

การศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด

ต่อการบริหารการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ



นางสาว กาญจนา บุตรชน

ศูนย์วิทยทรัพยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2536

ISBN 974-583-358-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

019733 11๗๓๑๑๐๒๓

A STUDY OF ACTUAL SITUATION AND EXPECTATION  
OF ROT-ET PROVINCE PEOPLE TOWARD NURSING SERVICE  
IN HEALTH CARD PROGRAM



Miss Kanjana Bootchon

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requiriements  
for the Degree of Master of Nursing Science  
Nursing Administration Program

Graduate School  
Chulalongkorn University

1993

ISBN 974-583-358-4





พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

กาญจนา บุตรชน: การศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ดต่อการบริการการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ (A STUDY OF ACTUAL SITUATION AND EXPECTATION OF ROI-ET PROVINCE PEOPLE TOWARD NURSING SERVICE IN HEALTH CARD PROGRAM) อ. ที่ปรึกษา: ผศ.ดร.พวงทิพย์ ชัยพิบาลสกุลย์, 150 หน้า. ISBN 974-583-358-4

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ดต่อการบริการการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพโดยศึกษาราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ เงื่อนไขของบัตรสุขภาพ การบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพและรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการในโครงการบัตรสุขภาพ ในเรื่องการบริการ การพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ ราคา และความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ และเงื่อนไขของบัตรสุขภาพ

ผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันของการบริการการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพรวมทุกระดับสถานพยาบาล คือ สถานีนอนามัย โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป มีความแตกต่างกับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน

2. สภาพปัจจุบันของการบริการการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพในแต่ละระดับสถานพยาบาล มีความแตกต่างกับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน โดย สถานีนอนามัย และโรงพยาบาลชุมชน มีความคาดหวังในระดับต้องการให้มีมาก สภาพปัจจุบันในระดับพอใช้ และโรงพยาบาลทั่วไป มีความคาดหวังในระดับต้องการให้มีมาก สภาพปัจจุบันในระดับดี

3. ประชาชนมากกว่า ร้อยละ 50 เห็นด้วยกับ ราคา และความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ เมื่อเทียบกับ ราคาบัตรสุขภาพ 300 บาท

4. ประชาชนมากกว่า ร้อยละ 50 เห็นด้วยกับเงื่อนไข 1.1 ข้อ ของบัตรสุขภาพโดยเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง "การคุ้มครองสมาชิกทุกคนในครอบครัว" แต่ไม่เห็นด้วยในเงื่อนไข 4 ข้อ คือ "การให้สิทธิรักษาพยาบาลฟรี 6 ครั้งต่อปี" "การกำหนดวงเงินในการรักษาพยาบาล 2,000 บาทต่อครั้ง" "การให้จ่ายเงินเองและลดให้ร้อยละ 10 เมื่อค่ารักษาพยาบาลเกินวงเงินที่กำหนด" และ "การรับบริการฟรีต้องมีใบส่งตัวทุกครั้ง"

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ราคาและเงื่อนไขของบัตรสุขภาพมีดังนี้ ต้องการให้ "ใช้ สิทธิรักษาพยาบาลฟรีตลอดปี "ให้รักษาพยาบาลฟรี ทั้งหมดเมื่อค่ารักษาพยาบาลเกินวงเงินที่กำหนด" และ "ไม่จำกัดวงเงินในการรักษาพยาบาล"

6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ ในระดับสถานีนอนามัย ต้องการให้ "มีวัสดุ ครุภัณฑ์ให้เพียงพอ" "มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มขึ้น" และ "มีเวชภัณฑ์เพียงพอ" ในระดับโรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไปเหมือนกัน คือ "ต้องการให้บริการรวดเร็วขึ้น" และ "เจ้าหน้าที่พูดเพราะ"

ภาควิชา ..... คณะพยาบาลศาสตร์  
สาขาวิชา ..... การบริหารการพยาบาล  
ปีการศึกษา ..... 2536

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....



##C48807B:MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD:ACTUAL SITUATION / EXPECTATION / HEALTH CARD PROGRAM

KANJANA BOOTCHON : A STUDY OF ACTUAL SITUATION AND EXPECTATION OF ROI-ET PROVINCE PEOPLE TOWARD NURSING SERVICE IN HEALTH CARD PROGRAM : THESIS

ADVISOR : ASSISTANCE PROF. PUANGTIP CHAIPHIBALSARISDI,RN, Ph.D. 150 pp.

ISBN 974-583-358-4

The purposes of this research were to study actual situation and expectation of ROI-ET province people toward nursing service in Health Card Program, cost and benefit of Health Card, and condition of Health Card. The study was also to explore recommendations on administrative of Health Card Program toward nursing service in Health Card Program, cost and benefit of Health Card, and condition of Health Card.

The major findings

1. There was a statistical significant difference at 0.05 level between actual situation and expectation of nursing service in Health Card Program at the combine health station levels; health centers, community hospitals and provincial hospital. The expectation mean score were higher than the actual situation mean score.
2. There were a statistical significant difference at 0.05 level between actual situation and expectation at each health station level. The expectation mean score were higher than the actual situation mean score. At the health centers and the community hospitals, the expectation mean score were at the 'good level' while the actual situation mean score were at the 'fair level'. At the provincial hospital, the actual situation and the expectation mean score were at the 'good level'.
3. More than 50 % of samples agreed with cost and benefit of Health Card at 300 Baht per card.
4. More than 50 % of samples agreed with 11 Conditions of Health Card. The condition that they highly agreed with was "cover all person in family". However, they didn't agree with 4 conditions, "they could use free medical treatment for 8 times per year", "limit cost of free medical treatment at 2,000 Baht per visit", "if the cost of medical treatment over the limit they must pay for the 10 % discount" and "they must showed the referral card in order to obtain free medical treatment".
5. The recommendations cost and benefit of Health Card were "they could use free medical treatment around the year", "they could obtain free medical treatment if the cost beyond the limit" and "don't limit the cost of free medical treatment".
6. The recommendations on nursing service in Health Card Program at the health centers were "adequate supply and equipment", "increase health workers" and "adequate drug and health supply". At both community and provincial hospitals, the recommendations were the same, "faster services" and "health workers speak nicely".

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์

สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล

ปีการศึกษา 2536

ลายมือชื่อนิติ.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงทิพย์ ชัยพิบาลสฤงดิ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนข้อคิดต่าง ๆ และกรุณาตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนการวิจัยได้เสร็จสมบูรณ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ศรีสุโข ที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย และการใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ. โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ให้ทุนบางส่วนในการศึกษา และทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ นางสาว นิรัฐฐา ยะราไสย์ พยาบาลเทคนิค สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณหัวหน้าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด และผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัชบุรี ที่ได้ให้การสนับสนุนในด้านการศึกษาและการวิจัยจนสำเร็จลงด้วยดี

คุณความดีและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบแด่ บิดา มารดา คณาจารย์ และหัวหน้าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดทุกท่าน

กาญจนา บุตรชน

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภูมิ .....	ท
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
แนวคิดและสมมติฐานของการวิจัย .....	69
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย .....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	49
ประชากร .....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	57
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และเสนอแนะ .....	105
สรุปผลการวิจัย .....	105
อภิปรายผลการวิจัย .....	110
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย .....	115
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....	115

	สารบัญ	หน้า
บรรณานุกรม .....		116
ภาคผนวก		
ภาคผนวก ก. ....		122
ภาคผนวก ข. ....		126
ประวัติผู้เขียน .....		150



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญตาราง

ตารางที่

1	เขตพื้นที่ ตำบล หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนตัวอย่างประชากร.....	51
2	จำนวนและร้อยละของตัวอย่างประชากร จำแนกตาม เพศ การศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ซื้อบัตร ความต่อเนื่องของการซื้อบัตร จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุคคลที่เป็นภรรยา จำนวนบุคคลที่หาเลี้ยงครอบครัว จำนวนคนมีสิทธิรักษาพยาบาลในครอบครัว จำนวนคนมีโรคประจำตัวในครอบครัว สถานพยาบาลที่เลือกไปรับบริการอันดับแรก.....	59
3	จำนวน และ ร้อยละ ของตัวอย่างประชากรจำแนกตาม ความคาดหวังต่อราคา และความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ.....	63
4	สัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วย กับข้อกำหนดของรัฐในเรื่อง ราคา และความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ .....	65
5	จำนวน และ ร้อยละ ของตัวอย่างประชากรจำแนกตามความคิดเห็นในแต่ละเงื่อนไขของบัตรสุขภาพ.....	66
6	สัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐ ในเรื่อง เงื่อนไขของบัตรสุขภาพ.....	72
7	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้ สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรจังหวัดร้อยเอ็ด รวมทุกระดับสถานพยาบาล.....	74
8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้ สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อ สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ สำหรับให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ดรวมทุกระดับสถานพยาบาล.....	77
9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อ บุคลากรที่ให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ดรวมทุกระดับสถานพยาบาล .....	78

ตารางที่

10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพ จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับสถานีอนามัย.....	80
11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้ สภาพปัจจุบันและความ คาดหวังต่อ สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ สำหรับให้บริการในโครงการ บัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับสถานีอนามัย.....	83
12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวัง ต่อบุคลากรที่ให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัด ร้อยเอ็ด ในระดับสถานีอนามัย.....	84
13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพ จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับโรงพยาบาลชุมชน.....	86
14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความ คาดหวังต่อ สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ สำหรับให้บริการในโครงการ บัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ดในระดับโรงพยาบาลชุมชน.....	89
15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความ คาดหวังต่อบุคลากรที่ให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพ จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับโรงพยาบาลชุมชน.....	90
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวัง ต่อคุณภาพการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพของผู้ซื้อบัตรสุขภาพ จังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป.....	92

ตารางที่

17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้ สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อ สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ สำหรับให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป.....	95
18	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อบุคคลากรที่ให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป.....	96
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลในระดับสถานีอนามัย โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และรวมทุกระดับสถานพยาบาล.....	98
20	จำนวนและร้อยละ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพที่ใช้สิทธิบัตรสุขภาพรับบริการรักษาพยาบาล จำแนกตามประเภทของการรับบริการ.....	99
21	จำนวนและอันดับคะแนนเฉลี่ย ความคาดหวังเกี่ยวกับประเภทของบริการรักษาพยาบาล ที่ต้องการใช้บัตรสุขภาพรับบริการรักษาพยาบาล.....	100
22	จำนวนและร้อยละคะแนนความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันการบริการพยาบาลในโครงการ ของผู้ซื้อบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด.....	101
23	จำนวนและร้อยละของผู้ซื้อบัตรสุขภาพที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ.....	103

สารบัญ แผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	แสดงค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลทั้งหมดในสถานบริการของรัฐ . . .	14
2	แสดงการส่งต่อของบริการรักษาพยาบาล . . . . .	21
3	แสดงแนวคิดเรื่องการกลั่นกรองและการส่งต่อ . . . . .	23
4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ . . . . .	48



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย