



**ความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขในการบังคับใช้ มาตรา 7
ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545**
**Satisfaction of Those Exercising Their Rights of Receiving Public
Health Service in Enforcement of Article 7 According to the
National Health Security Act B.E. 2545**

ปารเมศ มั่นคง¹ รศ.ปราโมทย์ ลำไย² และ รศ.ไฉไล ตักติวรพงษ์³

Paramet Monkong¹, Assoc. Prof. Pramote Lumyai² and Assoc. Prof. Chailai Sakdivorapong³

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชากฎหมายมหาชน คณะนิติศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

² บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) รองศาสตราจารย์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ นม. (นิติศาสตรมหาบัณฑิต) รองศาสตราจารย์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคและข้อจำกัดของผู้ใช้สิทธิรับบริการด้านสาธารณสุขจากหน่วยบริการตามมาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขในการบังคับใช้มาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 3) เสนอแนะและการปรับปรุงแก้ไขการบังคับใช้มาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ที่มาใช้บริการหลักประกันสุขภาพ จำนวน 384 คน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ F-test ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า 1) ปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด ความสัมพันธ์ของหน่วยบริการอื่นกับผู้ให้บริการสาธารณสุข ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขที่มีเพศอายุการศึกษาอาชีพประสบการณ์ต่างกันความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันส่วนด้านหน่วยบริการอื่นกับการให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะและการปรับปรุงแก้ไขประกอบด้วย ให้สามารถนำบัตรทองไปใช้ในสถานบริการของรัฐได้ทุกที่เพราะประชาชนที่ไปทำงานที่อื่นไม่สะดวกในการย้ายบัตรอยากให้โรงพยาบาลของรัฐมีการบริการที่เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติระหว่างผู้ใช้บริการบัตร 30 บาท และผู้ที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้ที่ได้รับบริการโดยใช้ทุนส่วนตัว

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to investigate problems, barriers and limitations of those who exercised their rights of receiving public health service in enforcement of Article 7 according to the National Health Security Act B.E. 2545, 2) to compare satisfaction of those exercising their rights of receiving public health service in enforcement of Article 7 according to the National Health Security Act B.E. 2545, 3) to suggest improvements to be made in enforcement of Article 7 according to the National Health Security Act B.E. 2545. The sample used in this study as selected by accidental sampling was 384 people who came to receive public health service. The tool used in this study was a questionnaire whose entire reliability value was 0.98. Statistics used to analyze data were percentage, mean, standard deviation and F-test for a means difference comparison. The results of data



analysis were found as follows: 1) The total picture of problem, barrier, limitation as well as relationship of other service units with those who exercised their rights of receiving public health service according to Article 7 of the National Health Security B.E. 2545 was at the high level. 2) Those who exercised their rights of receiving public health service whose sexes, ages, educational attainments, occupations, and experiences were different had no difference in satisfaction as a whole. As for the other service units and their service giving to those who exercised their rights of receiving public health service showed a significant difference at the .05 level. 3) Suggestions for improvements were: that a gold card should be allowed to use in every government's service place because it was inconvenient for people who went to work in another place to have the card transferred; that a government's hospital should provide an equal service without discrimination between those who used the 30-baht card, those who had their right to be reimbursed for medical payment, and those who paid by their private funds.

Keywords : Satisfaction / National Health Security Act B.E. 2545

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 51 บัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและวรรคสองว่า บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขจากรัฐซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ วรรคสามบัญญัติว่า บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐอย่างเหมาะสมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและทันต่อเหตุการณ์และมาตรา 54 บัญญัติว่า บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพ มีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 หมวด 1 สิทธิการรับบริการสาธารณสุข มาตรา 5 บัญญัติว่า บุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดโดยพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการอาจกำหนดให้บุคคลที่เข้ารับบริการสาธารณสุขต้องร่วมจ่ายค่าบริการในอัตราที่กำหนดให้แก่หน่วยบริการในแต่ละครั้งที่เข้ารับบริการ เว้นแต่ผู้ยากไร้ หรือบุคคลอื่นที่รัฐมนตรีประกาศ กำหนดไม่ต้องจ่ายค่าบริการ โดยที่บุคคลใดประสงค์จะใช้สิทธิตามมาตรา 5 ให้ยื่นคำขอลงทะเบียนต่อสำนักงานหรือหน่วยงานที่สำนักงานกำหนดเพื่อเลือกหน่วยบริการเป็นหน่วยบริการประจำการขอลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการประจำ การขอเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการประจำและหน้าที่ของหน่วยบริการประจำที่พึงมีต่อผู้รับบริการให้เป็นไป

ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด โดยคำนึงถึงความสะดวกและความจำเป็นของบุคคลเป็นสำคัญ และวรรคท้าย ในกรณีที่บุคคลใดมีสิทธิเลือกหน่วยบริการเป็นอย่างอื่นตามหลักเกณฑ์การได้รับสวัสดิการหรือตามสิทธิที่บุคคลนั้นได้รับอยู่ตามกฎหมายกฎ ระเบียบ ประกาศ มติคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่งอื่นใด ให้การใช้สิทธิเข้ารับบริการสาธารณสุขในหน่วยบริการเป็นไปตามหลักเกณฑ์การได้รับสวัสดิการหรือสิทธิของบุคคลนั้น ตามมาตรา 6 แห่ง พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545

ตามมาตรา 7 พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 บัญญัติว่า บุคคลที่ได้ลงทะเบียนแล้ว ให้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขได้จากหน่วยบริการประจำของตนหรือหน่วยบริการปฐมภูมิในเครือข่ายหน่วยบริการที่เกี่ยวข้องหรือจากหน่วยบริการอื่นที่หน่วยบริการประจำของตนหรือเครือข่ายหน่วยบริการที่เกี่ยวข้องส่งต่อ เว้นแต่กรณีที่มีเหตุสมควร หรือกรณีอุบัติเหตุหรือกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้บุคคลนั้นมีสิทธิเข้ารับบริการจากสถานบริการอื่นได้ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการกำหนด โดยคำนึงถึงความสะดวกและความจำเป็นของผู้ใช้สิทธิรับบริการและให้สถานบริการที่ให้ บริการนั้นมีสิทธิได้รับค่าใช้จ่ายจากกองทุน ตามหลัก เกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

การประกันสุขภาพ (Health Insurance) เป็นการทำสัญญาระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้รับประกันภัย กับฝ่ายผู้เอาประกันภัย โดยผู้รับประกันภัยตกลงจะชดเชยค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและอื่นๆ ให้กับผู้ประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยเจ็บป่วยจากโรคร้ายไข้เจ็บหรืออุบัติเหตุ หลักการโดยทั่วไป



ของการประกันภัยสุขภาพ เป็นการกระจายความเสี่ยงทางการเงินหรือภาวะค่าใช้จ่ายอันเกิดจากความเจ็บป่วยของบุคคลไปสู่คนหมู่มาก โดยการจ่าย เงินเข้าสู่กองกลางเป็นจำนวนที่คงที่ ซึ่งเราเรียกว่าเบี้ยประกันภัย จากแนวคิดเหล่านี้ คือ การเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายของการรักษาพยาบาลจำนวนมากที่ไม่แน่นอน ไปสู่ค่าใช้จ่ายจำนวนน้อยๆ แต่จ่ายเป็นจำนวนคงที่เป็นประจำ

การประกันสุขภาพ คือ การสร้างหลักประกันที่ว่าประชาชนไทยทุกคนจะมีสิทธิในการที่จะได้รับบริการสุขภาพที่มีมาตรฐาน อย่างเสมอกัน ด้วยเกียรติ ศักดิ์ศรี ที่เท่าเทียมกัน โดยที่ภาวะด้านค่าใช้จ่ายจะไม่เป็นอุปสรรค ที่ทำให้ไม่ได้รับสิทธิ นั้น ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 51 โดยกำหนดรูปแบบของการประกันสุขภาพ ที่แตกต่างกันออกไป 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ สวัสดิการด้านรักษาพยาบาลของข้าราชการ มุ่งให้ความคุ้มครองด้านสุขภาพแก่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ข้าราชการบำนาญ และบุคคลในครอบครัว หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค) มุ่งให้ความคุ้มครองแก่ประชาชน

ผู้ที่ไม่ได้รับความคุ้มครองตามระบบสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการและระบบประกันสังคมที่มีอยู่แล้ว ระบบประกันสังคม มุ่งให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างพนักงานของสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คน ขึ้นไป ซึ่งจะต้องเป็นผู้ประกันตนตามกฎหมายนี้ด้วย และระบบประกันสุขภาพของภาคเอกชน มุ่งให้ความคุ้มครองกลุ่มผู้มีฐานะ มีรายได้สูง ซึ่งจะต้องซื้อประกันสุขภาพของเอกชนในรูปแบบต่างๆ แล้วแต่ตกลง ซึ่งการประกันสุขภาพทุกรูป แบบนั้น มุ่งเน้นเพื่อตอบสนองต่อการ ที่ประชาชนจะได้รับบริการสุขภาพที่เหมาะสมถึงแม้ว่าในปัจจุบันรัฐบาลจะให้ใช้หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ในบัตรประจำตัวประชาชนแทนการใช้บัตรขอรับสิทธิรักษาพยาบาล (บัตรทอง) ที่ขอใช้สิทธิตามมาตรา 5 แล้วแต่ทางปฏิบัติในปัจจุบันพบว่ามีปัญหาไม่สามารถไปยื่นใช้สิทธิเข้ารับบริการในกรณีป่วยปกติจากหน่วยบริการสาธารณสุขของรัฐที่อื่น ได้จึงเป็นปัญหาในการใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขได้โดยคำนึงถึงความสะดวกและความจำเป็นของผู้ใช้สิทธิรับบริการยังมีขั้นตอนอีกหลายขั้นตอนทำให้ล่าช้า และขัดกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 51 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน

ผู้วิจัยมีความตระหนักในความสำคัญต่อประชาชนภายใต้การใช้อำนาจปกครองของรัฐ เห็นประโยชน์และสนใจที่จะนำ

การวิจัยเรื่องนี้ได้มีการแก้ไข มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ให้ผู้ขอใช้สิทธิเข้ารับบริการบริการด้านสาธารณสุขจากหน่วยงานของรัฐได้ทันทีที่ยื่นขอใช้บริการ โดยไม่จำกัดต้องขอรับบริการ ณ ที่ยื่นคำขอลงทะเบียนต่อสำนักงานที่เป็นภูมิลำเนาของบุคคลนั้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

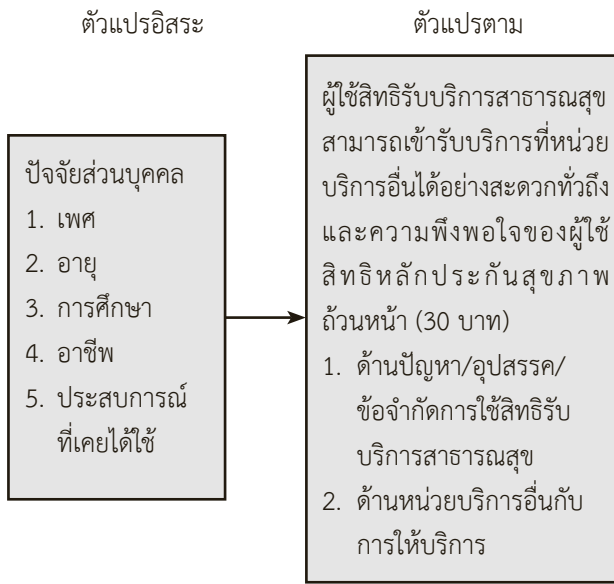
1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค และข้อจำกัดของผู้ใช้สิทธิรับบริการด้านสาธารณสุขจากหน่วยบริการตามมาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขในการบังคับใช้มาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545
3. เพื่อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข การบังคับใช้มาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจการบังคับใช้มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจการบังคับใช้มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจการบังคับใช้มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจการบังคับใช้มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขที่มีประสบการณ์ที่เคยใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจการบังคับใช้มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิ รับบริการสาธารณสุขในการบังคับใช้มาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่มาใช้บริการหลักประกันสุขภาพและได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างเป็น 5 กลุ่ม คือ

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ได้แก่ กลุ่มประชากรที่อยู่ในวัยเรียนอายุระหว่าง 18-25 ปี

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ได้แก่ กลุ่มประชากรที่เป็นประชาชนทั่วไป อายุ 25 ปี ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ 3 ได้แก่ กลุ่มประชากรที่มีอาชีพเกี่ยวกับสาธารณสุข เช่น เจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยประจำตำบล พยาบาล แพทย์ประจำโรงพยาบาลประจำอำเภอ และจังหวัด

กลุ่มตัวอย่างที่ 4 ได้แก่ กลุ่มประชากรที่มีอาชีพรับราชการทุกสาขาอาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่ 5 ได้แก่ กลุ่มประชากรที่มีอาชีพรับจ้าง เช่น ลูกจ้างในโรงงาน/ห้างร้านสรรพสินค้า รับจ้างทั่วไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ที่เคยใช้ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกคน)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดการบังคับใช้มาตรา 7 พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ต่อผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข คำถามปลายเปิดแบบมาตราประเมินค่าแบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านหน่วยบริการอื่นกับผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขมาตรา 7 พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 คำถามปลายเปิดแบบมาตราประเมินค่าแบ่งเป็น 5 ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวทางและข้อเสนอแนะ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความสมบูรณ์ของเนื้อหา การใช้ภาษาที่เหมาะสม รวมทั้งความน่าเชื่อถือของเครื่องมือก่อนที่จะลงพื้นที่เก็บข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบแล้วไปทดสอบกับประชาชนในตำบลห้วยชะยุ้งที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมหาค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

แบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งมีโครงสร้างมี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืนมาร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ใช้ค่า ร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 มาตรา 7 โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขในการบังคับใช้มาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.60 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็น ร้อยละ 30.70 ด้านการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.20 ส่วนด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กำลังศึกษาคิดเป็นร้อยละ 20.05 และประสบการณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการใน



โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 42.70

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดของผู้ใช้สิทธิบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัดของผู้ใช้สิทธิบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 โดยรวม

| ปัญหาและอุปสรรค | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|---|-----------|------|-------|
| 1. ด้านปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด การใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข | 3.88 | 0.50 | มาก |
| 2. ด้านหน่วยบริการอื่นกับการให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข | 3.67 | 0.69 | มาก |
| โดยรวม | 3.77 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขในการบังคับใช้มาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด การใช้ สิทธิรับบริการสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.05) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านหน่วยบริการอื่นกับการให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข จำแนกตามอาชีพ

| ความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|---|------------------|--------|-----|------|---------|------|
| 1. ด้านปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด การใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข | ระหว่างกลุ่ม | 12.15 | 4 | 3.03 | 13.55** | 0.00 |
| | ภายในกลุ่ม | 84.97 | 379 | 0.22 | | |
| | รวม | 97.13 | 383 | | | |
| 2. ด้านหน่วยบริการอื่นกับการให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข | ระหว่างกลุ่ม | 2.55 | 4 | 0.63 | 1.31 | 0.26 |
| | ภายในกลุ่ม | 183.40 | 379 | 0.48 | | |
| | รวม | 185.95 | 383 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 5.92 | 4 | 1.49 | 5.04** | 0.00 |
| | ภายในกลุ่ม | 111.21 | 379 | 0.29 | | |
| | รวม | 117.13 | 383 | | | |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.1. ด้านปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด การใช้ สิทธิรับบริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหลักประกันสุขภาพมากน้อยเพียงใด กฎหมายกำหนดให้ผู้ใช้สิทธิบริการสาธารณสุขในกรณีเจ็บป่วยปกติต้องขอความเห็นชอบจากหน่วยบริการประจำก่อนไปรักษาหน่วยบริการอื่นและการ ยกเลิกใช้บัตรทองโดยเปลี่ยนมาใช้บัตรประชาชน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.74) รองลงมา ได้แก่ มีความเข้าใจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือในกรณีเกิดอุบัติเหตุ กฎหมายกำหนดให้ บุคคลนั้นเข้ารับรักษาพยาบาลจากสถานบริการอื่นได้ ถ้าให้ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขสามารถเข้ารับ การรักษาพยาบาลในหน่วยบริการอื่น ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.89) และค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือในกรณีเกิดอุบัติเหตุที่รักษาพยาบาลในหน่วยบริการอื่น ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 1.11)

2.2 ด้านหน่วยบริการอื่นกับการให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ คำนึงถึงความจำเป็นของผู้ใช้สิทธิรับบริการจากหน่วย สิทธิบัตรทองย้ายภูมิลำเนาไม่ต้องไปลงทะเบียน ณ ภูมิลำเนาใหม่อีก ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= 0.74) รองลงมา ได้แก่ เมื่อผู้ใช้สิทธิบัตรทองย้ายภูมิลำเนาใช้บริการจากหน่วยบริการอื่นได้ทันที ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.89) และค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ คำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้สิทธิ รับบริการในกรณีอุบัติเหตุจากหน่วยบริการอื่น ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 1.09)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขในการบังคับใช้มาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ดังแสดงในตารางที่ 2-3



จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด การใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข และความพึงพอใจของผู้ใช้หลักประกันโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 ส่วนด้านหน่วยบริการการอื่นกับการให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจตามมาตรา 7 แห่ง พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยได้ใช้

| ความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|---|------------------|--------|-----|------|--------|------|
| 1. ด้านปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด การใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข | ระหว่างกลุ่ม | 2.12 | 5 | 0.42 | 1.69 | 0.13 |
| | ภายในกลุ่ม | 95.00 | 378 | 0.25 | | |
| | รวม | 97.13 | 383 | | | |
| 2. ด้านหน่วยบริการอื่นกับการให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข | ระหว่างกลุ่ม | 10.26 | 5 | 2.05 | 4.41** | 0.01 |
| | ภายในกลุ่ม | 175.68 | 378 | 0.46 | | |
| | รวม | 185.95 | 383 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 5.22 | 5 | 1.04 | 3.52* | 0.04 |
| | ภายในกลุ่ม | 111.91 | 378 | 0.29 | | |
| | รวม | 117.13 | 383 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้หลักประกันโดยภาพรวมและด้านหน่วยบริการอื่นกับการให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ ส่วนด้านปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด การใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สามารถนำบัตรทองไปใช้ในสถานบริการของรัฐได้ทุกที่ เพราะประชาชนที่ไปทำงานที่อื่นไม่มีความสะดวกในการย้ายบัตรโรงพยาบาลระดับตำบลมีแพทย์ผู้ชำนาญการเฉพาะทางน้อย ทำให้การรักษาไม่มีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลของรัฐให้บริการดีอยู่แล้ว มีการปรับปรุงประสิทธิภาพอยู่เสมอเป็นการเพิ่มภาระให้แก่สถานบริการอื่นๆ ที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนมากเกินไป เพราะเป็นปัญหามากประชาชนจะเลือกโรงพยาบาลที่มีแพทย์เก่ง เครื่องมือครบ การใช้จ่ายขึ้นอยู่กับสภาพและความจำเป็นของโรครวมถึงระดับความรุนแรงด้วย

5. สรุปผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า โรงพยาบาลของรัฐควรมีการบริการที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติระหว่างผู้ใช้บริการบัตร 30 บาท ผู้ที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้ที่ได้รับบริการโดยใช้ทุนส่วนตัว ส่วนการเข้ารับรักษาเมื่อป่วยมี

ขั้นตอนมากต้องมาขอรับใบส่งตัวจากโรงพยาบาลที่ตนลงทะเบียนไว้ก่อนจึงจะไปเข้ารับรักษาตัวได้หากไม่มีใบส่งตัวแล้วจะไปใช้สิทธิตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไม่ได้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง ซึ่งก็มีข้อยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขในการบังคับใช้มาตรา 7 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด การใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.05) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านหน่วยบริการอื่นกับการให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.69) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ วิบูลผลประเสริฐ และคณะ (2546 : บทวิจารณ์) ได้ศึกษา เรื่อง ชุดโครงการศึกษา เพื่อติดตามสถานการณ์พฤติกรรมสุขภาพ และการใช้บริการสุขภาพภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ต่อผู้ที่รับบริการในสถานบริการสุขภาพของรัฐมีความพึงพอใจ ในบริการของสถานบริการสุขภาพของรัฐ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัด การบังคับใช้



มาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ในภาพรวมมีปัญหาในการใช้สิทธิรับบริการ อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิรับบริการ สาธารณสุขตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ที่มีอาชีพและประสบการณ์ที่เคยได้ใช้ต่างกัน มีประเด็นสำคัญอภิปรายดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ด้านปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด การใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข และด้านหน่วยบริการอื่นกับการให้บริการแก่ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพรรณ เบ้าพล และคณะ (2549 : บทสรุปผลวิจัย) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจ ในการให้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของหน่วยบริการอื่น ที่เกิดประโยชน์กับผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ในภาพรวมที่เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้สิทธิรับบริการในระดับมาก

2.2 ผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขที่มีอาชีพและประสบการณ์ที่เคยได้ใช้บริการมีความพึงพอใจตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พุทธศักราช 2545 ของผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพร อุทัยธรรม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มีบัตรประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า ที่มารับการรักษาที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า เมื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนตัวของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ รายได้และประสบการณ์การมารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ให้สามารถนำบัตรทองไปใช้ในสถานบริการของรัฐได้ทุกที่เพราะประชาชนที่ไปทำงานที่อื่นไม่มีความ สะดวก ในการย้ายบัตรโรงพยาบาลระดับตำบลมีแพทย์ผู้ชำนาญการเฉพาะทางน้อย ทำให้การรักษาไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินทิพย์ สายวรรณะ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการรักษาของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีศึกษาโรงพยาบาล อานันทมหิดล ได้เสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่าง

เท่าเทียมกัน และมีมาตรฐานการลดระยะเวลาในการรอรับบริการเพิ่มจำนวนแพทย์ที่ออกตรวจ ปรับปรุงคุณภาพอาหาร มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น

4. สรุปผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า อยากให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐนั้นมีการบริการที่เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติระหว่างผู้ใช้บริการบัตร 30 บาท และผู้ที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้ที่ได้รับบริการโดยใช้ทุนส่วนตัว ให้บริการเป็นไปในแนวเดียวกัน ส่วนการเข้ารักษาเมื่อป่วยมีขั้นตอนมากต้องมาขอรับใบส่งตัวจากโรงพยาบาลที่ตนเองทะเบียนไว้ก่อน จึงจะไปเข้ารับรักษาตัวได้หากไม่มีใบส่งตัวแล้วจะไปใช้สิทธิตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไม่ได้ต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง ซึ่งก็มีข้อยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงทอง ตั้งจิตกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานอนามัยในจังหวัดอุทัยธานี ได้เสนอแนะควรปรับปรุงการออกบัตรประกันสุขภาพให้รวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอน และข้อยกเว้นของการใช้บริการให้น้อยลงและสอดคล้องกับงานวิจัยของ สินหา มังกรแก้ว (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการหลักประกันสุขภาพภาคสมัครใจ ที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ณ โรงพยาบาลนครพิงค์ เสนอให้โรงพยาบาลแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการและกำหนดอัตราค่าใช้จ่ายให้ชัดเจนด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านบุคลากรในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐให้มีแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการด้านต่างๆ มีจำนวนเพียงพอเพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้ารับบริการมากขึ้น
2. ด้านเครื่องมือทางการแพทย์ในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ จัดให้มีตรงตามการรักษาเฉพาะทางพร้อมกับการเข้ารับบริการที่มากขึ้น
3. สถานบริการสาธารณสุขของรัฐการบริการให้เท่าเทียมกันระหว่างผู้ใช้สิทธิบัตรทองกับผู้ที่มีสิทธิเบิกค่ารักษา พยาบาลของรัฐ
4. ด้านคุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษาผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข (30 บาท) ไม่ควรใช้ยาราคาถูกและมีคุณภาพต่ำรักษาให้กับประชาชน
5. ประชาชนผู้ใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข (30 บาท) สามารถไปรักษาที่โรงพยาบาลของรัฐได้ ทั่วประเทศ



ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้สิทธิบริการสาธารณสุขที่มีอายุ 65 ปี ขึ้นไปเข้ารับบริการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพร อุทัยธรรม. (2545). ความพึงพอใจ/บริการที่ได้รับของผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า. เพชรบุรี : มปท.
- ธนพรรณ เป้าพละ และคณะ. (2549). ความพึงพอใจในการให้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า (30 บาท) ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. งานวิจัย.
- นลินทิพย์ สายวรรณะ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการรักษาของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษา โรงพยาบาลอานันทมหิดล. กรุงเทพฯ : มปท.
- พวงทอง ตั้งธิดิกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีนามัยในจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สินหา มังกรแก้ว. (2545). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการหลักประกันสุขภาพภาคสมัครใจที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ณ โรงพยาบาลนครพิงค์ เชียงใหม่. เชียงใหม่ : มปท.
- สุวิทย์ วิบูลพลประเสริฐและคณะ. (2546). ชุดโครงการศึกษาเพื่อติดตามสถานการณ์พฤติกรรม สุขภาพและการใช้บริการสุขภาพในภาวะวิกฤต เศรษฐกิจ. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : บริษัท ออล พรินซ์ จำกัด.