

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาทัศนคติของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษาได้ 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ทัศนคติของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค และ ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค จากนั้นเป็นการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา เสนอข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้ที่เข้ารับบริการ หรือ ผู้ที่เคยเข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.0 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมามีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 16.0 ในด้านระดับการศึกษา มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.0 หากจำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.0 ในด้านอาชีพมีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ในด้านจำนวนสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน มีจำนวน 4 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ด้านเขตพื้นที่มีตำบลสุเทพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมา มีตำบลช้างเผือกและตำบลวัดเกต คิดเป็นร้อยละ 12.0

## ส่วนที่ 2 ทักษะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค

### 2.1 องค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)

ผลการศึกษาองค์ประกอบของทัศนคติในด้านความรู้ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค จากการให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาข้อความที่เกี่ยวข้องกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคว่าข้อความที่กล่าวถึง “ใช่” “ไม่ใช่” หรือ “ไม่แน่ใจ” เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามว่า “มีความรู้ความเข้าใจ” “มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง” หรือ “ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ” เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ “มีความรู้ความเข้าใจ” เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพ 30 บาท รักษาทุกโรค โดยตอบข้อความได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 60 เรียงลำดับจากข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูกมากที่สุด มาน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อความที่กล่าวว่า “เป้าหมายของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ การสร้างหลักประกันให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็น ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” รองลงมาคือ ข้อความที่กล่าวว่า “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค จัดทำขึ้นเพื่อให้คนที่มีฐานะยากจนมีสิทธิในการรักษาพยาบาล โดยไม่ให้สิทธิแก่คนที่มีฐานะปานกลางและคนร่ำรวย” และ ข้อความที่กล่าวว่า “หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค มุ่งเพื่อเน้นให้คนไทยมีหลักประกันหรือมั่นใจว่า เมื่อเจ็บป่วย ก็สามารถไปหาหมอเพื่อรับการตรวจรักษา โดยไม่ต้องกังวลในเรื่องค่ารักษาพยาบาล” ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ “มีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง” หรือ “ไม่มีความรู้ความเข้าใจ” เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพ 30 บาท รักษาทุกโรค โดยตอบข้อความไม่ถูกต้อง หรือ ตอบไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 40 เรียงลำดับจากข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ถูกต้องมากที่สุด มาน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อความที่กล่าวว่า “กรณีการคุมกำเนิดชนิดต่างๆ สามารถใช้สิทธิตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ยกเว้นค่าธรรมเนียม 30 บาท” รองลงมาคือ ข้อความที่กล่าวว่า “โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ครอบคลุมการบำบัดรักษาและฟื้นฟู ผู้ติดสารเสพติดตามกฎหมายว่าด้วยสารเสพติด” และ ข้อความที่กล่าวว่า “ผู้ติดเชื้อเอชไอวี สามารถใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพ 30 บาทรักษาทุกโรค ขอรับยาต้านไวรัสเอชไอวีได้” ตามลำดับ

หากจำแนกข้อความที่ใช้ทดสอบความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค สามารถจำแนกออกเป็นหมวดหมู่ได้ 3 ด้าน ดังนี้

ก. ด้านวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 75.0 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องหรือ ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 25.0

ข. ด้านขั้นตอนการเข้ารับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 80.0 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องหรือ ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 20.0

ค. ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 45.5 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องหรือ ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 55.5

## 2.2 องค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้สึก (Affective Component)

ผลการศึกษารายองค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้สึกหรือความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค จากการให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจใน 5 ปัจจัย ได้แก่

- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้ป่วยใน
- ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- ด้านการบริการรักษาพยาบาลจากแพทย์
- ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย โดยมี

- ระดับความพึงพอใจมากในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57
- ระดับความพึงพอใจมากในด้านการบริการรักษาพยาบาลจากแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51
- ระดับความพึงพอใจปานกลางในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48
- ระดับความพึงพอใจปานกลางในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46
- ระดับความพึงพอใจปานกลางในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการแก่ผู้ป่วยใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องโรงพยาบาลมีการนำสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ มาไว้บริการเพื่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีภาพพจน์และชื่อเสียงดี โรงพยาบาลตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่อยู่ของท่านมากเกินไป ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องโรงพยาบาลมีระบบปรับอากาศและระบบระบายอากาศที่ดี ไม่อึดอัดและไม่มีการเหม็นรบกวน รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีระบบรักษาความปลอดภัยแก่ยานพาหนะของผู้เข้ารับบริการ และ โรงพยาบาลจัดห้องทะเบียนคนไข้ ห้องตรวจโรค และ ห้องฉายยาใกล้กัน เพื่อความสะดวกในการติดต่อ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เฉพาะกรณีที่ท่านเคยเป็นผู้ป่วยใน หรือ เคยพาญาติหรือเพื่อน เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยใน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในเรื่อง โรงพยาบาลมีจำนวนเตียงสำหรับผู้ป่วยเพียงพอไว้คอยบริการ และ ห้องผู้ป่วยในมีความกว้างขวาง สะอาด มีการระบายอากาศดี ไม่มีการเหม็นรบกวน ตามลำดับ ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องสภาพสิ่งของเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่างๆในห้องพักผู้ป่วยในอยู่ในสภาพดีและสะอาด รองลงมาคือ บริการอาหารของโรงพยาบาลมีความสะอาดและรสชาติดี และ โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการแก่คนไข้ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสุภาพตามตำแหน่งหน้าที่ สะอาดเรียบร้อย น่าเชื่อถือ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีอัธยาศัยอันดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่คนไข้ และ ญาติคนไข้ ด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่แผนกยาเต็มใจที่จะแนะนำวิธีการใช้ยาแก่คนไข้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และ เข้าใจง่าย และ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปฏิบัติต่อคนไข้ด้วยความเสมอภาคระหว่างคนไข้โครงการ 30 บาท กับคนไข้ทั่วไป ตามลำดับ ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง โรงพยาบาลมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการ

ให้บริการกับคนไข้ที่มารับการรักษา รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การเงินมีอัตราสัปดาห์ สามารถชี้แจงให้ ผู้มารับบริการเข้าใจและไม่ใช้เวลารอนาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการบริการพยาบาลจากแพทย์ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง แพทย์อัตราสัปดาห์ไม่ถี่เกินไป ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะรับฟังอาการป่วยจากคนไข้ ระหว่างการตรวจในแต่ละครั้ง รองลงมาคือ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา แพทย์เอาใจใส่ในการตรวจวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด และ แพทย์มีความชัดเจน ครบถ้วน ในการให้ข้อมูล คำแนะนำในการปฏิบัติตัวแก่คนไข้ ตามลำดับ ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง แพทย์มีความเสมอภาคในการตรวจรักษาแก่คนไข้ ระหว่างคนไข้ 30 บาท กับคนไข้ทั่วไป รองลงมาคือ แพทย์สามารถตรวจรักษาตามสาเหตุและแก้ไขอาการป่วยได้ และ จำนวนแพทย์ในโรงพยาบาลมีเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ ไม่ต้องรอนานตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่อง อุปกรณ์ทางการแพทย์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในโรงพยาบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาดและทันสมัย รองลงมาคือ มีคำอธิบายวิธีการใช้ยาหรือเวชภัณฑ์ ปริมาณการใช้ที่ถูกต้องชัดเจนในฉลากยา ตามลำดับ ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง มีจำนวนอุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอกับความ ต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาคือ คุณภาพของยาหรือเวชภัณฑ์ที่คนไข้โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคได้รับได้มาตรฐานเดียวกับผู้ป่วยทั่วไป ภาชนะบรรจุยาหรือเวชภัณฑ์มีความสะอาด สะดวกในการใช้ ตามลำดับ

### 2.3 องค์ประกอบทัศนคติด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Component)

ผลการศึกษาองค์ประกอบของทัศนคติด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค จากการประเมินพฤติกรรมในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เมื่อพิจารณาการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรที่เข้ารับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคในแต่ละเขตพื้นที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีสิทธิตามโครงการ 30 บาท รักษา

ทุกโรค ที่ใช้บริการ ณ. โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.0 รองลงมา คือโรงพยาบาลแมคคอร์มิค คิดเป็นร้อยละ 12.0 โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 คิดเป็นร้อยละ 11.0 และโรงพยาบาลเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการโรงพยาบาล ตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค 1 ครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมา คือ 2 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 13 และ ใช้บริการ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรุนแรง ของอาการเล็กน้อย และ ปานกลาง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 และ มีความรุนแรงของอาการรุนแรง คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ลักษณะการรับบริการรักษาเป็นผู้ป่วย นอกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.0 ผู้ป่วยใน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ รับบริการทั้งสองลักษณะ คิด เป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาการป่วยล่าสุด คือ ไข้หวัด มากที่สุด คิดเป็นร้อย ละ 39.0 รองลงมา คือ ปวดหลัง คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ อุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 7.0 ความดันโลหิต สูง คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยเสียค่าใช้จ่ายส่วนเกิน คิดเป็นร้อยละ 97.0 และเคยเสียค่าใช้จ่ายส่วนเกิน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบราย ละเอียดของค่าใช้จ่ายส่วนเกิน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และ เสียค่าสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 1.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อย ละ 62.0 รองลงมาคือ ความสามารถใช้สิทธิตามบัตร คิดเป็นร้อยละ 21.0 และ ความรวดเร็ว คิดเป็น ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าจะมาใช้บริการในโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค อีก คิดเป็นร้อยละ 94.0 และจะไม่มาใช้บริการอีก คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่ารัฐควรจัดให้โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค เป็นโครงการถาวร คิดเป็นร้อยละ 96.0 และ ควรยกเลิกโครงการนี้ คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามอยากเปลี่ยนโรง พยาบาลที่ตนสังกัดและไม่อยากเปลี่ยนโรงพยาบาลที่ตนสังกัด คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน หากให้ สิทธิในการเลือกโรงพยาบาลที่เข้ารับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคได้เอง ผู้ตอบแบบ สอบถามอยากเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลง มาคือ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 คิดเป็นร้อยละ 21.0 โรงพยาบาลแมคคอร์มิคและโรงพยาบาล ช้างเผือก คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ สาเหตุที่ผู้เข้ารับบริการอยากเข้ารับบริการในโรงพยาบาลที่ เลือกเอง เนื่องจาก แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรค คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลง มาคือ การเดินทางไปโรงพยาบาลสะดวก ไม่ห่างจากที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 19.0 จำนวนแพทย์ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการบริการผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค

จากการศึกษาปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถจำแนกประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

#### 3.1 ปัญหาและอุปสรรคของผู้เข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการมากที่สุดในเรื่อง แพทย์มีปริมาณน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ป่วยต้องรอนานมาก จึงจะได้ตรวจ คิดเป็นร้อยละ 29.63 รองลงมาคือ ได้รับยาคุณภาพต่ำกว่าผู้ป่วยปกติได้รับ ทานแล้วหายช้า หรือ ไม่สามารถรักษาโรคตามอาการให้หายขาดได้ คิดเป็นร้อยละ 14.82 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ พูดยาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และไม่คอยแนะนำผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 7.41 แพทย์วินิจฉัยโรคไม่ละเอียด และไม่มีประสิทธิภาพในการตรวจรักษาโรคให้หายขาด คิดเป็นร้อยละ 6.48 และ แพทย์ไม่กระตือรือร้นในการตรวจรักษา และไม่เป็นกันเองกับผู้มารับบริการ พูดยาไม่สุภาพ และ ช้าเติมผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 6.48 ตามลำดับ

#### 3.2 ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับบริการ

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ควรเพิ่มจำนวนแพทย์ให้มากกว่านี้ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาคือ ควรให้ยาที่มีคุณภาพมากกว่านี้แก่ผู้ป่วย เพื่อรักษาโรคตามอาการให้หายขาดได้ คิดเป็นร้อยละ 12.22 สามารถเลือกโรงพยาบาลได้เอง นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในบัตร คิดเป็นร้อยละ 12.22 แพทย์ควรตรวจวินิจฉัยโรคให้ละเอียดกว่านี้ และเป็นกันเองในการรักษา คิดเป็นร้อยละ 6.67 และ ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น และ รวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์กันของข้อมูล

#### 4.1 การทดสอบความแตกต่างขององค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน และ ระดับการศึกษา

ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อทุกข้อความที่เกี่ยวกับโครงการนี้ ไม่แตกต่างกันตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อโครงการนี้ แตกต่างกันตามระดับการศึกษาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำนวน 6 ข้อความ จากทั้งหมด 20 ข้อความ ส่วนข้อความอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อโครงการนี้ แตกต่างกันตามระดับรายได้ต่อเดือนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีจำนวน 4 ข้อความ จากทั้งหมด 20 ข้อความ ส่วนข้อความอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.2 การทดสอบความแตกต่างขององค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้สึกหรือความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน และ ระดับการศึกษา

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามอายุ โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สำหรับผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบ



ถามมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ปฏิบัติต่อคนไข้ด้วยความเสมอภาคระหว่างคนไข้ 30 บาท กับคนไข้ทั่วไป ส่วนในเรื่องอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการบริการรักษาจากแพทย์ จำแนกตามอายุ โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ จำแนกตามอายุ โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในเรื่องโรงพยาบาลมีระบบปรับอากาศและระบบระบายอากาศที่ดี ไม่อึดอัด และไม่มีการเหม็นรบกวน โรงพยาบาลมีระบบแจ้งเหตุผู้ป่วยฉุกเฉินและมีรถพยาบาลเคลื่อนที่คอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง และโรงพยาบาลมีการนำระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์มาไว้บริการ เพื่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ส่วนในเรื่องอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สำหรับผู้ป่วยใน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ One-Way ANOVA พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการบริการรักษาจาก

แพทย์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในเรื่องโรงพยาบาลตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่อยู่ของท่านมากเกินไป ส่วนในเรื่องอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ กรณีผู้ป่วยใน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในเรื่อง โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการแก่คนไข้ อาทิเช่น สบู่ ผ้าเช็ดตัว กระดาษทิชชู เป็นต้น ส่วนในเรื่องอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการบริการรักษาจากแพทย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในเรื่อง แพทย์มีความชัดเจนครบถ้วน ในการให้ข้อมูล คำแนะนำในการปฏิบัติตัวแก่คนไข้ แพทย์สามารถตรวจรักษาตามสาเหตุ และแก้ไขอาการป่วยได้ ส่วนในเรื่องอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ในด้านการอุปกรณทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ One-Way ANOVA ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

#### 4.3 การทดสอบความแตกต่างขององค์ประกอบทัศนคติด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม

ผลการทดสอบความแตกต่างของจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคใน 1 ปี จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า จำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคไม่มีความแตกต่างกันตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคใน 1 ปี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า จำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคไม่มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคใน 1 ปี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า จำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคไม่มีความแตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค จำแนกตามอายุ โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคไม่มีความแตกต่างกันตามอายุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคไม่มีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการกลับมาใช้บริการในโรง

พยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคไม่มีความแตกต่างกันตามระดับรายได้ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค จำแนกตามเขตพื้นที่ โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในการกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค มีความแตกต่างกันตามเขตพื้นที่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสัดส่วนของความต้องการเปลี่ยนโรงพยาบาลและไม่เปลี่ยนโรงพยาบาลเท่ากัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของโรงพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากเลือกเข้ารับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค จำแนกตามโรงพยาบาลประจำที่สังกัด โดยใช้ค่าสถิติ Chi-Square พบว่า โรงพยาบาลที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากเลือกเข้ารับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค มีความแตกต่างกันตามโรงพยาบาลประจำที่สังกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยโรงพยาบาลประจำที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ประสงค์เปลี่ยนหรือยังคงเลือกโรงพยาบาลประจำที่สังกัดมากที่สุด เรียงลำดับ ได้แก่ โรงพยาบาลช้างเผือก และ โรงพยาบาลเข็มนาฬิกาใหม่เมมโมเรียล รองลงมาคือ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 และโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ตามลำดับ ส่วนโรงพยาบาลประจำที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสงค์เปลี่ยนมากที่สุด เรียงลำดับ ได้แก่ โรงพยาบาลค่ายกาวิละ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลแมคเคน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รองลงมาคือโรงพยาบาลเทศบาล และโรงพยาบาลประสาท ตามลำดับ

### อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาทัศนคติของผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค จากผลการศึกษาเป็นไปตามทฤษฎีทางทัศนคติ คือ องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบด้านความรู้สึก และ องค์ประกอบด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 60) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีทางทัศนคติ (วัฒนา ศรีสัตย์วาจา : 2535) แต่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการใช้บริการในระดับไม่มากนัก คือ ส่วนใหญ่จะมารับบริการ 1 ครั้ง โดยมีความคาดหวังที่จะมารับบริการอีก (ร้อยละ 94) และควรสนับสนุนโครงการนี้ (ร้อยละ 96) ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีทางทัศนคติ (วัฒนา ศรีสัตย์วาจา : 2535) เนื่อง

จากผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจและระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางแต่มีพฤติกรรมการเข้ารับบริการตามโครงการนี้ในระดับไม่มากนัก

ต่อไปจะกล่าวถึงภาพรวมของทัศนคติของผู้เข้ารับบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค ในองค์ประกอบของทัศนคติทั้งสามด้าน ดังต่อไปนี้

### 1. องค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)

เป็นส่วนที่แสดงถึง ความรู้ (Knowledge) ความรับรู้ (Perception) และ ความเชื่อ (Beliefs) ที่ได้รับจากการผสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้นี้และผลกระทบต่อการรับรู้จะกำหนดความเชื่อ จากผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจต่อการให้บริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคของผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ในระดับปานกลาง ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่มีเข้าใจกันทั่วไป ได้แก่ ความเข้าใจในจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย และ นโยบายของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งกล่าวว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จัดทำขึ้นเพื่อให้คนไทยทุกคนมีสิทธิในการรักษาพยาบาลอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้คนที่มีฐานะยากจนมีสิทธิในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาลทัดเทียมกับคนที่มีฐานะปานกลางและร่ำรวย โดยจ่ายค่าธรรมเนียมเพียง 30 บาทต่อครั้งก็รักษาได้ทุกโรค ความเข้าใจหลักเกณฑ์ในการเข้ารับบริการตามโครงการ ได้แก่ การขอขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพก่อนการเข้ารับบริการ การยื่นบัตรประกันสุขภาพพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนก่อนขอรับบริการตรวจรักษา ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับบริการรักษาตามโครงการ ได้แก่ สิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ สิทธิในการรักษาในกรณีที่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล สิทธิในการช่วยเหลือผู้ที่สังคมควรเกื้อกูล สิทธิในการรับยาในบัญชีหลัก สิทธิในการรักษาโรคที่มีความจำเป็น หากนอกเหนือจากสิทธิเหล่านี้ผู้รับบริการต้องจ่ายเงินเพิ่มเอง

ในส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ หรือยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในด้านสิทธิประโยชน์ในการเข้ารับบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ได้แก่ การตรวจเช็คร่างกายที่จำเป็นเพื่อป้องกันโรค เช่น ตรวจมะเร็งปากมดลูก สิทธิในการขอรับบริการทางด้านการแพทย์แผนไทย หรือ แพทย์ทางเลือก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามยังคิดว่ายังไม่ครอบคลุมในโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค กรณีการวางแผนครอบครัว การคุมกำเนิด ที่เข้าใจว่าไม่สามารถใช้สิทธิตามโครงการได้ การบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด ซึ่งไม่อยู่ในสิทธิประโยชน์ตามโครงการ และการบำบัดผู้ติดเชื่อเอดส์ที่ขณะนี้ยังไม่ครอบคลุมในสิทธิประโยชน์ของโครงการนี้ ซึ่งสอดคล้อง

คล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของทัศนคติ ที่ส่งผลถึงองค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้สึกของผู้เข้ารับบริการในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กระทรวงสาธารณสุข ควรเร่งการให้ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้าใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้มากขึ้น

## 2. องค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้สึก (Affective Component)

เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก (Positive) หรือ ด้านลบ (Negative) ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบด้านจิตใจ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านต่างๆ แตกต่างกันไป แต่โดยรวมผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภค ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ของ วรัญญา เลียงลักษณ์เลิศ (2545) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรได้แก่ แพทย์และเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการให้บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความพึงพอใจมากในด้านการบริการรักษาพยาบาลจากแพทย์ เนื่องจากแพทย์มีอัธยาศัยไมตรีอันดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะรับฟังอาการป่วยจากคนไข้ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษาและมีการเอาใจใส่ในการตรวจวินิจฉัยโรคอย่างละเอียด ซึ่งบริการทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันด้านการให้บริการในโรงพยาบาล ซึ่งทุกโรงพยาบาลต่างก็ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคมาใช้บริการสถานพยาบาลของตนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรัญญา เลียงลักษณ์เลิศ (2545) ที่พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในปัจจัยด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสำหรับผู้ป่วยใน โดยภาพรวมแล้ว ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จะเป็น

ปัจจัยที่ผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญรองลงมาจาก การให้บริการทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ และในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ ก็เป็นบริการที่มีความคล้ายคลึงกันในทุกโรงพยาบาล ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญรองลงมา ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากในด้านการนำคอมพิวเตอร์มาไว้ให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามต่างพึงพอใจเนื่องจากแทบทุกโรงพยาบาลได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาไว้ให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ในด้านภาพพจน์และชื่อเสียงของโรงพยาบาลซึ่งไม่แตกต่างกันมากนัก แต่อยู่ในระดับที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจมาก และในด้านสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลก็ไม่อยู่ห่างจากที่อยู่มากเกินไป เนื่องจากรัฐได้จัดโรงพยาบาลในสังกัดให้อยู่ใกล้ภูมิลำเนาของผู้เข้ารับบริการอยู่แล้ว ในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากในอุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือเครื่องใช้ในโรงพยาบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาดและทันสมัย เนื่องจากเป็นมาตรฐานในการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วย ซึ่งทุกโรงพยาบาลต้องดูแลอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ให้สะอาดอยู่เสมอ และไม่ค่อยต่างกันในแต่ละโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจรองลงมา คือมีคำอธิบายวิธีการใช้ยาหรือเวชภัณฑ์ ปริมาณการใช้ที่ถูกต้องชัดเจนในฉลากยา ซึ่งเป็นมาตรฐานที่โรงพยาบาลแต่ละแห่งต้องปฏิบัติ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ป่วยใน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเนื่องจากโรงพยาบาลมีจำนวนเตียงสำหรับผู้ป่วยในเพียงพอไว้คอยบริการ ซึ่งเป็นไปตามสัดส่วนในการกำหนดสถานพยาบาลหลักในแต่ละเขตพื้นที่ รองลงมาคือ ห้องผู้ป่วยในมีความกว้างขวาง สะอาด มีการระบายอากาศดี ไม่มีกลิ่นเสียง รบกวน ซึ่งเป็นมาตรฐานในการให้บริการทางสาธารณสุข

### 3. องค์ประกอบทัศนคติด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Component)

เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะก่อพฤติกรรมหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คือพร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือหรือในทางทำลาย ขัดขวาง ต่อสู้ เป็นต้น ในที่นี้หมายถึง พฤติกรรมการเข้ารับบริการรักษาในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค ว่ามีแนวโน้มที่ดี เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการตามโครงการนี้ จะพบว่าเป็นผู้ที่มิรายได้น้อยหรือไม่มีรายได้ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากนิยมใช้บริการสถานพยาบาลที่เป็นโรงพยาบาลมากกว่าสถานอื่นตาม โดยความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ที่ 1 ครั้ง เนื่องจากเป็นโครงการที่เพิ่งเริ่ม หากเวลาผ่านไปคาดว่าความถี่ในการใช้บริการจะเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของอาการของผู้มาใช้บริการ

ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับเล็กน้อยและปานกลาง โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการเป็นผู้ป่วยนอกมากที่สุด โดยอาการป่วยล่าสุด คือ ไข้หวัด รองลงมาคือปวดหลัง อุบัติเหตุ และ โรคความดันโลหิต ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามคาดว่าจะมารับบริการอีกเนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่าย และรัฐควรจัดสนับสนุนให้เป็นโครงการถาวร เนื่องจาก ช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อยในการรักษาพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามอยากเปลี่ยนโรงพยาบาลเท่ากับไม่อยากเปลี่ยนโรงพยาบาล หากให้สิทธิเลือกโรงพยาบาลอยากเข้ารับบริการได้เอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รองลงมาคือ โดยสาเหตุที่อยากเข้ารับบริการในโรงพยาบาลที่มีสิทธิเลือกได้เอง เนื่องจากมีแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรค รองลงมาคือ การเดินทางไปโรงพยาบาลสะดวก ไม่ห่างจากที่อาศัย สอดคล้องกับการศึกษาของ วรรณญา เลียงลักษณ์เลิศ (2545) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ในระดับมาก ได้แก่ ไปมาสะดวก ใกล้ที่พัก

#### 4. ปัญหาและอุปสรรคของผู้เข้ารับบริการ

จากปัญหาและอุปสรรคของผู้เข้ารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากในเรื่องแพทย์มีปริมาณน้อย ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ป่วยต้องรอนานมาก จึงจะได้ตรวจ ซึ่งเป็นปัญหาอันดับแรกสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรณญา เลียงลักษณ์เลิศ (2545) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาได้แก่ รอนาน รองลงมาคือ ได้รับได้รับยาคุณภาพต่ำกว่าผู้ป่วยปกติได้รับ ซึ่งสามารถอธิบายโดยอาศัย ทฤษฎีทางทัศนคติ โดยสืบเนื่องจากองค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจที่มีไม่เพียงพอ เนื่องจากยาที่ใช้ในโครงการนี้เป็นยาในบัญชีหลักที่ได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขแล้ว ซึ่งถือเป็นยาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ส่งผลต่อองค์ประกอบทัศนคติด้านความพึงพอใจ ทำให้ไม่พึงพอใจ และ ก่อให้เกิดทัศนคติทางด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรมโดยผู้เข้ารับบริการไม่ยอมมาใช้บริการตามโครงการนี้อีก เพราะ ได้ยาที่มีคุณภาพต่ำ รักษาโรคไม่หาย ซึ่งเป็นการปลุกฝังทัศนคติในเชิงลบต่อผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ พูดยาไม่สุภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรณญา เลียงลักษณ์เลิศ (2545) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่พูดยาไม่สุภาพ

#### 5. ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับบริการ

จากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้เข้ารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนแพทย์ให้มากกว่านี้ เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน เป็นอันดับแรก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรรณญา เลียงลักษณ์เลิศ (2545) ที่พบว่า ควรมีการจัดระบบในการตรวจให้ดี เพื่อไม่ให้ผู้ป่วยรอนาน รองลงมาคือ



ควรให้ยาที่มีคุณภาพมากกว่านี้แก่ผู้ป่วย เพื่อรักษาโรคตามอาการให้หายขาดได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้เข้ารับบริการประสบ เป็นปัญหาอันดับ 2 ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น และ ผู้เข้ารับบริการสามารถเลือกโรงพยาบาลได้เอง นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในบัตร ซึ่งผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการของแพทย์มากที่สุด รองลงมาคือสะดวกในการเดินทาง ไม่ห่างจากที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน

### ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค ได้มีข้อค้นพบต่างๆ ที่น่าสนใจ ซึ่งจะกล่าวถึงตามองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 ด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

#### 1. ด้านความรู้ความเข้าใจ

- ความรู้ความเข้าใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ในภาพรวมของการวัดความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจกว้างๆ เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายหรือนโยบายของโครงการ ในอันที่จะให้ประชาชนคนไทยมีสิทธิในการรักษาพยาบาลอย่างเท่าเทียมกัน ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์ในการเข้ารับบริการโดยขอขึ้นทะเบียนขอมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าล่วงหน้า และยื่นพร้อมบัตรประจำตัวก่อนการรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิที่ได้รับจากโครงการ ได้แก่ การเข้านอนพักรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การเข้ารับบริการนอกเวลาราชการ การขอรับบริการในโรงพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรประกันสุขภาพ เป็นต้น
- ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในแนวนโยบายและสิทธิประโยชน์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่เฉพาะเจาะจงลงไป เช่น การบริการรักษาพยาบาล โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ซึ่งจำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตที่มีคุณภาพ มากกว่าการตรวจรักษาโรคแก่ผู้ป่วย การใช้สิทธิรักษาโดยแพทย์แผนไทยหรือแพทย์ทางเลือก สิทธิประโยชน์ในการวางแผนครอบครัว รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่ไม่ครอบคลุม ได้แก่ การบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดสารเสพติด การขอรับยาต้านไวรัสเอดส์ เป็นต้น

## 2. ด้านความรู้สึกรู้สึก

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค
- ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลและด้านการบริการรักษาพยาบาลจากแพทย์ โดยผู้เข้ารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพมีความพึงพอใจในด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่พยาบาลมีอัธยาศัยไมตรีอันดี การยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการรักษาผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ เป็นสำคัญ
- ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สำหรับผู้ป่วยใน โดยผู้เข้ารับบริการพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการให้บริการโดยนำคอมพิวเตอร์มาให้บริการ อุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องมือเครื่องใช้ในโรงพยาบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาดและทันสมัย และ โรงพยาบาลมีจำนวนเตียงสำหรับผู้ป่วยในไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ เป็นสำคัญ

## 3. ด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คาดหวังจะมาใช้บริการซ้ำอีก และ อยากให้รัฐดำเนินการเป็นโครงการถาวร เนื่องจาก ประหยัดค่าใช้จ่าย และ เป็นการช่วยเหลือประชาชนที่มีฐานะยากจน
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ 1 ครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ 2, 3, 4 และ 5 ครั้งตามลำดับ โดยเป็นการทดสอบประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลตามโครงการนี้ แล้วจึงพิจารณาการมาใช้บริการซ้ำอีก
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการรับบริการ เป็นผู้ป่วยนอกเป็นส่วนใหญ่ โดยมีอาการรุนแรงไม่มากถึงปานกลาง และ โรคที่เข้ารับการรักษามากที่สุด คือ ไข้หวัด ปวดตามร่างกาย และความดันโลหิต ตามลำดับ
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการตามโครงการนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย หรือเป็นผู้ที่ต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล
- ผู้ตอบแบบสอบถามครั้งหนึ่งมีพฤติกรรมอยากเปลี่ยนโรงพยาบาลที่ระบุนับัตรประกันสุขภาพ และ อยากมีสิทธิในการเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลตามโครงการ 30 บาท ได้เอง ซึ่งสาเหตุสำคัญ ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามอยากเข้ารับบริการจากแพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรค รองลงมาคือ เดินทางไปโรงพยาบาลสะดวก ใกล้ที่พักอาศัย ที่ทำงาน

#### 4. ปัญหาและอุปสรรคของผู้เข้ารับบริการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องบุคลากรทางการแพทย์ และ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้เสียเวลาในการรอคอย ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน
- ผู้ตอบแบบสอบถามยังพบปัญหาในเรื่องยาที่ได้รับคุณภาพต่ำกว่าผู้ป่วยปกติได้รับ ทำให้เมื่อทานแล้วหายช้า หรือ ไม่สามารถรักษาโรคตามอาการให้หายขาดได้ ซึ่งโดยปกติแล้ว ยาที่ผู้ป่วยได้รับจะจัดอยู่ในกลุ่มบัญชียาหลัก ซึ่งได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขแล้ว
- นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังพบปัญหาในเรื่องการให้บริการจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและแพทย์ ที่ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการและตรวจรักษา พุดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เป็นกันเอง ไม่แนะนำผู้ป่วย และ ข้ำเติมผู้ป่วย เป็นประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขต่อไป

#### 5. ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับบริการ

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้แก้ไขเรื่องปัญหาคาดการณ์ทางการแพทย์มีไม่เพียงพอ ทำให้ต้องรอนาน สอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคที่เข้ารับบริการประสบเป็นอันดับแรก
- ผู้ตอบแบบสอบถามยังต้องการได้รับยาที่มีคุณภาพมากกว่าปัจจุบัน โดยให้ทัดเทียมผู้ป่วยปกติหรือบางครั้งอาจเป็นยานอกบัญชียาหลัก เพื่อรักษาโรคตามอาการให้หายขาดได้
- ผู้ตอบแบบสอบถามยังต้องการสิทธิในการเลือกโรงพยาบาลได้เอง นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในบัตร เพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ผลศึกษา การอภิปรายผล และ ข้อค้นพบต่างๆ จากทัศนคติของผู้รับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะแก่ภาครัฐ และ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลของรัฐ และเอกชน เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

##### 1. ด้านความรู้ความเข้าใจ

- จากผลการศึกษาพบว่าในด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการรับบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความรู้ความเข้าใจดีในด้านการ

ใช้สิทธิขั้นพื้นฐานอย่างกว้างๆ เช่น สิทธิในการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย แต่ยังไม่ทราบนโยบายหลักที่แท้จริงของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มุ่งเน้นการให้บริการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคมามากกว่าการบำบัดรักษาโรคที่เกิดขึ้นแล้ว หากมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในส่วนของบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแล้ว ประชาชนย่อมใช้สิทธินั้นในการดูแลสุขภาพเพื่อป้องกันโรคแต่เนิ่นๆ ซึ่งช่วยให้รัฐบาลประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาจำนวนมาก การประชาสัมพันธ์ควรเน้นในสื่อที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงสิทธิในด้านส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

- รัฐบาลควรประชาสัมพันธ์ในส่วนของสิทธิประโยชน์ที่ผู้เข้ารับบริการจะได้รับจากโครงการและสิทธิประโยชน์ที่ไม่ครอบคลุมการให้บริการให้ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนทราบและมีความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้สิทธิตามโครงการ

## 2. ด้านความรู้สึกรู้สึก

- ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลำดับที่ของความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง โรงพยาบาลมีร้านอาหารและสิ่งของจำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยยังไม่เพียงพอ ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรจัดหาร้านอาหารและสิ่งของให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ รองลงมาคือเรื่องโรงพยาบาลมีที่จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการซึ่งทางโรงพยาบาลควรพิจารณาความเป็นไปได้ในการเพิ่มที่จอดรถเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
- ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สำหรับผู้ป่วยใน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลำดับที่ของความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่องยังไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่ผู้ป่วยใน เช่น สบู่ ผ้าเช็ดตัว กระดาษทิชชู ไว้บริการแก่ผู้เข้ารับการรักษา หรือมีแต่ยังไม่เพียงพอ ผู้ป่วยหรือญาติผู้ประจะต้องนำมาเอง ซึ่งทางโรงพยาบาลน่าจะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้แก่ผู้ป่วยใน ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ รองลงมาคือเรื่อง บริการอาหารของโรงพยาบาลมีรสชาติไม่อร่อย ซึ่งทางโรงพยาบาลน่าจะมีการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพและรสชาติของอาหาร จากผู้ป่วยใน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในเรื่องคุณภาพ และรสชาติของอาหารให้เป็นที่ถูกใจแก่ผู้ป่วยส่วนใหญ่
- ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลำดับที่ของความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่การเงินมีอัธยาศัยอันดี สามารถชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจในกรณีที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และ ไม่ใช้เวลารอนานเกินไป ซึ่งทางโรง

พยาบาลควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ผู้มารับบริการไม่ต้องรอนาน หากมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ควรมีการชี้แจงถึงสาเหตุให้ผู้รับบริการเข้าใจ รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับคนไข้ ซึ่งทางโรงพยาบาลควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้เพียงพอ หรือ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการต่อคนไข้ให้รวดเร็วขึ้น โดยการศึกษาเวลาการทำงานหรือกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการ

- ด้านการบริการรักษาพยาบาลจากแพทย์ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลำดับที่ของความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง จำนวนแพทย์ในโรงพยาบาลมีเพียงพอกับปริมาณผู้มาใช้บริการ ไม่ต้องรอนาน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องให้การแก้ไข โดยอาจเพิ่มปริมาณแพทย์ไว้คอยให้บริการเพิ่มขึ้นในช่วงที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก เพื่อให้บริการตรวจรักษาอย่างเพียงพอกับปริมาณผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือเรื่อง แพทย์สามารถตรวจรักษาตามสาเหตุและแก้ไขอาการป่วยได้ ทั้งนี้สืบเนื่องจากปัญหาข้อจำกัดในการตรวจรักษาผู้รับการรักษาตามโครงการนี้ ซึ่งได้ยตามบัญชียาหลักแห่งชาติ ซึ่งผู้เข้ารับบริการคิดว่าไม่สามารถตรวจรักษาและแก้ไขอาการป่วยได้ ซึ่งควรมีการปรับปรุงคุณภาพของยาและชนิดของยาในบัญชียาหลักให้เพียงพอต่อการรักษาโรค
- ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลำดับที่ของความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง ปริมาณยาหรือเวชภัณฑ์ยังไม่เพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หายขาดได้ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าปริมาณยาที่ได้รับจากโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ต่างจากปริมาณยาที่ได้รับจากการรักษาปกติ ซึ่งมีผลทำให้คิดว่าปริมาณยาน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อการรักษาอาการของโรคให้หายขาด ทำให้ต้องมาโรงพยาบาลบ่อย ในกรณีนี้ปริมาณยาที่ใช้รักษาอาการขึ้นกับดุลยพินิจของแพทย์ในการรักษาที่จะให้ปริมาณยาที่เพียงพอต่อการรักษาโรค รองลงมาคือ ภาชนะบรรจุยาหรือเวชภัณฑ์มีความสะอาด สะดวกในการใช้ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในเรื่องขนาดของภาชนะบรรจุยาที่เล็กหรือไม่เพียงพอต่อปริมาณยาที่ต้องการ ทั้งนี้ขึ้นกับดุลยพินิจของแพทย์ในการกำหนดปริมาณยาที่ใช้

### 3. ด้านความตั้งใจก่อพฤติกรรม

- จากแนวคิดทางองค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบทัศนคติด้านความรู้สึก ส่งผลต่อ องค์ประกอบทัศนคติความตั้งใจก่อพฤติกรรม หากมีการปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนโดยนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติทั้ง 2 ด้าน ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น มาปรับปรุงแก้ไขแล้ว ย่อมส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้น

- เนื่องจากประเทศไทยเพิ่มเริ่มโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าขึ้น การประเมินพฤติกรรมการใช้บริการต้องอาศัยช่วงเวลาในการประเมินประสิทธิภาพในการบริหารงาน จากแนวโน้มผู้มารับบริการพบว่าส่วนใหญ่มารับบริการตามโครงการนี้เพียงครั้งเดียว เป็นผู้ป่วยนอกและอาการป่วยส่วนใหญ่มาจากไข้หวัดซึ่งเป็นอาการป่วยที่ไม่รุนแรง ผู้เข้ารับบริการอาจยังไม่แน่ใจในประสิทธิภาพในการให้บริการ โรคที่มีความรุนแรงหรือโรคเรื้อรัง ทำให้ไม่กล้าที่จะมารักษา รัฐต้องทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการรับบริการรักษาในกรณีโรคที่มีความรุนแรงเรื้อรัง เช่น โรคหัวใจว่าจะได้รับมาตรฐานการรักษาพยาบาลทัดเทียมกับผู้ป่วยปกติ

#### 4. ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับบริการ

- จากปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบ ปัญหาแรกที่ประสบคือปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรทางการแพทย์ที่รองรับโครงการนี้มีไม่เพียงพอ ซึ่งถือเป็นปัญหาเร่งด่วนที่รัฐบาล และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้การแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากเป็นจุดอ่อนของโครงการนี้ ซึ่งหากเป็นไปได้ทางรัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการสำรวจปริมาณแพทย์ที่ประจำตามโรงพยาบาลต่างๆ เปรียบเทียบกับ พฤติกรรมการมาใช้บริการ หรือ ปริมาณผู้เข้ารับการรักษา ว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ เพื่อจัดหาบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มเติม รองรับเพื่อให้บริการด้วยความรวดเร็ว และ ส่งผลถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของโครงการนี้
- ปัญหาอันดับสองรองลงมา คือ คุณภาพยาที่ต่ำกว่ามาตรฐานที่ผู้ป่วยปกติได้รับ เมื่อทานแล้วหายช้า หรือ ไม่สามารถรักษาโรคตามอาการให้หายขาดได้ ซึ่งเป็นทัศนคติในเชิงลบที่มีต่อโครงการ ในความจริงแล้วยาที่ผู้รับบริการได้รับ เป็นยาในบัญชียาหลักของกระทรวงสาธารณสุขที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน สามารถรักษาโรคให้หายขาดได้ ดังนั้นรัฐควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้ใช้สิทธิเข้าใจ และ เปลี่ยนทัศนคติของผู้เข้ารับบริการ ให้คิดว่ายาที่ได้รับเป็นยาที่ได้รับบริการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขแล้ว

#### 5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคเป็นโครงการสวัสดิการของรัฐบาลที่ให้คนไทยทุกคนได้มีสิทธิรักษาพยาบาลทัดเทียมกัน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นโครงการที่ดี และ คาดหวังจะมาใช้บริการอีก การบรรลุถึงความสำเร็จของโครงการนี้ ต้องได้รับความร่วมมือกันทุกฝ่ายทั้งรัฐบาลและประชาชนที่มารับบริการรักษา โดยการแจ้งปัญหาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของโรงพยาบาลในการให้บริการตามโครงการนี้ต่อไป