.2)	357 (59.8)	289 (57.0)	284 (49.4)	294 (46.7)	236 (35.7)	296 (46.0)	399 (56.4)	274 (63.9)	3,718 (49.2)
ไม่ใช่	74 (11.7)	56 (8.6)	58 (10.9)	72 (12.7)	45 (10.5)	68 (11.4)	48 (9.5)	52 (9.0)	67 (10.6)	77 (11.6)	38 (5.9)	30 (4.2)	36 (8.4)	721 (9.5)
ไม่ทราบ	339 (53.8)	387 (59.4)	163 (30.6)	170 (30.0)	155 (36.3)	172 (28.8)	170 (33.5)	239 (41.6)	269 (42.7)	348 (52.6)	310 (48.1)	278 (39.3)	119 (27.7)	3,119 (41.3)

**ตารางที่ ๓2.7 (ต่อ)**

สิทธิและหน้าที่	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	เขต 5	เขต 6	เขต 7	เขต 8	เขต 9	เขต 10	เขต 11	เขต 12	เขต 13	รวม
<b>ผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยด้วยตัวเองไม่ได้ คิดบ้านคิดเตียง สามารถได้รับการดูแลด้านสุขภาพ ต่อเนื่องในระยะเวลาที่บ้านได้</b>														
ใช่	181 (28.7)	154 (23.6)	406 (76.3)	415 (73.2)	246 (57.6)	451 (75.5)	398 (78.5)	411 (71.5)	339 (53.8)	282 (42.7)	408 (63.4)	558 (78.9)	231 (33.8)	4,480 (59.3)
ไม่ใช่	51 (8.1)	16 (2.5)	14 (2.6)	27 (4.8)	20 (4.7)	29 (4.9)	10 (2.0)	4 (0.7)	17 (2.7)	15 (2.3)	12 (1.9)	25 (3.5)	21 (4.9)	261 (3.5)
ไม่ทราบ	398 (63.2)	482 (73.9)	112 (21.1)	125 (22.0)	161 (37.7)	117 (19.6)	99 (19.5)	160 (27.8)	274 (43.5)	364 (55.1)	224 (34.8)	124 (17.5)	177 (41.3)	2,817 (37.3)
<b>ใช้สิทธิลดบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง</b>														
ใช่	123 (19.5)	132 (20.2)	307 (57.7)	294 (51.9)	198 (46.4)	355 (59.5)	280 (55.2)	352 (61.2)	196 (31.1)	176 (26.6)	319 (49.5)	404 (57.1)	203 (47.3)	3,339 (44.2)
ไม่ใช่	66 (10.5)	37 (5.7)	25 (4.7)	42 (7.4)	46 (10.8)	49 (8.2)	32 (6.3)	32 (5.6)	40 (6.3)	34 (5.1)	24 (3.7)	42 (5.9)	35 (8.2)	504 (6.7)
ไม่ทราบ	441 (70.0)	483 (74.1)	200 (37.6)	231 (40.7)	183 (42.9)	193 (32.3)	195 (38.5)	191 (33.2)	394 (62.5)	451 (68.2)	301 (46.7)	261 (36.9)	191 (44.5)	3,715 (49.2)

**ตารางที่ ผ2.7 (ต่อ)**

สิทธิ และ หน้า	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	เขต 5	เขต 6	เขต 7	เขต 8	เขต 9	เขต 10	เขต 11	เขต 12	เขต 13	รวม
<b>ใช้สิทธิบริการแพทย์แผนไทย</b>														
ใช่	130 (20.6)	91 (14.0)	255 (47.9)	242 (42.7)	168 (39.3)	284 (47.6)	324 (63.9)	317 (55.1)	320 (50.8)	211 (31.9)	293 (45.5)	402 (56.9)	94 (21.9)	3,131 (41.4)
ไม่ใช่	45 (7.1)	29 (4.4)	79 (14.8)	89 (15.7)	68 (15.9)	86 (14.4)	26 (5.1)	25 (4.3)	14 (2.2)	44 (6.7)	35 (5.4)	40 (5.7)	109 (25.4)	689 (9.1)
ไม่ทราบ	455 (72.2)	532 (81.6)	198 (37.2)	236 (41.6)	191 (44.7)	227 (38.0)	157 (31.0)	233 (40.5)	296 (47.0)	406 (61.4)	316 (49.1)	265 (37.5)	226 (52.7)	3,738 (49.5)
<b>ผู้ป่วยโรคจิตเรื้อรังสามารถรับบริการ/ดูแลต่อเนื่องที่บ้านหรือชุมชนได้</b>														
ใช่	88 (14.0)	66 (10.1)	290 (54.5)	280 (49.4)	183 (42.9)	305 (51.1)	339 (66.9)	312 (54.3)	238 (37.8)	135 (20.4)	279 (43.3)	296 (41.9)	158 (36.8)	2,969 (39.3)
ไม่ใช่	50 (7.9)	25 (3.8)	53 (10.0)	60 (10.6)	39 (9.1)	52 (8.7)	9 (1.8)	22 (3.8)	22 (3.5)	32 (4.8)	10 (1.6)	41 (5.8)	39 (9.1)	454 (6.0)
ไม่ทราบ	492 (78.1)	561 (86.0)	189 (35.5)	227 (40.0)	205 (48.0)	240 (40.2)	159 (31.4)	241 (41.9)	370 (58.7)	494 (74.7)	355 (55.1)	370 (52.3)	232 (54.1)	4,135 (54.7)

**ตารางที่ ๓2.7 (ต่อ)**

สิทธิ และ หน้า	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	๑๓	รวม
<b>ผู้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) ที่ได้รับความเสียหายจากบริการพยาบาลสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้</b>														
ใช่	133 (21.1)	131 (20.1)	319 (60.0)	377 (66.5)	223 (52.2)	380 (63.7)	287 (56.6)	297 (51.7)	199 (31.6)	206 (31.2)	330 (51.2)	408 (57.7)	258 (60.1)	3,548 (46.9)
ไม่ใช่	28 (4.4)	28 (4.3)	19 (3.6)	31 (5.5)	31 (7.3)	20 (3.4)	19 (3.7)	24 (4.2)	23 (3.7)	31 (4.7)	17 (2.6)	9 (1.3)	15 (3.5)	295 (3.9)
ไม่ทราบ	469 (74.4)	493 (75.6)	194 (36.5)	159 (28.0)	173 (40.5)	197 (33.0)	201 (39.6)	254 (44.2)	408 (64.8)	424 (64.1)	297 (46.1)	290 (41.0)	156 (36.4)	3,715 (49.2)
<b>เทศบาล / อบต./ในพื้นที่ของหน่วยงานจัดให้มีประมาณ (กองทุนตำบล) สนับสนุนให้ประชาชนมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคในชุมชน</b>														
ใช่	318 (50.5)	344 (52.8)	359 (67.5)	412 (72.7)	205 (48.0)	482 (80.7)	409 (80.7)	510 (88.7)	549 (87.1)	536 (81.1)	490 (76.1)	556 (78.6)	154 (35.9)	5,324 (70.4)
ไม่ใช่	33 (5.2)	20 (3.1)	34 (6.4)	27 (4.8)	55 (12.9)	23 (3.9)	11 (2.2)	0 (0.0)	13 (2.1)	1 (0.2)	20 (3.1)	42 (5.9)	35 (8.2)	314 (4.2)
ไม่ทราบ	279 (44.3)	288 (44.2)	139 (26.1)	128 (22.6)	167 (39.1)	92 (15.4)	87 (17.2)	65 (11.3)	68 (10.8)	124 (18.8)	134 (20.8)	109 (15.4)	240 (55.9)	1,920 (25.4)

**ตารางที่ ๗2.8** ร้อยละช่องทางทางการให้ข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ผ่านช่องทางใดมากที่สุด 3 อันดับแรก

เขต	อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3
1	โทรศัพท์ (28.32)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (19.12)	ไลน์/SMS (15.66)
2	โทรทัศน์ (31.21)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (19.58)	เฟสบุ๊ก (18.93)
3	โทรศัพท์ (39.42)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (24.27)	เฟสบุ๊ก (10.68)
4	โทรศัพท์ (35.40)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (22.54)	เฟสบุ๊ก (16.91)
5	โทรศัพท์ (38.87)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (16.13)	เฟสบุ๊ก (15.56)
6	โทรศัพท์ (31.34)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (21.17)	เฟสบุ๊ก (19.34)
7	โทรศัพท์ (38.41)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (34.11)	เฟสบุ๊ก (12.10)
8	โทรศัพท์ (46.11)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (24.22)	เฟสบุ๊ก (12.28)
9	โทรศัพท์ (32.96)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (24.36)	เฟสบุ๊ก (14.06)
10	โทรศัพท์ (33.28)	วิทยุ/หอกระจายข่าว(20.60)	เฟสบุ๊ก (16.27)
11	โทรศัพท์ (35.53)	เฟสบุ๊ก (22.61)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (14.61)
12	โทรศัพท์ (31.96)	วิทยุ/หอกระจายข่าว (24.90)	เฟสบุ๊ก (18.07)
13	โทรศัพท์ (28.10)	เฟสบุ๊ก (16.89)	แอปพลิเคชัน (15.57)
<b>ภาพรวม</b>	<b>โทรศัพท์ (34.33)</b>	<b>วิทยุ/หอกระจายข่าว (21.22)</b>	<b>เฟสบุ๊ก (16.31)</b>

**ตารางที่ ๓2.9** จำนวนและร้อยละต่อการรับรู้สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ช่องทางบริการ	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	เขต 5	เขต 6	เขต 7	เขต 8	เขต 9	เขต 10	เขต 11	เขต 12	เขต 13	รวม
<b>โทรศัพท์ สายด่วน สปสช.</b>														
ทราบ	44	53	42	49	42	45	48	50	49	49	49	53	36	609
เคยใช้	(7.0)	(8.1)	(7.9)	(8.6)	(9.8)	(7.5)	(9.5)	(8.7)	(7.8)	(7.4)	(7.6)	(7.5)	(8.4)	(8.1)
ทราบ	97	110	77	91	76	103	73	92	93	115	116	108	59	1,210
ไม่เคยใช้	(15.4)	(16.9)	(14.5)	(16.0)	(17.8)	(17.3)	(14.4)	(16.0)	(14.8)	(17.4)	(18.0)	(15.3)	(13.8)	(16.0)
<b>ไม่ใช้</b>														
ไม่ทราบ	489	489	413	427	309	449	386	433	488	497	479	546	334	5,739
เคยใช้	(77.6)	(75.0)	(77.6)	(75.3)	(72.4)	(75.2)	(76.1)	(75.3)	(77.5)	(75.2)	(74.4)	(77.2)	(77.9)	(75.9)
<b>หน่วยรับเรื่องเรียนอิสระจากผู้ถูกรังเรียน ฯ ตามมาตรา 505</b>														
ทราบ	3	5	5	8	3	5	2	1	5	3	0	11	5	56
เคยใช้	(0.5)	(0.8)	(0.9)	(1.4)	(0.7)	(0.8)	(0.4)	(0.2)	(0.8)	(0.5)	(0.0)	(1.6)	(1.2)	(0.7)
ทราบ	18	1	51	88	47	79	14	18	25	26	26	92	42	527
ไม่เคยใช้	(2.9)	(0.2)	(9.6)	(15.5)	(11.0)	(13.2)	(2.8)	(3.1)	(4.0)	(3.9)	(4.0)	(13.0)	(9.8)	(7.0)
<b>ไม่ใช้</b>														
ไม่ทราบ	609	646	476	471	377	513	491	556	600	632	618	604	382	6,975
เคยใช้	(96.7)	(99.1)	(89.5)	(83.1)	(88.3)	(85.9)	(96.8)	(96.7)	(95.2)	(95.6)	(96.0)	(85.4)	(89.0)	(92.3)



**ตารางที่ ๓2.9 (ต่อ)**

ช่อง ทาง บริการ	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	เขต 5	เขต 6	เขต 7	เขต 8	เขต 9	เขต 10	เขต 11	เขต 12	เขต 13	รวม
<b>ศูนย์บริการหลักกับสุขภาพในหน่วยบริการ</b>														
ทราบ เคยใช้	102 (16.2)	59 (9.0)	51 (9.6)	163 (28.7)	63 (14.8)	145 (24.3)	63 (12.4)	95 (16.5)	47 (7.5)	15 (2.3)	100 (15.5)	122 (17.3)	55 (12.8)	1,080 (14.3)
ทราบ ไม่เคย ใช้	20 (3.2)	19 (2.9)	114 (21.4)	167 (29.5)	111 (26.0)	189 (31.7)	60 (11.8)	47 (8.2)	110 (17.5)	74 (11.2)	94 (14.6)	142 (20.1)	79 (18.4)	1,226 (16.2)
ไม่ ทราบ	508 (80.6)	574 (88.0)	367 (69.0)	237 (41.8)	253 (59.3)	263 (44.1)	384 (75.7)	433 (75.3)	473 (75.1)	572 (86.5)	450 (69.9)	443 (62.7)	295 (68.8)	5,252 (69.5)
<b>ศูนย์ประสานงานหลักกับสุขภาพประชาชน</b>														
ทราบ เคยใช้	10 (1.6)	1 (0.2)	59 (11.1)	131 (23.1)	36 (8.4)	124 (20.8)	24 (4.7)	66 (11.5)	7 (1.1)	0 (0.0)	26 (4.0)	27 (3.8)	15 (3.5)	526 (7.0)
ทราบ ไม่เคย ใช้	23 (3.7)	10 (1.5)	97 (18.2)	160 (28.2)	95 (22.2)	184 (30.8)	20 (3.9)	44 (7.7)	22 (3.5)	11 (1.7)	44 (6.8)	67 (9.5)	51 (11.9)	828 (11.0)

**ตารางที่ ๓2.9 (ต่อ)**

ช่อง ทาง บริการ	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	เขต 5	เขต 6	เขต 7	เขต 8	เขต 9	เขต 10	เขต 11	เขต 12	เขต 13	รวม
ไม่ ทราบ	597 (94.8)	641 (98.3)	376 (70.7)	276 (48.7)	296 (69.3)	289 (48.4)	463 (91.3)	465 (80.9)	601 (95.4)	650 (98.3)	574 (89.1)	613 (86.7)	363 (84.6)	6,204 (82.1)
<b>เว็บไซต์ สปสช. www.nhso.go.th</b>														
ทราบ	7 (1.1)	0 (0.0)	1 (0.2)	6 (1.1)	8 (1.9)	5 (0.8)	1 (0.2)	3 (0.5)	4 (0.6)	3 (0.5)	1 (0.2)	11 (1.6)	17 (4.0)	67 (0.9)
ไม่ เคย ใช้	22 (3.5)	63 (9.7)	45 (8.5)	133 (23.5)	76 (17.8)	159 (26.6)	9 (1.8)	26 (4.5)	89 (14.1)	105 (15.9)	103 (16.0)	126 (17.8)	60 (14.0)	1,016 (13.4)
ไม่ ทราบ	601 (95.4)	589 (90.3)	486 (91.4)	428 (75.5)	343 (80.3)	433 (72.5)	497 (98.0)	546 (95.0)	537 (85.2)	553 (83.7)	540 (83.9)	570 (80.6)	352 (82.1)	6,475 (85.7)
<b>เว็บไซต์ "ศูนย์ข่าว สปสช."</b>														
ทราบ	5 (0.8)	0 (0.0)	2 (0.4)	133 (23.5)	5 (1.2)	3 (0.5)	2 (0.4)	2 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.3)	7 (1.0)	6 (1.4)	37 (0.5)
ไม่ เคย ใช้	14 (2.2)	30 (4.6)	39 (7.3)	3 (0.5)	62 (14.5)	158 (26.5)	5 (1.0)	17 (3.0)	28 (4.4)	18 (2.7)	74 (11.5)	90 (12.7)	45 (10.5)	713 (9.4)

## ตารางที่ ผ2.9 (ต่อ)

ช่อง ทาง บริการ	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	เขต 5	เขต 6	เขต 7	เขต 8	เขต 9	เขต 10	เขต 11	เขต 12	เขต 13	รวม
ไม่ ทราบ	611 (97.0)	622 (95.4)	491 (92.3)	431 (76.0)	360 (84.3)	436 (73.0)	500 (98.6)	556 (96.7)	602 (95.6)	643 (97.3)	568 (88.2)	610 (86.3)	378 (88.1)	6,808 (90.1)
<b>เฟลสบู๊ต สปสซ.</b>														
ทราบ เคยใช้	6 (1.0)	0 (0.0)	3 (0.6)	10 (1.8)	5 (1.2)	4 (0.7)	3 (0.6)	4 (0.7)	5 (0.8)	2 (0.3)	2 (0.3)	8 (1.1)	7 (1.6)	59 (0.8)
ทราบ ไม่เคย ใช้	21 (3.3)	71 (10.9)	39 (7.3)	124 (21.9)	59 (13.8)	156 (26.1)	7 (1.4)	16 (2.8)	100 (15.9)	113 (17.1)	91 (14.1)	126 (17.8)	43 (10.0)	966 (12.8)
ไม่ ทราบ	603 (95.7)	581 (89.1)	490 (92.1)	433 (76.4)	363 (85.0)	437 (73.2)	497 (98.0)	555 (96.5)	525 (83.3)	546 (82.6)	551 (85.6)	573 (81.0)	379 (88.3)	6,533 (86.4)
<b>เฟลสบู๊ต สปสซ. เขต</b>														
ทราบ เคยใช้	3 (0.5)	0 (0.0)	1 (0.2)	4 (0.7)	4 (0.9)	5 (0.8)	2 (0.4)	1 (0.2)	0 (0.0)	1 (0.2)	2 (0.3)	9 (1.3)	5 (1.2)	37 (0.5)

## ตารางที่ ผ2.9 (ต่อ)

ช่อง ทาง บริการ	เขต 1	เขต 2	เขต 3	เขต 4	เขต 5	เขต 6	เขต 7	เขต 8	เขต 9	เขต 10	เขต 11	เขต 12	เขต 13	รวม
ทราบ ไม่โดย ใช้	9 (1.4)	16 (2.5)	35 (6.6)	127 (22.4)	52 (12.2)	143 (24.0)	4 (0.8)	10 (1.7)	27 (4.3)	28 (4.2)	71 (11.0)	91 (12.9)	36 (8.4)	649 (8.6)
ไม่ ทราบ	618 (98.1)	636 (97.6)	496 (93.2)	436 (76.9)	371 (86.9)	449 (75.2)	501 (98.8)	564 (98.1)	603 (95.7)	632 (95.6)	571 (88.7)	607 (85.9)	388 (90.4)	6,872 (90.9)
<b>แอปพลิเคชัน "สสจ."</b>														
ทราบ เคยใช้	6 (1.0)	0 (0.0)	1 (0.2)	5 (0.9)	2 (0.5)	4 (0.7)	1 (0.2)	1 (0.2)	0 (0.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	10 (1.4)	2 (0.5)	33 (0.4)
ทราบ ไม่โดย ใช้	12 (1.9)	17 (2.6)	31 (5.8)	112 (19.8)	52 (12.2)	133 (22.3)	6 (1.2)	6 (1.0)	21 (3.3)	26 (3.9)	67 (10.4)	81 (11.5)	33 (7.7)	597 (7.9)
ไม่ ทราบ	612 (97.1)	635 (97.4)	500 (94.0)	450 (79.4)	373 (87.4)	460 (77.1)	500 (98.6)	568 (98.8)	609 (96.7)	634 (95.9)	577 (89.6)	616 (87.1)	394 (91.8)	6,928 (91.7)

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

**ตารางที่ ผ2.10** คะแนนความพึงพอใจจำแนกตามเขต

เขต	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	รวม
1	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)	0 (0.0)	28 (13.0)	79 (36.6)	41 (19.0)	66 (30.6)	0 (0.0)	0 (0.0)
2	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	2 (1.0)	15 (7.8)	56 (29.2)	36 (18.8)	79 (41.2)	0 (0.0)	0 (0.0)
3	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)	1 (0.6)	9 (5.0)	41 (22.7)	21 (11.6)	107 (59.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
4	1 (0.5)	1 (0.5)	1 (0.5)	5 (2.6)	5 (2.6)	15 (7.9)	45 (23.6)	48 (25.1)	70 (36.7)	1 (0.5)	1 (0.5)
5	0 (0.0)	2 (1.6)	1 (0.8)	1 (0.8)	1 (0.8)	7 (5.7)	27 (21.8)	18 (14.5)	67 (54.0)	0 (0.0)	2 (1.6)
6	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.0)	10 (5.0)	11 (5.5)	42 (21.0)	35 (17.5)	100 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
7	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.5)	4 (2.0)	29 (14.8)	52 (26.5)	108 (55.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
8	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	8 (4.0)	50 (24.9)	56 (27.9)	86 (42.8)	0 (0.0)	0 (0.0)
9	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.0)	0 (0.0)	3 (1.5)	47 (23.7)	40 (20.2)	106 (53.5)	0 (0.0)	0 (0.0)
10	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	3 (1.4)	0 (0.0)	50 (23.0)	40 (18.4)	123 (56.7)	0 (0.0)	0 (0.0)
11	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.6)	1 (0.6)	39 (22.8)	46 (26.9)	84 (49.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
12	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	1 (0.4)	8 (3.3)	61 (25.1)	73 (30.0)	99 (40.7)	0 (0.0)	0 (0.0)
13	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (5.0)	10 (8.3)	8 (6.6)	32 (26.5)	13 (10.7)	51 (42.2)	1 (0.8)	0 (0.0)
<b>รวม</b>	<b>2 (0.1)</b>	<b>3 (0.1)</b>	<b>2 (0.1)</b>	<b>26 (1.1)</b>	<b>38 (1.6)</b>	<b>117 (4.8)</b>	<b>598 (24.4)</b>	<b>519 (21.2)</b>	<b>1146 (46.8)</b>	<b>2 (0.1)</b>	<b>3 (0.1)</b>

**ตารางที่ ๗2.11** ช่วงคะแนนความพึงพอใจจำแนกตามเขต

เขต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1	320 (50.8)	276 (43.8)	28 (4.4)	2 (0.3)	4 (0.6)	630
2	324 (49.7)	303 (46.5)	25 (3.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	652
3	346 (65.0)	156 (29.3)	29 (5.5)	1 (0.2)	0 (0.0)	532
4	310 (54.7)	229 (40.4)	25 (4.4)	1 (0.2)	2 (0.4)	567
5	204 (47.8)	193 (45.2)	25 (5.9)	5 (1.2)	0 (0.0)	427
6	316 (52.9)	258 (43.2)	20 (3.4)	3 (0.5)	0 (0.0)	597
7	372 (73.4)	119 (23.5)	16 (3.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	507
8	373 (64.9)	194 (33.7)	8 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	575
9	510 (81.0)	99 (15.7)	20 (3.2)	1 (0.2)	0 (0.0)	630
10	445 (67.3)	200 (30.3)	14 (2.1)	2 (0.3)	0 (0.0)	661
11	363 (56.4)	271 (42.1)	10 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	644
12	414 (58.6)	287 (40.6)	5 (0.7)	1 (0.1)	0 (0.0)	707
13	207 (48.3)	163 (38.0)	53 (12.4)	6 (1.4)	0 (0.0)	429
<b>รวม</b>	<b>4504 (59.6)</b>	<b>2748 (36.4)</b>	<b>278 (3.7)</b>	<b>22 (0.3)</b>	<b>6 (0.1)</b>	<b>0</b>

**ตารางที่ ๓2.12** จำนวนและร้อยละในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้รับการที่สถานพยาบาลหรือไม่

เขต	รับบริการ และใช้สิทธิ	รับบริการ ไม่ได้ใช้สิทธิ	ไม่ได้รับบริการ	รวม
1	216 (34.3)	16 (2.5)	398 (63.2)	630
2	192 (29.4)	13 (2.0)	447 (68.6)	652
3	181 (34.0)	3 (0.6)	348 (65.4)	532
4	191 (33.7)	24 (4.2)	352 (62.1)	567
5	124 (29.0)	11 (2.6)	292 (68.4)	427
6	200 (33.5)	18 (3.0)	379 (63.5)	597
7	196 (38.7)	15 (3.0)	296 (58.4)	507
8	201 (35.0)	6 (1.0)	368 (64.0)	575
9	198 (31.4)	1 (0.2)	431 (68.4)	630
10	217 (32.8)	7 (1.1)	437 (66.1)	661
11	171 (26.6)	19 (3.0)	454 (70.5)	644
12	243 (34.4)	1 (0.1)	463 (65.5)	707
13	121 (28.2)	35 (8.2)	273 (63.6)	429
<b>ภาพรวม</b>	<b>216 (34.3)</b>	<b>16 (2.5)</b>	<b>398 (63.2)</b>	<b>630</b>

**ตารางที่ ๒2.13** จำนวนและร้อยละในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้รับบริการที่สถานพยาบาลหรือไม่

เขต	รักษาโรคประจำหรือไม่		ประเภทของการรับบริการครั้งล่าสุด					
	ใช่	ไม่ใช่	สร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค	รักษาพยาบาล แบบผู้ป่วยนอก	ทันตกรรม/ ทำฟัน	รักษาพยาบาล แบบผู้ป่วยใน	ฟื้นฟู สมรรถภาพ	
1	171 (73.7)	61 (26.3)	58 (25.0)	166 (71.6)	4 (1.7)	4 (1.7)	4 (1.7)	0 (0.0)
2	136 (66.3)	69 (33.7)	59 (28.8)	126 (61.5)	9 (4.4)	11 (5.4)	11 (5.4)	0 (0.0)
3	142 (77.2)	42 (22.8)	24 (13.0)	154 (83.7)	2 (1.1)	4 (2.2)	4 (2.2)	0 (0.0)
4	171 (79.5)	44 (20.5)	10 (4.7)	188 (87.4)	2 (0.9)	14 (6.5)	14 (6.5)	1 (0.5)
5	81 (60.0)	54 (40.0)	4 (3.0)	125 (92.6)	2 (1.5)	3 (2.2)	3 (2.2)	1 (0.7)
6	148 (67.9)	70 (32.1)	44 (20.2)	148 (67.9)	4 (1.8)	22 (10.1)	22 (10.1)	0 (0.0)
7	139 (65.9)	72 (34.1)	13 (6.2)	172 (81.5)	3 (1.4)	22 (10.4)	22 (10.4)	1 (0.5)
8	125 (60.4)	82 (39.6)	10 (4.8)	168 (81.2)	8 (3.9)	19 (9.2)	19 (9.2)	2 (1.0)
9	144 (72.4)	55 (27.6)	14 (7.0)	172 (86.4)	3 (1.5)	9 (4.5)	9 (4.5)	1 (0.5)
10	172 (76.8)	52 (23.2)	36 (16.1)	172 (76.8)	4 (1.8)	10 (4.5)	10 (4.5)	2 (0.9)
11	115 (60.5)	75 (39.5)	30 (15.8)	139 (73.2)	2 (1.1)	19 (10.0)	19 (10.0)	0 (0.0)
12	115 (47.1)	129 (52.9)	36 (14.8)	181 (74.2)	7 (2.9)	19 (7.8)	19 (7.8)	1 (0.4)
13	97 (62.2)	59 (37.8)	8 (5.1)	132 (84.6)	0 (0.0)	15 (9.6)	15 (9.6)	1 (0.6)
<b>ภาพรวม</b>	<b>171 (73.7)</b>	<b>61 (26.3)</b>	<b>58 (25.0)</b>	<b>166 (71.6)</b>	<b>4 (1.7)</b>	<b>4 (1.7)</b>	<b>4 (1.7)</b>	<b>0 (0.0)</b>



**ตารางที่ ผ2.14** คะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพเขต

เขต	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	รวม
1	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.9)	0 (0.0)	28 (13.0)	79 (36.6)	41 (19.0)	66 (30.6)	0 (0.0)	216
2	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (2.1)	2 (1.0)	15 (7.8)	56 (29.2)	36 (18.8)	79 (41.1)	0 (0.0)	192
3	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.1)	1 (0.6)	9 (5.0)	41 (22.7)	21 (11.6)	107 (59.1)	0 (0.0)	181
4	1 (0.5)	1 (0.5)	1 (0.5)	5 (2.6)	5 (2.6)	15 (7.8)	45 (23.4)	48 (25.0)	70 (36.5)	1 (0.5)	192
5	0 (0.0)	2 (1.6)	1 (0.8)	1 (0.8)	1 (0.8)	7 (5.6)	27 (21.8)	18 (14.5)	67 (54.0)	0 (0.0)	124
6	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.0)	10 (5.0)	11 (5.5)	42 (21.0)	35 (17.5)	100 (50.0)	0 (0.0)	200
7	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (1.5)	4 (2.0)	29 (14.8)	52 (26.5)	108 (55.1)	0 (0.0)	196
8	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	8 (4.0)	50 (24.9)	56 (27.9)	86 (42.8)	0 (0.0)	201
9	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (1.0)	0 (0.0)	3 (1.5)	47 (23.7)	40 (20.2)	106 (53.5)	0 (0.0)	198
10	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.5)	3 (1.4)	0 (0.0)	50 (23.0)	40 (18.4)	123 (56.7)	0 (0.0)	217
11	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.6)	1 (0.6)	39 (22.8)	46 (26.9)	84 (49.1)	0 (0.0)	171
12	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.4)	1 (0.4)	8 (3.3)	61 (25.1)	73 (30.0)	99 (40.7)	0 (0.0)	243
13	1 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (4.9)	10 (8.2)	8 (6.6)	32 (26.2)	13 (10.7)	51 (41.8)	1 (0.8)	122
<b>รวม</b>	<b>2 (0.1)</b>	<b>3 (0.1)</b>	<b>2 (0.1)</b>	<b>26 (1.1)</b>	<b>38 (1.5)</b>	<b>117 (4.8)</b>	<b>598 (24.4)</b>	<b>519 (21.2)</b>	<b>1146 (46.7)</b>	<b>2 (0.1)</b>	<b>2,453</b>

ภาค  
ผนวก 3

การสำรวจความคิดเห็นของ “ผู้ให้บริการ” ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562

ตารางที่ ผ3.1 จำนวนและร้อยละเพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรสจำแนกตามเขต

สปีช. เขต	ประเภทสถานพยาบาล											
	รพ. สต.	ค.บ.สต. เทศบาล/ กทม.	ศท.ชช./ คลินิก ครอบครัว	ชช.อบอุ่น/ เอกชน	รพช. (56.3)	รพท. (4.4)	รพศ. (4.4)	รพ. มหาวิทยาลัย	รพ. เฉพาะ ทาง	รพ. เอกชน	อื่น ๆ	รวม
๒๒๓ 1	209 (35.0)	0	0	0	336 (56.3)	26 (4.4)	26 (4.4)	0	0	0	0	597
๒๒๓ 2	142 (35.1)	0	2 (0.5)	0	229 (56.5)	0	0	0	0	0	32 (7.9)	405
๒๒๓ 3	112 (28.0)	0	0	0	252 (63.0)	36 (9.0)	0	0	0	0	0	400
๒๒๓ 4	157 (23.9)	0	0	3	267 (40.7)	100 (15.2)	0	53 (8.1)	26 (4.0)	17 (2.6)	33 (5.0)	656
๒๒๓ 5	107 (24.1)	0	4 (0.9)	0	265 (59.7)	27 (6.1)	35 (7.9)	0	0	0	6 (1.4)	444

### ตารางที่ ๘3.1 (ต่อ)

สปีด.	ประเภทตามพยาบาล												
	รพ. สก.	รพ. สก. กทม.	คป.สธ. เทศบาล/กทม.	ศท.ชช./คลินิกครอบครัว	คลินิก ชช.อ่อนแอ/เอกชน	รพช.	รพท.	รพศ.	รพ. มหาวิทยาลัย	รพ. เฉพาะทาง	รพ. เอกชน	อื่น ๆ	รวม
๒๓๕ 6	56 (13.8)	0	0	0	0	208 (51.1)	74 (18.2)	32 (7.9)	0	15 (3.7)	0	22 (5.4)	407
๒๓๕ 7	197 (45.7)	0	5 (1.2)	0	0	181 (42.0)	48 (11.1)	0	0	0	0	0	431
๒๓๕ 8	152 (37.2)	0	0	0	0	182 (44.5)	40 (9.8)	0	0	0	16 (3.9)	19 (4.6)	409
๒๓๕ 9	157 (39.0)	7 (1.7)	0	0	0	157 (39.0)	24 (6.9)	58 (14.4)	0	0	0	0	403
๒๓๕ 10	127 (37.5)	0	0	0	0	195 (48.4)	66 (16.4)	0	0	0	15 (3.7)	0	403
๒๓๕ 11	35 (8.7)	0	0	0	0	287 (71.4)	20 (5.0)	60 (14.9)	0	0	0	0	402
๒๓๕ 12	162 (35.1)	0	0	0	0	247 (53.6)	52 (11.3)	0	0	0	0	0	461
๒๓๕ 13	0	15 (3.4)	0	0	126 (28.8)	0	0	0	0	28 (6.4)	73 (16.7)	195 (44.6)	437
<b>รวม</b>	<b>1,613 (27.6)</b>	<b>22 (0.4)</b>	<b>11 (0.2)</b>	<b>11 (0.2)</b>	<b>129 (2.2)</b>	<b>2,806 (47.9)</b>	<b>513 (8.8)</b>	<b>211 (3.6)</b>	<b>53 (0.9)</b>	<b>69 (1.2)</b>	<b>121 (2.1)</b>	<b>307 (5.2)</b>	<b>5,855</b>

**ตารางที่ ผ3.2** จำนวนและร้อยละเพศ ช่วงอายุ จำแนกตามเขต

ส.ป.ศ. เขต	เพศ		ช่วงอายุ				
	ชาย	หญิง	20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 ปีขึ้นไป
เขต 1	78 (13.1)	519 (86.9)	62 (10.4)	128 (21.4)	227 (38.0)	176 (29.5)	4 (0.7)
เขต 2	79 (19.5)	326 (80.5)	78 (19.3)	133 (32.8)	111 (27.4)	82 (20.2)	1 (0.2)
เขต 3	56 (14.0)	344 (86.0)	54 (13.5)	86 (21.5)	142 (35.5)	117 (29.3)	1 (0.3)
เขต 4	96 (14.6)	560 (85.4)	133 (20.3)	150 (22.9)	203 (30.9)	166 (25.3)	4 (0.6)
เขต 5	69 (15.5)	375 (84.5)	78 (17.6)	80 (18.0)	147 (33.1)	133 (30.0)	6 (1.4)
เขต 6	65 (16.0)	342 (84.0)	93 (24.2)	90 (23.4)	115 (29.9)	86 (22.3)	1 (0.3)
เขต 7	68 (15.8)	363 (84.2)	85 (19.7)	109 (25.3)	145 (33.6)	90 (20.9)	2 (0.5)
เขต 8	86 (21.0)	323 (79.0)	71 (17.4)	122 (29.8)	117 (28.6)	97 (23.7)	2 (0.5)
เขต 9	61 (15.1)	342 (84.9)	102 (25.3)	137 (34.0)	99 (24.6)	61 (15.1)	4 (1.0)
เขต 10	91 (22.6)	312 (77.4)	86 (21.3)	107 (26.6)	118 (29.3)	91 (22.6)	1 (0.2)
เขต 11	64 (15.9)	338 (84.1)	72 (17.9)	117 (29.1)	141 (35.1)	72 (17.9)	0 (0.0)
เขต 12	72 (15.6)	389 (84.4)	81 (17.6)	103 (22.3)	183 (39.7)	92 (20.0)	2 (0.4)
เขต 13	42 (9.6)	395 (90.4)	126 (28.8)	100 (22.9)	97 (22.2)	100 (22.9)	14 (3.2)
<b>รวม</b>	<b>927 (15.9)</b>	<b>4928 (84.5)</b>	<b>1121 (19.2)</b>	<b>1462 (25.1)</b>	<b>1845 (31.6)</b>	<b>1363 (23.4)</b>	<b>42 (0.7)</b>

\* ในการตอบแบบสอบถามมีผู้ตอบแบบสอบถามในเขต 6 22 คน ไม่ระบุอายุ

**ตารางที่ ผ3.3** จำนวนและร้อยละประชากรทำงานในสถานที่ปัจจุบัน จำแนกตามเขต

ส.ป.ศ. เขต	ประชากรทั้งหมดทำงานในสถานที่ปัจจุบัน											
	ต่ำกว่า 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 – 25 ปี	26 – 30 ปี	มากกว่า 30 ปี	รวม				
เขต 1	143 (25.6)	95 (17.0)	85 (15.2)	60 (10.7)	98 (17.5)	41 (7.3)	37 (6.6)	559				
เขต 2	124 (33.0)	90 (23.9)	51 (13.6)	31 (8.2)	32 (8.5)	19 (5.1)	29 (7.7)	376				
เขต 3	74 (18.5)	71 (17.8)	63 (15.8)	63 (15.8)	58 (14.5)	36 (9.0)	35 (8.8)	400				
เขต 4	175 (26.7)	108 (16.5)	84 (12.8)	93 (14.2)	83 (12.7)	57 (8.7)	56 (8.5)	656				
เขต 5	103 (25.0)	69 (16.7)	28 (6.8)	55 (13.3)	53 (12.9)	44 (10.7)	60 (14.6)	412				
เขต 6	110 (29.3)	60 (16.0)	50 (13.3)	39 (10.4)	36 (9.6)	26 (6.9)	55 (14.6)	376				
เขต 7	129 (32.2)	85 (21.2)	48 (12.0)	45 (11.2)	41 (10.2)	22 (5.5)	31 (7.7)	401				
เขต 8	128 (34.9)	64 (17.4)	53 (14.4)	36 (9.8)	34 (9.3)	13 (3.5)	39 (10.6)	367				
เขต 9	142 (38.5)	87 (23.6)	58 (15.7)	33 (8.9)	20 (5.4)	13 (3.5)	16 (4.3)	369				
เขต 10	106 (28.8)	90 (24.5)	55 (14.9)	51 (13.9)	24 (6.5)	19 (5.2)	23 (6.3)	368				
เขต 11	90 (24.7)	58 (15.9)	55 (15.1)	66 (18.1)	43 (11.8)	34 (9.3)	19 (5.2)	365				
เขต 12	130 (29.6)	71 (16.2)	52 (11.8)	69 (15.7)	58 (13.2)	31 (7.1)	28 (6.4)	439				
เขต 13	183 (44.4)	67 (16.3)	28 (6.8)	26 (6.3)	27 (6.6)	31 (7.5)	50 (12.1)	412				
<b>รวม</b>	<b>1,637 (30.3)</b>	<b>992 (18.4)</b>	<b>690 (12.8)</b>	<b>653 (12.1)</b>	<b>586 (10.9)</b>	<b>370 (6.9)</b>	<b>472 (8.7)</b>	<b>5,400 (100)</b>				

**ตารางที่ ผ3.4** จำนวนและร้อยละหน้าที่รับผิดชอบหลัก จำแนกตามเขต

สพต. เขต	หน้าที่รับผิดชอบหลักในหน่วยงาน				รวม
	งานให้บริการ Primary Care	งานให้บริการ Hospital Care	ผู้อำนวยการหน่วยบริการ	ผู้รับผิดชอบงานประกันสุขภาพ	
เขต 1	197 (33.0)	321 (53.8)	49 (8.2)	30 (5.0)	597
เขต 2	147 (36.3)	194 (47.9)	31 (7.7)	33 (8.1)	405
เขต 3	91 (22.8)	261 (65.3)	26 (6.5)	22 (5.5)	400
เขต 4	177 (27.0)	396 (60.4)	49 (7.5)	34 (5.2)	656
เขต 5	97 (21.8)	286 (64.4)	40 (9.0)	21 (4.7)	444
เขต 6	93 (22.9)	245 (60.2)	39 (9.6)	30 (7.4)	407
เขต 7	192 (44.5)	180 (41.8)	40 (9.3)	19 (4.4)	431
เขต 8	152 (37.2)	192 (46.9)	44 (10.8)	21 (5.1)	409
เขต 9	144 (35.7)	172 (42.7)	32 (7.9)	55 (13.6)	403
เขต 10	114 (28.3)	243 (60.3)	33 (8.2)	13 (3.2)	403
เขต 11	74 (18.4)	296 (73.6)	21 (5.2)	11 (2.7)	402
เขต 12	163 (35.4)	246 (53.4)	39 (8.5)	13 (2.8)	461
เขต 13	160 (36.6)	225 (51.5)	37 (8.5)	15 (3.4)	437
<b>รวม</b>	<b>1,801 (30.8)</b>	<b>3,257 (55.6)</b>	<b>480 (8.2)</b>	<b>317 (5.4)</b>	<b>5,855</b>

**ตารางที่ ผ3.5** จำนวนและร้อยละวิชาชีพ จำแนกตามเขต

สปช. เขต	วิชาชีพ							รวม
	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล วิชาชีพ	นัก สาธารณสุข	นักกายภาพ บำบัด	ผู้อำนวยการ หน่วยงาน	
เขต 1	31 (5.5)	19 (3.4)	22 (3.9)	325 (57.3)	116 (20.5)	5 (0.9)	7 (1.2)	42 (7.4)
เขต 2	24 (6.5)	17 (4.5)	12 (3.2)	194 (52.2)	92 (24.7)	4 (1.1)	8 (2.2)	21 (5.6)
เขต 3	28 (7.4)	6 (1.6)	14 (3.7)	204 (54.0)	106 (28.0)	2 (0.5)	4 (1.1)	14 (3.7)
เขต 4	39 (6.3)	29 (4.7)	36 (5.8)	332 (53.4)	106 (17.0)	11 (1.8)	13 (2.1)	56 (9.0)
เขต 5	26 (6.1)	28 (6.6)	33 (7.8)	210 (49.6)	74 (17.5)	10 (2.4)	7 (1.7)	35 (8.3)
เขต 6	24 (6.3)	20 (5.3)	32 (8.4)	198 (52.1)	53 (13.9)	13 (3.4)	0 (0.0)	40 (10.5)
เขต 7	20 (4.9)	14 (3.4)	10 (2.4)	220 (53.4)	118 (28.6)	1 (0.2)	8 (1.9)	21 (5.1)
เขต 8	20 (5.3)	11 (2.9)	16 (4.2)	202 (53.6)	82 (21.8)	5 (1.3)	11 (2.9)	30 (8.0)
เขต 9	19 (5.5)	22 (6.4)	11 (3.2)	155 (44.8)	81 (23.4)	14 (4.0)	1 (0.3)	43 (12.4)
เขต 10	17 (4.4)	9 (2.3)	17 (4.4)	135 (34.6)	128 (32.8)	12 (3.1)	4 (1.0)	68 (17.4)
เขต 11	25 (6.4)	15 (3.8)	20 (5.1)	222 (56.8)	75 (19.2)	6 (1.5)	2 (0.5)	26 (6.6)
เขต 12	16 (3.6)	17 (3.8)	22 (4.9)	259 (57.8)	95 (21.2)	2 (0.4)	14 (3.1)	23 (5.1)
เขต 13	37 (8.8)	5 (1.2)	15 (3.6)	214 (50.7)	107 (25.4)	6 (1.4)	9 (2.1)	29 (6.9)
<b>รวม</b>	<b>326 (5.9)</b>	<b>212 (3.8)</b>	<b>260 (4.7)</b>	<b>2,870 (51.9)</b>	<b>1,233 (22.3)</b>	<b>91 (1.6)</b>	<b>88 (1.6)</b>	<b>448 (8.1)</b>

**ตารางที่ ๓3.6** ร้อยละช่องทางทางการให้ข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ผ่านช่องทางใดมากที่สุด จำแนกตามเขต

สพช. เขต	ช่องทางการให้ข้อมูลสิทธิ									
	เว็บไซต์	เฟซบุ๊ก	ไลน์	แอปพลิเคชัน	โทรศัพท์	วิทยุ/ หอกระจาย	สื่อสิ่งพิมพ์	ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์	อื่นๆ	รวม
เขต 1	21.87	15.26	16.38	11.44	16.15	5.22	6.90	6.39	0.39	100.00
เขต 2	21.76	19.37	16.74	10.72	16.82	3.63	5.19	5.77	0.00	100.00
เขต 3	21.55	18.01	14.06	11.78	18.10	3.28	5.89	7.07	0.25	100.00
เขต 4	20.63	16.06	13.60	12.42	19.04	4.26	4.87	8.98	0.15	100.00
เขต 5	21.88	14.86	16.84	11.89	17.23	3.73	6.17	7.32	0.08	100.00
เขต 5	21.85	16.75	15.89	14.16	15.54	3.45	4.84	7.25	0.26	100.00
เขต 7	23.53	18.07	15.45	12.20	13.39	4.44	6.42	6.34	0.16	100.00
เขต 8	22.01	18.38	13.93	10.06	15.50	4.70	6.51	8.57	0.33	100.00
เขต 9	21.78	16.67	15.75	11.56	14.66	3.85	6.45	8.96	0.34	100.00
เขต 10	23.48	17.40	17.07	11.07	15.49	4.33	4.25	6.74	0.17	100.00
เขต 11	21.17	17.41	17.99	13.72	14.73	2.76	4.60	7.62	0.00	100.00
เขต 12	20.23	20.53	19.43	10.59	15.56	1.90	4.53	6.87	0.37	100.00



**ตารางที่ ๓3.7** จำนวนและร้อยละของตัวอย่างต่อการรับรู้หมายเลขโทรศัพท์ สายด่วน สปสช. จำแนกตามเขต

สปสช. เขต	การรับรู้และเข้าใจ									
	โทร 1669	โทร 1506	โทร 1330	โทร 1111	โทร 1300	โทร.1193	ไม่ทราบ	รวม		
เขต 1	6 (1.0)	1 (0.2)	500 (83.8)	0 (0.0)	8 (1.3)	0 (0.0)	82 (13.7)	597		
เขต 2	13 (3.2)	3 (0.7)	317 (78.3)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	70 (17.3)	405		
เขต 3	10 (2.5)	1 (0.3)	342 (85.5)	0 (0.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	46 (11.5)	400		
เขต 4	13 (2.0)	4 (0.6)	523 (79.7)	0 (0.0)	8 (1.2)	0 (0.0)	108 (16.5)	656		
เขต 5	0 (0.0)	0 (0.0)	373 (84.0)	1 (0.2)	4 (0.9)	0 (0.0)	66	444		
เขต 6	5 (1.2)	2 (0.5)	338 (83.0)	0 (0.0)	3 (0.7)	0 (0.0)	59 (14.5)	407		
เขต 7	2 (0.5)	1 (0.2)	362 (84.0)	1 (0.2)	7 (1.6)	0 (0.0)	58 (13.5)	431		
เขต 8	8 (2.0)	2 (0.5)	343 (83.9)	1 (0.2)	3 (0.7)	2 (0.5)	50 (12.2)	409		
เขต 9	2 (0.5)	0 (0.0)	321 (79.7)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	78 (19.4)	403		
เขต 10	5 (1.2)	2 (0.5)	320 (79.4)	2 (0.5)	5 (1.2)	0 (0.0)	69 (17.1)	403		
เขต 11	9 (2.2)	2 (0.5)	330 (82.1)	0 (0.0)	2 (0.5)	0 (0.0)	59 (14.7)	402		
เขต 12	3 (0.7)	0 (0.0)	417 (90.5)	0 (0.0)	3 (0.7)	0 (0.0)	38 (8.2)	461		
เขต 13	7 (1.6)	0 (0.0)	382 (87.4)	0 (0.0)	3 (0.7)	0 (0.0)	45 (10.3)	437		
<b>รวม</b>	<b>83 (1.4)</b>	<b>18 (0.3)</b>	<b>4,668 (83.1)</b>	<b>5 (0.1)</b>	<b>51 (0.9)</b>	<b>2 (0.0)</b>	<b>828 (14.1)</b>	<b>5855</b>		

**ตารางที่ ผ.8** จำนวนและร้อยละการรับรู้และความเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามเขต

สพช. เขต	สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ											
	กรณีเริ่มป่วยทั่วไป ต้องไปใช้บริการที่สถานพยาบาลที่ลงทะเบียนสิทธิไว้			กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถเข้ารับบริการที่สถานพยาบาลใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด			ผู้มีสิทธิสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ 4 ครั้ง/ปี			ใช้สิทธิตลอดบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง		
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
เขต 1	575 (96.3)	19 (3.2)	3 (0.5)	595 (99.7)	2 (0.3)	0 (0.0)	299 (50.1)	151 (25.3)	147 (24.6)	335 (56.1)	176 (29.5)	86 (14.4)
เขต 2	382 (94.8)	19 (4.7)	2 (0.5)	395 (97.8)	7 (1.7)	2 (0.5)	179 (44.2)	98 (24.2)	128 (31.6)	212 (52.4)	136 (33.6)	57 (14.1)
เขต 3	218 (92.8)	14 (6.0)	3 (1.3)	227 (96.6)	7 (3.0)	1 (0.4)	135 (57.4)	53 (22.6)	47 (20.0)	134 (57.0)	79 (33.6)	22 (9.4)
เขต 4	631 (96.3)	18 (2.7)	6 (0.9)	638 (97.3)	14 (2.1)	4 (0.6)	304 (46.3)	141 (21.5)	211 (32.2)	341 (52.0)	203 (31.0)	112 (17.1)
เขต 5	417 (94.8)	17 (3.9)	6 (1.4)	434 (98.6)	2 (0.5)	4 (0.9)	203 (46.1)	105 (23.9)	132 (30.0)	206 (46.8)	156 (35.5)	78 (17.7)
เขต 6	385 (94.6)	21 (5.2)	1 (0.2)	399 (98.0)	8 (2.0)	0 (0.0)	202 (49.6)	99 (24.3)	106 (26.0)	221 (54.3)	130 (31.9)	56 (13.8)

**ตารางที่ ผ3.8 (ต่อ)**

สพ.ช. เขต	สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ															
	กรณีเจ็บป่วยทั่วไป ต้องไปใช้ บริการที่สถานพยาบาลที่ลง ทะเบียนสิทธิไว้				กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถ เข้ารับบริการที่สถานพยาบาล ใดก็ได้ที่ใกล้ที่สุด				ผู้มีสิทธิสามารถเปลี่ยนสถาน พยาบาลได้ 4 ครั้ง/ปี				ใช้สิทธิตลอดบุตรได้ไม่จำกัด จำนวนครั้ง			
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
เขต 7	412 (95.6)	18 (4.2)	1 (0.2)		429 (99.5)	1 (0.2)	1 (0.2)		256 (59.4)	82 (19.0)	93 (21.6)		224 (52.0)	160 (37.1)	47 (10.9)	
เขต 8	391 (95.6)	17 (4.2)	1 (0.2)		401 (98.0)	7 (1.7)	1 (0.2)		221 (54.0)	98 (24.0)	90 (22.0)		226 (55.3)	133 (32.5)	50 (12.2)	
เขต 9	391 (97.0)	9 (2.2)	3 (0.7)		397 (98.5)	3 (0.7)	3 (0.7)		201 (49.9)	82 (20.3)	120 (29.8)		195 (48.4)	137 (34.0)	71 (17.6)	
เขต 10	386 (96.7)	12 (3.0)	1 (0.3)		394 (98.5)	4 (1.0)	2 (0.5)		227 (56.8)	72 (18.0)	101 (25.3)		247 (61.8)	99 (24.8)	54 (13.5)	
เขต 11	392 (97.5)	8 (2.0)	2 (0.5)		395 (98.5)	6 (1.5)	0 (0.0)		174 (43.3)	109 (27.1)	119 (29.6)		225 (56.0)	130 (32.3)	47 (11.7)	
เขต 12	448 (97.2)	11 (2.4)	2 (0.4)		453 (98.3)	4 (0.9)	4 (0.9)		239 (51.8)	95 (20.6)	127 (27.5)		257 (55.8)	151 (32.8)	53 (11.5)	
เขต 13	433 (99.3)	2 (0.5)	1 (0.2)		429 (98.4)	6 (1.4)	0 (0.2)		241 (55.3)	78 (17.9)	117 (26.8)		284 (65.1)	86 (19.7)	66 (15.1)	

**ตารางที่ ผ3.8 (ต่อ)**

สพศ. เขต	สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ										
	ใช้สิทธิรักษาโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง เช่น ผ่าตัดหัวใจ การรักษาโรคมะเร็ง / การรักษาโรคไตวาย		ใช้สิทธิบริการแพทย์แผนไทย เช่น นวด/อบประคบสมุนไพร เพื่อบำบัดการรักษายา		ผู้สูงอายุที่ป่วยติดบ้านคิดเตียง สามารถรับดูแลด้านสุขภาพต่อ เนื่องในระยะยาวที่บ้านได้		ผู้ป่วยโรคจิตเรื้อรังสามารถรับ บริการต่อเมื่อถึงที่บ้านและ ชุมชนได้				
	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่			
เขต 1	513 (85.9)	42 (7.0)	546 (91.6)	28 (4.7)	22 (3.7)	572 (96.0)	8 (1.3)	16 (2.7)	562 (94.1)	14 (2.4)	21 (3.5)
เขต 2	307 (75.8)	43 (10.6)	334 (82.5)	34 (8.4)	37 (9.1)	368 (90.9)	12 (3.0)	25 (6.2)	363 (89.6)	11 (2.7)	31 (7.7)
เขต 3	207 (88.1)	16 (6.8)	218 (92.8)	8 (3.4)	9 (3.8)	228 (97.0)	4 (1.7)	3 (1.3)	231 (98.3)	1 (0.4)	3 (1.3)
เขต 4	560 (85.4)	52 (7.9)	508 (77.4)	79 (12.0)	69 (10.5)	603 (91.9)	18 (2.7)	35 (5.3)	594 (90.7)	21 (3.2)	40 (6.1)
เขต 5	361 (82.1)	33 (7.5)	357 (81.1)	40 (9.1)	43 (9.8)	408 (92.7)	9 (2.1)	23 (5.2)	407 (92.5)	10 (2.3)	23 (5.2)
เขต 6	329 (81.0)	47 (11.6)	347 (85.3)	40 (9.8)	20 (4.9)	378 (92.9)	9 (2.2)	20 (4.9)	353 (86.7)	25 (6.1)	29 (7.1)

**ตารางที่ ๓3.8 (ต่อ)**

สพ.สช. เขต	สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ															
	ใช้สิทธิรักษาโรคที่มีค่าใช้จ่ายสูง เช่น ผ่าตัดหัวใจ การรักษาโรคมะเร็ง / การรักษาโรคไตวาย				ใช้สิทธิบริการแพทย์แผนไทย เช่น นวด/อบประคบสมุนไพร เพื่อบำบัดการรักษា				ผู้สูงอายุที่ป่วยติดบ้านคิดเพียง สามารถรับดูแลด้านสุขภาพต่อ เนื่องในระยะยาวที่บ้านได้				ผู้ป่วยโรคจิตเรื้อรังสามารถรับ บริการต่อเนื่องทั้งที่บ้านและ ชุมชนได้			
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
เขต 7	342 (79.4)	63 (14.6)	26 (6.0)		405 (94.2)	18 (4.2)	7 (1.6)		426 (99.1)	1 (0.2)	3 (0.7)		418 (97.0)	3 (0.7)	10 (2.3)	
เขต 8	330 (80.7)	54 (13.2)	25 (6.1)		385 (94.1)	14 (3.4)	10 (2.4)		394 (96.3)	7 (1.7)	8 (2.0)		380 (92.9)	16 (3.9)	13 (3.2)	
เขต 9	306 (75.9)	48 (11.9)	49 (12.2)		349 (86.6)	28 (7.0)	26 (6.5)		372 (92.3)	17 (4.2)	14 (3.5)		358 (88.8)	17 (4.2)	28 (7.0)	
เขต 10	311 (77.8)	46 (11.5)	43 (10.8)		371 (92.8)	12 (3.0)	17 (4.3)		382 (95.5)	vw5 (1.3)	13 (3.3)		376 (94.0)	11 (2.8)	13 (3.3)	
เขต 11	315 (78.4)	57 (14.2)	30 (7.5)		364 (90.8)	21 (5.2)	16 (4.0)		379 (94.3)	8 (2.0)	15 (3.7)		367 (91.3)	15 (3.7)	20 (5.0)	
เขต 12	388 (84.2)	40 (8.7)	33 (7.2)		413 (89.6)	23 (5.0)	25 (5.4)		442 (95.9)	1 (0.2)	18 (3.9)		429 (93.1)	8 (1.7)	24 (5.2)	
เขต 13	396 (90.8)	20 (4.6)	20 (4.6)		276 (63.3)	85 (19.5)	75 (17.2)		396 (90.8)	12 (2.8)	28 (6.4)		328 (75.2)	51 (11.7)	57 (13.1)	

**ตารางที่ ผ3.8 (ต่อ)**

สปีช. เขต	สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ														
	ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หากได้รับความเสียหายจากรักษาพยาบาลสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินชดเชยเบื้องต้นได้				คนพิการ (ท 74) สามารถใช้บริการกับสถานพยาบาลของรัฐที่ขึ้นทะเบียนในระบบได้ทุกแห่ง				หน่วยงานบริการสามารถลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้กับเด็กแรกเกิดโดยใช้หนังสือรับรองการออกสูติบัตรเป็นหลักฐานประกอบ				อปท. มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพผ่านกองทุนตำบล กองทุนฟื้นฟูจังหวัด และกองทุนผู้สูงอายุ		
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
เขต 1	558 (93.5)	8 (1.3)	31 (5.2)		543 (91.1)	18 (3.0)	35 (5.9)		472 (79.1)	62 (10.4)	63 (10.6)		530 (88.8)	7 (1.2)	10.05 (61.0)
เขต 2	358 (88.6)	6 (1.5)	40 (9.9)		312 (77.0)	27 (6.7)	66 (16.3)		290 (71.6)	56 (13.8)	59 (14.6)		330 (81.5)	14 (3.5)	15.06 (17.0)
เขต 3	222 (94.5)	5 (2.1)	8 (3.4)		207 (88.1)	15 (6.4)	13 (5.5)		196 (83.4)	20 (8.5)	19 (8.1)		212 (90.2)	6 (2.6)	7.23 (99.0)
เขต 4	592 (90.4)	17 (2.6)	46 (7.0)		593 (90.4)	17 (2.6)	46 (7.0)		488 (74.5)	79 (12.1)	88 (13.4)		537 (81.9)	20 (3.1)	15.09 (63.0)
เขต 5	394 (89.8)	7 (1.6)	38 (8.7)		386 (87.9)	15 (3.4)	38 (8.7)		326 (74.1)	44 (10.0)	70 (15.9)		364 (82.7)	13 (3.0)	14.32 (43.0)
เขต 6	368 (90.4)	12 (3.0)	27 (6.6)		353 (86.7)	24 (5.9)	30 (7.4)		314 (77.3)	40 (9.9)	52 (12.8)		355 (87.4)	8 (2.0)	10.59 (18.0)
เขต 7	406 (94.2)	9 (2.1)	16 (3.7)		383 (88.9)	19 (4.4)	29 (6.7)		357 (82.8)	45 (10.4)	29 (6.7)		408 (95.1)	3 (0.7)	4.2 (10.1)

**ตารางที่ ๘3.8 (ต่อ)**

ส.ป.ศ. เขต	ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หากได้รับความเสียหายจากรักษาพยาบาลสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินชดเชยเบื้องต้นได้				สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ				อปท. มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมดูแลสุขภาพผ่านกองทุนตำบล กองทุนฟื้นฟูจังหวัด และกองทุนผู้สูงอายุ						
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
๒๓๒ 8	378 (92.7)	11 (2.7)	19 (4.7)		351 (85.8)	21 (5.1)	37 (9.1)		332 (81.4)	54 (13.2)	22 (5.4)		372 (91.0)	15 (3.7)	22 (5.4)
๒๓๒ 9	365 (90.6)	12 (3.0)	26 (6.5)		349 (86.6)	20 (5.0)	34 (8.4)		290 (72.0)	53 (13.2)	60 (14.9)		344 (85.4)	10 (2.5)	49 (12.2)
๒๓๒ 10	366 (91.7)	11 (2.8)	22 (5.5)		349 (87.3)	16 (4.0)	35 (8.8)		301 (75.3)	45 (11.3)	54 (13.5)		351 (88.0)	12 (3.0)	36 (9.0)
๒๓๒ 11	369 (92.0)	10 (2.5)	22 (5.5)		353 (88.3)	16 (4.0)	31 (7.8)		323 (80.6)	39 (9.7)	39 (9.7)		349 (86.8)	6 (1.5)	47 (11.7)
๒๓๒ 12	433 (93.9)	6 (1.3)	22 (4.8)		413 (89.6)	17 (3.7)	31 (6.7)		379 (82.2)	48 (10.4)	34 (7.4)		418 (90.7)	1 (0.2)	42 (9.1)
๒๓๒ 13	369 (84.6)	16 (3.7)	51 (11.7)		411 (94.3)	10 (2.3)	15 (3.4)		322 (73.9)	52 (11.9)	62 (14.2)		325 (74.5)	12 (2.8)	99 (22.7)

### ตารางที่ ผ3.8 (ต่อ)

สพ.ศ. เขต	สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ						งบกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้จัดเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ					
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ			
๒๓๑ 1	519 (87.1)	28 (4.7)	49 (8.2)	464 (77.7)	18 (3.0)	115 (19.3)	518 (86.8)	15 (2.5)	64 (10.7)	462 (77.4)	47 (7.9)	88 (14.7)
๒๓๑ 2	316 (78.0)	21 (5.2)	68 (16.8)	297 (73.3)	16 (4.0)	92 (22.7)	326 (80.5)	21 (5.2)	58 (14.3)	305 (75.3)	24 (5.9)	76 (18.8)
๒๓๑ 3	209 (88.9)	15 (6.4)	11 (4.7)	195 (83.0)	9 (3.8)	31 (13.2)	216 (91.9)	8 (3.4)	11 (4.7)	178 (76.1)	18 (7.7)	38 (16.2)
๒๓๑ 4	539 (82.2)	37 (5.6)	80 (12.2)	500 (76.2)	14 (2.1)	142 (21.7)	546 (83.4)	16 (2.4)	93 (14.2)	468 (71.3)	43 (6.6)	145 (22.1)
๒๓๑ 5	367 (83.4)	9 (2.1)	64 (14.6)	322 (73.2)	19 (4.3)	99 (22.5)	366 (83.2)	18 (4.1)	56 (12.7)	312 (71.1)	33 (7.5)	94 (21.4)
๒๓๑ 6	340 (83.7)	13 (3.2)	53 (13.1)	319 (78.6)	19 (4.7)	68 (16.8)	354 (87.6)	20 (5.0)	30 (7.4)	309 (76.1)	41 (10.1)	56 (13.8)
๒๓๑ 7	397 (92.3)	7 (1.6)	26 (6.1)	369 (85.6)	9 (2.1)	53 (12.3)	408 (94.7)	9 (2.1)	14 (3.3)	334 (77.7)	45 (10.5)	51 (11.9)



**ตารางที่ ๘3.8 (ต่อ)**

สพ.ศ. เขต	สถิติหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ															
	สพ.ศ. มีการรับฟังความคิดเห็น จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และพัฒนาระบบ				จัดให้มีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ จากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50 (5)				สพ.ศ. จัดให้มีศูนย์บริการหลัก ประกันสุขภาพในหน่วยบริการ เพื่อ การคุ้มครองสิทธิ				งบกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่ง ชาติ ได้จัดเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย จากการให้บริการ			
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	
๒๓๘	359 (87.8)	19 (4.7)	31 (7.6)		310 (76.0)	23 (5.6)	75 (18.4)		365 (89.2)	15 (3.7)	29 (7.1)		311 (76.2)	43 (10.5)	54 (13.2)	
๒๓๙	349 (86.6)	14 (3.5)	40 (9.9)		300 (74.4)	18 (4.5)	85 (21.1)		351 (87.3)	8 (2.0)	43 (10.7)		291 (72.2)	43 (10.7)	69 (17.1)	
๒๓๙	344 (86.0)	23 (5.8)	33 (8.3)		318 (79.5)	13 (3.3)	69 (17.3)		356 (89.0)	11 (2.8)	33 (8.3)		304 (76.2)	39 (9.8)	56 (14.0)	
๒๓๙	347 (86.3)	12 (3.0)	43 (10.7)		312 (77.6)	18 (4.5)	72 (17.9)		341 (84.8)	14 (3.5)	47 (11.7)		306 (76.1)	35 (8.7)	61 (15.2)	
๒๓๙	412 (89.4)	11 (2.4)	38 (8.2)		356 (77.2)	18 (3.9)	87 (18.9)		406 (88.1)	7 (1.5)	48 (10.4)		356 (77.2)	28 (6.1)	77 (16.7)	
๒๓๙	399 (91.5)	8 (1.8)	29 (6.7)		353 (81.0)	12 (2.8)	71 (16.3)		366 (83.9)	20 (4.6)	50 (11.5)		313 (71.8)	33 (7.6)	90 (20.6)	

**ตารางที่ ๘3.8 (ต่อ)**

สพช. เขต	สิทธิหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ					
	งบกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสามารถใช้จ่ายเพื่อส่งเสริมและป้องกันโรคแก่คนไทยทุกสิทธิ		งบกองทุนที่ใช้ให้กับผู้มีสิทธิ เป็นบ่งชี้แยกกับงบดำเนินงานของสำนักงาน สปสช. จะนำมาทดแทนกันไม่ได้			
	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
เขต 1	462 (77.5)	85 (14.3)	49 (8.2)	366 (61.3)	48 (8.0)	183 (30.7)
เขต 2	305 (75.3)	64 (15.8)	36 (8.9)	250 (61.7)	32 (7.9)	123 (30.4)
เขต 3	175 (74.5)	36 (15.3)	24 (10.2)	142 (60.4)	35 (14.9)	58 (24.7)
เขต 4	443 (67.5)	97 (14.8)	116 (17.7)	326 (49.7)	60 (9.2)	270 (41.2)
เขต 5	295 (67.1)	86 (19.6)	59 (13.4)	238 (54.2)	43 (9.8)	158 (36.0)
เขต 6	282 (69.5)	80 (19.7)	44 (10.8)	239 (58.9)	38 (9.4)	129 (31.8)
เขต 7	354 (82.3)	53 (12.3)	23 (5.4)	277 (64.3)	48 (11.1)	106 (24.6)
เขต 8	307 (75.1)	64 (15.7)	38 (9.3)	250 (61.1)	55 (13.5)	104 (25.4)
เขต 9	285 (70.7)	64 (15.9)	54 (13.4)	243 (60.3)	36 (8.9)	124 (30.8)
เขต 10	311 (77.8)	50 (12.5)	39 (9.8)	241 (60.4)	42 (10.5)	116 (29.1)
เขต 11	294 (73.5)	65 (16.3)	41 (10.3)	257 (64.3)	28 (7.0)	115 (28.8)
เขต 12	343 (74.4)	73 (15.8)	45 (9.8)	278 (60.3)	40 (8.7)	143 (31.0)
เขต 13	326 (74.8)	65 (14.9)	45 (10.3)	236 (54.1)	42 (9.6)	158 (36.2)

**ตารางที่ ผ3.9** จำนวนและร้อยละของตัวอย่างต่อการจัดช่องทางรับรู้และความเข้าใจด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
จำแนกตามเขต

ส.พ.ศ. เขต	โทรศัพท์ สายด่วน สป.ศ.		หน่วยรับเรื่องเรียนสิทธิสุขภาพ ผู้ร้องเรียน ตามมาตรา 50 (5)		ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในหน่วยบริการ	
	ทราบและเคย ใช้บริการ	ทราบและไม่ เคยใช้บริการ	ทราบและ เคยใช้ บริการ	ทราบและ ไม่เคยใช้ บริการ	ทราบและเคย ใช้บริการ	ทราบและไม่ เคยใช้บริการ
เขต 1	112 (18.8)	427 (71.5)	39 (6.5)	359 (60.1)	210 (35.2)	297 (49.7)
เขต 2	65 (16.1)	263 (65.1)	25 (6.2)	225 (55.6)	134 (33.1)	195 (48.1)
เขต 3	79 (19.8)	272 (68.2)	41 (10.3)	233 (58.4)	173 (43.4)	184 (46.1)
เขต 4	195 (29.7)	370 (56.3)	37 (5.6)	368 (56.0)	218 (33.2)	312 (47.5)
เขต 5	84 (18.9)	300 (67.6)	23 (5.2)	241 (54.5)	172 (38.8)	208 (47.0)
เขต 6	97 (24.0)	254 (62.7)	37 (9.1)	250 (61.6)	184 (45.2)	173 (42.5)
เขต 7	66 (15.3)	317 (73.7)	27 (6.3)	264 (61.4)	199 (46.3)	192 (44.7)
เขต 8	95 (23.2)	250 (61.1)	52 (12.7)	191 (46.8)	166 (40.6)	187 (45.7)
เขต 9	90 (22.3)	245 (60.8)	21 (5.2)	235 (58.3)	145 (36.0)	202 (50.1)
เขต 10	80 (19.9)	271 (67.4)	20 (5.0)	244 (60.7)	123 (30.5)	230 (57.1)
เขต 11	69 (17.2)	284 (70.6)	26 (6.5)	215 (53.5)	165 (41.1)	170 (42.4)
เขต 12	69 (15.0)	349 (75.7)	22 (4.8)	283 (61.5)	167 (36.2)	245 (53.1)
เขต 13	195 (44.6)	209 (47.8)	42 (9.6)	255 (58.4)	140 (32.0)	215 (49.2)
<b>รวม</b>	<b>1,296 (22.1)</b>	<b>3,811 (65.2)</b>	<b>412 (7.1)</b>	<b>3,363 (57.5)</b>	<b>2,073 (35.4)</b>	<b>2,196 (37.6)</b>
						<b>2,810 (48.0)</b>
						<b>846 (14.4)</b>

ตารางที่ ผ3.9 (ต่อ)

สพศ. เขต	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ ประชาชน		เว็บไซต์ สพศ. www.nhso.go.th		เว็บไซต์ "ศูนย์ข่าว สพศ."				
	ทราบและ เคยใช้ บริการ	ทราบและไม่ เคยใช้ บริการ	ทราบและ เคยใช้ บริการ	ทราบและ ไม่เคยใช้ บริการ	ทราบและ เคยใช้ บริการ	ทราบและไม่ เคยใช้บริการ			
เขต 1	137 (22.9)	344 (57.6)	116 (19.4)	335 (56.1)	218 (36.5)	44 (7.4)	186 (31.2)	302 (50.6)	109 (18.3)
เขต 2	89 (22.0)	223 (55.1)	93 (23.0)	219 (54.1)	147 (36.3)	39 (9.6)	119 (29.4)	184 (45.4)	102 (25.2)
เขต 3	86 (21.6)	231 (57.9)	82 (20.6)	204 (51.1)	151 (37.8)	44 (11.0)	99 (24.8)	196 (49.1)	104 (26.1)
เขต 4	125 (19.0)	357 (54.3)	175 (26.6)	333 (50.8)	227 (34.6)	96 (14.6)	165 (25.1)	307 (46.7)	185 (28.2)
เขต 5	82 (18.5)	251 (56.7)	110 (24.8)	205 (46.2)	173 (39.0)	66 (14.9)	107 (24.2)	212 (47.9)	124 (28.0)
เขต 6	94 (23.1)	224 (55.0)	89 (21.9)	231 (56.8)	126 (31.0)	50 (12.3)	110 (27.0)	190 (46.7)	107 (26.3)
เขต 7	118 (27.4)	246 (57.2)	66 (15.3)	234 (54.4)	151 (35.1)	45 (10.5)	142 (33.1)	203 (47.3)	84 (19.6)
เขต 8	105 (25.7)	222 (54.3)	82 (20.0)	227 (55.5)	126 (30.8)	56 (13.7)	154 (37.7)	151 (36.9)	104 (25.4)
เขต 9	91 (22.6)	218 (54.1)	94 (23.3)	227 (56.3)	121 (30.0)	55 (13.6)	137 (34.0)	172 (42.7)	94 (23.3)
เขต 10	90 (22.4)	240 (59.7)	72 (17.9)	231 (57.3)	143 (35.5)	29 (7.2)	129 (32.1)	195 (48.5)	78 (19.4)
เขต 11	84 (20.9)	221 (55.1)	96 (23.9)	199 (49.5)	154 (38.3)	49 (12.2)	117 (29.2)	187 (46.6)	97 (24.2)
เขต 12	93 (20.2)	275 (59.8)	92 (20.0)	247 (53.6)	179 (38.8)	35 (7.6)	143 (31.0)	234 (50.8)	84 (18.2)
เขต 13	110 (25.2)	243 (55.6)	84 (19.2)	258 (59.0)	140 (32.0)	39 (8.9)	170 (38.9)	181 (41.4)	86 (19.7)
<b>รวม</b>	<b>1,304 (22.3)</b>	<b>3,295 (56.3)</b>	<b>1,251 (21.4)</b>	<b>3,150 (53.8)</b>	<b>2,056 (35.1)</b>	<b>647 (11.1)</b>	<b>1,778 (30.4)</b>	<b>2,714 (46.4)</b>	<b>1,358 (23.2)</b>

### ตารางที่ ผ3.9 (ต่อ)

สพส. เขต	เฟสบู๊ท สปสช.		เฟสบู๊ท สปสช. เขต		แอปพลิเคชัน "สปสช."	
	ทราบและเคยใช้บริการ	ทราบและไม่เคยใช้บริการ	ทราบและเคยใช้บริการ	ทราบและไม่เคยใช้บริการ	ทราบและเคยใช้บริการ	ทราบและไม่เคยใช้บริการ
เขต 1	99 (16.6)	329 (55.1)	86 (14.4)	319 (53.4)	72 (12.1)	330 (55.3)
เขต 2	55 (13.6)	201 (49.6)	52 (12.8)	202 (49.9)	54 (13.4)	170 (42.1)
เขต 3	62 (15.5)	191 (47.9)	62 (15.5)	174 (43.6)	34 (8.5)	190 (47.6)
เขต 4	100 (15.2)	319 (48.6)	83 (12.6)	296 (45.1)	82 (12.5)	283 (43.1)
เขต 5	57 (12.9)	222 (50.2)	46 (10.4)	218 (49.1)	48 (10.8)	214 (48.2)
เขต 6	56 (13.8)	185 (45.5)	45 (11.1)	161 (39.7)	41 (10.1)	166 (40.8)
เขต 7	82 (19.1)	230 (53.5)	75 (17.5)	218 (50.8)	57 (13.3)	223 (52.0)
เขต 8	80 (19.6)	192 (46.9)	81 (19.8)	185 (45.2)	72 (17.6)	166 (40.6)
เขต 9	59 (14.6)	204 (50.6)	53 (13.2)	186 (46.2)	42 (10.4)	192 (47.6)
เขต 10	76 (18.9)	202 (50.1)	71 (17.6)	196 (48.6)	59 (14.6)	198 (49.1)
เขต 11	56 (13.9)	209 (52.0)	46 (11.4)	193 (48.0)	43 (10.7)	192 (47.8)
เขต 12	77 (16.7)	242 (52.5)	63 (13.7)	235 (51.0)	43 (9.3)	243 (52.7)
เขต 13	99 (22.7)	199 (45.5)	62 (14.2)	208 (47.6)	57 (13.0)	208 (47.6)
<b>รวม</b>	<b>958 (16.4)</b>	<b>2,925 (50.0)</b>	<b>825 (14.1)</b>	<b>2,791 (47.7)</b>	<b>704 (12.0)</b>	<b>2,775 (47.4)</b>
		<b>1,968 (33.7)</b>		<b>2,286 (38.2)</b>		<b>2,373 (40.6)</b>

**ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ**  
**ตารางที่ ผ3.10** คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามเขต

ส.ป.ส.เขต	ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ		ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์สุขภาพแห่งชาติ		ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์สุขภาพแห่งชาติที่มีต่อผู้ให้บริการ		ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์สุขภาพแห่งชาติที่มีต่อผู้ให้บริการ	
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.
เขต 1	7.05	1.65410	6.82	1.66010	6.08	1.91322	6.35	1.68019
เขต 2	7.14	1.50569	6.81	1.51324	6.32	1.75174	6.11	2.01706
เขต 3	7.32	1.58505	6.99	1.56433	6.12	1.87816	6.22	1.94647
เขต 4	7.16	1.79875	6.93	1.74524	6.59	1.88032	6.33	2.04890
เขต 5	7.07	1.61951	6.89	1.64144	6.65	1.94723	6.61	1.97737
เขต 6	7.16	1.66359	6.84	1.55172	6.37	1.86131	6.40	1.90858
เขต 7	7.54	1.54902	7.24	1.62603	6.36	1.82259	6.33	1.90975
เขต 8	7.26	1.81210	6.93	1.75660	6.36	1.82259	6.33	1.90975
เขต 9	7.59	1.67326	7.22	1.64464	6.36	1.82259	6.33	1.90975
เขต 10	7.44	1.73004	7.17	1.65958	6.36	1.82259	6.33	1.90975
เขต 11	7.37	1.51012	7.06	1.53224	6.36	1.82259	6.33	1.90975
เขต 12	7.24	1.71841	6.93	1.63848	6.36	1.82259	6.33	1.90975
เขต 13	7.34	1.67940	7.08	1.46822	6.36	1.82259	6.33	1.90975
<b>รวม</b>	<b>7.27</b>	<b>1.66823</b>	<b>6.99</b>	<b>1.62909</b>	<b>6.33</b>	<b>1.90975</b>	<b>6.33</b>	<b>1.90975</b>

**ตารางที่ ผ3.11** คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามภารกิจ และพื้นที่ สปสช. เขต

สปสช. เขต	ระบบการตรวจรศอบสิทธิ์		ชุดสิทธิประโยชน์ปัจจุบัน		ระบบการช่วยเหลือ แก่ผู้รับบริการ ม.41		ระบบการช่วยเหลือ แก่ผู้ให้บริการตามประกาศ สธ.		การให้มีภาคส่วนเข้าร่วม บริหารงานกองทุน	
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.
เขต 1	7.81	1.59900	7.47	1.59913	7.37	1.66890	7.19	1.71554	7.07	1.83585
เขต 2	7.68	1.55857	7.64	1.46370	7.44	1.52398	7.28	1.58954	7.38	1.47780
เขต 3	7.88	1.47688	7.72	1.55671	7.69	1.45200	7.52	1.59008	7.43	1.63318
เขต 4	7.84	1.87115	7.79	1.74790	7.49	1.91652	7.25	1.99760	7.17	1.95519
เขต 5	7.91	1.45305	7.73	1.41959	7.66	1.47870	7.47	1.51382	7.24	1.52749
เขต 6	7.78	1.62025	7.76	1.51573	7.51	1.60474	7.27	1.68451	7.29	1.53398
เขต 7	7.90	1.57264	7.87	1.57582	7.71	1.68582	7.52	1.64481	7.53	1.63545
เขต 8	7.74	1.90543	7.66	1.70870	7.69	1.78383	7.31	1.89684	7.15	1.96328
เขต 9	7.98	1.77966	7.86	1.65027	7.56	1.74756	7.44	1.81000	7.47	1.79841
เขต 10	8.12	1.58479	7.90	1.56219	7.68	1.70944	7.52	1.79222	7.46	1.92869
เขต 11	7.88	1.60855	7.68	1.43910	7.66	1.67325	7.44	1.73158	7.44	1.60496
เขต 12	7.85	1.57091	7.57	1.46513	7.38	1.68314	7.17	1.72227	7.11	1.60972
เขต 13	7.86	1.62477	7.80	1.51132	7.37	1.58389	7.24	1.70499	7.34	1.67279
รวม	7.86	1.64481	7.72	1.56748	7.55	1.67062	7.34	1.73688	7.30	1.72687

### ตารางที่ ผ3.11 (ต่อ)

ส.พ.ศ. เขต	ระบบการตรวจคอมพิวเตอร์ ระเบียบ		ระบบการคัดกรองเสียงรบกวน		การรับฟังความเห็น		ช่องทางสื่อสารและ การให้ข้อมูลแก่หน่วยบริการ		การช่วยแก้ปัญหาให้แก่ หน่วยบริการ	
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.
เขต 1	6.91	1.89634	7.02	1.6283	6.85	1.71738	7.16	1.73380	7.05	1.78563
เขต 2	7.20	1.52504	7.19	1.5477	7.06	1.60576	7.30	1.65322	7.12	1.68654
เขต 3	7.29	1.62869	7.34	1.4973	7.22	1.52715	7.40	1.44064	7.42	1.51226
เขต 4	7.13	1.88652	7.20	1.7881	7.01	1.91259	7.41	1.83421	7.26	1.90042
เขต 5	7.03	1.71595	7.26	1.5639	7.13	1.69656	7.41	1.63678	7.38	1.60730
เขต 6	7.15	1.68043	7.32	1.5229	7.14	1.66322	7.39	1.60924	7.32	1.65081
เขต 7	7.38	1.65771	7.65	1.5526	7.40	1.68649	7.76	1.58475	7.66	1.59908
เขต 8	6.97	1.79658	7.19	1.8238	7.04	1.83833	7.38	1.85290	7.30	1.89725
เขต 9	7.34	1.73730	7.37	1.7939	7.25	1.86519	7.49	1.88221	7.43	1.82284
เขต 10	7.24	1.91907	7.41	1.8420	7.23	1.87571	7.59	1.79172	7.57	1.80965
เขต 11	7.28	1.63530	7.40	1.5846	7.30	1.51768	7.57	1.54118	7.57	1.52925
เขต 12	7.14	1.70169	7.14	1.6355	7.00	1.70889	7.43	1.61439	7.31	1.69310
เขต 13	7.13	1.72117	7.15	1.6254	7.06	1.75474	7.45	1.77683	7.19	1.78332
<b>รวม</b>	<b>7.16</b>	<b>1.74619</b>	<b>7.27</b>	<b>1.6588</b>	<b>7.12</b>	<b>1.79311</b>	<b>7.43</b>	<b>1.70145</b>	<b>7.34</b>	<b>1.73226</b>



**ตารางที่ ๘3.11 (ต่อ)**

ส.พศ. เขต	ความเพียงพอของ ประมาณ		ความเหมาะสมในการจ่าย เงินงบประมาณ		ความถูกต้องในการจ่าย เงินงบประมาณ		ความรวดเร็วและทันเวลา ในการจ่ายเงินสดชดเชย		ระบบการส่งและคืน ข้อมูลในการเบิกจ่าย	
	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.
เขต 1	6.40	2.27775	6.53	2.28974	7.05	2.20987	7.01	2.16772	7.22	2.01918
เขต 2	6.86	1.86358	6.86	2.00822	6.90	2.10788	6.66	2.03616	6.86	1.96798
เขต 3	6.55	1.71401	6.95	1.52017	7.47	1.57435	7.63	1.37206	7.66	1.35845
เขต 4	6.65	2.09261	6.75	2.20964	7.68	2.33420	7.23	2.30548	7.23	2.33085
เขต 5	6.17	2.26534	5.83	2.32993	6.87	2.02619	7.16	1.88984	6.93	1.78998
เขต 6	6.84	1.76577	6.84	1.87562	7.44	1.61347	7.50	1.77685	7.71	1.44643
เขต 7	6.85	1.91740	6.89	2.00496	7.38	1.98423	6.95	2.13298	7.13	2.03159
เขต 8	6.18	2.25913	6.12	2.17359	7.09	2.13289	6.70	2.19829	6.70	2.20925
เขต 9	7.14	1.67710	6.73	1.91812	7.71	2.21552	7.04	2.05374	7.49	1.85991
เขต 10	6.75	2.09345	6.75	2.14785	7.37	1.93268	7.10	1.96427	7.36	1.84429
เขต 11	6.63	2.04408	6.80	1.85152	7.19	1.98203	7.06	1.94268	6.96	1.99500
เขต 12	6.42	2.15768	6.48	2.01039	7.25	2.07270	7.10	1.92818	7.27	1.83047
เขต 13	7.00	1.85959	6.66	1.59921	7.15	1.59046	6.90	1.81229	6.89	1.74056
<b>รวม</b>	<b>6.66</b>	<b>2.01579</b>	<b>6.66</b>	<b>2.02644</b>	<b>7.29</b>	<b>2.00639</b>	<b>7.07</b>	<b>1.99657</b>	<b>7.19</b>	<b>1.91990</b>

**ตารางที่ ผ3.12** คะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง ต่อการดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามภารกิจ และพื้นที่ สปสช. เขต

สปสช. เขต	ความคาดหวัง	ความคาดหวังโดยรวมต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพ S.D.
เขต 1	7.35	2.00058
เขต 2	7.46	1.65428
เขต 3	7.53	1.67172
เขต 4	7.32	2.07012
เขต 5	7.44	1.79837
เขต 6	7.61	1.76441
เขต 7	7.93	1.82393
เขต 8	7.67	1.97660
เขต 9	7.65	1.90840
เขต 10	7.87	1.94558
เขต 11	7.78	1.49229
เขต 12	7.58	1.87033
เขต 13	7.80	1.73879
<b>รวม</b>	<b>7.59</b>	<b>1.85534</b>

## ความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ตารางที่ ๘3.13 คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภทสถานพยาบาล

ส.ป.ช. เขต	ประเภทสถานพยาบาล							
	รพ.สต. คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาล/กทม. คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ศูนย์แพทย์ชุมชน/คลินิกครอบครัว คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คลินิกชุมชนอบอุ่น/เอกชน คะแนนเฉลี่ย	S.D.
เขต 1	7.20	1.79007	8.50	1.91485	10.00	-	-	-
เขต 2	7.39	1.84448	-	-	7.50	0.70711	-	-
เขต 3	8.01	1.29096	-	-	-	-	-	-
เขต 4	7.34	1.93579	6.00	0	7.50	0.70711	8.33	2.88675
เขต 5	7.66	1.56581	-	-	6.25	1.25831	-	-
เขต 6	7.91	1.26888	-	-	-	-	-	-
เขต 7	7.89	1.77956	-	-	8.00	1.22475	-	-
เขต 8	7.44	2.14448	-	-	6.63	2.38672	-	-
เขต 9	7.71	1.86864	8.29	1.36013	7.20	1.30384	-	-
เขต 10	7.75	1.86857	-	-	-	-	-	-
เขต 11	7.81	1.01388	8.80	0.44721	8.67	0.57735	-	-
เขต 12	7.46	1.48742	-	-	-	-	-	-
เขต 13	-	-	7.93	1.33452	7.00	-	7.75	1.50016
<b>รวม</b>	<b>7.59</b>	<b>1.76737</b>	<b>7.97</b>	<b>1.42428</b>	<b>7.32</b>	<b>1.66107</b>	<b>7.77</b>	<b>1.52766</b>

**ตารางที่ ผ3.13 (ต่อ)**

สพช. เขต	ประเภทสถานพยาบาล					
	รพช.		รพท.		รพ. มหาวิทยาลัย	
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.
เขต 1	7.20	2.0542	6.92	1.67148	6.85	2.88017
เขต 2	7.25	1.5802	7.44	1.13039	-	-
เขต 3	7.23	1.7448	6.69	1.68725	-	-
เขต 4	6.99	2.1715	7.19	2.12582	-	-
เขต 5	7.18	1.9207	6.85	1.63387	7.40	1.43895
เขต 6	7.36	1.9010	7.47	1.70312	7.25	1.86651
เขต 7	7.77	1.8495	7.44	1.95597	-	-
เขต 8	7.73	1.8736	7.51	1.65230	-	-
เขต 9	7.60	1.7790	6.92	2.51805	6.93	2.05165
เขต 10	7.60	1.9917	7.79	2.05174	-	-
เขต 11	7.62	1.4975	7.90	1.16529	7.37	1.77522
เขต 12	7.46	1.9912	7.33	2.32397	-	-
เขต 13	-	-	7.38	1.30247	6.35	2.54807
<b>รวม</b>	<b>7.38</b>	<b>1.8894</b>	<b>7.34</b>	<b>1.94523</b>	<b>7.11</b>	<b>2.03101</b>
					7.67	2.16398
					<b>7.67</b>	<b>2.16398</b>

**ตารางที่ ผ3.13 (ต่อ)**

สพ.ศ. เขต	ประเภทสถานพยาบาล					
	รพ. เฉพาะทาง		รพ. เอกชน		อื่น ๆ	
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.
เขต 1	-	-	-	-	8.37	1.64014
เขต 2	-	-	-	-	7.64	1.36436
เขต 3	-	-	-	-	-	-
เขต 4	7.62	1.57675	7.47	1.2307	7.37	2.18576
เขต 5	-	-	-	-	8.67	1.75119
เขต 6	7.80	1.52128	-	-	7.52	1.77818
เขต 7	-	-	-	-	-	-
เขต 8	-	-	6.63	2.0936	7.17	1.32916
เขต 9	-	-	-	-	-	-
เขต 10	-	-	8.60	1.1212	-	-
เขต 11	-	-	-	-	-	-
เขต 12	-	-	-	-	-	-
เขต 13	7.36	2.07768	8.06	1.4928	7.61	1.60946
<b>รวม</b>	<b>7.51</b>	<b>1.85217</b>	<b>7.85</b>	<b>1.5993</b>	<b>7.60</b>	<b>1.82511</b>

## ภาค ผนวก 4

การสำรวจความคิดเห็นของ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562

**ตารางที่ 4.1** จำนวนและร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส.ป.ช. เขต	ประเภทขององค์กรปกครอง				รวม
	เทศบาลนคร	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	องค์การบริหารส่วนตำบล	
เขต 1	1 (0.2)	12 (2.0)	286 (47.3)	306 (50.6)	605
เขต 2	2 (0.4)	12 (2.4)	130 (25.5)	366 (71.8)	510
เขต 3	0 (0.0)	15 (3.3)	138 (30.6)	298 (66.1)	451
เขต 4	8 (1.6)	32 (6.4)	106 (21.0)	358 (71.0)	504
เขต 5	4 (0.8)	7 (1.4)	150 (29.5)	348 (68.4)	509
เขต 6	4 (0.8)	35 (7.0)	179 (36.0)	279 (56.1)	497

**ตารางที่ ๗4.1 (ต่อ)**

ส.ป.ศ. เขต	ประเภทของกิจการปกครอง				รวม
	เทศบาลนคร	เทศบาลเมือง	เทศบาลตำบล	องค์การบริหารส่วนตำบล	
เขต 7	2 (0.4)	6 (1.3)	160 (34.9)	290 (63.3)	458
เขต 8	2 (0.5)	5 (1.1)	148 (33.7)	284 (64.7)	439
เขต 9	2 (0.4)	8 (1.5)	132 (23.9)	411 (74.3)	553
เขต 10	1 (0.2)	0 (0.0)	135 (29.7)	318 (70.0)	454
เขต 11	9 (1.8)	15 (3.0)	107 (21.3)	371 (73.9)	502
เขต 12	1 (0.2)	26 (5.4)	106 (22.2)	345 (72.2)	478
<b>รวม</b>	<b>36 (0.6)</b>	<b>173 (2.9)</b>	<b>1777 (29.8)</b>	<b>3974 (66.7)</b>	<b>5960</b>

**ตารางที่ 4.2** จำนวนและร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามลักษณะความสำคัญทางประชากร จำแนกตามพื้นที่ สปสช.  
 ๒๒๓ 12 ๒๒๓

สปสช. เขต	เพศ		อายุ (ปี)						รวม
	ชาย	หญิง	20 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 ปีขึ้นไป		
๒๒๓ 1	204 (33.7)	401 (66.3)	99 (16.4)	232 (38.4)	164 (27.1)	92 (15.2)	18 (3.0)	605	
๒๒๓ 2	162 (31.8)	348 (68.2)	92 (18.0)	159 (31.2)	171 (33.5)	71 (13.9)	17 (3.3)	510	
๒๒๓ 3	138 (30.6)	313 (69.4)	65 (14.4)	147 (32.6)	138 (30.6)	91 (20.2)	10 (2.2)	451	
๒๒๓ 4	133 (26.4)	371 (73.6)	59 (11.7)	175 (34.7)	159 (31.6)	98 (19.4)	13 (2.6)	504	
๒๒๓ 5	121 (23.8)	388 (76.2)	58 (11.4)	178 (35.0)	192 (37.7)	73 (14.3)	8 (1.6)	509	
๒๒๓ 6	141 (28.4)	356 (71.6)	72 (14.5)	162 (32.6)	168 (33.8)	83 (16.7)	12 (2.4)	497	
๒๒๓ 7	146 (31.9)	312 (68.1)	44 (9.6)	173 (37.8)	172 (37.6)	56 (12.2)	13 (2.8)	458	
๒๒๓ 8	129 (29.4)	310 (70.6)	44 (10.0)	203 (46.2)	140 (31.9)	47 (10.7)	5 (1.1)	439	
๒๒๓ 9	154 (27.9)	399 (72.2)	60 (10.9)	217 (39.2)	196 (35.4)	65 (11.8)	15 (2.7)	553	
๒๒๓ 10	127 (28.0)	327 (72.0)	60 (13.2)	178 (39.2)	154 (33.9)	52 (11.5)	10 (2.2)	454	
๒๒๓ 11	142 (28.3)	360 (71.7)	63 (12.6)	179 (35.7)	183 (36.5)	65 (13.0)	12 (2.4)	502	
๒๒๓ 12	144 (30.1)	334 (69.9)	45 (9.4)	194 (40.6)	169 (35.4)	63 (13.2)	7 (1.5)	478	
<b>รวม</b>	<b>1741 (29.2)</b>	<b>4219 (70.8)</b>	<b>761 (12.8)</b>	<b>2197 (36.9)</b>	<b>2006 (33.7)</b>	<b>856 (14.4)</b>	<b>140 (2.4)</b>	<b>5,960</b>	



**ตารางที่ ๗4.3** จำนวนและร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด จำแนกตามพื้นที่ สปสช. เขต 12 เขต

เขต	ระดับการศึกษาสูงสุด					
	ประถม	ม.ตอนต้น	ม.ปลาย/วช.	ปวช./อนุปริญญา	ป.ตรี	สูงกว่า ป.ตรี
เขต 1	204 (33.7)	401 (66.3)	99 (16.4)	232 (38.4)	164 (27.1)	92 (15.2)
เขต 2	162 (31.8)	348 (68.2)	92 (18.0)	159 (31.2)	171 (33.5)	71 (13.9)
เขต 3	138 (30.6)	313 (69.4)	65 (14.4)	147 (32.6)	138 (30.6)	91 (20.2)
เขต 4	133 (26.4)	371 (73.6)	59 (11.7)	175 (34.7)	159 (31.6)	98 (19.4)
เขต 5	121 (23.8)	388 (76.2)	58 (11.4)	178 (35.0)	192 (37.7)	73 (14.3)
เขต 6	141 (28.4)	356 (71.6)	72 (14.5)	162 (32.6)	168 (33.8)	83 (16.7)
เขต 7	146 (31.9)	312 (68.1)	44 (9.6)	173 (37.8)	172 (37.6)	56 (12.2)
เขต 8	129 (29.4)	310 (70.6)	44 (10.0)	203 (46.2)	140 (31.9)	47 (10.7)
เขต 9	154 (27.9)	399 (72.2)	60 (10.9)	217 (39.2)	196 (35.4)	65 (11.8)
เขต 10	127 (28.0)	327 (72.0)	60 (13.2)	178 (39.2)	154 (33.9)	52 (11.5)
เขต 11	142 (28.3)	360 (71.7)	63 (12.6)	179 (35.7)	183 (36.5)	65 (13.0)
เขต 12	144 (30.1)	334 (69.9)	45 (9.4)	194 (40.6)	169 (35.4)	63 (13.2)
<b>รวม</b>	<b>1741 (29.2)</b>	<b>4219 (70.8)</b>	<b>761 (12.8)</b>	<b>2197 (36.9)</b>	<b>2006 (33.7)</b>	<b>856 (14.4)</b>

**ตารางที่ ๘.4** จำนวนและร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบหลักในหน่วยงานปัจจุบัน จำแนกตามพื้นที่  
สปีชีช. ๑๒ 12 ๑๒

สปีชีช. ๑๒	หน้าที่รับผิดชอบหลักในหน่วยงาน			รวม
	นายกเทศมนตรี/ผู้บริหารท้องถิ่น	หัวหน้าหน่วยงานย่อย	ผู้ปฏิบัติงาน	
๑๒ 1	66 (10.9)	127 (21.0)	412 (68.1)	605
๑๒ 2	48 (9.4)	83 (16.3)	379 (74.3)	510
๑๒ 3	68 (15.1)	113 (25.1)	270 (59.9)	451
๑๒ 4	41 (8.1)	119 (23.6)	344 (68.3)	504
๑๒ 5	40 (7.9)	90 (17.7)	379 (74.5)	509
๑๒ 6	46 (9.3)	128 (25.8)	323 (65.0)	497
๑๒ 7	37 (8.1)	124 (27.1)	297 (64.9)	458
๑๒ 8	19 (4.3)	95 (21.6)	325 (74.0)	439
๑๒ 9	50 (9.0)	126 (22.8)	377 (68.2)	553
๑๒ 10	40 (8.8)	87 (19.2)	327 (72.0)	454
๑๒ 11	39 (7.8)	101 (20.1)	362 (72.1)	502
๑๒ 12	35 (7.3)	159 (33.3)	284 (59.4)	478
<b>รวม</b>	<b>529 (8.9)</b>	<b>1352 (22.7)</b>	<b>4079 (68.4)</b>	<b>5,960</b>

**ตารางที่ 44.5** ร้อยละช่องทางทางการให้ข้อมูลสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้ผ่านช่องทางใดมากที่สุด จำแนกตามพื้นที่ สปสช. เขต 12 เขต

		ช่องทางการให้ข้อมูลสิทธิ								
เขต	เว็บไซต์	เฟซบุ๊ก	ไลน์	แอปพลิเคชัน	โทรศัพท์	วิทยุ/หอกระจาย	สื่อสิ่งพิมพ์	ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	อื่นๆ	รวม
เขต 1	34.0	17.1	18.3	8.5	9.3	2.2	7.9	2.6	0.2	100
เขต 2	22.5	21.6	18.6	7.8	11.9	8.3	5.2	3.4	0.7	100
เขต 3	28.9	22.5	14.8	8.4	12.5	3.2	5.7	4.2	0.0	100
เขต 4	24.5	20.1	16.0	6.4	14.4	6.7	6.3	5.2	0.4	100
เขต 5	27.3	22.2	16.3	6.7	15.7	2.3	4.9	4.6	0.1	100
เขต 5	26.0	22.2	16.7	5.1	13.5	4.5	6.6	4.9	0.6	100
เขต 7	24.9	21.2	15.3	3.8	17.4	4.3	5.2	8.0	0.0	100
เขต 8	32.7	22.2	18.2	2.3	11.7	2.7	5.4	4.4	0.4	100
เขต 9	27.0	21.1	16.0	5.2	13.3	6.1	6.0	5.2	0.3	100
เขต 10	25.6	21.5	18.9	3.4	13.7	8.4	4.9	3.3	0.3	100
เขต 11	27.2	25.0	17.2	4.6	13.1	3.5	5.5	3.6	0.3	100
เขต 12	23.5	21.7	18.5	5.2	13.5	5.1	6.4	4.7	1.5	100

**ตารางที่ 4.6** จำนวนและร้อยละของตัวอย่างต่อการรับรู้หมายเลขโทรศัพท์ สายด่วน สปสช. จำแนกตามพื้นที่ สปสช.

เขต 12 เขต

เขต	การรับรู้และเข้าใจ						
	โทร. 1669	โทร. 1506	สายด่วน สปสช.โทร. 1330	โทร. 1111	โทร. 1300	โทร.1193	ไม่ทราบ
เขต 1	13 (2.2)	0 (0.0)	426 (70.4)	1 (0.2)	5 (0.8)	0 (0.0)	160 (26.5)
เขต 2	7 (1.4)	1 (0.2)	360 (70.6)	0 (0.0)	4 (0.8)	0 (0.0)	138 (27.1)
เขต 3	5 (1.1)	3 (0.7)	367 (81.4)	2 (0.4)	2 (0.4)	0 (0.0)	72 (16.0)
เขต 4	36 (7.1)	9 (1.8)	328 (65.1)	1 (0.2)	6 (1.2)	0 (0.0)	124 (24.6)
เขต 5	8 (1.6)	1 (0.2)	284 (55.8)	0 (0.0)	2 (0.4)	2 (0.4)	212 (41.7)
เขต 6	1 (0.2)	3 (0.6)	358 (72.0)	0 (0.0)	3 (0.6)	1 (0.2)	131 (26.4)
เขต 7	9 (2.0)	1 (0.2)	332 (72.5)	2 (0.4)	1 (0.2)	0 (0.0)	113 (24.7)
เขต 8	7 (1.6)	2 (0.5)	337 (76.8)	1 (0.2)	2 (0.5)	0 (0.0)	90 (20.5)
เขต 9	11 (2.0)	4 (0.7)	392 (70.9)	2 (0.4)	5 (0.9)	0 (0.0)	139 (25.1)
เขต 10	6 (1.3)	8 (1.8)	238 (52.4)	3 (0.7)	3 (0.7)	0 (0.0)	196 (43.2)
เขต 11	8 (1.6)	2 (0.4)	317 (63.2)	2 (0.4)	4 (0.8)	0 (0.0)	169 (33.7)
เขต 12	6 (1.3)	2 (0.4)	262 (54.8)	2 (0.4)	4 (0.8)	0 (0.0)	202 (42.3)
<b>รวม</b>	<b>117 (2.0)</b>	<b>36 (0.6)</b>	<b>4001 (67.1)</b>	<b>16 (0.3)</b>	<b>41 (0.7)</b>	<b>3 (0.1)</b>	<b>1746 (29.3)</b>

**ตารางที่ ๗4.7** จำนวนและร้อยละของตัวอย่างต่อช่องทางบริการข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ สป.สช. 12 เขต

เขต	โทรศัพท์ สายด่วน สป.สช.			หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ จากผู้ถูกร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)			ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในหน่วยบริการ			ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน		
	ทราบ เคไอซี บริการ	ทราบไม่ เคไอซี บริการ	ไม่ทราบ	ทราบ เคไอซี บริการ	ทราบไม่ เคไอซี บริการ	ไม่ทราบ	ทราบ เคไอซี บริการ	ทราบไม่ เคไอซี บริการ	ไม่ทราบ	ทราบ เคไอซี บริการ	ทราบไม่ เคไอซี บริการ	ไม่ทราบ
เขต 1	73	386	146	23	468	114	152	418	35	189	382	34
	12.07	63.8	24.13	3.8	77.36	18.84	25.12	69.09	5.79	31.24	63.14	5.62
เขต 2	72	408	30	28	390	92	140	342	28	147	338	25
	14.12	80	5.88	5.49	76.47	18.04	27.45	67.06	5.49	28.82	66.27	4.90
เขต 3	64	328	59	21	263	167	166	246	39	96	310	45
	14.19	72.73	13.08	4.66	58.31	37.03	36.81	54.55	8.65	21.29	68.74	9.98
เขต 4	66	393	45	13	303	188	147	317	40	114	326	64
	13.1	77.98	8.93	2.58	60.12	37.3	29.17	62.9	7.94	22.62	64.68	12.70
เขต 5	29	310	170	14	422	73	76	411	22	62	416	31
	5.7	60.9	33.4	2.75	82.91	14.34	14.93	80.75	4.32	12.18	81.73	6.09
เขต 6	105	264	128	18	394	85	223	248	26	210	256	31
	21.13	53.12	25.75	3.62	79.28	17.1	44.87	49.9	5.23	42.25	51.51	6.24

#### ตารางที่ ๓4.7 (ต่อ)

สปสช. เขต	โทรศัพท์ สายด่วน สปสช.		หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ จากผู้ร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)		ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในหน่วยบริการ		ศูนย์ประสานงานหลักประกัน สุขภาพประชาชน		
	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบไม่ เคยใช้ บริการ	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบไม่ เคยใช้ บริการ	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบไม่ เคยใช้ บริการ	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบไม่ เคยใช้ บริการ	
เขต 7	60	286	13	330	115	34	165	259	34
	13.1	62.45	2.84	72.05	25.11	7.42	36.03	56.55	7.42
เขต 8	69	284	86	326	80	21	177	241	21
	15.72	64.69	19.59	74.26	18.22	4.78	40.32	54.90	4.78
เขต 9	59	404	90	354	181	51	153	336	64
	10.67	73.06	16.27	64.01	32.73	9.22	27.67	60.76	11.57
เขต 10	57	320	77	329	103	43	89	318	47
	12.56	70.48	16.96	72.47	22.69	9.47	19.6	70.04	10.35
เขต 11	58	341	103	376	112	41	82	376	44
	11.55	67.93	20.52	74.9	22.31	8.17	16.33	74.9	8.76
เขต 12	46	257	175	343	108	43	145	285	48
	9.62	53.77	36.61	71.76	22.59	9.00	30.33	59.62	10.04
<b>รวม</b>	<b>758</b>	<b>3,981</b>	<b>1,221</b>	<b>4,298</b>	<b>1,418</b>	<b>423</b>	<b>1,629</b>	<b>3,843</b>	<b>488</b>
	<b>12.72</b>	<b>66.8</b>	<b>20.49</b>	<b>72.11</b>	<b>23.79</b>	<b>7.1</b>	<b>27.33</b>	<b>64.48</b>	<b>8.19</b>

**ตารางที่ ๔.๘** จำนวนและร้อยละต่อการรับรู้ช่องทางบริการข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่  
สปีชีช. 12 เขต

สปีชีช. เขต	เว็บไซต์สปีชีช.		เว็บไซต์ศูนย์ข่าว สปีชีช.		เฟสบุ๊ก สปีชีช.		เฟสบุ๊ก สปีชีช.เขต		แอปพลิเคชัน"สปีชีช."						
	ทราบ เคย ใช้ บริการ	ทราบ ไม่เคย ทราบ บริการ	ทราบ เคย ใช้ บริการ	ทราบ ไม่เคย ทราบ บริการ	ทราบ เคย ใช้ บริการ	ทราบ ไม่เคย ทราบ บริการ	ทราบ เคย ใช้ บริการ	ทราบ ไม่เคย ทราบ บริการ	ทราบ เคย ใช้ บริการ	ทราบ ไม่เคย ทราบ บริการ					
๗๓๑ 1	500	96	9	362	211	32	321	218	66	288	242	75	101	387	117
	82.64	15.87	1.49	59.83	34.88	5.29	53.06	36.03	10.91	47.60	40.00	12.40	16.69	63.97	19.34
๗๓๑ 2	350	147	13	269	211	30	212	242	56	191	256	63	119	281	110
	68.63	28.82	2.55	52.75	41.37	5.88	41.57	47.45	10.98	37.45	50.20	12.35	23.33	55.10	21.57
๗๓๑ 3	361	79	11	269	150	32	133	238	80	118	249	84	66	281	104
	80.04	17.52	2.44	59.65	33.26	7.10	29.49	52.77	17.74	26.16	55.21	18.63	14.63	62.31	23.06
๗๓๑ 4	431	64	9	321	143	40	231	173	100	212	179	113	148	184	172
	85.52	12.70	1.79	63.69	28.37	7.94	45.83	34.33	19.84	42.06	35.52	22.42	29.37	36.51	34.13
๗๓๑ 5	424	76	9	308	182	19	121	339	49	158	300	51	85	362	62
	83.30	14.93	1.77	60.51	35.76	3.73	23.77	66.60	9.63	31.04	58.94	10.02	16.70	71.12	12.18
๗๓๑ 6	409	79	9	340	127	30	151	280	66	158	263	76	116	289	92
	82.29	15.90	1.81	68.41	25.55	6.04	30.38	56.34	13.28	31.79	52.92	15.29	23.34	58.15	18.51

**ตารางที่ ๓4.8 (ต่อ)**

สพศ. เขต	เจ็บไขข้อสพศ.		เจ็บไขข้อตามอำเภอ สพศ.		เฟสบู๊ท สพศ.		เฟสบู๊ท สพศ.เขต		แอปพลิเคชัน"สพศ."		
	ทราบ เคย ใช้ บริการ	ทราบ ไม่เคย ใช้ ทราบ บริการ	ทราบ เคย ใช้ บริการ	ทราบ ไม่เคย ใช้ ทราบ บริการ	ทราบ เคย ใช้ บริการ	ทราบ ไม่เคย ใช้ ทราบ บริการ	ทราบ เคย ใช้ บริการ	ทราบ ไม่เคย ใช้ ทราบ บริการ	ทราบ เคย ใช้ บริการ	ทราบ ไม่เคย ใช้ ทราบ บริการ	
๒๓๗	368	85	317	128	144	267	179	229	80	292	86
	80.35	18.56	69.21	27.95	31.44	58.30	39.08	50.00	17.47	63.76	18.78
๒๓๘	369	60	326	91	217	181	211	189	105	284	50
	84.05	13.67	74.26	20.73	49.43	41.23	48.06	43.05	23.92	64.69	11.39
๒๓๙	446	94	344	175	164	290	181	272	92	316	145
	80.65	17.00	62.21	31.65	29.66	52.44	32.73	49.19	16.64	57.14	26.22
๒๔๐	310	134	234	199	154	247	136	261	85	282	87
	66.28	29.52	51.54	43.83	33.92	54.41	29.96	57.49	18.72	62.11	19.16
๒๔๑	390	97	292	173	164	238	144	254	88	273	141
	77.69	19.32	58.17	34.46	32.67	47.41	28.69	50.60	17.53	54.38	28.09
๒๔๒	385	81	298	149	132	273	152	248	75	290	113
	80.54	16.95	62.34	31.17	27.62	57.11	31.80	51.88	15.69	60.67	23.64
<b>รวม</b>	<b>4,743</b>	<b>1,092</b>	<b>3,680</b>	<b>1,939</b>	<b>2,144</b>	<b>2,986</b>	<b>2,128</b>	<b>2,942</b>	<b>1,160</b>	<b>3,521</b>	<b>1,279</b>
	<b>79.58</b>	<b>18.32</b>	<b>61.74</b>	<b>32.53</b>	<b>35.97</b>	<b>50.10</b>	<b>35.70</b>	<b>49.36</b>	<b>19.46</b>	<b>59.08</b>	<b>21.46</b>



**ตารางที่ ๘4.9** จำนวนและร้อยละของตัวอย่างต่อความคิดเห็น / ความเข้าใจข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
จำแนกตามพื้นที่ สปสช. 12 เขต

สปสช. เขต	โทรศัพท์ สายด่วน สปสช.		หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ จากผู้ถูกร้องเรียนฯ ตามมาตรา 50(5)		ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในหน่วยบริการ	
	ทราบเคยใช้ บริการ	ไม่ทราบ ใช้บริการ	ทราบเคย ใช้บริการ	ทราบไม่เคย ใช้บริการ	ทราบเคยใช้ บริการ	ทราบไม่เคย ใช้บริการ
เขต 1	73 (12.1)	386 (63.8)	23 (3.8)	468 (77.4)	152 (25.1)	418 (69.1)
เขต 2	72 (14.1)	408 (80.0)	28 (5.5)	390 (76.5)	140 (27.5)	342 (67.1)
เขต 3	64 (14.2)	328 (72.7)	21 (4.7)	263 (58.3)	166 (36.8)	246 (54.6)
เขต 4	66 (13.1)	393 (78.0)	13 (2.6)	303 (60.1)	147 (29.2)	317 (62.9)
เขต 5	29 (5.7)	310 (60.9)	14 (2.8)	422 (82.9)	76 (14.9)	411 (80.8)
เขต 6	105 (21.1)	264 (53.1)	18 (3.6)	394 (79.3)	223 (44.9)	248 (49.9)
เขต 7	60 (13.1)	286 (62.5)	13 (2.8)	330 (72.1)	175 (38.2)	249 (54.4)
เขต 8	69 (15.7)	284 (64.7)	33 (7.5)	326 (74.3)	147 (33.5)	271 (61.7)
เขต 9	59 (10.7)	404 (73.1)	18 (3.3)	354 (64.0)	182 (32.9)	320 (57.9)
เขต 10	57 (12.6)	320 (70.5)	22 (4.9)	329 (72.5)	94 (20.7)	317 (69.8)
เขต 11	58 (11.6)	341 (67.9)	14 (2.8)	376 (74.9)	97 (19.3)	364 (72.5)
เขต 12	46 (9.6)	257 (53.8)	27 (5.7)	343 (71.8)	167 (34.9)	268 (56.1)
<b>รวม</b>	<b>758 (12.7)</b>	<b>3981 (66.8)</b>	<b>244 (4.1)</b>	<b>4298 (72.1)</b>	<b>1766 (29.6)</b>	<b>3771 (63.3)</b>
		<b>1221 (20.5)</b>		<b>1418 (23.6)</b>		<b>423 (7.1)</b>

**ตารางที่ ๓4.9** (ต่อ)

สพศ. เขต	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพ ประชาชน			เว็บไซต์สพศ.			เว็บไซต์"ศูนย์ข่าว สพศ.		
	ทราบเคยใช้ บริการ	ทราบไม่เคย ใช้บริการ	ไม่ทราบ	ทราบเคยใช้ บริการ	ทราบไม่เคย ใช้บริการ	ไม่ทราบ	ทราบเคยใช้ บริการ	ทราบไม่เคย ใช้บริการ	ไม่ทราบ
เขต 1	189 (31.2)	382 (63.1)	34 (5.6)	500 (82.6)	96 (15.9)	9 (1.5)	362 (59.8)	211 (34.9)	32 (5.3)
เขต 2	147 (28.8)	338 (66.3)	25 (4.9)	350 (68.6)	147 (28.8)	13 (2.6)	269 (52.8)	211 (41.4)	30 (5.9)
เขต 3	96 (21.3)	310 (68.7)	45 (10.0)	361 (80.0)	79 (17.5)	11 (2.4)	269 (59.7)	150 (33.3)	32 (7.1)
เขต 4	114 (22.6)	326 (64.7)	64 (12.7)	431 (85.5)	64 (12.7)	9 (1.8)	321 (63.7)	143 (28.4)	40 (7.9)
เขต 5	62 (12.2)	416 (81.7)	31 (6.1)	424 (83.3)	76 (14.9)	9 (1.8)	308 (60.5)	182 (35.8)	19 (3.7)
เขต 6	210 (42.3)	256 (51.5)	31 (6.2)	409 (82.3)	79 (15.9)	9 (1.8)	340 (68.4)	127 (25.6)	30 (6.0)
เขต 7	165 (36.0)	259 (56.6)	34 (7.4)	368 (80.4)	85 (18.6)	5 (1.1)	317 (69.2)	128 (28.0)	13 (2.8)
เขต 8	177 (40.3)	241 (54.9)	21 (4.8)	369 (84.1)	60 (13.7)	10 (2.3)	326 (74.3)	91 (20.7)	22 (5.0)
เขต 9	153 (27.7)	336 (60.8)	64 (11.6)	446 (80.7)	94 (17.0)	13 (2.4)	344 (62.2)	175 (31.7)	34 (6.2)
เขต 10	89 (19.6)	318 (70.0)	47 (10.4)	310 (68.3)	134 (29.5)	10 (2.2)	234 (51.5)	199 (43.8)	21 (4.6)
เขต 11	82 (16.3)	376 (74.9)	44 (8.8)	390 (77.7)	97 (19.3)	15 (3.0)	292 (58.2)	173 (34.5)	37 (7.4)
เขต 12	145 (30.3)	285 (59.6)	48 (10.0)	385 (80.5)	81 (17.0)	12 (2.5)	298 (62.3)	149 (31.2)	31 (6.5)
<b>รวม</b>	<b>1629 (27.3)</b>	<b>3843 (64.5)</b>	<b>488 (8.2)</b>	<b>4743 (79.6)</b>	<b>1092 (18.3)</b>	<b>125 (2.1)</b>	<b>3680 (61.7)</b>	<b>1939 (32.5)</b>	<b>341 (5.7)</b>

### ตารางที่ ๓4.9 (ต่อ)

สพส. เขต	เฟสบู๊ท สบสช.		เฟสบู๊ท สบสช.เขต		แอปพลิเคชัน"สบสช."	
	ทราบเคยใช้ บริการ	ทราบไม่เคย ใช้บริการ	ทราบเคยใช้ บริการ	ทราบไม่เคย ใช้บริการ	ทราบเคยใช้ บริการ	ทราบไม่เคย ใช้บริการ
เขต 1	321 (53.1)	218 (36.0)	288 (47.6)	242 (40.0)	101 (16.7)	387 (64.0)
เขต 2	212 (41.6)	242 (47.5)	191 (37.5)	256 (50.2)	119 (23.3)	281 (55.1)
เขต 3	133 (29.5)	238 (52.8)	118 (26.2)	249 (55.2)	66 (14.6)	281 (62.3)
เขต 4	231 (45.8)	173 (34.3)	212 (42.1)	179 (35.5)	148 (29.4)	184 (36.5)
เขต 5	121 (23.8)	339 (66.6)	158 (31.0)	300 (58.9)	85 (16.7)	362 (71.1)
เขต 6	151 (30.4)	280 (56.3)	158 (31.8)	263 (52.9)	116 (23.3)	289 (58.2)
เขต 7	144 (31.4)	267 (58.3)	179 (39.1)	229 (50.0)	80 (17.5)	292 (63.8)
เขต 8	217 (49.4)	181 (41.2)	211 (48.1)	189 (43.1)	105 (23.9)	284 (64.7)
เขต 9	164 (29.7)	290 (52.4)	181 (32.7)	272 (49.2)	92 (16.6)	316 (57.1)
เขต 10	154 (33.9)	247 (54.4)	136 (30.0)	261 (57.5)	85 (18.7)	282 (62.1)
เขต 11	164 (32.7)	238 (47.4)	144 (28.7)	254 (50.6)	88 (17.5)	273 (54.4)
เขต 12	132 (27.6)	273 (57.1)	152 (31.8)	248 (51.9)	75 (15.7)	290 (60.7)
<b>รวม</b>	<b>2144 (36.0)</b>	<b>2986 (50.1)</b>	<b>2128 (35.7)</b>	<b>2942 (49.4)</b>	<b>1160 (19.5)</b>	<b>3521 (59.1)</b>
						<b>1279 (21.5)</b>

**ตารางที่ ๓4.9 (ต่อ)**

สปสช. เขต	อปท.มีบทบาทสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมระบบ สุขภาพชุมชน			อปท./เทศบาล มีงบประมาณ กองทุนหลักประกันสุขภาพใน ระดับท้องถิ่นส่งเสริมให้ ประชาชนมีส่วนร่วมจัดกิจกรรม สร้างเสริมสุขภาพ			Long Term Care เป็นนโยบาย ที่รัฐมุ่งเน้นให้ออปท.มีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการงบประมาณ			อปท.มีงบประมาณกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ระดับจังหวัด		
	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบ ไม่ เคยใช้ บริการ	ไม่ ทราบ	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบ ไม่ เคยใช้ บริการ	ไม่ ทราบ	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบ ไม่ เคยใช้ บริการ	ไม่ ทราบ	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบ ไม่ เคยใช้ บริการ	ไม่ทราบ
เขต 1	586 (96.9)	18 (3.0)	1 (0.2)	594 (98.2)	11 (1.8)	0 (0.0)	549 (90.7)	43 (7.1)	13 (2.2)	466 (77.0)	31 (5.1)	108 (17.9)
เขต 2	496 (97.3)	9 (1.8)	5 (1.0)	506 (99.2)	4 (0.8)	0 (0.0)	473 (92.8)	29 (5.7)	8 (1.6)	379 (74.3)	21 (4.1)	110 (21.6)
เขต 3	437 (96.9)	8 (1.8)	6 (1.3)	444 (98.5)	7 (1.6)	0 (0.0)	424 (94.0)	16 (3.6)	11 (2.4)	318 (70.5)	24 (5.3)	109 (24.2)
เขต 4	490 (97.2)	10 (2.0)	4 (0.8)	494 (98.0)	7 (1.4)	3 (0.6)	476 (94.4)	18 (3.6)	10 (2.0)	333 (66.1)	27 (5.4)	144 (28.6)
เขต 5	496 (97.5)	11 (2.2)	2 (0.4)	502 (98.6)	5 (1.0)	2 (0.4)	464 (91.2)	30 (5.9)	15 (3.0)	280 (55.0)	75 (14.7)	154 (30.3)
เขต 6	475 (95.6)	18 (3.6)	4 (0.8)	494 (99.4)	2 (0.4)	1 (0.2)	446 (89.7)	40 (8.1)	11 (2.2)	362 (72.8)	36 (7.2)	99 (19.9)
เขต 7	445 (97.2)	6 (1.3)	7 (1.5)	453 (98.9)	4 (0.9)	1 (0.2)	438 (95.6)	14 (3.1)	6 (1.3)	298 (65.1)	46 (10.0)	114 (24.9)

**ตารางที่ ๓4.9 (ต่อ)**

สปีช. เขต	อปท.มีบทบาทสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมระบบ สุขภาพชุมชน		อปท./เทศบาล มีงบประมาณ กองทุนหลักประกันสุขภาพใน ระดับท้องถิ่นส่งเสริมให้ ประชาชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบ สร้างเสริมสุขภาพ		Long Term Care เป็นนโยบาย ที่รัฐมุ่งเน้นให้อปท.มีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการงบประมาณ		อปท.มีงบประมาณกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ ระดับจังหวัด					
	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบไม่ เคยใช้ บริการ	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบไม่ เคยใช้ บริการ	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบ เคยใช้ บริการ	ทราบไม่ เคยใช้ บริการ				
เขต 8	429 (97.7)	6 (1.4)	4 (0.9)	431 (98.2)	7 (1.6)	1 (0.2)	420 (95.7)	9 (2.1)	10 (2.3)	301 (68.6)	38 (8.7)	100 (22.8)
เขต 9	543 (98.2)	7 (1.3)	3 (0.5)	549 (99.3)	4 (0.7)	0 (0.0)	528 (95.5)	19 (3.4)	6 (1.1)	389 (70.3)	25 (4.5)	139 (25.1)
เขต 10	448 (98.7)	3 (0.7)	3 (0.7)	449 (98.9)	2 (0.4)	3 (0.7)	440 (96.9)	5 (1.1)	9 (2.0)	329 (72.5)	30 (6.6)	95 (20.9)
เขต 11	487 (97.0)	14 (2.8)	1 (0.2)	496 (98.8)	4 (0.8)	2 (0.4)	470 (93.6)	23 (4.6)	9 (1.8)	301 (60.0)	50 (10.0)	151 (30.1)
เขต 12	453 (94.8)	15 (3.1)	10 (2.1)	472 (98.7)	3 (0.6)	3 (0.6)	424 (88.7)	37 (7.7)	17 (3.6)	318 (66.5)	33 (6.9)	127 (26.6)
<b>รวม</b>	<b>5785 (97.1)</b>	<b>125 (2.1)</b>	<b>50 (0.8)</b>	<b>5884 (98.7)</b>	<b>60 (1.0)</b>	<b>16 (0.3)</b>	<b>5552 (93.2)</b>	<b>283 (4.8)</b>	<b>125 (2.1)</b>	<b>4074 (68.4)</b>	<b>436 (7.3)</b>	<b>1450 (24.3)</b>

**ตารางที่ ๓4.10** จำนวนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จำแนกตามพื้นที่ สปสช. 12 เขต

สปสช. เขต	พึงพอใจสูง (9 0 10 คะแนน)	พึงพอใจค่อนข้างสูง (7 0 8 คะแนน)	ปานกลาง (5 0 6 คะแนน)	พึงพอใจค่อนข้างต่ำ (3 0 4 คะแนน)	พึงพอใจต่ำ (1 0 2 คะแนน)	รวม
เขต 1	260 (43.0)	300 (49.6)	40 (6.6)	4 (0.7)	1 (0.2)	605
เขต 2	242 (47.5)	226 (44.4)	34 (6.7)	6 (1.2)	1 (0.2)	509
เขต 3	153 (33.9)	260 (57.7)	33 (7.3)	4 (0.9)	1 (0.2)	451
เขต 4	223 (44.3)	245 (48.6)	35 (6.9)	0 (0.0)	1 (0.2)	504
เขต 5	212 (41.7)	265 (52.1)	28 (5.5)	3 (0.6)	1 (0.2)	509
เขต 6	206 (41.5)	230 (46.3)	54 (10.9)	5 (1.0)	2 (0.4)	497
เขต 7	251 (54.9)	182 (39.8)	23 (5.0)	1 (0.2)	0 (0.0)	457
เขต 8	231 (52.6)	185 (42.1)	18 (4.1)	3 (0.7)	2 (0.5)	439
เขต 9	241 (43.6)	271 (49.0)	38 (6.9)	3 (0.5)	0 (0.0)	553
เขต 10	267 (58.8)	171 (37.7)	16 (3.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	454
เขต 11	222 (44.3)	250 (49.9)	27 (5.4)	0 (0.0)	2 (0.4)	501
เขต 12	194 (40.6)	249 (52.1)	31 (6.5)	1 (0.2)	3 (0.6)	478
<b>รวม</b>	<b>2702 (45.4)</b>	<b>2834 (47.6)</b>	<b>377 (6.3)</b>	<b>30 (0.5)</b>	<b>14 (0.2)</b>	<b>5,957</b>

**ตารางที่ ๗4.11** คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามภรกรกิจและพื้นที่ สปสช. 12 เขต

สปสช. เขต	กองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่		ค่าบริการดูแลและขยายวงสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง	
	คะแนนเฉลี่ย	S.D	คะแนนเฉลี่ย	S.D
เขต 1	8.12	1.18213	7.58	1.53526
เขต 2	8.00	1.36813	7.59	1.75438
เขต 3	8.01	1.37596	7.44	1.57336
เขต 4	8.01	1.30525	7.51	1.55608
เขต 5	8.01	1.25137	7.59	1.45195
เขต 6	7.89	1.41739	7.19	1.67416
เขต 7	8.28	1.25987	7.91	1.40897
เขต 8	8.25	1.26323	7.90	1.50786
เขต 9	8.11	1.31562	7.81	1.55132
เขต 10	8.34	1.22541	8.07	1.45746
เขต 11	8.01	1.29275	7.50	1.52659
เขต 12	8.05	1.23589	7.47	1.76445
<b>รวม</b>	<b>8.09</b>	<b>1.29666</b>	<b>7.63</b>	<b>1.58366</b>

**ตารางที่ ๗4.12** คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามภารกิจและพื้นที่ สปสช. เขต

สปสช. เขต	อปท.ที่นำมามีส่วนร่วมเป็นกรรมการ /อนุกรรมการ/ คณะทำงานระดับประเทศและอปท.		กฎระเบียบของ สปสช. เพื่อต่อการดำเนินงานของอปท.	
เขต	คะแนนเฉลี่ย	S.D	คะแนนเฉลี่ย	S.D
เขต 1	7.67	1.56407	7.34	1.72255
เขต 2	7.70	1.67347	7.35	1.73257
เขต 3	7.67	1.60819	7.45	1.58312
เขต 4	7.83	1.51154	7.65	1.57303
เขต 5	7.78	1.46485	7.51	1.47628
เขต 6	7.58	1.75879	7.26	1.76607
เขต 7	7.97	1.41305	7.92	1.57870
เขต 8	7.96	1.44055	7.78	1.59973
เขต 9	7.90	1.43230	7.47	1.63843
เขต 10	8.23	1.37263	7.70	1.63937
เขต 11	7.82	1.50949	7.56	1.48805
เขต 12	7.83	1.51958	7.49	1.73566
<b>รวม</b>	<b>7.82</b>	<b>1.53547</b>	<b>7.53</b>	<b>1.64120</b>



**ตารางที่ ๗4.13** คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามภรากริกและพื้นที่ สปสช. เขต

สปสช. เขต	เจ้าหน้าที่ สปสช. ส่วนกลางให้ข้อมูล ถูกต้องชัดเจนความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้านกองทุนสุขภาพในระดับท้องถิ่น		เจ้าหน้าที่ สปสช. เขต ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานด้านกองทุนสุขภาพในระดับท้องถิ่น		การสนับสนุนของ สปสช. ในการบริหารจัดการที่ดี แต่ มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ ผู้มีแนวทางปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	
	คะแนนเฉลี่ย	S.D	คะแนนเฉลี่ย	S.D	คะแนนเฉลี่ย	S.D
เขต 1	7.35	1.65753	7.80	1.46793	7.62	1.52599
เขต 2	7.52	1.74324	7.83	1.63707	7.79	1.64855
เขต 3	7.63	1.44886	8.01	1.44984	7.74	1.46952
เขต 4	7.77	1.52989	8.21	1.43712	7.98	1.45362
เขต 5	7.83	1.36316	8.11	1.35985	7.96	1.34358
เขต 6	7.21	1.62904	7.85	1.43289	7.58	1.59434
เขต 7	7.82	1.57240	8.20	1.47217	8.18	1.48543
เขต 8	8.00	1.62458	8.30	1.47545	8.22	1.32478
เขต 9	7.58	1.66772	7.90	1.55523	7.99	1.39807
เขต 10	7.90	1.53080	8.28	1.35368	8.22	1.44163
เขต 11	7.59	1.59490	8.11	1.42843	7.94	1.35973
เขต 12	7.36	1.72996	8.10	1.51905	7.77	1.50076
<b>รวม</b>	<b>7.62</b>	<b>1.61248</b>	<b>8.05</b>	<b>1.47799</b>	<b>7.91</b>	<b>1.48030</b>

**ตารางที่ ๗4.14** คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามพื้นที่ สปสช.เขต 12 เขต

สปสช. เขต	คะแนนเฉลี่ย	S.D.
เขต 1	8.24	1.26810
เขต 2	8.38	1.44198
เขต 3	8.08	1.26266
เขต 4	8.30	1.24156
เขต 5	8.25	1.18870
เขต 6	8.12	1.39086
เขต 7	8.62	1.17144
เขต 8	8.50	1.24942
เขต 9	8.32	1.25423
เขต 10	8.79	1.16014
เขต 11	8.31	1.21577
เขต 12	8.22	1.30788
<b>คะแนนเฉลี่ยรวม</b>	<b>8.34</b>	<b>1.27959</b>

**ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ**  
**ตารางที่ 4.15** คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภทองค์กรปกครอง  
 ส่วนท้องถิ่น

ส.พ.ศ. เขต	ประเภทองค์กรปกครอง											
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล		องค์การบริหารส่วนตำบล				รวม	
	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.	คะแนน เฉลี่ย	S.D.
เขต 1	10.00	0.00000	7.83	0.93744	7.90	1.30862	7.94	1.28525	7.92	1.29069	7.92	1.29069
เขต 2	8.00	0.00000	8.33	0.77850	8.12	1.35048	7.97	1.36653	8.01	1.34946	8.01	1.34946
เขต 3	.	.	8.07	1.03280	8.04	1.05933	7.92	1.41429	7.96	1.30329	7.96	1.30329
เขต 4	8.13	0.83452	7.72	1.19770	8.36	1.27383	8.05	1.25813	8.10	1.25910	8.10	1.25910
เขต 5	8.00	2.00000	7.86	1.57359	7.83	1.30264	7.98	1.16488	7.94	1.21738	7.94	1.21738
เขต 6	7.25	0.95743	7.34	1.25892	7.85	1.17134	7.92	1.23122	7.85	1.21672	7.85	1.21672
เขต 7	8.00	0.00000	8.67	0.81650	8.24	1.18027	8.39	1.14243	8.34	1.15076	8.34	1.15076
เขต 8	8.50	0.70711	7.40	1.51658	8.18	1.38856	8.14	1.20230	8.15	1.26903	8.15	1.26903
เขต 9	8.50	0.70711	7.50	1.06905	7.93	1.28523	8.22	1.26819	8.14	1.27435	8.14	1.27435
เขต 10	9.00	0.00000	.	.	8.53	1.19576	8.40	1.15935	8.44	1.16968	8.44	1.16968
เขต 11	7.78	0.66667	8.60	0.91026	8.06	1.23496	7.94	1.25613	7.98	1.23801	7.98	1.23801
เขต 12	9.00	0.00000	7.35	1.59856	7.92	1.01529	7.93	1.26811	7.90	1.24113	7.90	1.24113

**ความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ**  
**ตารางที่ ๔4.16** คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ส.พ.ช. เขต	ประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น											
	เทศบาลนคร		เทศบาลเมือง		เทศบาลตำบล		องค์การบริหารส่วนตำบล		รวม			
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	คะแนนเฉลี่ย	S.D.		
เขต 1	9.00	0.00000	8.33	0.98473	8.31	1.31079	8.17	1.23761	8.24	1.26810		
เขต 2	8.50	0.70711	8.25	1.05529	8.37	1.34186	8.39	1.49263	8.38	1.44198		
เขต 3	.	.	8.40	0.91026	8.14	1.02914	8.03	1.37043	8.08	1.26266		
เขต 4	8.13	0.64087	7.81	1.63505	8.44	1.13876	8.30	1.23377	8.30	1.24156		
เขต 5	8.00	2.70801	8.71	1.11270	8.12	1.23114	8.30	1.14801	8.25	1.18870		
เขต 6	8.25	0.95743	7.23	1.59200	8.16	1.36904	8.21	1.34982	8.12	1.39086		
เขต 7	8.50	0.70711	8.00	1.09545	8.63	1.26267	8.63	1.12328	8.62	1.17144		
เขต 8	8.50	0.70711	8.00	1.58114	8.49	1.26436	8.51	1.24263	8.50	1.24942		
เขต 9	8.00	0.00000	7.88	1.45774	7.91	1.29270	8.46	1.21190	8.32	1.25423		
เขต 10	9.00	0.00000	.	.	8.99	1.18130	8.70	1.14366	8.79	1.16014		
เขต 11	7.78	0.66667	8.67	0.97590	8.35	1.25219	8.30	1.22231	8.31	1.21577		
เขต 12	8.00	0.00000	7.69	1.80597	8.19	0.99631	8.27	1.34460	8.22	1.30788		