



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งได้จากการ Simple Random Sampling by Proportional to Size จากคอมพิวเตอร์ ทำการศึกษาทุกหมู่บ้านในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 9 ตำบล 60 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 631 คน ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2544 ถึง 31 มกราคม 2545 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และรายงานผลการวิจัยออกเป็น 6 หมวด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คือลักษณะประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดครอบครัว
2. พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ ได้แก่ ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ ลักษณะการเจ็บป่วย ความรุนแรงของการเจ็บป่วย เหตุผลการเลือกไปใช้สิทธิ์และไม่ใช้สิทธิ์บริการสุขภาพของประชาชน ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนไว้
4. การรับรู้เงื่อนไขบริการและการรับรู้สิทธิประโยชน์
5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ ปัจจัยด้านความต้องการด้านสุขภาพ และปัจจัยสนับสนุนด้านการเข้าถึงบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
6. ปัญหาและอุปสรรคของการไปใช้บริการสุขภาพและข้อเสนอแนะของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

**หมวดที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษา  
ทุกโรค) ในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในอำเภอ  
บางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 631 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศ  
ชาย คือ เพศหญิงร้อยละ 69.6 และเป็นเพศชายร้อยละ 30.4 อัตราส่วนเพศชายต่อเพศหญิง 1:2.3  
มีอายุเฉลี่ย 40 ปี อายุสูงสุด 59 ปี ต่ำสุด 13 ปี กลุ่มอายุที่พบมากที่สุดคือ 26 - 45 ปี ร้อยละ 53.7  
รองลงมาได้แก่กลุ่มอายุ 46 - 60 ปี ร้อยละ 33.9 กลุ่มอายุ 20 - 25 ปี ร้อยละ 8.1 กลุ่มอายุ 13 -  
19 ปี พบน้อยที่สุดคือร้อยละ 4.3 ระดับการศึกษาจบชั้นประถมศึกษาและต่ำกว่ามากที่สุดร้อยละ  
51.7 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 37.2 ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 4.8 ระดับ  
ปริญญาตรีและสูงกว่าร้อยละ 4.2 และไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 2.1 อาชีพรับจ้างมากที่สุด ร้อย  
ละ 33.4 รองลงมาค้าขาย ร้อยละ 28.5 แม่บ้านร้อยละ 23 เกษตรกรรม ร้อยละ 7.9 นักเรียนนัก  
ศึกษา ร้อยละ 4.8 และที่เหลือเป็นผู้ที่ไม่ได้ทำงาน เนื่องจากตกงาน ร้อยละ 2.4 รายได้ต่อเดือน  
ประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีรายได้เฉลี่ย 7,363 บาท/เดือน รายได้ต่ำที่สุด  
1,500 บาท/เดือน รายได้สูงที่สุด 60,000 บาท/เดือน มีรายได้อยู่ในช่วง 3,001 - 8,000 บาท/  
เดือน มากที่สุด ร้อยละ 54.5 รองลงมาคือต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน ร้อยละ 22.8 รายได้อยู่ในช่วง  
8,001 - 15,000 บาท/เดือน ร้อยละ 14.6 และสูงกว่า 15,000 บาท/เดือน ร้อยละ 8.1 สำหรับค่า  
มาตรฐานคือ 5,000 บาท/เดือน ขนาดครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4 คน จำนวน  
น้อยที่สุด 1 คน และมากที่สุด 14 คน ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.2 มาจากครอบครัวขนาดเล็ก (1-4 คน)  
รองลงมา ร้อยละ 39.8 ครอบครัวขนาดปานกลาง (5 - 9 คน) และครอบครัวขนาดใหญ่ (10 คนขึ้นไป)  
มีน้อยที่สุด ร้อยละ 3 โปรดดูรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในอำเภอ  
บางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะประชากรและสังคม n = 631 คน

ลักษณะประชากรและสังคม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	ชาย	192	30.4
	หญิง	439	69.6
	<b>รวม</b>	631	100
	ชาย : หญิง	1 : 2.3	
<b>อายุ (ปี)</b>	13 – 19	27	4.3
	20 – 25	51	8.1
	26 – 45	339	53.7
	46 – 60	214	33.9
	<b>รวม</b>	631	100
	Mean = 40.2 Min = 13 Max = 59 SD = 11.2		
<b>ระดับการศึกษา</b>	ไม่ได้เรียน	14	2.1
	ประถมศึกษาและต่ำกว่า	326	51.7
	มัธยมศึกษา	235	37.2
	อนุปริญญา / ปวส.	30	4.8
	ปริญญาตรี / สูงกว่า	25	4.2
	<b>รวม</b>	631	100
<b>อาชีพ</b>	เกษตรกรรม	50	7.9
	รับจ้าง	211	33.4
	ค้าขาย	180	28.5
	แม่บ้าน	145	23.0
	นักเรียน / นักศึกษา	30	4.8
	ไม่ได้ทำงานเนื่องจากตกงาน	15	2.4
	<b>รวม</b>	631	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ใน  
อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะประชากรและสังคม

ลักษณะประชากรและสังคม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>รายได้ (บาท)</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท / เดือน	144	22.8
3,001 – 8,000 บาท / เดือน	344	54.5
8,001 – 15,000 บาท / เดือน	92	14.6
15,001 บาท / เดือนขึ้นไป	51	8.1
<b>รวม</b>	<b>631</b>	<b>100</b>
Mean = 7,363 Median = 5,000 Min = 1,500 Max = 60,000		
<b>ขนาดครอบครัว</b>		
1 – 4 คน	361	57.2
5 – 9 คน	251	39.8
10 คนขึ้นไป	19	3
<b>รวม</b>	<b>631</b>	<b>100</b>
Mean = 4.4 Min = 1 Max = 14 SD = 2.0		
<b>แหล่งข้อมูลข่าวสาร</b>		
โทรทัศน์	488	77.3
วิทยุ	131	20.2
เอกสารแผ่นพับและโปสเตอร์	146	23.1
เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	264	41.2
เพื่อนบ้านญาติ	111	17.6
ผู้นำหมู่บ้าน อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน	151	23.9

## หมวดที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ

### 2.1 ลักษณะการเข้าถึงบริการ

จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในอำเภอบางกรวยจังหวัดนนทบุรี จำนวน 631 คน ก่อนได้รับบัตรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 58.5 ไปใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐ วันที่สะดวกไปใช้บริการคือ วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) ร้อยละ 60.1 ช่วงเวลาที่สะดวกในการไปรับบริการ คือ ในเวลาราชการร้อยละ 79.1 ดูรายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเข้าถึงบริการ

การเข้าถึงบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานพยาบาลหลักก่อนได้รับบัตรของ</b>		
โรงพยาบาลรัฐ	369	58.5
โรงพยาบาลเอกชน	21	3.3
โรงพยาบาลอื่น	33	5.2
โรงพยาบาลเอกชนอื่น	35	5.5
โรงพยาบาลทบวงมหาวิทยาลัย	95	0.2
คลินิกเอกชน	78	26.3
<b>รวม</b>	<b>631</b>	<b>100</b>
<b>วันสะดวก</b>		
วันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์)	379	60.1
วันหยุดราชการ (เสาร์ – อาทิตย์)	252	39.9
<b>รวม</b>	<b>631</b>	<b>100</b>
<b>ช่วงเวลาสะดวก</b>		
ในเวลาราชการ	516	81.8
นอกเวลาราชการ	115	18.2
<b>รวม</b>	<b>631</b>	<b>100</b>
<b>เขตการปกครอง</b>		
ในเขตเทศบาล	448	71
นอกเขตเทศบาล	183	29
<b>รวม</b>	<b>631</b>	<b>100</b>

## 2.2 พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ

จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 631 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เคยไปใช้บริการสุขภาพร้อยละ 70.3 (444คน) โดยที่ไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนระบุในบัตรทอง ร้อยละ 48.2 (304 คน) ไปใช้ทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนระบุในบัตรทอง ร้อยละ 12.1 (76 คน) และไปใช้บริการนอกสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนระบุในบัตรทองร้อยละ 10.1 (64 คน) และใน ส่วนพบน้อยคือไม่เคยไปใช้บริการสุขภาพร้อยละ 29.6 (187 คน) โดยที่ส่วนใหญ่เหตุผลที่ไม่เคยไปใช้บริการสุขภาพเพราะไม่เคยเจ็บป่วยร้อยละ 18.7 (118 คน) รองลงมาซื้อยากินเองจากร้านขายยาร้อยละ 6.8 (43 คน) รักษาตนเอง/สมุนไพร ร้อยละ 2.9 (18คน)และป่วยให้หายเอง/ไม่ทำอะไรเลย ร้อยละ 1.2 (8 คน) ตามลำดับ ดูรายละเอียดจากตารางที่ 4.3 ,4.4

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามพฤติกรรมการไปใช้บริการสุขภาพ

พฤติกรรมการไปใช้บริการสุขภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยไป	187	29.6
เคยไป	(444)	(70.4)
ใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง	304	48.2
ใช้บริการสุขภาพนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง	64	10.1
ใช้บริการสุขภาพทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง	76	12.1
<b>รวม</b>	<b>631</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลที่ไม่เคยไปใช้บริการสุขภาพ

เหตุผลไม่เคยไปใช้บริการสุขภาพ n = 187 คน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเจ็บป่วย	118	18.7
ป่วยให้หายเอง / ไม่ทำอะไร	8	1.2
รักษาตนเอง / สมุนไพร	18	2.9
ซื้อยากินเอง / ร้านขายยา	43	6.8
<b>รวม</b>	<b>187</b>	<b>29.6</b>

### การไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนระบุในบัตรทอง ครั้งแรก

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในอำเภอ บางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 631 คน ในส่วนที่เคยไปใช้บริการสุขภาพร้อยละ 70.4(444 คน) ไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง ร้อยละ 60.4(380 คน) พบว่าไปใช้บริการสุขภาพ ดังนี้

สถานีนอนามัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 15.6 ไปใช้บริการสุขภาพ จำนวน 288 ครั้ง เฉลี่ย 2.9 ครั้ง/คน ร้อยละ 19.2 เป็นกิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟู ซึ่งเป็นประเภทโรคเฉียบพลันร้อยละ 13.7 มีระดับความรุนแรงปานกลางร้อยละ 16.3 เหตุผลการเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ ใกล้บ้านเดินทางสะดวกร้อยละ 25.0 เคยรักษามาก่อน/เป็นคนไข้ประจำ ร้อยละ 22.6 และรวดเร็วไม่ต้องคอยนาน/ขั้นตอนไม่ยุ่งยากร้อยละ 17.9

โรงพยาบาลของรัฐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 39.4 ไปใช้บริการสุขภาพจำนวน 670 ครั้ง เฉลี่ย 2.7 ครั้ง/คน ร้อยละ 59.5 เป็นกิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟู ซึ่งเป็นประเภทโรคเฉียบพลันร้อยละ 44.5 มีระดับความรุนแรงปานกลางร้อยละ 55.3 เหตุผลการเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ ใกล้บ้านเดินทางสะดวกร้อยละ 57.4 เคยรักษามาก่อน/เป็นคนไข้ประจำ ร้อยละ 48.4 และรักษาแล้วหาย/ได้ยาถูกกับโรคร้อยละ 41.8

โรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 5.4 ไปใช้บริการจำนวน 87 ครั้ง เฉลี่ย 2.6 ครั้ง/คน ร้อยละ 8.4 เป็นกิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟู ซึ่งเป็นประเภทโรคเฉียบพลันร้อยละ 6.3 มีระดับความรุนแรงมากร้อยละ 7.1 เหตุผลการเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ ใกล้บ้านเดินทางสะดวกร้อยละ 7.6 รวดเร็วไม่ต้องคอยนาน/ขั้นตอนไม่ยุ่งยากร้อยละ 5.3 และใช้สิทธิประโยชน์ตามบัตรร้อยละ 5.0 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4..5

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งแรก  
จำแนกตามลักษณะการใช้บริการสุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วยในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 380 คน	สถานีนอนามัย จำนวน (ร้อยละ)	ร.พ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ร.พ.เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
<b>ผู้ป่วยนอก n = 631 คน</b>	98 (15.6)	248 (39.4)	34 (5.4)	380(60.4)
<b>จำนวนครั้ง</b>	288 ครั้ง	670 ครั้ง	87 ครั้ง	1,045 ครั้ง
1-2 ครั้ง	48 (12.6)	152 (40.0)	24 (6.3)	224(58.9)
3-4 ครั้ง	32 (8.5)	57 (15.0)	6 (1.6)	95(25.1)
5 ครั้งขึ้นไป	18 (4.7)	39 (10.2)	4 (1.1)	61(16.0)
<b>รวม</b>	98 (25.8)	248 (65.2)	34 (9.0)	380 (100)
<b>เฉลี่ย</b>	2.9 ครั้ง/คน	2.7 ครั้ง/คน	2.6 ครั้ง/คน	2.8 ครั้ง/คน
<b>กิจกรรม</b>				
<u>ด้านส่งเสริมและป้องกันโรค</u>				
ตรวจสุขภาพ	17 (4.4)	13 (3.4)	1 (0.3)	31(8.1)
วางแผนครอบครัว	8 (2.1)	4 (1.0)	1 (0.3)	13(3.4)
วัคซีน/เซรุ่ม	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0(0)
การตั้งครรภ์/การคลอด	0 (0)	5 (1.3)	0 (0)	5(1.3)
<b>รวม 49 คน(ร้อยละ12.8)</b>				
<u>ด้านการรักษาและฟื้นฟู</u>				
แพทย์แผนไทย	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0(0)
ทันตกรรม (ถอนฟัน, อุดฟัน, ขูดหินน้ำลาย)	1 (0.3)	20 (5.3)	2 (0.5)	23(6.1)
อุบัติเหตุ/บาดเจ็บ/ผ่าตัด	11 (2.9)	11 (2.9)	1 (0.3)	23(6.1)
โรคเฉียบพลัน	52 (13.7)	169 (44.5)	24 (6.3)	245(64.5)
โรคเรื้อรัง	9 (2.4)	26 (6.8)	5 (1.3)	40(10.5)
<b>รวม 331คน(ร้อยละ87.2)</b>				
<b>รวม 2 ด้าน</b>	98 (25.8)	248 (65.2)	34 (9.0)	380(100)



ตารางที่ 4.5 (ต่อ) จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งแรกตามลักษณะการใช้บริการสุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วยในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 380 คน	สถานีอนามัย จำนวน (ร้อยละ)	ร.พ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ร.พ.เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
<u>ความรุนแรงของการเจ็บป่วย</u>				
น้อย	33 (8.7)	20 (5.2)	1 (0.3)	54(14.2)
ปานกลาง	62 (16.3)	210 (55.3)	6 (1.6)	278(73.2)
มาก	3 (0.8)	18 (4.7)	27 (7.1)	48(12.6)
<b>รวม</b>	<b>98 (25.8)</b>	<b>248 (65.2)</b>	<b>34 (9.0)</b>	<b>380(100)</b>
<u>เหตุผลที่เลือกใช้บริการ</u>				
1. ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง	95 (25)	218 (57.4)	29 (7.6)	342 (90.0)
2. รวดเร็ว/ไม่ต้องคอยนาน/ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	68 (17.9)	154 (40.5)	20 (5.3)	242 (63.7)
3. รักษาแล้วหาย/ได้ยาถูกต้องกับโรค	41 (10.8)	159 (41.8)	18 (4.7)	218 (57.3)
4. เชื่อถือในระบบบริการดี/ มีมาตรฐาน	40 (10.5)	100 (26.3)	16 (4.2)	156 (41.0)
5. เชื่อถือในตัวแพทย์	19 (5)	144 (37.9)	17 (4.5)	180 (47.4)
6. มีบริการหลายอย่างตามที่ต้องการ	11 (2.9)	38 (10)	3 (0.8)	52 (13.7)
7. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม/ให้ความเอาใจใส่ดูแลดี	37 (9.7)	106 (27.9)	15 (3.9)	158 (41.5)
8. มีคำแนะนำจากเพื่อน ญาติและคนอื่น	8 (2.1)	46 (12.1)	6 (1.6)	160 (15.8)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ) จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งแรกตามลักษณะการให้บริการสุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วยในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการให้บริการสุขภาพ n = 380 คน	สถานื่อนามัย จำนวน (ร้อยละ)	ร.พ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	ร.พ.เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวม ร้อยละ
9. ใช้สิทธิประโยชน์ตามบัตร	44 (11.6)	100 (26.3)	19 (5)	163 (42.9)
10. รู้เงื่อนไขการรับบริการตามบัตร	22 (5.8)	42 (11.1)	10 (2.6)	74 (19.5)
11. เคยรักษามาก่อน/เป็นคนไข้ประจำ	86 (22.6)	184 (48.4)	9 (2.4)	279 (73.4)
12. มีญาติให้ความช่วยเหลือได้	4 (1.1)	43 (11.3)	5 (1.3)	52 (13.7)
13. อุบัติเหตุ /ป่วยฉุกเฉิน / ผ่าตัด	0 (0)	4 (1.6)	2 (0.5)	6 (2.1)

#### การไปใช้บริการที่ขึ้นทะเบียนระบุในบัตรทอง ครั้งสอง

จากการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 631 คน ในส่วนที่เคยไปใช้บริการสุขภาพร้อยละ 70.4 (444คน) ไปใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองร้อยละ 8.6 (54คน) ที่ไปครั้งสองพบว่า

สถานื่อนามัย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 6.5 ไปใช้บริการจำนวน 135 ครั้ง เฉลี่ย 3.3 ครั้ง/คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-2 ครั้ง ร้อยละ 55.5 เป็นกิจกรรมด้านการรักษาและฟื้นฟู ซึ่งเป็นประเภทโรคเฉียบพลันร้อยละ 42.6 มีระดับความรุนแรงปานกลางร้อยละ 42.5 เหตุผลการศึกษาเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ ใกล้บ้านเดินทางสะดวกร้อยละ 74.1 เคยรักษามาก่อน/เป็นคนไข้ประจำร้อยละ 72.2 รวดเร็วไม่ต้องคอยนาน/ขั้นตอนไม่ยุ่งยากร้อยละ 72.2

โรงพยาบาลรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 2.1 ไปใช้บริการสุขภาพจำนวน 26 ครั้ง เฉลี่ย 2 ครั้ง/คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-2 ครั้ง ร้อยละ 22.1 เป็นกิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟู ซึ่งเป็นประเภทโรคเฉียบพลันร้อยละ 12.9 มีระดับความรุนแรงปานกลางร้อยละ 16.7 เหตุผลการศึกษาเลือกไปใช้บริการ 2 อันดับแรกคือ ใกล้บ้านเดินทางสะดวก ร้อยละ 20.4 เคยรักษามาก่อน/เป็นคนไข้ประจำร้อยละ 18.5 ดูรายละเอียดตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปใช้บริการครั้งที่สองตามลักษณะการใช้บริการสุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วยในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 54 คน	สถานีนอนามัย จำนวน (ร้อยละ)	ร.พ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
<b>ผู้ป่วยนอก n = 631คน</b>	41 (6.5)	13 (2.1)	54 (8.6)
<b>จำนวนครั้ง</b>	135 ครั้ง	26 ครั้ง	161 ครั้ง
1-2 ครั้ง	22 (40.7)	10 (18.5)	32(59.2)
3-4 ครั้ง	8 (14.8)	2 (3.7)	10(18.5)
5 ครั้งขึ้นไป	11 (20.4)	1 (1.9)	12(22.3)
<b>รวม</b>	41 (75.9)	13 (24.1)	54 (100)
<b>เฉลี่ย</b>	3.3 ครั้ง/คน	2 ครั้ง/คน	3.0 ครั้ง/คน
<b>กิจกรรม</b>			
<b>ด้านส่งเสริมและป้องกันโรค</b>			
ตรวจสุขภาพ	7 (12.9)	0 (0)	7(12.9)
วางแผนครอบครัว	3 (5.6)	0 (0)	3(5.6)
วัคซีน/เซรัม	1 (1.9)	0 (0)	1(1.9)
การตั้งครรภ์/การคลอด	0 (0)	1 (1.9)	1(1.9)
<b>รวม 12 คน(ร้อยละ 22.3)</b>			
<b>ด้านการรักษาและฟื้นฟู</b>			
แพทย์แผนไทย	0 (0)	0 (0)	0(0)
ทันตกรรม (ถอนฟัน, อุดฟัน, ขูดหินน้ำลาย)	0 (0)	3 (5.5)	3(5.5)
อุบัติเหตุ/บาดเจ็บ/ผ่าตัด	5 (9.2)	0 (0)	5(9.2)
โรคเฉียบพลัน	23 (42.6)	7 (13.0)	30(55.6)
โรคเรื้อรัง	2 (3.7)	2 (3.7)	4(7.4)
<b>รวม 42 คน(ร้อยละ77.7)</b>			
<b>รวม 2 ด้าน</b>	41 (75.9)	13 (24.0)	54 (100)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานพยาบาลที่ระบุในบัตร  
 ทงที่ไปครั้งสองตามลักษณะการใช้บริการสุขภาพและตามลักษณะการเจ็บ  
 ป่วยในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 54 คน	สถานีนามัย จำนวน (ร้อยละ)	ร.พ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รวม ร้อยละ
<u>ความรุนแรงของการเจ็บป่วย</u>			
น้อย	15 (27.8)	0 (0)	15(27.8)
ปานกลาง	23 (42.5)	9 (16.7)	32(59.2)
มาก	3 (5.6)	4 (7.4)	7(13.0)
รวม	41 (75.9)	13 (24.1)	54 (100)
<u>เหตุผลที่เลือกใช้บริการ</u>			
1. ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง	40 (74.1)	11 (20.4)	51 (94.5)
2. รวดเร็ว/ไม่ต้องคอยนาน/ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก	39 (72.2)	7 (13.0)	46 (85.2)
3. รักษาแล้วหาย/ได้ยาถูกกับโรค	26 (48.1)	8 (14.8)	34 (62.9)
4. เชื่อถือในระบบบริการดี/มีมาตรฐาน	28 (51.8)	7 (13.0)	35 (64.8)
5. เชื่อถือในตัวแพทย์	24 (44.4)	9 (16.7)	33 (61.1)
6. มีบริการหลายอย่างตามที่ต้องการ	11 (20.4)	3 (5.6)	14 (26.0)
7. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม/ให้ความเอาใจใส่ดูแลดี	21 (38.9)	5 (9.3)	26 (47.2)
8. มีผู้แนะนำจากเพื่อนญาติและคนอื่น	15 (27.8)	4 (7.4)	19 (35.1)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานพยาบาลที่ระบุในบัตร  
ทองที่ไปครั้งสองตามลักษณะการใช้บริการสุขภาพและตามลักษณะการเจ็บ  
ป่วยในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 54 คน	สถานีนอนมัย จำนวน (ร้อยละ)	ร.พ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รวม ร้อยละ
9. ใช้สิทธิประโยชน์ตามบัตร	36 (66.7)	10 (18.5)	46 (85.2)
10. รู้เงื่อนไขการรับบริการตามบัตร	32 (8.4)	9 (16.7)	41 (25.1)
11. เคยรักษามาก่อน/เป็นคนไข้ประจำ	40 (74.1)	10 (18.5)	50 (92.5)
12. มีญาติให้ความช่วยเหลือได้	12 (22.2)	2 (3.7)	14 (25.9)
13. อุบัติเหตุ/ป่วยฉุกเฉิน/ผ่าตัด	4 (7.4)	0 (0)	0 (0)
14. อื่น ๆ เช่น การส่งต่อ	1 (1.9)	1 (1.9)	2 (3.8)

การไปใช้บริการนอกสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนระบุในบัตรทอง ครั้งแรก

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในอำเภอ  
บางกรวย จังหวัดนนทบุรี 631 คน ในส่วนที่เคยไปใช้บริการสุขภาพร้อยละ 70.4 (444คน) ไปใช้  
บริการสุขภาพนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งแรกร้อยละ 22.2 (140คน) พบว่า

คลินิกเอกชน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 8.7 ไปใช้บริการสุขภาพจำนวน 141  
ครั้ง เฉลี่ย 2.6 ครั้ง/คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-2 ครั้ง เป็นกิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟูร้อยละ 36.5  
ซึ่งเป็นประเภท โรคเฉียบพลัน ร้อยละ 32.9 รองลงมาโรคเรื้อรังร้อยละ 2.9 มีระดับความรุนแรง  
ปานกลางร้อยละ 25.7 เหตุผลการเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ ใกล้บ้านเดินทางสะดวกร้อย  
ละ 37.9 มีผู้แนะนำร้อยละ 34.2 และ เชื้อถือในตัวแพทย์ ร้อยละ 31.4

โรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 4.4 ไปใช้บริการสุขภาพ  
จำนวน 74 ครั้ง เฉลี่ย 2.6 ครั้ง/คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-2 ครั้ง เป็นกิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟู  
ร้อยละ 18.6 ซึ่งเป็นประเภทโรคเฉียบพลันร้อยละ 14.3 รองลงมาโรคเรื้อรังร้อยละ 3.6 มีระดับ  
ความรุนแรงปานกลางร้อยละ 17.9 เหตุผลการเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ มีบริการหลาย

อย่างตามที่ต้องการ ร้อยละ 17.1 เชื่อถือในตัวแพทย์ร้อยละ 16.4 และเชื่อถือในระบบบริการดี/มีมาตรฐานร้อยละ 16.4

โรงพยาบาลทบวงมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 4.0 ไปใช้บริการสุขภาพจำนวน 137 ครั้ง เฉลี่ย 2.5 ครั้ง/คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-2 ครั้ง เป็นกิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟูร้อยละ 12.1 ซึ่งเป็นประเภทโรคเฉียบพลันร้อยละ 10 มีระดับความรุนแรงปานกลางร้อยละ 17.9 เหตุผลการเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ มีบริการหลายอย่างตามที่ต้องการร้อยละ 17.1 เชื่อถือในตัวแพทย์ร้อยละ 17.1 และเชื่อถือในระบบบริการดี/มีมาตรฐานร้อยละ 15.7

#### การไปใช้บริการข้ามเขต

โรงพยาบาลรัฐอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 2.1 ไปใช้บริการสุขภาพจำนวน 36 ครั้ง เฉลี่ย 2.8 ครั้ง/คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-2 ครั้ง เป็นกิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟู 12.1 ซึ่งเป็นประเภทโรคเฉียบพลันร้อยละ 4.3 มีระดับความรุนแรงปานกลางร้อยละ 1.4 เหตุผลการเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ ใช้สิทธิประโยชน์ตามบัตรร้อยละ 8.6 รู้เงื่อนไขบริการตามบัตรทอง ร้อยละ 8.6 และมีบริการหลายอย่างตามที่ต้องการร้อยละ 7.6

โรงพยาบาลรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 2.4 ไปใช้บริการสุขภาพจำนวน 45 ครั้ง เฉลี่ย 3 ครั้ง/คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-2 ครั้ง เป็นกิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟูร้อยละ 9.3 ซึ่งเป็นประเภททันตกรรม (ถอนฟัน, อุดฟัน, ขูดหินน้ำลาย) ร้อยละ 5.7 รองลงมาอุบัติเหตุ/บาดเจ็บ/ผ่าตัด ร้อยละ 3.6 ระดับความรุนแรงปานกลางร้อยละ 7.2 และเหตุผลการเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ เคยรักษามาก่อน/เป็นคนไข้ประจำร้อยละ 8.6 ใช้สิทธิประโยชน์ตามบัตรร้อยละ 7.9 และใกล้บ้านร้อยละ 7.1

โรงพยาบาลเอกชน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกร้อยละ 0.6 ไปใช้บริการสุขภาพจำนวน 6 ครั้ง เฉลี่ย 1.5 ครั้ง/คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-2 ครั้ง กิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟูร้อยละ 2.8 ซึ่งเป็นประเภทอุบัติเหตุ/บาดเจ็บ/ผ่าตัดร้อยละ 2.1 ระดับความรุนแรงปานกลางร้อยละ 2.1 และเหตุผลการเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ให้ความเอาใจใส่ดูแลร้อยละ 2.8 เชื่อถือในระบบบริการดี/มีมาตรฐานร้อยละ 2.8 และเคยรักษามาก่อน/เป็นคนไข้ประจำร้อยละ 2.8 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งแรก ตามลักษณะการใช้บริการสุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วย ในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 140 คน	คลินิก เอกชนจำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน อื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ..ทบวง มหาวิทยาลัย จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวมจำนวน (ร้อยละ)
<b>ผู้ป่วยนอก</b> n = 631 คน	55 (8.7)	28 (4.4)	25 (4.0)	13 (2.1)	15 (2.4)	4 (0.6)	140 (22.2)
<b>จำนวนครั้ง</b>	141 ครั้ง	74 ครั้ง	63 ครั้ง	36 ครั้ง	45 ครั้ง	6 ครั้ง	365 ครั้ง
1 – 2 ครั้ง	37 (26.5)	17 (12.1)	17 (12.1)	10 (7.1)	8 (5.7)	3 (2.1)	92 (65.6)
3 – 4 ครั้ง	8 (5.7)	7 (5)	2 (1.4)	2 (1.4)	3 (2.1)	1 (0.7)	23 (16.3)
5 ครั้งขึ้นไป	10 (7.1)	4 (2.9)	6 (4.4)	1 (0.8)	4 (2.9)	0 (0.0)	25 (18.1)
<b>รวม</b>	55 (39.3)	28 (20)	25 (17.9)	13 (9.3)	15 (10.7)	4 (2.8)	140 (100)
<b>เฉลี่ย</b>	2.6 ครั้ง/คน	2.6 ครั้ง/คน	2.5 ครั้ง/คน	2.8 ครั้ง/คน	3 ครั้ง/คน	1.5 ครั้ง/คน	2.6 ครั้ง/คน

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งแรก ตามลักษณะการใช้บริการ สุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วย ในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 140 คน	คลินิก เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน อื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ..ทบวง มหาวิทยาลัย จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
<b>กิจกรรม</b> <u>ด้านส่งเสริมและป้องกันโรค</u>							
ตรวจสุขภาพ	3 (2.1)	2 (1.4)	1 (0.7)	1 (0.7)	2 (1.4)	0 (0.0)	9 (6.3)
วางแผนครอบครัว	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
วัคซีน / เชื้อ	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
การตั้งครรภ์ / การคลอด	1 (0.7)	0 (0.0)	6 (4.3)	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (5.7)



ตารางที่ 4.7 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งแรก ตามลักษณะการให้บริการ สุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วย ในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการให้บริการสุขภาพ n = 140 คน	คลินิก เอกชนจำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน อื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ..ทบวง มหาวิทยาลัย จำนวน(ร้อยละ)	รพ.รัฐอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
ด้านรักษาและฟื้นฟู แพทย์แผนไทย	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
ทันตกรรม (ถอนฟัน,อุดฟัน, ขูดหินปูน	1 (0.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (0.7)	8 (5.7)	0 (0.0)	10 (7.1)
อุบัติเหตุ /บาดเจ็บ /ผ่าตัด	0 (0.0)	1 (0.7)	0 (0.0)	1 (0.7)	5 (3.6)	3 (2.1)	10 (7.1)
โรคเฉียบพลัน	46 (32.9)	20 (14.3)	14 (10.0)	6 (4.3)	0 (0.0)	1 (0.7)	87 (62.2)
โรคเรื้อรัง	4 (2.9)	5 (3.6)	3 (2.1)	3 (2.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (10.7)
<b>รวม</b>	55 (39.3)	28 (20.0)	25 (17.9)	13 (9.3)	15 (10.7)	4 (2.8)	140 (100)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งแรก ตามลักษณะการใช้บริการ สุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วย ในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 140 คน	คลินิก เอกชนจำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน อื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ..ทบวง มหาวิทยาลัย จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	
<u>ความรุนแรงของการเจ็บป่วย</u>							
<b>รวม</b>							
น้อย	16 (11.4)	11 (7.9)	1 (0.7)	0 (0.0)	1 (0.7)	2 (1.4)	1 (0.7)
ปานกลาง	109 (78.0)	46 (32.9)	25 (17.9)	23 (16.4)	2 (1.4)	10 (7.2)	3 (2.1)
มาก	15 (10.6)	8 (5.8)	2 (1.4)	2 (1.4)	0 (0.0)	3 (2.1)	0 (0.0)
<b>รวม</b>	140 (100)	65 (46.6)	28 (20.0)	25 (17.8)	3 (2.1)	15 (10.7)	4 (2.8)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งแรก ตามลักษณะการใช้บริการ สุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วย ในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 140 คน	คลินิกเอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชนอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.ทบวง มหาวิทยาลัย จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. ไกลบ้านสะดวกในการเดินทาง	53 (37.9)	13 (9.3)	6 (4.3)	7 (5)	10 (7.1)	2 (1.4)	91 (65.0)
2. รวดเร็วไม่ต้องรอนาน / ขั้นตอนไม่ ยุ่งยาก	24 (7)	12 (8.6)	2 (1.4)	1 (0.7)	4 (2.8)	0(0.0)	43 (30.7)
3. รักษาแล้วหาย / ได้ยาแรง / ได้ยาถูก กับโรค	38 (27.1)	19 (13.6)	20 (14.3)	5 (3.6)	5 (3.6)	2 (1.4)	89 (63.6)
4. เชื่อถือในระบบบริการดี / มีมาตรฐาน	32 (22.9)	19 (13.6)	22 (15.7)	5 (3.6)	9 (6.4)	4 (2.8)	91 (65.0)
5. เชื่อถือในตัวแพทย์	44 (31.4)	23 (16.4)	24 (17.1)	8 (5.7)	8 (5.7)	3 (2.2)	99 (70.8)
6. มีบริการหลายอย่างตามที่ต้องการ	17 (12.1)	25 (17.9)	24 (17.1)	11 (7.6)	9 (6.4)	3 (2.2)	89 (63.7)
7. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม / ให้ความเอาใจใส่ ดูแลดี	38 (27.1)	20 (14.3)	20 (14.3)	8 (5.7)	9 (6.4)	4 (2.8)	99 (70.7)
8. มีผู้แนะนำจากเพื่อนญาติพี่น้องและ คนอื่น	48 (34.2)	23 (16.4)	16 (11.4)	9 (6.4)	8 (5.7)	3 (2.2)	107 (76.5)
9. ใช้สิทธิประโยชน์ตามบัตร	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	12 (8.6)	11 (7.9)	3 (2.2)	26 (18.7)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งแรก ตามลักษณะการใช้บริการ สุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วย ในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ	คลินิกเอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชนอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.ทบวง มหาวิทยาลัย จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
10. รู้เงื่อนไขรับบริการตามบัตรทอง	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	12 (8.6)	9 (6.4)	3 (2.2)	24(17.2)
11. เคยรักษามาก่อน / เป็นคนไข้ประจำ	43 (30.7)	18 (12.6)	18 (12.6)	8 (5.7)	12 (8.6)	4 (2.8)	103(73.0)
12. มีญาติให้ความช่วยเหลือได้	1 (0.7)	2 (1.4)	1 (0.7)	9 (6.4)	9 (6.4)	3 (2.2)	25(17.8)
13. อุบัติเหตุ / ป่วยกระทันหัน / โรคเก่า	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	1 (0.7)	0(0.0)	0(0.0)	1(0.7)
14. อื่นๆ เช่นการส่งต่อ กำเริบนอกเวลาราชการ	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	2 (1.4)	0(0.0)	0(0.0)	2(1.4)

### การไปใช้บริการนอกสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนระบุในบัตรทองครึ่งสอง

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 631 คน ในส่วนที่เคยไปใช้บริการสุขภาพนอกสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนระบุในบัตรทองครึ่งที่สอง ร้อยละ 3.8 (24 คน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไปใช้ที่คลินิกเอกชนร้อยละ 1.9 รองลงมาโรงพยาบาลเอกชนอื่นร้อยละ 1.0 จำนวนครั้งทั้งหมดที่ไป 55 ครั้ง เฉลี่ย 2.3 ครั้ง/คน กิจกรรมด้านรักษาและฟื้นฟูร้อยละ 95.8 ซึ่งเป็นประเภทโรคเฉียบพลัน ร้อยละ 83.2 ความรุนแรงของการเจ็บป่วยอยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 70.8 และเหตุผลการเลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรก คือ เคยรักษามาก่อน / เป็นคนไข้ประจำ ร้อยละ 83.3 มีผู้แนะนำจากเพื่อนญาติพี่น้องและคนอื่น ร้อยละ 83.3 เจ้าหน้าที่เยี่ยมแยม / ให้ความเอาใจใส่ดูแลดี ร้อยละ 79.1 ดูรายละเอียดตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครึ่งสอง ตามลักษณะการใช้บริการสุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วย ในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 24 คน	คลินิก เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน อื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.ทบวง มหาวิทยาลัย จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
ผู้ป่วยนอก n = 631 คน	12 (1.9)	6 (1.0)	3 (0.5)	2 (0.3)	1 (0.1)	24 (3.8)
จำนวนครั้ง	31 ครั้ง	15 ครั้ง	6 ครั้ง	2 ครั้ง	1 ครั้ง	55 ครั้ง
1 - 2 ครั้ง	7 (29.2)	4 (16.7)	2 (8.2)	2 (8.2)	1 (4.2)	16 (66.5)
3 - 4 ครั้ง	4 (16.7)	1 (4.2)	1 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (25.1)
5 ครั้งขึ้นไป	1 (4.2)	1 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (8.4)
รวม	12 (50.0)	6 (25.0)	3 (12.6)	2 (8.2)	1 (4.2)	24 (100)
เฉลี่ย	2.6 ครั้ง/คน	1 ครั้ง/คน	2 ครั้ง/คน	1 ครั้ง/คน	1 ครั้ง/คน	2.3 ครั้ง/คน

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามนอกสถานพยาบาลที่ระบุ  
ในบัตรทองที่ไปครั้งสอง ตามลักษณะการใช้บริการสุขภาพและตามลักษณะการ  
เจ็บป่วย ในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 24 คน	คลินิก เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน อื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.ทบวง มหาวิทยาลัย ลัย จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
<b>กิจกรรม</b>						
<u>ด้านส่งเสริมและป้องกันโรค</u>						
ตรวจสุขภาพ	0	0	1(4.2)	0	0	1(4.2)
วางแผนครอบครัว	0	0	0	0	0	0
วัคซีน / เซรุ่ม	0	0	0	0	0	0
การตั้งครรภ์ / การคลอด	0	0	0	0	0	0
<u>ด้านการรักษาและฟื้นฟู</u>						
แพทย์แผนไทย	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
ทันตกรรม (ถอนฟัน, อุดฟัน, ขูดหินน้ำลาย)	0	1(4.2)	0	0	0	1(4.2)
อุบัติเหตุ / บาดเจ็บ / ผ่าตัด	0	0	0	0	0	0
โรคเฉียบพลัน	12 (50.0)	4 (16.6)	1 (4.2)	2 (8.2)	1 (4.2)	20 (83.2)
โรคเรื้อรัง	0 (0.0)	1 (4.2)	1 (4.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (8.4)
<b>รวม</b>	12 (50)	6 (25)	3 (12.6)	2 (8.2)	1 (4.2)	24 (100)
<u>ความรุนแรงของการเจ็บป่วย</u>						
น้อย	1(4.2)	0	0	0	0	1(4.2)
ปานกลาง	11(45.8)	5(20.8)	0(0.0)	0(0.0)	1(4.2)	17(70.8)
มาก	0(0.0)	1(4.2)	3(12.6)	2(8.2)	0(0.0)	6(25.0)
<b>รวม</b>	12 (50.0)	6 (25.0)	3 (12.6)	2 (8.2)	1 (4.2)	24 (100)



ตารางที่ 4.8 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองที่ไปครั้งสอง ตามลักษณะการใช้บริการสุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วย ในกรณีเป็นผู้ป่วยนอก

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ n = 24 คน	คลินิก เอกชน จำนวน (ร้อยละ)	รพ.เอกชน อื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ..ทบวง มหาวิทยาลัย ลัย จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐอื่น จำนวน (ร้อยละ)	รพ.รัฐ จำนวน (ร้อยละ)	รวม จำนวน (ร้อยละ)
<b>เหตุผลที่เลือกไปใช้บริการ</b>						
13.อุบัติเหตุ /ป่วยกระทันหัน	0	0	0	0	0	0
โรคเก่ากำเริบนอกเวลาราชการ	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(0.0)
14. การส่งต่อ	0	0	0	1	0	1
	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(4.2)	(0.0)	(4.2)

### 2.3 ลักษณะการใช้บริการสุขภาพผู้ป่วยใน

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 631 คน ในการไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพ จำนวน 380 คน พบว่าเป็นผู้ป่วยใน 3 คน อัตราการไปใช้บริการ 0.31 ไปใช้บริการเฉลี่ย 1 ครั้ง/คน ไปใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐ 2 คน ไปจำนวน 2 ครั้ง ด้วยกิจกรรมด้านการส่งเสริมและป้องกันโรคประเภทการตั้งครรภ์/การคลอด ระดับความรุนแรงของการเจ็บป่วยมาก เหตุผลที่เลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรก คือ ใกล้บ้านเดินทางสะดวกใช้สิทธิประโยชน์ตามบัตรและรู้เงื่อนไขการรับบริการตามบัตรทองประกันสุขภาพ และไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน 1 คน ไปจำนวน 1 ครั้ง ด้วยกิจกรรมด้านการรักษาและฟื้นฟู ประเภทอุบัติเหตุ/บาดเจ็บ/ผ่าตัด ระดับความรุนแรงของการเจ็บป่วยมาก เหตุผลที่เลือกไปใช้บริการ 3 อันดับแรก คือ ใกล้บ้านสะดวกในการเดินทาง ใช้สิทธิประโยชน์ตามบัตรทองประกันสุขภาพและเคยรักษาก่อนเป็นคนไข้ประจำ ดูรายละเอียดจากตารางที่ 4.9



ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามในสถานพยาบาลที่ระบุใน  
 บัตรทองตามลักษณะการใช้บริการสุขภาพและตามลักษณะการเจ็บป่วย  
 ในกรณีเป็นผู้ป่วยใน

ลักษณะการใช้บริการสุขภาพ ผู้ป่วยใน n = 3 คน	สถานพยาบาล	
	รพ.รัฐ	รพ.เอกชน
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
<b>ผู้ป่วยใน</b>	2(66.7)	1(33.3)
<b>จำนวนครั้ง</b>	2(66.7)	1(33.3)
<b>เฉลี่ย</b>	2 ครั้ง/คน	1 ครั้ง/คน
<b>กิจกรรม</b>		
<u>ด้านส่งเสริมและป้องกัน</u>		
การตั้งครุฑ/ การคลอด	1(33.3)	0(0)
<u>ด้านรักษาและฟื้นฟู</u>		
อุบัติเหตุ / บาดเจ็บ / ผ่าตัด	1(33.3)	1(33.3)
<u>ความรุนแรงของการเจ็บป่วย</u>		
มาก	2(66.7)	1(33.3)
<u>เหตุผลที่เลือกไปใช้บริการ</u>		
ใกล้บ้านสะดวกในการเดินทาง	2(66.7)	1(33.3)
ใช้สิทธิประโยชน์ตามบัตรทอง	2(66.7)	1(33.3)
รู้เงื่อนไขการรับบริการตามบัตรทอง	2(66.7)	0(0)
เคยรักษามาก่อน / เป็นคนไข้ประจำ	2(66.7)	1(33.3)

### หมวดที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนระบุในบัตรทอง ประกันสุขภาพ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าอำเภอ บางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 631 คน ที่ไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง ครั้งแรกของการใช้บริการ จำนวน 380 คน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานพยาบาลที่ ระบุในบัตรทองพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พอใจ 3 อันดับแรก คือ ความสะอาด ร้อยละ 98.4 (374 คน) สถานที่ตั้งใกล้บ้านมากที่สุด ร้อยละ 97.9 (372 คน) และความสะดวกสบายร้อยละ 97.4 (370 คน) รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ 3 อันดับแรก คือ ความมั่นใจในคุณภาพบริการ ร้อยละ 6.3 (24 คน) บริการที่รวดเร็ว ร้อยละ 5.5 (21คน) และระยะเวลาารอรับบริการ ร้อยละ 5.7 (14 คน) และพบน้อย คือไม่พอใจ 3 อันดับแรก คือ ความมั่นใจในคุณภาพบริการ ร้อยละ 2.9 (11 คน) อธิยาศัย(การต้อนรับของเจ้าหน้าที่,การเอาใจใส่ดูแลคนไข้) ร้อยละ 1.6 (6 คน) และบริการที่รวดเร็ว ร้อยละ 1.3 (5 คน) ซึ่งมีรายละเอียดแยกตามประเภทสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองดังนี้

สถานีอนามัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พอใจ 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งใกล้บ้านมากที่สุด ร้อยละ 99.0 (97 คน) ความสะอาด ร้อยละ 98.0 (96 คน) และช่วงเวลาที่มารับบริการ ร้อย ละ 96.9 (95 คน) และที่พบน้อยคือไม่พอใจ 3 อันดับแรก คือ ระยะเวลาารอรับบริการ ร้อยละ 1.2 (1คน) ความสะดวกสบาย ร้อยละ 1.2 (1 คน) และอธิยาศัย (การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ / การเอาใจใส่ดูแลคนไข้) ร้อยละ 1.2 (1 คน)

โรงพยาบาลรัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจ 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกสบาย ร้อยละ 96.8 (240 คน) ช่วงเวลาที่มารับบริการ ร้อยละ 96.0 (238 คน) และสถานที่ตั้งใกล้บ้านมากที่สุด ร้อยละ 95.2 (236 คน) และที่พบน้อย คือ ไม่พอใจ 3 อันดับแรก คือ ระยะเวลาารอรับบริการ ร้อยละ 2.9 (7 คน) ความมั่นใจคุณภาพบริการ ร้อยละ 2.4 (6 คน) และบริการที่รวดเร็ว ร้อยละ 2.0 (5 คน)

โรงพยาบาลเอกชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พอใจ 3 อันดับแรก คือ ความสะอาด ร้อยละ 100 (34 คน) ความสะดวกสบาย ร้อยละ 97.1 (33 คน) อธิยาศัย (การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ / การเอาใจใส่ดูแลคนไข้) ร้อยละ 97.1 (33 คน) และที่พบน้อย คือ ไม่พอใจ 2 อันดับแรก คือ ความมั่นใจคุณภาพบริการ ร้อยละ 14.7 (5 คน) และช่วงเวลาที่มารับบริการ ร้อยละ 2.9 (1 คน) ดูรายละเอียดตามตารางที่ 4.10 และ4.11

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับใน  
สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพ ครั้งแรกของการใช้บริการ

ความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ n = 380	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	×	SD
1. ความสะอาด	374 (98.4)	5 (1.3)	1 (0.3)	2.93	0.32
2. สถานที่ตั้งใกล้บ้านมากที่สุด	372 (97.9)	3 (0.8)	5 (1.3)	2.95	0.28
3. ความสะอาดกสบาย	370 (97.4)	6 (1.6)	4 (1.0)	2.97	0.22
4. ช่วงเวลาที่มารับบริการ	368 (96.8)	11 (2.9)	1 (0.3)	2.96	0.20
5. อธิยาศัย (การต้อนรับ / การ เอาใจใส่ดูแลคนไข้)	362 (95.2)	12 (3.2)	6 (1.6)	2.98	0.15
6. ระยะเวลาารอรับบริการ	358 (94.2)	14 (5.7)	8 (2.1)	2.94	0.28
7. บริการที่รวดเร็ว	354 (93.2)	21 (5.5)	5 (1.3)	2.93	0.50
8. ความมั่นใจคุณภาพบริการ (ยาดี/มีมาตรฐาน)	345 (90.8)	24 (6.3)	11 (2.9)	2.89	0.39

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ และการไปใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพครั้งแรกของการใช้บริการ

สถานพยาบาล	ความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ		
	ความสะอาด		
	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)
สถานีนอนามัย n = 98	97 (99.0)	1(1.0)	0 (0.0)
โรงพยาบาลรัฐ n = 248	243 (98.0)	4 (1.6)	1 (0.4)
โรงพยาบาลเอกชน n = 34	34 (100)	0 (0.0)	0 (0.0)
สถานพยาบาล	ความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ		
	ความสะดวกสบาย		
	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)
สถานีนอนามัย n = 98	96 (98.0)	1 (1.0)	1 (1.0)
โรงพยาบาลรัฐ n = 248	241 (97.2)	4 (1.6)	4 (1.2)
โรงพยาบาลเอกชน n = 34	33 (97.1)	1 (2.9)	0 (0.0)
สถานพยาบาล	ความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ		
	สถานที่ตั้งใกล้บ้านมากที่สุด		
	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)
สถานีนอนามัย n = 98	97 (99.0)	0	1 (1.0)
โรงพยาบาลรัฐ n = 248	241 (95.2)	3 (1.2)	4 (1.6)
โรงพยาบาลเอกชน n = 34	34 (100)	0	0

ตารางที่ 4.11(ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ และการไปใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพ ครั้งแรกของการใช้บริการ

สถานพยาบาล	ความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ		
	ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)
สถานีนอนามัย n = 98	96 (98.0)	2 (2.0)	0
โรงพยาบาลรัฐ n = 248	240 (96.8)	7 (2.8)	0
โรงพยาบาลเอกชน n = 34	32 (94.2)	2 (5.9)	1 (2.9)
สถานพยาบาล	ความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ		
	อริยาไคย (การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ / การเอาใจใส่ ดูแลคนไข้)		
	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)
สถานีนอนามัย n = 98	94 (95.9)	3 (3.1)	1(1.0)
โรงพยาบาลรัฐ n = 248	235 (94.8)	8 (3.2)	5 (2.0)
โรงพยาบาลเอกชน n = 34	33 (97.1)	1 (2.9)	0
สถานพยาบาล	ความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ		
	ความมั่นใจคุณภาพบริการ		
	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)
สถานีนอนามัย n = 98	90 (91.8)	8 (8.2)	0
โรงพยาบาลรัฐ n = 248	230 (92.8)	12 (4.8)	6 (2.4)
โรงพยาบาลเอกชน n = 34	25 (73.5)	4 (11.8)	5 (14.7)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับและการไปใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพ ครั้งแรกของการใช้บริการ

สถานพยาบาล	ความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ		
	ระยะเวลาารับบริการ		
	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)
สถานีนอนามัย n = 98	96 (98.0)	1 (1.0)	1 (1.0)
โรงพยาบาลรัฐ n = 248	230 (92.7)	7 (2.9)	11 (4.4)
โรงพยาบาลเอกชน n = 34	31 (91.1)	3 (8.9)	0
สถานพยาบาล	ความพึงพอใจบริการที่เคยได้รับ		
	บริการที่รวดเร็ว		
	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)
สถานีนอนามัย n = 98	94 (95.9)	4 (4.1)	0
โรงพยาบาลรัฐ n = 248	229 (92.3)	14 (5.7)	5 (2.0)
โรงพยาบาลเอกชน n = 34	31 (91.2)	3 (8.8)	0

#### หมวดที่ 4 ความเชื่อการเข้าถึงบริการและการรับรู้

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 631 คน กลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการสุขภาพ จำนวน 444 คน ในเรื่องความเชื่อ ส่วนใหญ่ พบว่า ร้อยละ 79.5 เชื่อถือในแพทย์ให้บริการในโครงการ รongลงมาเชื่อถือในระบบบริการในโครงการ ร้อยละ 64.4 การเข้าถึงบริการ ส่วนใหญ่ พบว่า ร้อยละ 83.1 เคยมีประสบการณ์ในการรับบริการ หรือเคยเป็นคนไข้ประจำหรือเคยรักษามาก่อน ในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพ และที่พบน้อย คือมีผู้อำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการในโครงการ ร้อยละ 12.8 ดูรายละเอียดตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความเชื่อถือและการเข้าถึงบริการ

ข้อความ n = 444 คน	จำนวนคน (ร้อยละ)	
	ใช่ (ร้อยละ)	ไม่ใช่ (ร้อยละ)
<u>ความเชื่อถือ</u>		
1. ท่านเชื่อถือในระบบบริการโครงการ 30 บาท	286 (64.4)	158 (35.6)
2. ท่านเชื่อถือในตัวแพทย์ที่ให้บริการโครงการ 30 บาท	353 (79.5)	91 (20.5)
<u>การเข้าถึงบริการ</u>		
3. ท่านคาดหวังว่าจะต้องหายจากโรคหรือได้รับการรักษาแล้วหาย เมื่อไปใช้บริการ 30 บาท	332 (74.8)	112 (25.2)
4. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการรับบริการเคยเป็นคนไข้ประจำหรือรักษามาก่อนในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง	369 (83.1)	75 (16.9)
5. ท่านได้รับคำแนะนำจากเพื่อนและญาติพี่น้องในการไปใช้บริการในโครงการ 30 บาท	104 (23.4)	340 (76.6)
6. ท่านมีผู้คอยอำนวยความสะดวก เมื่อไปใช้บริการ 30 บาท	57 (12.8)	387 (87.2)

#### 4.2 การรับรู้เงื่อนไขและการรับรู้สิทธิประโยชน์

จากการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 631 คน พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนไปแจ้งสิทธิการได้รับบัตรทองของตนเองร้อยละ 56.9 ผู้ที่ไม่ได้ไปร้อยละ 42.8 และมีผู้ไม่ทราบร้อยละ 0.3 การไปรับบัตรทอง อาสาสมัครสาธารณสุข/ ผู้นำชุมชนหรือกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลนำบัตรทองมาให้ร้อยละ 40.9 และที่พบน้อยคือไปรับบัตรทองเองร้อยละ 28.7 การรับรู้เงื่อนไขส่วนใหญ่ร้อยละ 64.9 รับรู้เงื่อนไขเกี่ยวกับการได้รับการคุ้มครองโดยต้องจ่ายร่วม 30 บาท รองลงมา ร้อยละ 64 รับรู้เรื่องการไม่ได้รับความคุ้มครองโดยต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง และที่พบน้อย คือ ร้อยละ 60 รับรู้เรื่องการได้รับความคุ้มครองฟรีโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

ดูรายละเอียดตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการไปแจ้งสิทธิและการได้รับบัตรทอง

n = 631 คน	จำนวน	ร้อยละ
<b>ไปแจ้งสิทธิ</b>		
ได้ไป	359	56.9
ไม่ได้ไป	270	42.8
ไม่ทราบ	2	0.3
<b>รวม</b>	<b>631</b>	<b>100</b>
<b>การรับบัตรทอง</b>		
ไปรับเอง	181	28.7
อสม./อบต./ผู้นำชุมชน	258	40.9
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขนำมาให้	192	30.4
<b>รวม</b>	<b>631</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เงื่อนไข และรับรู้สิทธิประโยชน์

การรับรู้เงื่อนไขและการรับรู้สิทธิประโยชน์ n = 631คน	รู้ (ร้อยละ)	ไม่รู้ (ร้อยละ)
<b>การรับรู้เงื่อนไข</b>		
1. ในการใช้สิทธิท่านต้องแสดงบัตรทองประกันสุขภาพ พร้อมทั้งบัตรประชาชนก่อนทำการรักษา	558 (88.4)	73 (11.6)
2. ไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยนอกหรือผู้ป่วยใน ในการรักษาพยาบาล ต้องร่วมจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ 30 บาททุกครั้ง	534 (84.6)	97 (15.4)
3. การใช้สิทธิในการใช้บริการสุขภาพ ท่านต้องมาสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองก่อนเสมอ	515 (81.6)	116 (18.4)
4. ท่านมีสิทธิไปรับบริการในเวลาทำการปกติของสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียน เว้นแต่กรณีถูกส่งต่อ อุบัติเหตุ เจ็บป่วยฉุกเฉิน	492 (77.9)	139 (22.1)



ตารางที่ 4.14 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เงื่อนไข และรับรู้สิทธิประโยชน์

การรับรู้เงื่อนไขและการรับรู้สิทธิประโยชน์ n = 631	รู้ (ร้อยละ)	ไม่รู้ (ร้อยละ)
<u>การรับรู้สิทธิประโยชน์</u>		
5. ท่านได้รับความคุ้มครองโดยต้องร่วมจ่าย 30 บาท ดังนี้ ค่ายา ค่าน้ำเกลือ ค่าเลือด และส่วนประกอบของเลือด ค่าห้องสามัญ การคลอดบุตร ถอนฟัน อุดฟัน และขูดหิน น้ำลาย	410 (64.9)	221 (35.1)
6. ท่านไม่ได้รับความคุ้มครองโดยต้องเสียค่าใช้จ่าย ดังนี้ ค่าห้องพิเศษ ค่าแว่นตา ค่าผ่าตัดเสริมสวย ค่าการบำบัด รักษาผู้ติดยาและสารเสพติด	404 (64.0)	227 (36.0)
7. ท่านได้รับความคุ้มครองโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ดังนี้ การตรวจสุขภาพทั่วไป การเยี่ยมบ้าน การดูแลผู้ป่วยที่บ้าน วางแผนครอบครัว และวัคซีน / เซรุ่มที่จัดไว้เป็นบริการ พื้นฐาน	382 (60.5)	249 (39.5)

**หมวดที่ 5** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเขตอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

การศึกษานี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยนำ 2 ด้านคือ ด้านลักษณะประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ขนาดครอบครัว และด้านความเชื่อและการรับรู้ ได้แก่ ความพึงพอใจในการไปใช้บริการที่เคยได้รับ ความเชื่อถือในระบบบริการ ความเชื่อถือในตัวแพทย์ ความคาดหวังต่อการหายจากโรค การรับรู้สิทธิประโยชน์ การรับรู้เงื่อนไขบริการ ปัจจัยด้านความต้องการด้านสุขภาพ ได้แก่ ลักษณะการเจ็บป่วยและความรุนแรงของการเจ็บป่วย และปัจจัยสนับสนุนด้านการเข้าถึงบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งการไปใช้สถานพยาบาลเขตการปกครอง (ในเขต/นอกเขตเทศบาล) ช่วงเวลาที่มารับบริการ ความสะดวกในการเดินทาง ประสบการณ์ในการรับบริการ คำแนะนำจากเพื่อนและญาติพี่น้อง ผู้คอยอำนวยความสะดวก และสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ

**ส่วนที่ 1** ปัจจัยนำ ด้านลักษณะประชากรและสังคม ความเชื่อและการรับรู้

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการ ด้านลักษณะประชากรและสังคม

ด้านลักษณะประชากรและสังคม n = 444 คน	พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ			รวม	$\chi^2$	P-value
	ในที่ระบุ ในบัตร ทอง	ทั้งใน และนอก ที่ระบุใน บัตรทอง	นอกที่ ระบุใน บัตรทอง			
<u>เพศ</u>					5.97	0.06
ชาย	91	18	10	119		
หญิง	213	58	54	325		
รวม	304	76	64	444		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.15 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนใน  
 โครงหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับด้านลักษณะประชากรและสังคม

ด้านลักษณะประชากรและ สังคม n = 444 คน	พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ			รวม	$\chi^2$	P-value
	ในที่ระบุ ในบัตร ทอง	ทั้งใน และนอก ที่ระบุใน บัตรทอง	นอกที่ ระบุใน บัตรทอง			
<b>อายุ</b>					4.45	0.62
13-25 ปี	36	10	7	53		
26-45 ปี	165	37	39	241		
46-60 ปี	103	29	18	150		
รวม	304	76	64	444		
<b>ระดับการศึกษา</b>					9.72	0.06
ต่ำกว่าประถมศึกษา	282	68	52	402		
มัธยมศึกษา	13	4	5	22		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	9	4	7	20		
รวม	304	76	64	444		
<b>อาชีพ</b>					19.35	<0.01**
เกษตรกรรวม	20	2	7	29		
รับจ้าง	112	22	13	147		
ค้าขาย	85	16	25	126		
ไม่ได้ทำงาน	87	36	19	142		
รวม	304	76	64	444		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.15 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนใน  
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับลักษณะประชากรและสังคม

ด้านลักษณะประชากรและ สังคม n = 444 คน	พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ			รวม	$\chi^2$	P-value
	ในที่ระบุ ในบัตร ทอง	ทั้งใน และนอก ที่ระบุใน บัตรทอง	นอกที่ ระบุใน บัตรทอง			
<b>รายได้</b>					28.66	<0.01**
น้อยกว่า 3,000 บาท	73	19	9	101		
3,001-8,000 บาท	185	41	27	253		
มากกว่า 8,001 บาทขึ้นไป	46	16	28	90		
รวม	304	76	64	444		
<b>ขนาดครอบครัว</b>					6.53	0.06
1-4 คน	180	39	37	256		
5 คนขึ้นไป	124	37	27	188		
รวม	304	74	64	444		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำด้านลักษณะประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และขนาดครอบครัวกับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผลปรากฏว่า ปัจจัยนำด้านประชากรและสังคม พบว่า

เพศ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.06$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทุกคนต้องไปตามขั้นตอนของการใช้บัตรทองตามสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง เช่นสถานีนอนามัย ไปโรงพยาบาลชุมชนหรือโรงพยาบาลเอกชนที่ระบุในบัตรทองก่อนที่จะไปที่สถานพยาบาลแห่งอื่น โดยประชาชนไม่มีสิทธิเลือกโดยพบว่าทั้งชายและหญิงส่วนใหญ่ จะไปใช้บริการในสถานพยาบาล

ที่ระบุในบัตรทองมากที่สุด รองลงมาคือไปใช้บริการทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง และไปใช้บริการนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองมีน้อยที่สุด และเพศหญิงไปใช้บริการมากกว่าเพศชาย

อายุ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.62$ ) โดยพบว่า กลุ่มช่วงอายุ 26–45 ปีไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองมากที่สุด

ระดับการศึกษา ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.06$ ) โดยพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาทุกกลุ่มคือ การศึกษาประถมศึกษาลงมา มัธยมศึกษาและสูงกว่ามัธยมศึกษาจะไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพมากที่สุด รองลงมาไปใช้บริการสุขภาพทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง และไปใช้บริการสุขภาพนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองน้อยที่สุด และระดับการศึกษาประถมศึกษาลงมาไปใช้บริการสุขภาพมากที่สุด รองลงมาระดับมัธยมศึกษา และที่พบน้อยคือ ระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา

อาชีพ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) โดยพบว่า ทุกอาชีพไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองมากที่สุด รองลงมาไปใช้บริการทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง และการไปใช้บริการนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองพบน้อยที่สุด และอาชีพรับจ้างไปใช้บริการสุขภาพมากที่สุด รองลงมาไม่ได้ทำงาน (แม่บ้าน, นักเรียน/นักศึกษา, ตกงาน) ค้าขาย และที่พบน้อยที่สุดคือ เกษตรกรรม อาชีพที่ไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพมากที่สุดคือ รับจ้าง รองลงมาคือ ไม่ได้ทำงาน (แม่บ้าน, นักเรียน/นักศึกษา, ตกงาน) และที่พบน้อยที่สุดคือ เกษตรกรรม อาชีพที่ไปใช้บริการทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองมากที่สุด คือ ไม่ได้ทำงาน รองลงมาคือ รับจ้าง และที่พบน้อยที่สุดคือ อาชีพเกษตรกรรม และอาชีพที่ไปใช้บริการสุขภาพนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองมากที่สุดคือ ค้าขาย รองลงมาคือไม่ได้ทำงาน และที่พบน้อยคือ เกษตรกรรม

รายได้ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) โดยพบว่า ทุกกลุ่มรายได้ไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองมากที่สุดและประชาชนผู้มีรายได้น้อยกว่า 8,000 บาทไปใช้บริการสุขภาพในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากกว่าถึง 5 เท่า ของผู้มีรายได้น้อยกว่า 8,001 บาทขึ้นไป

ขนาดครอบครัว ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.06$ ) โดยพบว่า ขนาดของครอบครัวทุกขนาดไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองมากที่สุด รองลงมาคือไปใช้บริการทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตร และที่พบน้อยคือไปใช้บริการนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง และขนาดครอบครัว 1-4 คน มีการไปใช้บริการสุขภาพมากกว่าขนาดครอบครัว 5 คนขึ้นไป

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเชื่อและการรับรู้ กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปัจจัยต่าง ๆ	n	df	$\chi^2$	P-value	Significant ที่ $\alpha = 0.05$
- ความเชื่อถือในระบบบริการ	444	2	8.1	0.02*	Significant
- ความเชื่อถือในตัวแพทย์	444	2	2.8	0.04*	Significant
- ความคาดหวังต่อการหายจากโรค	444	2	3.0	0.21	non Significant
- การใช้สิทธิบัตรทองต้องใช้คู่กับบัตรประชาชนหรือหลักฐานอื่นที่รัฐออกให้	444	2	14.6	<0.01**	Significant
- การใช้สิทธิบัตรทองต้องมาสถานบริการที่ระบุในบัตรก่อนเสมอ	444	2	14.8	<0.01**	Significant
- มีสิทธิไปรับบริการในเวลาทำการปกติของสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง เว้นแต่กรณีที่ถูกส่งต่ออุบัติเหตุ เจ็บป่วยฉุกเฉิน	444	2	7.30	0.02*	Significant
- การใช้สิทธิเป็นผู้ป่วยนอกหรือผู้ป่วยใน ในการรักษาพยาบาล ต้องร่วมจ่าย 30 บาท	444	2	12.1	<0.01**	Significant
- ได้รับความคุ้มครองฟรี โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เช่น ตรวจสุขภาพทั่วไป, วางแผนครอบครัว, ดูแลผู้ป่วยที่บ้าน, วัคซีนพื้นฐาน เป็นต้น	444	2	6.3	0.04*	Significant

ตารางที่ 4.16 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเชื่อและการรับรู้ กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปัจจัยต่าง ๆ	N	df	$\chi^2$	P-value	Significant ที่ $\alpha = 0.05$
-ได้รับความคุ้มครองโดยต้องร่วมจ่าย 30 บาท คือ ค่ายา, ค่ารักษา, ค่าห้องสามัญ, การคลอดบุตร, ถอนฟัน อุดฟัน และขูดหินน้ำลาย เป็นต้น	444	2	6.8	0.03*	Significant
-ไม่ได้รับความคุ้มครอง ต้องออกเงินเอง เช่น ค่าห้องพิเศษ, ค่าผ่าตัดเสริมสวย, การล้างไต ฟอกเลือด	444	2	6.9	0.04*	Significant

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยนำด้านความเชื่อและการรับรู้ กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผลปรากฏว่า

ความเชื่อถือในระบบบริการ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยพบว่า ผู้เชื่อถือในระบบบริการไปใช้บริการสุขภาพ ทั้ง 3 กลุ่มมากกว่าผู้ที่ไม่เชื่อถือระบบบริการ

ความเชื่อถือในตัวแพทย์ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

ความคาดหวังจากการหายจากโรค ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = 0.21$ )

### การรับรู้เงื่อนไข ได้แก่

การใช้สิทธิบัตรของต้องใช้คู่กับบัตรประชาชนหรือหลักฐานอื่นที่รัฐออกให้ ของประชาชน ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) โดยพบว่า ผู้ที่รับรู้ในการไปใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีมากกว่า ผู้ที่ไม่รับรู้

การใช้สิทธิบัตรของต้องมาสถานบริการที่ระบุในบัตรก่อนเสมอ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) โดยพบว่าผู้ที่รับรู้ในการไปใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม มีมากกว่าผู้ที่ไม่รับรู้

การใช้สิทธิบัตรของเป็นผู้ป่วยนอกหรือผู้ป่วยใน ในการรักษาพยาบาลต้องร่วมจ่าย 30 บาท ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) โดยพบว่า ผู้ที่รับรู้ในการไปใช้บริการสุขภาพ ทั้ง 3 กลุ่ม มีมากกว่าผู้ที่ไม่รับรู้

### การรับรู้สิทธิประโยชน์ ได้แก่

การได้รับความคุ้มครองฟรีโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เมื่อไปใช้บริการ เช่น ตรวจสุขภาพทั่วไป, วางแผนครอบครัว, ดูแลผู้ป่วยที่บ้าน, วัคซีนพื้นฐาน เป็นต้น ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยพบว่าผู้ที่รับรู้ในการไปใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม มีมากกว่าผู้ที่ไม่รับรู้

การได้รับความคุ้มครองโดยต้องร่วมจ่าย 30 บาท เช่น ค่ายา, ค่ารักษาพยาบาล, ค่าห้องสามัญ, ค่าคลอดบุตร, ค่าถอนฟัน ค่าอุดฟัน และค่าชุดหินน้ำลาย เป็นต้น ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยพบว่า ผู้ที่รับรู้ในการไปใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม มีมากกว่าผู้ที่ไม่รับรู้ การไม่ได้รับความคุ้มครองต้องออกเงินเอง เช่น ค่าห้องพิเศษ, ค่าผ่าตัดเสริมสวย, การล้างไต และการฟอกเลือด เป็นต้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยพบว่า ผู้ที่รับรู้ในการไปใช้บริการทั้ง 3 กลุ่มมีมากกว่าผู้ที่ไม่รับรู้



ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการไปใช้บริการที่เคยได้รับกับ  
พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

พฤติกรรมการใช้บริการ	n	ค่าเฉลี่ย ( X )	SD	F-test	P-value
- ในสถานพยาบาลที่ระบุใน บัตรทองประกันสุขภาพ	304	2.95	0.14		
- นอกสถานพยาบาลที่ระบุใน ในบัตรทองประกันสุขภาพ	64	2.98	0.06		
- ทั้งในและนอกสถานพยาบาล ที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพ	76	2.90	0.21		
รวม	444	2.94	0.15	5.46	<0.01**

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจการไปใช้บริการ  
ที่เคยได้รับกับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วน  
หน้า ผลปรากฏว่า ความพึงพอใจในการไปใช้บริการที่เคยได้รับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ  
ใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยของการไปใช้บริการ  
นอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาการไปใช้บริการในสถาน  
พยาบาลที่ระบุในบัตรทอง และที่พบน้อยที่สุดคือ ค่าเฉลี่ยของการไปใช้บริการทั้งในและนอกสถาน  
พยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความต้องการด้านสุขภาพ ได้แก่ ลักษณะการเจ็บป่วย และความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรุนแรงของการเจ็บป่วยกับพฤติกรรมการใช้สุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ครั้งแรกการไปใช้บริการ

ความต้องการด้านสุขภาพ n = 380 คน	พฤติกรรมการใช้บริการ			รวม	$\chi^2$	P-value
	ในที่ระบุ ในบัตรทอง	ทั้งในและ นอกที่ระบุ ในบัตรทอง	นอกที่ ระบุใน บัตรทอง			
<u>ความรุนแรงของการเจ็บป่วย</u>					4.68	0.32
น้อย	46	12		58		
ปานกลาง	238	58		296		
มาก	20	6		26		
รวม	304	76		380		

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรุนแรงของการเจ็บป่วยกับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ครั้งแรกการไปใช้บริการ พบว่า ความรุนแรงของการเจ็บป่วยไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.32$ )

ลักษณะการเจ็บป่วย ผู้วิจัยไม่ได้นำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่าง 631 คน พบผู้ป่วยนอก 380 คน และผู้ป่วยใน 3 คน ซึ่งจำนวนตัวอย่างผู้ป่วยใน มีค่าน้อยมากเกินไป

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนด้านการเข้าถึงบริการ

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเข้าถึงบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ

ด้านการเข้าถึงบริการ n = 444 คน	พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ			รวม	$\chi^2$	P-value
	ในที่ระบุ ในบัตร ทอง	ทั้งใน และนอก ที่ระบุใน บัตรทอง	นอกที่ ระบุใน บัตรทอง			
<u>สถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียน</u>					1.2	0.87
สถานีนอนมัย	79	19		98		
ร.พ.รัฐ	91	52		248		
ร.พ.เอกชน	213	5		34		
รวม	304	76		380		
<u>เขตการปกครอง</u>					8.4	0.02*
ในเขตเทศบาล	237	47	47	331		
นอกเขตเทศบาล	67	29	17	113		
รวม	304	76	64	444		
<u>ช่วงเวลามาใช้บริการ</u>					3.8	0.14
ในเวลาราชการ	247	68	56	371		
นอกเวลาราชการ	57	8	8	73		
รวม	304	76	64	444		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเข้าถึงบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการ  
สุขภาพ

ด้านการเข้าถึงบริการ n = 444 คน	พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ			รวม	$\chi^2$	P-value
	ในที่ระบุ ในบัตร ทอง	ทั้งใน และนอก ที่ระบุใน บัตรทอง	นอกที่ ระบุใน บัตรทอง			
<u>ผู้คอยอำนวยความสะดวก</u>					5.6	0.60
มี	48	39	4	91		
ไม่มี	256	37	60	353		
รวม	304	76	64	444		
<u>จำนวนครั้งการไปใช้</u> n = 380					1.2	0.56
1-2 ครั้ง	155	42		197		
3 ครั้งขึ้นไป	149	34		183		
รวม	304	76		380		

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนด้านการเข้าถึง  
บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ ผลปรากฏว่า

สถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียน ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่มี  
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.87$ )

เขตการปกครอง ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์  
กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.05$ ) โดยพบว่า ประชาชนใน  
เขตเทศบาลไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองมากที่สุด และไปใช้ทั้งในและนอก  
สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง และไปใช้บริการนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองเท่ากัน  
ส่วนประชาชนนอกเขตเทศบาลไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองมากที่สุด รองลงมา  
คือไปใช้ทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง ที่พบน้อยที่สุดคือ ไปใช้บริการนอกสถาน  
พยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

ช่วงเวลามารับบริการ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.87$ )

สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.01$ ) โดยพบว่า ประชาชนที่มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองมากที่สุด และไปใช้บริการนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองน้อยที่สุด และประชาชนผู้มีหลักประกันอื่นร่วมด้วย ได้แก่ มีประกันชีวิตกับเอกชนหรือมีพรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) ไปใช้บริการนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพมากที่สุด และไปใช้บริการเท่ากัน ที่ไปใช้บริการทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตร และที่ไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพ

ความสะดวกในการเดินทาง ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) โดยพบว่า ประชาชนที่สะดวกในการเดินทางจะไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพมากที่สุด และไปใช้บริการที่ทั้งในและนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพ และนอกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพเท่ากัน

ประสบการณ์ในการรับบริการ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.01$ ) โดยพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการรับบริการในสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนมาก่อน จะไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองประกันสุขภาพมากกว่าผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการรับบริการ

คำแนะนำจากเพื่อน ญาติพี่น้องและคนอื่น ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.87$ )

ผู้คอยอำนวยความสะดวก ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.60$ )

จำนวนครั้งการไปใช้บริการ ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p=0.56$ )

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเข้าถึงบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการ  
สุขภาพ

ด้านการเข้าถึงบริการ n = 444 คน	พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ			รวม	$\chi^2$	P-value
	ในที่ระบุ ในบัตร ทอง	ทั้งใน และนอก ที่ระบุใน บัตรทอง	นอกที่ ระบุใน บัตรทอง			
<u>สิทธิประโยชน์ที่ได้รับ</u>					16.5	<0.01**
บัตรทอง30บาทอย่างเดียว	299	71	57	427		
หลักประกันอื่นร่วมด้วย	5	5	7	17		
รวม	304	76	64	444		
<u>ความสะดวกในการเดินทาง</u>					4.1	<0.01**
สะดวก	291	55	55	401		
ไม่สะดวก	13	21	9	43		
รวม	304	76	64	444		
<u>ประสบการณ์ในการรับบริการ</u>					12.8	<0.01**
เคย	248	52	6	306		
ไม่เคย	56	24	58	138		
รวม	304	76	64	444		
<u>มีคำแนะนำจากเพื่อน ญาติ และคนอื่น</u>					0.2	0.87
มี	50	11	8	69		
ไม่มี	254	65	56	375		
รวม	304	76	64	444		



## หมวดที่ 6 ปัญหาอุปสรรคของการไปใช้บริการสุขภาพ

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 631 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ตอบปัญหาอุปสรรค (ปลายเปิด) ร้อยละ 85.4 (539คน) และมีผู้ตอบปัญหาและอุปสรรคร้อยละ 14.5 (92คน) จะเห็นได้ว่าปัญหาอุปสรรคที่มาจากหลักเกณฑ์การใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ ร้อยละ 8.1 (54คน) การมีบัตรทองไม่สามารถคุ้มครองค่าบริการทางการแพทย์บางอย่างได้ เช่น การล้างไต การฟอกเลือด หรือยาต้านไวรัสเป็นต้น ปัญหารองลงมาคือ ช่วงเวลาในการติดต่อทำบัตรทองกระทั่งรับบัตรนานเกินไปร้อยละ 4.1 (26คน) ส่วนปัญหาการบริการของสถานพยาบาลที่เป็นปัญหามากที่สุด คือกลุ่มตัวอย่างบางส่วนเห็นว่าสถานพยาบาลยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการผู้มีบัตรทองร้อยละ 4.4 รองลงมาปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการได้รับจำนวนจำกัด ร้อยละ 2.9 ดูรายละเอียดจากตารางที่ 4.20 และ 4.21

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้ตอบปัญหาอุปสรรคคำถามปลายเปิดในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปัญหาในการใช้บริการสุขภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ตอบ	539	85.4
ตอบ	92	14.5
รวม	631	100

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการในโครงการหลัก  
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ข้อความ (N= 631 คน)	ปัญหา อุปสรรค จำนวน	ร้อยละ
<u>หลักเกณฑ์การใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า</u>		
1. ไม่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการยังสถานพยาบาลที่ระบุในบัตร	23	3.6
2. ช่วงเวลาการติดต่อทำบัตรทองจนกระทั่งรับบัตรนานเกินไป	26	1.9
3. การมีบัตรทองไม่สามารถคุ้มครองค่าบริการทางการแพทย์บางอย่าง ได้ เช่น การล้างไต การฟอกเลือดหรือยาต้านไวรัส เป็นต้น	51	8.1
<u>การบริการของสถานพยาบาล</u>		
4. การบริการของสถานพยาบาลสถานพยาบาลยังไม่มีความพร้อม ในการให้บริการผู้มีบัตรทอง	28	4.4
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการผู้มี บัตรทอง	9	1.4
7. เมื่อใช้บัตรทองมีการเลือกปฏิบัติเช่น มีการแยกห้องตรวจ การแยกแพทย์ตรวจ การแยกรับยา	13	2.1
8. การรักษาพยาบาลในบางครั้งมีการเรียกเก็บเงินเกินค่าธรรมเนียม 30 บาท เมื่อใช้สิทธิบัตรทองและไม่มีการชี้แจงให้ทราบ	14	2.2
9. ยาที่ได้รับจากการใช้บริการมีจำนวนจำกัด	18	2.9



## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในอำเภอบางกรวย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 631 คน พบว่าร้อยละ 6.5 ต้องการให้มีการเลือกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรตนเองได้ รองลงมาคือ ร้อยละ 4.5 ต้องการสามารถใช้บริการต่างจังหวัดได้และที่พบน้อยร้อยละ 3.2 ต้องการให้ยาที่ได้รับจากการบริการควรมีจำนวนและคุณภาพมากกว่านี้ โดยทั้งหมดนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 83.6 ไม่มีข้อเสนอแนะใดๆต่อการบริการในโครงการนี้ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อเสนอแนะต่อการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. สามารถเลือกสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรของตนได้	41	6.5
2. สามารถใช้บริการต่างจังหวัดได้	28	4.5
3. สามารถรับการรักษาได้ทุกโรค	26	4.2
4. ยาที่ได้รับจากการใช้บริการควรมีจำนวนและคุณภาพมากกว่านี้	20	3.2
5. ไม่มีข้อเสนอแนะ	528	83.6
รวม	631	100