

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างประชากร (ตารางที่ 2)
- ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ดต่อราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ และหาสัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐด้วย ค่า "ซี" (Z-test) (ตารางที่ 3-4)
- ตอนที่ 3 ความคาดหวังของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ดต่อเงื่อนไขของบัตรสุขภาพ และสัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐด้วย ค่า "ซี" (Z-test) (ตารางที่ 5-6)
- ตอนที่ 4 สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพตามการรับรู้ของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังด้วย ค่า "ที" (t-test) (ตารางที่ 7-19)
- ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและข้อเสนอแนะต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ (ตารางที่ 20-23)

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางต่างๆ ได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอข้อมูลไว้ ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Z-test	หมายถึง	ผลการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและความคาดหวังโดยใช้การทดสอบ "ค่าซี"
t-test	หมายถึง	ผลการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและความคาดหวังโดยใช้การทดสอบ "ค่าที"
P	หมายถึง	ระดับของความมีนัยสำคัญ
D	หมายถึง	ผลต่างระหว่างคะแนนสภาพปัจจุบันกับคะแนนความคาดหวัง

การแปลผล

การพิจารณาความหมายของตัวแปร ในการวิจัยครั้งนี้พิจารณาดังนี้

1. เปรียบเทียบความคาดหวังของตัวอย่างประชากรกับข้อกำหนดของรัฐในเรื่อง
ราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ และเงื่อนไขของบัตรสุขภาพ

$Z > 1.645$ หมายถึง มากกว่า ร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐ
โดยใช้ ค่า $P < 0.05$

2. สภาพปัจจุบันและความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ

คะแนนเฉลี่ย

การแปลผล

	<u>สภาพปัจจุบัน</u>	<u>ความคาดหวัง</u>
4.50-5.00	อยู่ในระดับดีมาก	ต้องการให้มีมากที่สุด
3.50-4.49	อยู่ในระดับดี	ต้องการให้มีมาก
2.50-3.49	อยู่ในระดับพอใช้	ต้องการให้มีปานกลาง
1.50-2.49	อยู่ในระดับต้องการแก้ไข	ต้องการให้มีน้อย
1.00-1.49	อยู่ในระดับไม่ได้จัดทำเลย	ต้องการให้มีน้อยที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างประชากร

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของตัวอย่างประชากร จำแนกตาม เพศ การศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ซื้อบัตร ความต่อเนื่องของการซื้อบัตร จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุคคลที่เป็นภรรยา จำนวนบุคคลที่หาเลี้ยงครอบครัว จำนวนคนมีสิทธิรักษาพยาบาลในครอบครัว จำนวนคนมีโรคประจำตัวในครอบครัว และสถานพยาบาลที่เลือกไปรับบริการอันดับแรก

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	196	52.0
ชาย	181	48.0
2. การศึกษา		
ต่ำกว่า ป. 4	11	2.9
ป. 4	340	90.2
สูงกว่า ป. 4	26	6.9
3. อายุ		
20-25 ปี	7	1.9
26-40 ปี	103	27.3
41 ปีขึ้นไป	267	70.8
4. อาชีพ		
ทำนา	358	95.0
รับจ้าง	13	3.4
ค้าขาย	4	1.1
รับราชการ	2	0.5

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ของครอบครัวต่อปี		
น้อยกว่า 24,000 บาท	93	24.7
24,001-36,000 บาท	93	24.7
36,001-59,000 บาท	114	30.2
59,001-92,000 บาท	64	17.0
ตั้งแต่ 92,001 บาทขึ้นไป	13	3.4
6. จำนวนครั้งที่ซื้อบัตร		
1-2 ครั้ง	62	16.5
3-4 ครั้ง	143	38.0
5-6 ครั้ง	95	25.2
7-8 ครั้ง	77	20.3
7. ความต่อเนื่องของการซื้อบัตร		
ซื้อต่อเนื่อง	363	96.3
เหตุผลที่ซื้อต่อเนื่องเพราะ.....		
ต้องการประกันสุขภาพ	137	36.35
สะดวกสบายเมื่อใช้บัตรรับบริการจากสถานพยาบาล	99	26.26
ช่วยลดรายจ่ายเมื่อเจ็บป่วย	56	14.86
ซื้อแล้วได้ใช้ประโยชน์	29	7.69
ซื้อตามเพื่อนบ้าน	23	6.10
มีกองทุนจ่ายค่าบัตรให้บางส่วน	19	5.04
ไม่ซื้อต่อเนื่อง	14	3.7
เหตุผลที่ไม่ซื้อต่อเนื่องเพราะ... ไม่มีเงิน ไม่มีเวลาไปซื้อ มีสิทธิรักษาพยาบาลหรืออย่างอื่น		

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
8. จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
2-3 คน	26	7.0
4-5 คน	166	44.0
6-7 คน	98	26.0
8 คนขึ้นไป	87	23.0
9. จำนวนบุคคลที่เป็นภรรยาในครอบครัว		
1-2 คน	226	59.9
3-4 คน	84	22.3
ไม่มีเลย	54	14.3
5 คนขึ้นไป	13	3.5
10. จำนวนบุคคลที่หาเลี้ยงครอบครัว		
1-2 คน	88	23.3
3-4 คน	146	38.7
5 คนขึ้นไป	143	38.0
11. จำนวนคนมีสิทธิ์รักษาพยาบาลในครอบครัว		
ไม่มีคนมีสิทธิ์รักษาพยาบาล	149	39.5
1-2 คน	151	40.1
3-4 คน	51	13.5
5 คนขึ้นไป	26	6.9
12. จำนวนคนมีโรคประจำตัวในครอบครัว		
ไม่มีคนมีโรคประจำตัว	314	83.3
1 คน	59	15.6
2 คนขึ้นไป	4	1.1

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
13. สถานพยาบาลที่เลือกไปรับบริการรักษาพยาบาลอันดับแรก		
โรงพยาบาลชุมชน	204	54.1
สถานีนอามัย	155	41.1
โรงพยาบาลทั่วไป	9	2.4
กองทุนยา	7	1.9
โรงพยาบาลเอกชน, คลินิกเอกชน	2	0.5

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนมากจบการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 90.2 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 70.8 มีอาชีพทำนา คิดเป็นร้อยละ 95.0 มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อปี 36,001-59,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.2 ซ้ำบัตรสุขภาพมาแล้ว 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.0 และซื้อต่อเนื่องเมื่อบัตรเก่าหมดอายุ คิดเป็นร้อยละ 96.3 ครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีจำนวนบุคคลที่เป็นภรรยาในครอบครัว 1- 2 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 บุคคลหาเลี้ยงครอบครัว 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 สมาชิกในครอบครัวมีสิทธิ์รักษาพยาบาล 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 สมาชิกทุกคนในครอบครัวไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 83.3 และเมื่อเจ็บป่วยจะเลือกไปรับบริการรักษาพยาบาลอันดับแรกที่โรงพยาบาลชุมชนคิดเป็นร้อยละ 54.1

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ต่อราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ และหาสัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐด้วย คำ"ซี"

ตารางที่ 3 จำนวน และ ร้อยละของตัวอย่างประชากรจำแนกตามความคาดหวังต่อราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
1. ราคาบัตร 300 บาท		
เห็นด้วย	338	89.7
ไม่เห็นด้วย	39	10.3
ต้องการราคา 200 บาท	26	6.89
ต้องการราคา 100 บาท	6	1.59
ต้องการราคา 150 บาท	3	0.79
ต้องการราคา 250 บาท	2	0.53
ต้องการราคา 500 บาท	2	0.53
2. สิทธิประโยชน์เมื่อเทียบกับราคาบัตร 300 บาท		
เห็นด้วย	339	89.9
ไม่เห็นด้วย	38	10.1
ความต้องการสิทธิประโยชน์เพิ่ม		
รักษาฟรีตลอดปีไม่นับครั้ง	26	6.89
ไม่จำกัดวงเงิน	10	3.21
3. การจ่ายเงินซื้อบัตรครั้งเดียวหมด		
เห็นด้วย	326	86.5
ไม่เห็นด้วย	51	13.5
จ่าย 2 งวด	34	9.0
จ่าย 3 งวด	17	4.5

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
4. บัตรสุขภาพช่วยลดรายจ่ายเฉพาะค่ารักษาพยาบาล		
เห็นด้วย	331	87.8
ไม่เห็นด้วย	46	12.2
ค่าอาหาร	35	9.28
ค่ายานพาหนะ	6	1.59
ค่าที่พัก	5	1.33
5. ซื้อบัตรสุขภาพไว้โดยที่ยังไม่มีคนเจ็บป่วย		
เห็นด้วย	371	98.4
ไม่เห็นด้วย	6	1.6

จากตารางที่ 3 แสดงว่า หัวหน้าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนมากเห็นด้วยกับ ราคาบัตรสุขภาพชนิดครอบครัว ราคา 300 บาท ต่อ 1 บัตร คิดเป็นร้อยละ 89.7 สิทธิประโยชน์ที่กำหนดให้เมื่อเทียบกับราคาบัตร 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 89.9 การให้จ่ายเงินซื้อบัตรสุขภาพครั้งเดียวหมด คิดเป็นร้อยละ 86.5 การที่บัตรสุขภาพช่วยลดรายจ่ายเฉพาะด้านค่ารักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 87.8 และการซื้อบัตรสุขภาพไว้โดยที่ยังไม่มีคนในครอบครัวเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 98.4

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 4 สัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐ ในเรื่องราคา และความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ (ทดสอบกับเกณฑ์ ร้อยละ 50)

ความคาดหวัง	เห็นด้วย	ร้อยละ (n=377)	Z
ราคา			
1. ราคาบัตร 300 บาท	338	89.66	15.252*
ความคุ้มค่า			
1. ซื้อบัตรสุขภาพไว้โดยที่ยังไม่มีคนเจ็บป่วย	371	98.41	18.619*
2. สิทธิประโยชน์เมื่อเทียบกับราคาบัตร 300 บาท	339	89.92	15.354*
3. บัตรสุขภาพช่วยลดรายจ่ายเฉพาะค่ารักษาพยาบาล	331	87.80	14.538*
4. การจ่ายเงินซื้อบัตรครั้งเดียวหมด	326	86.47	14.028*

* $P < 0.05$ ($0.05 = 1.645$)

จากตารางที่ 4 เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วย กับข้อกำหนดของรัฐ โดยใช้สถิติทดสอบ "Z" โดยมีข้อตกลงว่า ประชาชนต้องเห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐมากกว่า ร้อยละ 50 พบว่า ทุกข้อมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่า จำนวนมากกว่าร้อยละ 50 ของหัวหน้าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพเห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐเกี่ยวกับราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ ทุกข้อ โดยเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง "การซื้อบัตรสุขภาพไว้โดยที่ยังไม่มีคนเจ็บป่วย" และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่อง "การจ่ายเงินซื้อบัตรจ่ายครั้งเดียวหมด"

ตอนที่ 3 ความคาดหวังของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ดต่อเงื่อนไขของบัตรสุขภาพ และสัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐ

ตารางที่ 5 จำนวน และ ร้อยละ ของตัวอย่างประชากรจำแนกตามความคิดเห็นในแต่ละเงื่อนไขของบัตรสุขภาพ

เงื่อนไข	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การคุ้มครองสมาชิกทุกคนในครอบครัว		
เห็นด้วย	371	98.4
ไม่เห็นด้วย (ควรคุ้มครองไม่เกิน 15 คน)	6	1.6
2. การให้สิทธิรักษาพยาบาล 6 ครั้งต่อปี		
เห็นด้วย	124	32.9
ไม่เห็นด้วย	253	67.1
รักษาฟรีตลอดปี	193	51.19
10-12 ครั้ง	43	11.41
6-8 ครั้ง	17	4.51
3. ใช้บัตรสุขภาพรับบริการได้จากสถานพยาบาลของรัฐเท่านั้น		
เห็นด้วย	271	71.9
ไม่เห็นด้วย		
(ควรรับบริการที่โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกเอกชน) 106		28.1

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เงื่อนไข	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ใช้สิทธิ์ตรวจฟรีทางห้องปฏิบัติการเฉพาะ		
การตรวจพื้นฐาน เช่น อูจจาระ บัสสาวะ		
เลือด เอ็กซเรย์		
เห็นด้วย	221	58.6
ไม่เห็นด้วย	156	41.4
ตรวจได้ฟรีทุกอย่าง	76	20.20
อุลตราซาวด์	70	18.57
x-ray คอมพิวเตอร์	7	1.86
ตรวจคลื่นหัวใจ	3	0.79
5. กำหนดวงเงินในการรักษาพยาบาล 2,000 บาท ต่อครั้ง		
เห็นด้วย	146	38.7
ไม่เห็นด้วย	231	61.3
ไม่จำกัดวงเงิน	123	32.64
วงเงิน 3,000 -5,000 บาท	108	28.66
6. ให้จ่ายเงินเองและลดให้ 10 % เมื่อเกินวงเงินที่กำหนด		
เห็นด้วย	172	45.6
ไม่เห็นด้วย	205	54.4
รักษาฟรีหมด	181	48.02
ลดให้ 20-50 %	20	5.32
ใช้สิทธิ์อีก 1 ครั้งแทนการจ่ายเงิน	4	1.06

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เงื่อนไข	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. กำหนดให้ไปรับบริการขั้นแรกที่สถานอนามัย		
เห็นด้วย	251	66.6
ไม่เห็นด้วย	126	33.4
โรงพยาบาลชุมชน	62	16.44
สถานพยาบาลของรัฐใดก็ได้	58	15.38
โรงพยาบาลทั่วไป	6	1.58
8. กำหนดหลักฐานประกอบการใช้บัตรสุขภาพเหมาะสม		
เห็นด้วย	214	56.8
ไม่เห็นด้วย	163	43.2
ใช้บัตรประจำตัวประชาชน	84	22.28
ใช้เฉพาะบัตรสุขภาพ	49	12.99
ใช้สำเนาทะเบียนบ้าน	17	4.50
ใช้ใบส่งตัว	7	1.85
ใช้สำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน	6	1.58
9. การรับบริการพร้อมยื่นหลักฐานทุกอย่างให้ครบ		
เห็นด้วย	239	63.4
ไม่เห็นด้วย	138	36.6
ยื่นเฉพาะบัตรสุขภาพ	53	14.06
ยื่นบัตรสุขภาพกับบัตรประจำตัวประชาชน	41	10.87
รักษาฟรีก่อนแล้วนำหลักฐานมายื่นให้ครบภายหลัง	27	7.16
ยื่นบัตรสุขภาพกับสำเนาทะเบียนบ้าน	10	2.65
ยื่นบัตรสุขภาพกับใบส่งตัว	7	1.86

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เงื่อนไข	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10. บัตรสุขภาพใช้ได้เฉพาะเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล		
เห็นด้วย	349	92.6
ไม่เห็นด้วย (ต้องการใช้ยืมเงินจากกองทุน คุ่มครอง ค่าอาหาร ที่พัก ค่าเดินทาง)	28	7.4
11. ต้องขอใบส่งตัวตามระดับชั้นสถานพยาบาลทุกครั้ง ที่ไปรับบริการพยาบาล จึงจะได้รับบริการฟรี		
เห็นด้วย	245	65.0
ไม่เห็นด้วย	132	35.0
12. บัตรสุขภาพใช้ได้ 1 ปี		
เห็นด้วย	292	77.5
ไม่เห็นด้วย	85	22.5
ใช้ได้ 2 ปี	45	11.92
ใช้ได้ 3 ปี	21	5.55
ใช้ได้ 5 ปี	19	5.03
13. เมื่อครบ 1 ปีถึงไม่ใช้สิทธิ์ก็ให้ซื้อบัตรใหม่		
เห็นด้วย	295	78.2
ไม่เห็นด้วย	82	21.8
ใช้ต่อได้อีก 1 ปี	50	13.27
ใช้ต่อจนครบจำนวนครั้งที่คุ่มครอง	20	5.32
ตรวจสอบสุขภาพทุกคนในครอบครัวก่อนหมดสิทธิ์	10	2.66
ลดราคาบัตรครั้งราคา	2	0.55

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เงื่อนไข	จำนวน (คน)	ร้อยละ
14. รัฐบาลเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขมาให้ประชาชนใช้ปฏิบัติ		
เห็นด้วย	330	87.5
ไม่เห็นด้วย	47	12.5
ผู้นำชุมชน	35	9.29
ตัวแทนชาวบ้านที่สมัคร	11	2.93
เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	1	0.28
15. การรับบริการฟรีต้องมีใบส่งตัวทุกครั้ง		
เห็นด้วย	194	51.5
ไม่เห็นด้วย	183	48.5
ไม่ต้องมีใบส่งตัวเลย	55	14.57
มีเมื่อไปโรงพยาบาลต่างจังหวัด	55	14.57
มีเมื่อไปโรงพยาบาลทั่วไป	51	13.53
มีเมื่อไปโรงพยาบาลชุมชน	22	5.83

จากตารางที่ 5 แสดงว่า หัวหน้าครอบครัวส่วนมากเห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐเกี่ยวกับเงื่อนไขของบัตรสุขภาพ กล่าวคือ การที่บัตรสุขภาพคุ้มครองสมาชิกทุกคนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 98.4 ใช้บัตรสุขภาพรับบริการได้เฉพาะจากสถานพยาบาลของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 71.9 การให้สิทธิในการตรวจทางห้องปฏิบัติการได้เฉพาะการตรวจทางห้องปฏิบัติการพื้นฐาน เช่น อูจจาระ ปัสสาวะ เลือด เอ็กซเรย์ คิดเป็นร้อยละ 58.6 การกำหนดค่าใช้จ่ายบริการขั้นแรก ที่สถานอนามัย คิดเป็นร้อยละ 66.6 หลักฐานที่กำหนดค่าใช้จ่ายประกอบบัตรสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 56.8 การต้องยื่นหลักฐานทุกอย่างให้ครบในการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 63.4 ต้องขอใบส่งตัวตามลำดับสถานพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 65.0 มีใบส่งตัวทุกครั้งที่จะรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 51.5 บัตรสุขภาพใช้ได้เฉพาะเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 92.6 บัตรสุขภาพมีอายุใช้ได้ 1 ปี

คิดเป็นร้อยละ 77.5 เมื่อครบ 1 ปี ถึงแม้ไม่ได้ใช้บัตรเลยก็ต้องซื้อบัตรใหม่ คิดเป็นร้อยละ 78.2 และการที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขของบัตรสุขภาพมาให้ประชาชนปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 87.5

หัวหน้าครอบครัวส่วนมากไม่เห็นด้วยกับ เงื่อนไขเหล่านี้ คือ การให้สิทธิรักษาพยาบาลฟรี 6 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 67.1 การกำหนดวงเงินในการรักษาพยาบาล 2,000 บาท ต่อครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 61.3 การให้จ่ายเงินเองและลดค่าร้อยละ 10 เมื่อค่ารักษาพยาบาล เกินวงเงินที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 54.4 โดยส่วนใหญ่ที่ต้องการให้ใช้สิทธิรักษาพยาบาลฟรีตลอดปี คิดเป็นร้อยละ 51.19 ไม่จำกัดวงเงินในการรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 32.64 และให้ รักษาพยาบาลฟรีทั้งหมดเมื่อค่ารักษาพยาบาลเกินวงเงินที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 48.02



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 สัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐ ในเรื่อง
เงินใจของบัตรสุขภาพ (ทดสอบกับเกณฑ์ ร้อยละ 50)

เงินใจบัตรสุขภาพ	เห็นด้วย	ร้อยละ (n=377)	Z
1. การคุ้มครองสมาชิกทุกคนในครอบครัว	371	98.41	18.619 *
2. บัตรสุขภาพใช้ได้เฉพาะเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	349	92.57	16.374 *
3. รัฐบาลเป็นผู้กำหนดเงินใจมาให้ประชาชนใช้ปฏิบัติ	330	87.53	14.436 *
4. เมื่อครบ 1 ปี ถึงไม่ได้ใช้สิทธิ์ก็ให้ชื่อใหม่	295	78.25	10.865 *
5. บัตรสุขภาพใช้ได้ 1 ปี	292	77.45	10.559 *
6. ใช้บัตรสุขภาพรับบริการได้จากสถานพยาบาลของรัฐเท่านั้น	271	71.62	8.417 *
7. กำหนดให้ไปรับบริการขั้นแรกที่สถานอนามัย	251	66.58	6.376 *
8. ต้องขอใบส่งตัวตามระดับชั้นสถานพยาบาลทุกครั้งไป รักษาพยาบาลจึงจะได้รับบริการฟรี	245	64.99	5.764 *
9. การรับบริการฟรีต้องยื่นหลักฐานทุกอย่างครบ	239	63.40	5.152 *
10. ให้สิทธิ์ตรวจฟรีทางห้องปฏิบัติการเฉพาะการตรวจพื้นฐาน	221	58.62	3.316 *
11. กำหนดหลักฐานประกอบการใช้บัตรสุขภาพเหมาะสม	214	56.76	2.602 *
12. การรับบริการฟรีต้องมีใบส่งตัวทุกครั้ง	194	51.46	0.561
13. ให้จ่ายเงินเองและลดให้ 10 % เมื่อเกินวงเงินที่กำหนด	172	45.62	-1.683
14. กำหนดวงเงินในการรักษาพยาบาล 2,000 บาทต่อครั้ง	146	38.73	-4.336
15. การให้สิทธิ์รักษาพยาบาล 6 ครั้งต่อปี	124	32.89	-6.580

* $P < 0.05$ ($0.05 Z = 1.645$)

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วย กับข้อกำหนดของรัฐ โดยใช้ค่า "ซี" มีข้อตกลงว่าประชาชนต้องเห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐมากกว่าร้อยละ 50 พบว่า เจ็ดข้อทุกข้อ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น 4 ข้อ คือ "การรับบริการฟรีต้องมีใบส่งตัวทุกครั้ง" "ให้จ่ายเงินเองและลดค่าให้ ร้อยละ 10 เมื่อเกินวงเงินที่กำหนด" "กำหนดวงเงินในการรักษาพยาบาล 2,000 บาทต่อครั้ง" และ "การให้สิทธิรักษาพยาบาล 6 ครั้งต่อปี" ทั้งนี้ตัวอย่างประชากรมากกว่า ร้อยละ 50 เห็นด้วยมากที่สุดในข้อ "การคุ้มครองสมาชิกทุกคนในครอบครัว"



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ
ตามการรับรู้ของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและความคาดหวัง
ด้วย ค่า "t"

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง คะแนนการรับรู้ สภาพปัจจุบันและความคาดหวัง
ต่อคุณภาพการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพของผู้ใช้บัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด รวมทุก
ระดับสถานพยาบาล

คุณภาพการบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่ หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ	4.60	0.69	3.26	1.23	1.34	14.63*
2. การเดินทางไปขอใบส่งตัวสะดวกไม่ยุ่งยาก	4.28	0.83	3.15	0.97	1.13	9.99*
3. เจ้าหน้าที่ให้การบริการพยาบาลตามที่ร้องขอ ได้ทันตามที่ต้องการ	4.75	0.44	3.62	1.00	1.13	10.01*
4. เมื่อใช้บัตรสุขภาพได้รับการรักษาพยาบาล เร็วกว่าไม่ใช้	4.71	0.53	3.73	0.75	0.98	10.90*
5. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบถึงความจำเป็น วิธีการ และผลข้างเคียงที่จะเกิดขึ้นก่อนการรักษา พยาบาลทุกครั้ง	4.70	0.49	3.73	0.72	0.97	11.82*
6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับ ผลการตรวจต่างๆได้เมื่อซักถาม	4.50	0.61	3.66	0.69	0.84	9.00*
7. เมื่อผ่าตัดเจ้าหน้าที่อยู่ดูแลตลอดเวลาจนปลอดภัย	4.68	0.51	3.91	0.77	0.77	11.44*
8. เมื่อไปรักษาพยาบาลโดยใช้บัตรสุขภาพได้รับยา คุณภาพดีเหมือนกันกับจ่ายเงินเอง	4.63	0.46	3.89	0.62	0.74	10.08*
9. เมื่อขอใบส่งตัวเพื่อไปรับการรักษาพยาบาลต่อ ที่สถานพยาบาลอื่นได้รับใบส่งตัวอย่างรวดเร็ว	4.59	0.54	3.81	0.71	0.74	9.29*



ตารางที่ 7 (ต่อ)

คุณภาพการบริการพยาบาล	ความคาดหวัง สภาพปัจจุบัน					
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	D	t
10. การไปขอรับบริการตั้งแต่เริ่มยื่นบัตรจนถึง รับยาใช้เวลาไม่นาน	4.39	0.40	3.69	0.59	0.70	11.64*
11. การให้การบริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่ ทำให้รู้สึกสบาย	4.67	0.48	4.02	0.58	0.65	9.38*
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการไปรับบริการอย่าง ละเอียดเมื่อส่งไปรักษาพยาบาลต่อที่ สถานพยาบาลอื่นทุกครั้ง	4.48	0.39	3.86	0.66	0.62	10.38*
13. เจ้าหน้าที่แนะนำสถานที่ในสถานพยาบาล ที่ต้องใช้ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับยา ให้ทราบ	4.55	0.58	3.94	0.67	0.61	7.83*
14. เมื่อไปรับบริการที่สถานพยาบาลเจ้าหน้าที่ อธิบายขั้นตอนการใช้บัตรสุขภาพให้ฟังบ่อยๆ	4.32	0.53	3.72	0.69	0.60	8.73*
15. เจ้าหน้าที่ดูแลบุตรให้บางครั้งเมื่อต้องการ พักผ่อนหลังคลอด	4.21	0.57	3.63	0.71	0.58	11.04*
16. ไปติดต่อระหว่างห้องในสถานพยาบาลเดียวกัน ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	4.37	0.48	3.81	0.63	0.56	9.43*
17. เมื่อมีใบส่งตัวไปยื่นได้รับบริการรักษาพยาบาล อย่างรวดเร็ว	4.54	0.69	3.98	0.86	0.56	6.71*
18. มีโบสเตอร์ติดแนะนำวิธีการใช้บัตรสุขภาพ	4.05	0.76	3.53	0.85	0.52	7.91*
19. ส่วนมากเจ้าหน้าที่ได้บอกถึงวิธีดูแลตนเอง เมื่อเจ็บป่วย	4.48	0.48	4.07	0.73	0.41	7.02*
20. ขั้นตอนการรับบริการด้วยบัตรสุขภาพ ไม่มากขั้นตอน	4.19	0.94	3.80	0.63	0.39	4.37*

จากตารางที่ 7 เมื่อเปรียบเทียบความค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน กับความคาดหวังในเรื่องคุณภาพการบริการ รวมทั้งระดับสถานพยาบาล พบว่า มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายข้อทุกข้อค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพ ปัจจุบันทุกข้อ มีความแตกต่างมากที่สุดข้อ "เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสำคัญการดูแลสุขภาพแก่หญิง หลังคลอดสม่ำเสมอ" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มากที่สุด และต้องการ ให้มากที่สุดอย่างละเท่ากัน แต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดี



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ สำหรับให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด รวมทุกระดับสถานพยาบาล

สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. มีเครื่องมือในการรักษาพยาบาลพร้อมใช้ได้ทันที	4.76	0.45	3.96	0.55	0.80	12.50*
2. เครื่องมือในการรักษาพยาบาลมองดูสะอาด	4.67	0.59	4.09	0.56	0.58	8.86*
3. มีของใช้ส่วนตัวเช่น เสื้อผ้า แก้วน้ำ น้ำสะอาด ไว้ให้ใช้ทุกครั้งที่ต้องการ	4.13	0.55	3.61	0.69	0.52	10.34*
4. เมื่อใช้บัตรสุขภาพและต้องนอนรักษาตัวที่โรงพยาบาลมีเตียงให้นอนทุกครั้ง	4.17	0.69	3.70	0.85	0.47	7.03*
5. มีช่องเฉพาะสำหรับยื่นบัตรสุขภาพ	4.02	0.67	3.57	0.78	0.45	7.93*
6. เครื่องมือในการรักษาพยาบาลทันสมัย	4.19	0.45	3.77	0.59	0.42	8.98*
7. สถานพยาบาลและรอบสถานพยาบาลมองดูสะอาด ปราศจากกลิ่นและแมลงรบกวน	4.49	0.45	4.11	0.59	0.38	7.70*

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 8 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ รวมทุกระดับสถานพยาบาล พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายข้อทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างมากที่สุดใข้อ "มีเครื่องมือในการรักษาพยาบาลพร้อมใช้ได้ทันที" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวัง ส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มียมาก แต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันทุกข้ออยู่ในระดับดี

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อบุคลากร
ที่ให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด รวมทุกระดับสถานพยาบาล

บุคลากรที่ให้บริการ	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เมื่อไปขอรับบริการเจ้าหน้าที่มาให้บริการ อย่างรวดเร็ว	4.69	0.49	3.69	0.73	1.00	10.79*
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บัตรสุขภาพใน สถานพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ	4.57	0.67	3.58	0.77	0.99	9.01
3. เมื่อมีอุบัติเหตุฉุกเฉินเจ้าหน้าที่สามารถ ช่วยผู้ป่วยได้ทันที	4.77	0.42	3.91	0.62	0.86	11.81*
4. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหา ข้อสงสัย และ ข้อมูลต่างๆ เมื่อบอก	4.42	0.41	3.57	0.86	0.85	9.79*
5. เมื่อใช้บัตรสุขภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย คำพูดไพเราะ	4.73	0.50	3.95	0.51	0.78	11.02*
6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแสดงถึงความมั่นใจ ในขณะให้บริการ	4.59	0.54	3.90	0.69	0.69	8.06*
7. มีแพทย์ให้บริการตรวจรักษาโรคเพียงพอ	3.48	0.49	2.91	0.54	0.57	9.72*
8. เมื่อใช้บัตรสุขภาพรักษาพยาบาลเจ้าหน้าที่ แสดงความเต็มใจให้บริการ	4.54	0.41	4.05	0.51	0.49	9.24*
9. เจ้าหน้าที่ให้การพยาบาลในฐานะที่เป็น บุคคลมีศักดิ์ศรี	4.57	0.41	4.11	0.71	0.46	7.54*
10. มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาลให้โรคหายได้	4.29	0.46	3.92	0.58	0.37	8.87*

*p<0.05

จากตารางที่ 9 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อบุคคลากรที่ให้บริการรวมทุกระดับสถานพยาบาล พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายข้อทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างมากที่สุดในข้อ "เมื่อไปขอรับบริการเจ้าหน้าที่มาให้บริการอย่างรวดเร็ว" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุดแต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดี



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้ สภาพปัจจุบันและ ความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับสถานีนอนามัย.

คุณภาพการบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ	4.60	0.69	3.26	1.23	1.34	14.63*
2. มีโปสเตอร์ติดแนะนำวิธีการใช้บัตรสุขภาพ	4.26	0.93	3.10	1.11	1.16	14.53*
3. เจ้าหน้าที่ดูแลบุตรให้บางครั้งเมื่อต้องการพักผ่อนหลังคลอด	4.49	0.66	3.37	0.96	1.12	14.83*
4. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบถึงความจำเป็น วิธีการ และผลข้างเคียงที่จะเกิดขึ้นก่อนการรักษาพยาบาลทุกครั้ง	4.66	0.58	3.64	0.58	1.02	15.88*
5. เมื่อใช้บัตรสุขภาพได้รับการรักษาพยาบาลเร็วกว่าไม่ใช้	4.67	0.61	3.69	0.84	0.98	14.13*
6. เจ้าหน้าที่ให้การบริการพยาบาลตามที่ร้องขอได้ทันตามที่ต้องการ	4.72	0.48	3.75	0.97	0.97	13.72*
7. การเดินทางไปขอใบส่งตัวสะดวกไม่ยุ่งยาก	4.26	0.98	3.34	1.15	0.92	9.96*
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับผลการตรวจต่างๆได้เมื่อซักถาม	4.48	0.75	3.61	0.89	0.87	11.64*
9. การไปขอรับบริการตั้งแต่เริ่มยื่นบัตรจนถึงรับยาใช้เวลาไม่นาน	4.58	0.69	3.79	0.78	0.79	11.18*
10. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการไปรับบริการอย่างละเอียดเมื่อส่งไปรักษาพยาบาลต่อที่สถานพยาบาลอื่นทุกครั้ง	4.63	0.62	3.87	0.83	0.76	12.68*
11. เมื่อไปรักษาพยาบาลโดยใช้บัตรสุขภาพได้รับยาคุณภาพดีเหมือนกันกับจ่ายเงินเอง	4.62	0.56	3.92	0.78	0.70	11.77*

ตารางที่ 10 (ต่อ)

คุณภาพการบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
12. ส่วนมากเจ้าหน้าที่ได้ออกถึงวิธีดูแลตนเอง เมื่อเจ็บป่วย	4.67	0.55	3.97	0.87	0.70	10.87*
13. การให้การบริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่ ทำให้รู้สึกสบาย	4.63	0.56	3.94	0.75	0.69	12.32*
14. ไปติดต่อระหว่างห้องในสถานพยาบาลเดียวกัน ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	4.58	0.61	3.91	0.78	0.67	12.19*
15. เมื่อไปรับบริการที่สถานพยาบาลเจ้าหน้าที่ อธิบายขั้นตอนการใช้บัตรสุขภาพให้ฟังบ่อยๆ	4.51	0.69	3.85	0.84	0.66	9.99*
16. เมื่อมีใบส่งตัวไปยื่นได้รับบริการรักษาพยาบาล อย่างรวดเร็ว	4.55	0.77	3.89	0.96	0.66	10.23*
17. เจ้าหน้าที่แนะนำสถานที่ในสถานพยาบาล ที่ต้องใช้ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับยา ให้อ่างล้างมือ	4.46	0.79	3.83	0.94	0.63	9.30*
18. เมื่อขอใบส่งตัวเพื่อไปรับการรักษาพยาบาลต่อ ที่สถานพยาบาลอื่นได้รับใบส่งตัวอย่างรวดเร็ว	4.45	0.82	3.84	0.93	0.61	10.23*
19. ขั้นตอนการรับบริการด้วยบัตรสุขภาพ ไม่มากขั้นตอน	4.19	1.04	3.79	0.89	0.40	5.29*
20. เมื่อผ่าตัดเจ้าหน้าที่อยู่ดูแลตลอดเวลาจนปลอดภัย	0.00	0.00	0.00	0.00	-	-

*p<0.05

จากตารางที่ 10 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน กับ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายข้อทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบันยกเว้นข้อ "เมื่อผ่าตัด เจ้าหน้าที่ที่อยู่ดูแลตลอดเวลาจนปลอดภัย" ไม่สามารถหาค่า "ที" (t-test) ได้ เนื่องจากไม่มีการให้คะแนน มีความแตกต่างมากที่สุดในข้อ "เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่หญิง หลังคลอดเสมอ" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุดแต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดี



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ สำหรับให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับสถานีอนามัย

สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. มีช่องเฉพาะสำหรับยื่นบัตรสุขภาพ	4.16	1.21	2.65	1.36	1.51	15.07*
2. เครื่องมือในการรักษาพยาบาลทันสมัย	4.52	0.69	3.23	0.86	1.29	18.70*
3. ของใช้ส่วนตัวเช่น เสื้อผ้า แก้วน้ำ น้ำสะอาด ไว้ให้ใช้ทุกครั้งที่ต้องการ	4.36	0.84	3.14	1.03	1.22	16.82*
4. มีเครื่องมือในการรักษาพยาบาลพร้อมใช้ได้ทันที	4.69	0.57	3.59	0.84	1.10	18.47*
5. เมื่อใช้บัตรสุขภาพและต้องนอนรักษาตัวที่ โรงพยาบาลมีเตียงให้นอนทุกครั้ง	4.44	0.92	3.36	1.48	1.08	12.81*
6. สถานพยาบาลและรอบสถานพยาบาลมองดู สะอาด ปราศจากกลิ่นและแมลงรบกวน	4.67	0.57	3.83	0.81	0.84	14.56*
7. เครื่องมือในการรักษาพยาบาลมองดูสะอาด	4.64	0.61	3.84	0.76	0.80	13.79*

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 11 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อ สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ในระดับสถานีอนามัย พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายข้อทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างมากที่สุดข้อ "มีช่องเฉพาะสำหรับยื่นบัตรสุขภาพ" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุดแต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับพอใช้

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อบุคคลากรที่ให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับสถานีอนามัย

บุคคลากรที่ให้บริการ	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. มีแพทย์ให้บริการตรวจรักษาโรคเพียงพอ	3.96	1.32	1.10	0.58	2.86	29.27*
2. มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาลให้โรคหายได้	4.58	0.59	3.39	0.82	1.19	19.97*
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บัตรสุขภาพในสถานพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ	4.45	0.74	3.27	0.94	1.18	13.46*
4. เมื่อมีอุบัติเหตุฉุกเฉินเจ้าหน้าที่สามารถช่วยผู้ป่วยได้ทันที	4.73	0.51	3.73	0.86	1.00	16.51*
5. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแสดงถึงความมั่นใจในขณะให้บริการ	4.58	0.62	3.72	0.86	0.86	12.48*
6. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหา ข้อสงสัย และข้อมูลต่างๆ เมื่อบอก	4.70	0.52	3.87	0.89	0.83	12.81*
7. เมื่อใช้บัตรสุขภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดไพเราะ	4.68	0.58	3.86	0.77	0.82	13.58*
8. เมื่อไปขอรับบริการเจ้าหน้าที่มาให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.64	0.61	3.85	0.81	0.79	11.61*
9. เมื่อใช้บัตรสุขภาพรักษายาบาลเจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจให้บริการ	4.70	0.54	4.02	0.65	0.68	12.21*
10. เจ้าหน้าที่ให้การพยาบาลในฐานะที่เป็นบุคคลมีศักดิ์ศรี	4.70	0.56	4.17	0.73	0.53	9.23*

*p<0.05

จากตารางที่ 12 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อบุคลากรที่ให้บริการในระดับสถานีนอนัมย์ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายข้อทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างมากที่สุดข้อ "มีแพทย์ให้บริการตรวจรักษาโรคเพียงพอ" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุดค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดี



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อ
คุณภาพการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ระดับ
โรงพยาบาลชุมชน

คุณภาพการบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่ หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ	4.61	0.73	3.30	1.22	1.31	12.85*
2. เจ้าหน้าที่ดูแลบุตรให้บางครั้งเมื่อต้องการ พักผ่อนหลังคลอด	4.56	0.72	3.39	0.97	1.17	17.49*
3. การไปขอรับบริการตั้งแต่เริ่มยื่นบัตรจนถึง รับยาใช้เวลาไม่นาน	4.63	0.64	3.59	0.77	1.04	18.29*
4. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบถึงความจำเป็น วิธีการ และผลข้างเคียงที่จะเกิดขึ้นก่อนการรักษา พยาบาลทุกครั้ง	4.66	0.58	3.62	0.93	1.04	19.03*
5. การเดินทางไปขอใบส่งตัวสะดวกไม่ยุ่งยาก	4.34	0.98	3.33	1.09	1.01	14.47*
6. เมื่อใช้บัตรสุขภาพได้รับการรักษาพยาบาล เร็วกว่าไม่ใช่	4.69	0.54	3.69	0.85	1.00	18.80*
7. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับ ผลการตรวจต่างๆได้เมื่อซักถาม	4.62	0.64	3.65	0.92	0.97	15.52*
8. เจ้าหน้าที่ให้การบริการพยาบาลตามที่ร้องขอ ได้ทันตามที่ต้องการ	4.71	0.52	3.75	0.92	0.96	16.49*
9. มีโบสเตอร์ติดแนะนำวิธีการใช้บัตรสุขภาพ	4.39	0.85	3.46	1.12	0.93	13.99*
10. เมื่อไปรับบริการที่สถานพยาบาลเจ้าหน้าที่ อธิบายขั้นตอนการใช้บัตรสุขภาพให้ฟังบ่อยๆ	4.50	0.77	3.62	0.99	0.88	14.02*
11. เมื่อผ่าตัดเจ้าหน้าที่อยู่ดูแลตลอดเวลาจนปลอดภัย	4.66	0.59	3.83	0.87	0.83	13.89*

ตารางที่ 13 (ต่อ)

คุณภาพการบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
12. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการไปรับบริการอย่างละเอียดเมื่อส่งไปรักษาพยาบาลต่อที่สถานพยาบาลอื่นทุกครั้ง	4.69	0.54	3.86	0.78	0.83	17.09*
13. ไปติดต่อระหว่างห้องในสถานพยาบาลเดียวกันได้รับบริการอย่างรวดเร็ว	4.61	0.56	3.83	0.81	0.78	15.03*
14. เมื่อมีใบส่งตัวไปยื่นได้รับบริการรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว	4.61	0.67	3.88	0.92	0.73	13.66
15. เมื่อขอใบส่งตัวเพื่อไปรับการรักษาพยาบาลต่อที่สถานพยาบาลอื่นได้รับใบส่งตัวอย่างรวดเร็ว	4.52	0.67	3.80	0.83	0.72	14.38*
16. ส่วนมากเจ้าหน้าที่ได้บอกถึงวิธีดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย	4.65	0.54	3.94	0.83	0.71	14.42*
17. การให้การบริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกสบาย	4.70	0.48	3.99	0.74	0.71	15.97*
18. เมื่อไปรักษาพยาบาลโดยใช้บัตรสุขภาพได้รับยาคุณภาพดีเหมือนกันกับจ่ายเงินเอง	4.64	0.63	3.94	0.76	0.70	13.98*
19. ขั้นตอนการรับบริการด้วยบัตรสุขภาพไม่มากขั้นตอน	4.32	0.93	3.69	0.83	0.63	10.77*
20. เจ้าหน้าที่แนะนำสถานที่ในสถานพยาบาลที่ต้องใช้ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับยา ให้อ่างล้างมือ	4.53	0.68	3.93	0.89	0.60	10.54*

*p<0.05

จากตารางที่ 13 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน กับ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ในระดับโรงพยาบาลชุมชน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยรายข้อทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างมากที่สุดข้อ "เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มากที่สุดแต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดี



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้ สภาพปัจจุบันและความคาดหวัง ต่อ สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ สำหรับให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัด ร้อยเอ็ด ในระดับโรงพยาบาลชุมชน

สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. มีของใช้ส่วนตัวเช่น เสื้อผ้า แก้วน้ำ น้ำสะอาด ไว้ให้ใช้ทุกครั้งที่ต้องการ	4.60	0.58	3.55	0.96	1.05	18.86*
2. มีช่องเฉพาะสำหรับยื่นบัตรสุขภาพ	4.50	0.77	3.59	1.12	0.91	12.89*
3. สถานพยาบาลและรอบสถานพยาบาลมองดู สะอาด ปราศจากกลิ่นและแมลงรบกวน	4.66	0.57	3.79	0.84	0.87	16.89*
4. เครื่องมือในการรักษาพยาบาลทันสมัย	4.67	0.59	3.88	0.76	0.79	15.15*
5. มีเครื่องมือในการรักษาพยาบาลพร้อมใช้ได้ทันที	4.71	0.58	4.04	0.75	0.67	13.26*
6. เครื่องมือในการรักษาพยาบาลมองดูสะอาด	4.64	0.64	4.03	0.76	0.61	11.92*
7. เมื่อใช้บัตรสุขภาพและต้องนอนรักษาตัวที่ โรงพยาบาลมีเตียงให้นอนทุกครั้ง	4.61	0.65	4.13	0.83	0.48	9.58*

* $p < 0.05$ ($0.05t = 1.96$)

จากตารางที่ 14 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อ สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ รวมทุกระดับโรงพยาบาลชุมชน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายชื่อทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวัง สูงกว่าสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างมากที่สุดในเรื่อง "มีของใช้ส่วนตัว เช่น เสื้อผ้า แก้วน้ำ น้ำสะอาดไว้ให้ใช้ทุกครั้งที่ต้องการ" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุดแต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดีทุกข้อ

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อบุคลากรที่ให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้รับบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ดในระดับโรงพยาบาลชุมชน

บุคคลากรที่ให้บริการ	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
1. มีแพทย์ให้บริการตรวจรักษาโรคเพียงพอ	4.63	0.70	3.52	0.89	1.11	16.77*
2. เมื่อใช้บัตรสุขภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดไพเราะ	4.74	0.52	3.63	0.87	1.11	20.24*
3. เมื่อใช้บัตรสุขภาพรักษายาบาลเจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจให้บริการ	4.72	0.51	3.81	0.82	0.91	17.26*
4. เมื่อไปขอรับบริการเจ้าหน้าที่มาให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.65	0.60	3.75	0.79	0.90	16.54*
5. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหา ข้อสงสัย และข้อมูลต่างๆ เมื่อบอก	4.69	0.52	3.79	0.84	0.90	17.31*
6. มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่รักษายาบาลให้โรคหายได้	4.75	0.49	3.88	0.74	0.87	19.92*
7. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บัตรสุขภาพในสถานพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ	4.57	0.71	3.78	0.89	0.79	12.17*
8. เมื่อมีอุบัติเหตุฉุกเฉินเจ้าหน้าที่สามารถช่วยผู้ป่วยได้ทันที	4.77	0.45	3.99	0.81	0.78	16.43*
9. เจ้าหน้าที่ให้การพยาบาลในฐานะที่เป็นบุคคลมีศักดิ์ศรี	4.74	0.52	3.97	0.89	0.77	13.62*
10. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแสดงถึงความมั่นใจในขณะที่ให้บริการ	4.68	0.55	3.94	0.78	0.74	14.67*

*p<0.05

จากตารางที่ 15 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อบุคลากรที่ให้บริการ ในระดับโรงพยาบาลชุมชน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายข้อทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างมากที่สุดข้อคือ "มีแพทย์ให้บริการตรวจโรคเพียงพอ" และ "เมื่อใช้บัตรสุขภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดไพเราะ" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุดทุกข้อ แต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดีทุกข้อ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ถือบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป

คุณภาพการบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การไปขอรับบริการตั้งแต่เริ่มยื่นบัตรจนถึงรับยาใช้เวลาไม่นาน	4.65	0.59	3.46	0.72	1.19	19.00*
2. เมื่อใช้บัตรสุขภาพได้รับการรักษาพยาบาลเร็วกว่าไม่ใช้	4.71	0.53	3.64	0.91	1.07	16.67*
3. การเดินทางไปขอใบส่งตัวสะดวกไม่ยุ่งยาก	4.45	0.81	3.39	1.08	1.06	13.97*
4. เจ้าหน้าที่ดูแลบัตรให้บางครั้งเมื่อต้องการพักผ่อนหลังคลอด	4.53	0.73	3.50	0.98	1.03	13.95*
5. เจ้าหน้าที่ให้การบริการพยาบาลตามที่ร้องขอได้ทันตามที่ต้องการ	4.78	0.43	3.78	0.99	1.00	13.82*
6. เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ	3.50	2.12	2.50	2.12	1.00	0.33*
7. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบถึงความจำเป็นวิธีการ และผลข้างเคียงที่จะเกิดขึ้นก่อนการรักษาพยาบาลทุกครั้ง	4.71	0.53	3.75	0.84	0.96	15.57*
8. เมื่อไปรับบริการที่สถานพยาบาลเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการใช้บัตรสุขภาพให้ฟังบ่อยๆ	4.59	0.65	3.69	0.90	0.90	12.66*
9. ไปติดต่อระหว่างห้องในสถานพยาบาลเดียวกันได้รับการอย่างรวดเร็ว	4.61	0.59	3.72	0.87	0.89	13.47*
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับผลการตรวจต่างๆได้เมื่อซักถาม	4.62	0.61	3.75	0.91	0.87	12.22*

ตารางที่ 16 (ต่อ)

คุณภาพการบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการไปรับบริการอย่างละเอียดเมื่อส่งไปรักษาพยาบาลต่อที่สถานพยาบาลอื่นทุกครั้ง	4.72	0.47	3.89	0.75	0.83	14.60*
12. เมื่อไปรักษาพยาบาลโดยใช้บัตรสุขภาพได้รับยาคุณภาพดีเหมือนกันกับจ่ายเงินเอง	4.71	0.51	3.92	0.77	0.79	13.82*
13. เมื่อขอใบส่งตัวเพื่อไปรับการรักษาพยาบาลต่อที่สถานพยาบาลอื่นได้รับใบส่งตัวอย่างรวดเร็ว	4.53	0.66	3.79	0.84	0.74	12.20*
14. มีโปรแกรมคัดแนะนำวิธีการใช้บัตรสุขภาพ	4.46	0.84	3.73	1.05	0.73	9.46*
15. เมื่อมีใบส่งตัวไปยื่นได้รับบริการรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว	4.57	0.69	3.86	0.92	0.71	10.94*
16. เมื่อผ่าตัดเจ้าหน้าที่อยู่ดูแลตลอดเวลาจนปลอดภัย	4.70	0.52	4.00	0.79	0.70	10.56*
17. ขั้นตอนการรับบริการด้วยบัตรสุขภาพไม่มากขั้นตอน	4.31	0.92	3.67	0.78	0.64	9.09*
18. การให้การบริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกสบาย	4.69	0.54	4.06	0.73	0.63	11.91*
19. ส่วนมากเจ้าหน้าที่ได้นอกถึงวิธีดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย	4.66	0.55	4.04	0.84	0.62	10.36*
20. เจ้าหน้าที่แนะนำสถานที่ในสถานพยาบาลที่ต้องใช้ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับยา ให้ทราบ	4.56	0.61	3.95	0.84	0.61	9.65*

*p<0.05

จากตารางที่ 16 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นข้อ "เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ" มีค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบันทุกข้อ มีความแตกต่างมากที่สุดข้อ "การไปรับบริการตั้งแต่เริ่มมีบุตรจนถึงรับยาใช้เวลานาน" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุด แต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดี



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้ สภาพปัจจุบันและความคาดหวัง ต่อ สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ สำหรับให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้สมัครสุขภาพจังหวัด ร้อยเอ็ด ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป

สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. มีของใช้ส่วนตัวเช่น เสื้อผ้า แก้วน้ำ น้ำสะอาด ไว้ให้ใช้ทุกครั้งที่ต้องการ	4.56	0.63	3.72	0.84	0.84	14.22*
2. สถานพยาบาลและรอบสถานพยาบาลมองเห็น สะอาด ปราศจากกลิ่นและแมลงรบกวน	4.67	0.59	3.85	0.86	0.82	13.23*
3. เมื่อใช้บัตรสุขภาพและต้องนอนรักษาตัวที่ โรงพยาบาลมีเตียงให้นอนทุกครั้ง	4.69	0.57	3.94	0.87	0.75	11.36*
4. มีช่องเฉพาะสำหรับยื่นบัตรสุขภาพ	4.67	0.58	4.10	0.89	0.57	9.13*
5. มีเครื่องมือในการรักษาพยาบาลพร้อมใช้ได้ทันที	4.73	0.53	4.18	0.69	0.55	11.14*
6. เครื่องมือในการรักษาพยาบาลทันสมัย	4.75	0.51	4.21	0.69	0.54	10.42*
7. เครื่องมือในการรักษาพยาบาลมองเห็นสะอาด	4.67	0.62	4.14	0.71	0.53	9.48*

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 17 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อ สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ในระดับโรงพยาบาลชุมชน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายชื่อทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่า สภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างมากที่สุดข้อ "มีของใช้ส่วนตัวเช่น เสื้อผ้า แก้วน้ำ น้ำสะอาดไว้ให้ใช้ทุกครั้งที่ต้องการ" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มากที่สุด แต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดีทุกข้อ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อบุคคลากรที่ให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป

บุคคลากรที่ให้บริการ	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		D	t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เมื่อใช้บัตรสุขภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดไพเราะ	4.75	0.51	3.66	0.93	1.09	15.54*
2. เมื่อไปขอรับบริการเจ้าหน้าที่มาให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.71	0.54	3.72	0.83	0.99	15.54*
3. เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังปัญหา ข้อสงสัย และข้อมูลต่างๆ เมื่อบอก	4.73	0.49	3.83	0.88	0.90	14.03*
4. เมื่อใช้บัตรสุขภาพรักษาพยาบาลเจ้าหน้าที่แสดงความเต็มใจให้บริการ	4.72	0.49	3.85	0.84	0.87	14.56*
5. เจ้าหน้าที่ให้การพยาบาลในฐานะที่เป็นบุคคลมีศักดิ์ศรี	4.78	0.48	3.96	0.95	0.82	11.57*
6. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บัตรสุขภาพในสถานพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ	4.63	0.62	3.93	0.86	0.70	10.28*
7. มีแพทย์ให้บริการตรวจรักษาโรคเพียงพอ	4.66	0.61	4.02	0.84	0.64	10.21*
8. เมื่อมีอุบัติเหตุฉุกเฉินเจ้าหน้าที่สามารถช่วยผู้ป่วยได้ทันที	4.79	0.45	4.16	0.79	0.63	11.10*
9. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแสดงถึงความมั่นใจในขณะให้บริการ	4.68	0.53	4.08	0.74	0.60	10.99*
10. มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาลให้โรคหายได้	4.74	0.51	4.18	0.71	0.56	11.00*

*p<0.05

จากตารางที่ 18 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อบุคคลากรที่ให้บริการในระดับโรงพยาบาลชุมชน พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายข้อทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน มีความแตกต่างมากที่สุดข้อ "เมื่อใช้บัตรสุขภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดไพเราะ" ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุดทุกข้อ แต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดีทุกข้อ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลของผู้ใช้อัตราสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับ สถานีนอนามัย โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และรวมทุกระดับสถานพยาบาล

การบริการพยาบาล	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. สถานีนอนามัย	4.42	0.63	3.38	0.55	27.19*
2. โรงพยาบาลชุมชน	3.86	1.59	3.15	1.32	23.84*
3. โรงพยาบาลทั่วไป	4.59	0.34	3.83	0.34	15.45*
4. รวมทุกระดับสถานพยาบาล	4.45	0.47	3.77	0.46	19.94*

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 19 แสดงว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาล ทั้งในระดับสถานีนอนามัย โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และรวมทุกระดับสถานพยาบาลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลในระดับสถานีนอนามัยอยู่ในระดับต้องการให้ดีมาก แต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับพอใช้ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลในระดับโรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับต้องการให้ดีมากแต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับพอใช้ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลในระดับโรงพยาบาลทั่วไปอยู่ในระดับต้องการให้มากที่สุด แต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลรวมทุกระดับสถานพยาบาลอยู่ในระดับต้องการให้ดีมาก แต่ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและข้อเสนอแนะต่อการบริการพยาบาลในโครงการ
บัตรสุขภาพ

ตารางที่ 20 จำนวน และ ร้อยละ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพที่ใช้สิทธิบัตรสุขภาพรับบริการรักษา
พยาบาลจำแนกตามประเภทของการรับบริการ

ประเภทของบริการ	จำนวน (n=377)	ร้อยละ
1. ตรวจรักษาโรค	373	98.94
2. คลอด	103	27.32
3. ผ่าตัด	90	23.87
4. ตรวจทางห้องปฏิบัติการ	90	23.87
5. สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	70	18.57
6. วางแผนครอบครัว	43	11.41
7. ดูแลหลังคลอด	40	10.61
8. ทันตกรรม	10	2.65
9. กายภาพบำบัด	4	1.06
10. ไม่ได้ใช้สิทธิรักษาพยาบาลเลย	4	1.06

จากตารางที่ 20 แสดงว่าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนใหญ่ใช้บัตรสุขภาพ
รับบริการตรวจรักษาโรคมากที่สุด รองลงมาคือ คลอด ผ่าตัด ตรวจทางห้องปฏิบัติการ
สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค วางแผนครอบครัว ดูแลหลังคลอด ทันตกรรม กายภาพบำบัด
และไม่ได้ใช้สิทธิรักษาพยาบาลเลย ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวน และอันดับคะแนนเฉลี่ย ความคาดหวังเกี่ยวกับประเภทของบริการรักษาพยาบาลที่ต้องการใช้มีบัตรสุขภาพรับบริการรักษาพยาบาล

ประเภทของการบริการ	อันดับที่เลือก			ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง (n=377)
	อันดับที่ 1	อันดับที่ 2	อันดับที่ 3	
1. ตรวจโรค	286	63	15	2.65
2. ผ่าตัด	71	106	29	1.204
3. คลอด	11	56	65	0.56
4. ตรวจทางห้องปฏิบัติการ	3	42	35	0.34
5. สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค	-	13	13	0.102
6. วางแผนครอบครัว	-	4	6	0.037
7. ทักษะกรรม	-	4	7	0.039
8. กายภาพบำบัด	1	-	2	0.013
9. ดูแลหลังคลอด	-	3	2	0.017
10. ผ่ากรรภ์	-	2	1	0.002

จากตารางที่ 21 แสดงว่าหัวหน้าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนใหญ่ มีความต้องการจะใช้สิทธิบัตรสุขภาพรับบริการดังนี้ อันดับ 1 ใช้ตรวจโรคทั่วไป อันดับ 2 ใช้ผ่าตัด และ อันดับ 3 ใช้รับบริการคลอด

ศูนย์วิทยุโทรพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละ ของความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันการบริการพยาบาล
ในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ถือบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสถานีนอนมัย (n = 256)		
1. การให้การบริการพยาบาลในปัจจุบันดีแล้ว	111	43.36
2. วัสดุ ครุภัณฑ์ ไม่เพียงพอ	35	13.67
3. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	34	13.28
4. เวชภัณฑ์ไม่เพียงพอ	28	10.93
5. การให้การบริการพยาบาลช้า	24	9.38
6. อื่น ๆ	24	9.38
ระดับโรงพยาบาลชุมชน (n = 343)		
1. การให้การบริการพยาบาลในปัจจุบันดีแล้ว	177	51.60
2. การให้การบริการพยาบาลช้า	58	16.91
3. เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ	46	13.41
4. อื่น ๆ	62	18.08
ระดับโรงพยาบาลทั่วไป (n = 208)		
1. การให้การบริการพยาบาลในปัจจุบันดีแล้ว	139	66.84
2. การให้การบริการพยาบาลช้า	30	14.42
3. เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ	15	7.20
4. ขั้นตอนการรับบริการมากขั้นตอน	12	5.77
5. อื่น ๆ	12	5.77

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ซื้อบัตรสุขภาพส่วนมาก มีความคิดเห็นว่าเป็นสถานพยาบาลทุกระดับ การให้บริการในปัจุบันดีแล้ว คะแนนความคิดเห็นต่อสภาพปัจุบันอันดับรองลงมาในแต่ละระดับสถานพยาบาล มีดังนี้ ในระดับสถานีอนามัยคิดว่า วัสดุ ครุภัณฑ์ ไม่เพียงพอคิดเป็นร้อยละ 13.67 ในระดับโรงพยาบาลชุมชนคิดว่าการให้บริการพยาบาลซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 16.91 และในระดับโรงพยาบาลทั่วไป คิดว่าการให้บริการพยาบาลซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 14.42



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของผู้ที่อับตรสุขภาพที่ให้ ข้อเสนอแนะต่อการบริการการพยาบาล
ในโครงการอับตรสุขภาพ

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
<u>ระดับสถานีนอนามัย (n = 162)</u>		
1. มีวัสดุ ครุภัณฑ์ เพียงพอ	33	20.37
2. มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการเพิ่มขึ้น	32	19.75
3. มีเวชภัณฑ์เพียงพอ	27	16.67
4. การให้การบริการรวดเร็วขึ้น	25	15.43
5. มีเวชภัณฑ์คุณภาพดี	12	7.41
6. เจ้าหน้าที่พูดเพราะ	11	6.79
7. มีเจ้าหน้าที่ประจำตลอด 24 ชั่วโมง	10	6.17
8. อื่น ๆ	12	7.41
<u>ระดับโรงพยาบาลชุมชน (n = 185)</u>		
1. การให้การบริการรวดเร็วขึ้น	68	36.76
2. เจ้าหน้าที่พูดเพราะ	50	27.03
3. มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการเพิ่มขึ้น	13	7.03
4. มีเวชภัณฑ์คุณภาพดี	13	7.03
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการมากขึ้น	12	6.49
6. ให้ความสนใจผู้มารับบริการมากขึ้น	11	5.94
7. มีแพทย์อยู่ประจำตลอด 24 ชั่วโมง	11	5.94
8. มีวัสดุ ครุภัณฑ์ เพียงพอ	7	3.78
<u>ระดับโรงพยาบาลทั่วไป (n = 79)</u>		
1. การให้การบริการรวดเร็วขึ้น	38	48.10
2. เจ้าหน้าที่พูดเพราะ	24	30.38
3. มีวัสดุ ครุภัณฑ์ เพียงพอ	6	7.60
4. อื่น ๆ	11	13.92

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ซื้อบัตรสุขภาพส่วนมากคาดหวังต่อการบริการพยาบาลใน
ระดับสถานีอนามัย ดังนี้ มีวัสดุ ครุภัณฑ์ เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 20.37 รองลงมาคือ มี
เจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 19.75 และมีเวชภัณฑ์เพียงพอคิดเป็น
ร้อยละ 16.67 ในระดับโรงพยาบาลชุมชนส่วนมากคาดหวัง ให้การบริการรวดเร็วขึ้น คิดเป็น
ร้อยละ 36.76 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดเพราะ คิดเป็นร้อยละ 27.03 ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป
ส่วนมากคาดหวังให้การให้บริการรวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่
พูดเพราะคิดเป็นร้อยละ 30.38



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย