



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เรื่องที่.....

200 หมู่ 4 อาคารจัสติน อินเทอร์เน็ต ชั้น 27-28 อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
โทรศัพท์ 0 2831 4000 โทรสาร 0 2831 4004

ทราบเพื่อเป็นข้อมูล
เรื่องที่.....

ที่ สปสช. 05/2548

28 กุมภาพันธ์ 2549

เลขที่	1058
วันที่	28 ก.พ. 2549
เวลา	10.59

ฉบับ 2/138

28 ม.ค.

เรื่อง ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ให้บริการ

ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548

28 ก.พ. 2549

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

จัดเข้าวาระ.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1) บทสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการ

ปี 2548 จำนวน 80 ฉบับ

2) หนังสือผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ให้บริการ

ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548 จำนวน 80 เล่ม

ด้วยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติร่วมกับสำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซี อินเทอร์เน็ตโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (เอแบคโพลล์) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ให้บริการต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548 โดยมีบทสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการ และหนังสือผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548 ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย นั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดเสนอคณะกรรมการเพื่อทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายพินิจ จารุสมบัติ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

ประธานกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้นำเสนอคณะกรรมการ

เมื่อวันที่ 28 ก.พ. 2549

(ทราบเพื่อเป็นข้อมูล)

สำนักนโยบายและแผน

โทร 0 2831 4000 ต่อ 8310

โทรสาร 0 2831 4004

จัดอยู่ในประเภทเรื่องทราบเพื่อเป็นข้อมูล

(นางจอมศรี อารยะศิริ)

รองเลขาธิการคณะกรรมการ ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการคณะกรรมการ

บทสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการ ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548

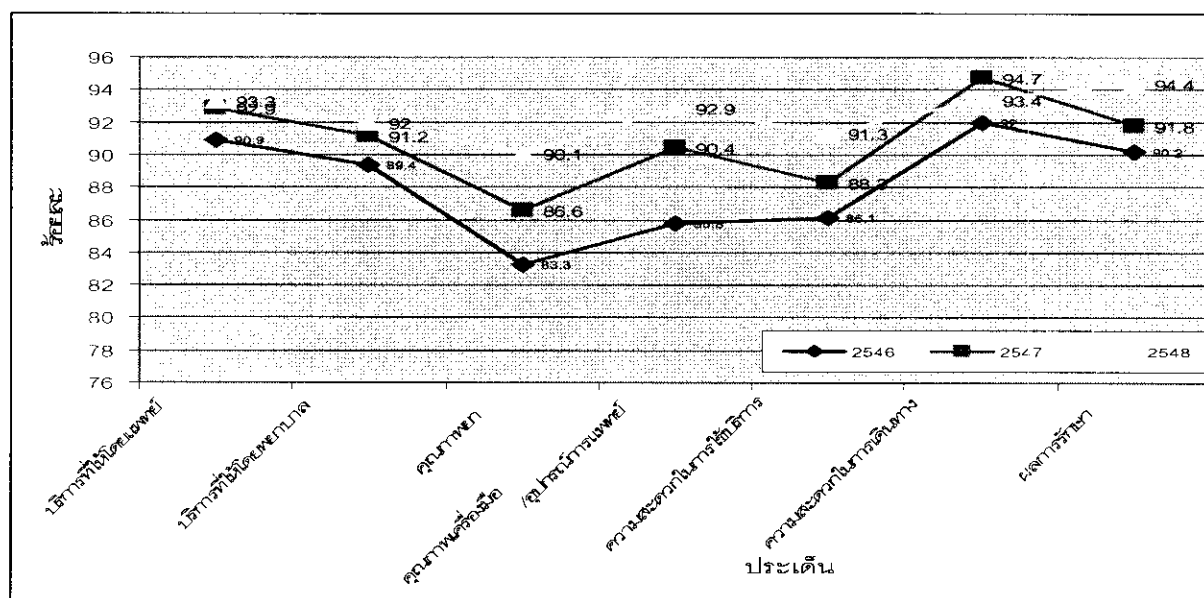
1. ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548 : กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) จาก 13 จังหวัดทั่วประเทศ จัดทำโดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ร่วมกันสำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซี อินเทอร์เน็ตโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยเก็บข้อมูลจากจังหวัดในแต่ละภาครวม 13 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการชลบุรี แพร่ กำแพงเพชร เชียงราย นนทบุรี ศรีสะเกษ นครราชสีมา ตรัง และนครศรีธรรมราช จำนวนทั้งสิ้น 6,294 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 2 - 26 มิถุนายน 2548

สรุปผลที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 ส่วน คือ

1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ แพทย์ พยาบาล คุณภาพยา คุณภาพเครื่องมืออุปกรณ์ ความสะดวกในการใช้บริการ ความสะดวกในการเดินทาง และผลการรักษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ยกเว้นเรื่องความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งผลสำรวจปี 2548 ลดลงจากปี 2547 ดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 เปรียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการในประเด็นต่างๆ ปีงบประมาณ 2546 - 2548



หมายเหตุ พอใจ หมายถึง ผู้ตอบว่า “พอใจ” กับ “ค่อนข้างพึงพอใจ”

ที่มา : การสำรวจของสำนักเอแบคโพลล์ ปี 2546- 2548

2) ความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อกำหนดคะแนนเต็มเท่ากับ 10 คะแนน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปี 2548 มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.83 อย่างเมื่อเทียบกับผลการสำรวจปีที่ผ่านมาพบว่าไม่แตกต่างกัน โดยคะแนนเฉลี่ยของปี 2547 เท่ากับ 7.88

3) ความเห็นในข้อดี และสิ่งที่ควรปรับปรุง

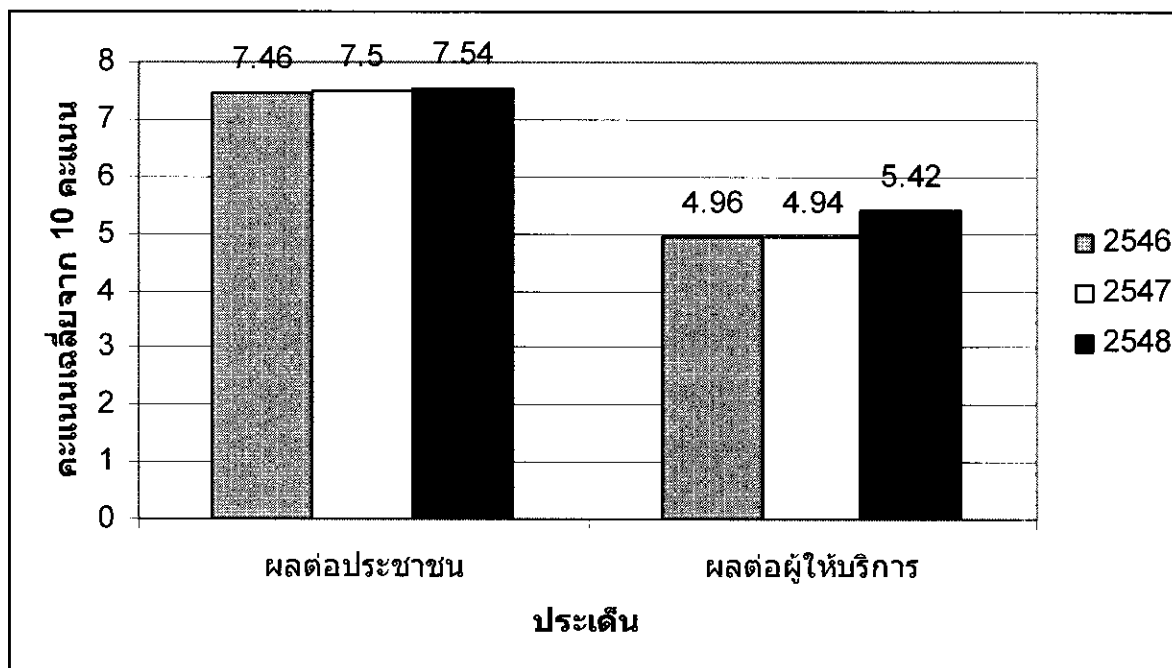
ในส่วนความเห็นในเรื่องข้อดีและข้อที่ควรปรับปรุง ผลการสำรวจในปี 2548 ยังตอบในทำนองเดียวกันกับสองปีที่ผ่านมาคือ ข้อดี อันดับแรกคือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ราคาถูก อันดับที่สองคือ เป็นการช่วยเหลือคนยากจน ดีสำหรับคนจน ดีสำหรับผู้มีรายได้น้อย และอันดับสามคือ การเดินทางไปสถานพยาบาลสะดวกสบาย ใกล้บ้าน ส่วนข้อควรปรับปรุงของโครงการ 30 บาท อันดับแรกคือ ปรับปรุงเรื่องการรอตตรวจรอรับยา ซึ่งใช้เวลานาน อันดับสองคือ ปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ อันดับสาม คือ เปิดโอกาสให้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล

2. ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548 : กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) จาก 13 จังหวัดทั่วประเทศ” จัดทำโดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติร่วมกับสำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซี อินเทอร์เน็ตโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ กลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกสังกัดและทุกภูมิภาคจาก 13 จังหวัดทั่วประเทศ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรปราการ นนทบุรี ชลบุรี พิจิตร พิษณุโลก เชียงใหม่ ร้อยเอ็ด อุบลราชธานี ขอนแก่น ตรัง และสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 2,886 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 2 - 26 มิถุนายน 2548

ผลการสำรวจในปี 2548 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในประเด็นที่ประชาชนมีโอกาสในการรับบริการที่เท่าเทียมกัน และได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และเมื่อกำหนดคะแนนเต็มเท่ากับ 10 คะแนน ในด้านผลต่อประชาชน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 7.54 คะแนน (ในปี 2546 และ ปี 2547 เท่ากับ 7.46 และ 7.50 ตามลำดับ) ในด้านผลต่อผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.42 คะแนน (ในปี 2546 และ ปี 2547 เท่ากับ 4.96 และ 4.94 ตามลำดับ) ดังแผนภูมิที่ 2

แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ให้บริการในประเด็นที่มีผลต่อประชาชน ผู้ให้บริการ และภาพรวม ปี 2546-2548



สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อันดับแรกได้แก่ ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสม สอดคล้องกับความเป็นจริง/จัดงบประมาณให้ถึงหน่วยปฏิบัติอย่างรวดเร็ว (ร้อยละ 21.5) อันดับสองได้แก่สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการ 30 บาท / ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการ 30 บาทให้ประชาชนได้ทราบ และอันดับสามได้แก่ ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจ มีความมั่นใจในอาชีพของตนเอง

(166 ล่ม)

ความคิดเห็นของประชาชน
และผู้ให้บริการ
ต่อการดำเนินงาน
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
ปี 2548

