



สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ดต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ ราคา และความคุ้มค่าบัตรสุขภาพ เงื่อนไขของบัตรสุขภาพ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการในโครงการบัตรสุขภาพในเรื่องราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ เงื่อนไขของบัตรสุขภาพ และการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพที่ประชาชนต้องการให้ดำเนินการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยนำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์ตัวอย่างประชากร ณ หมู่บ้านที่ตัวอย่างประชากรอาศัยอยู่ ตัวอย่างประชากรคือ หัวหน้าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 377 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน เลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าเฉลี่ยอันดับ หาสัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐในเรื่องราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ เงื่อนไขของบัตรสุขภาพ ด้วยการทดสอบค่า "ซี" (Z-test) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาล ในโครงการบัตรสุขภาพ ตามการรับรู้ของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยการทดสอบค่า"ที" (t-test) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างประชากร (ตารางที่ 2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า หัวหน้าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนมาก จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 90.2 อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 70.8 มีอาชีพทำนา คิดเป็นร้อยละ 95.0 และมีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อปี 36,001-59,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.2 ครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนมากซื้อบัตรสุขภาพมาแล้ว 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.0 และข้อต่อเนื่องเมื่อบัตรเก่าหมดอายุ คิดเป็นร้อยละ 96.3 ครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนมากมีสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีจำนวนบุคคลเป็นภรรยาในครอบครัว 1-2 คน คิดเป็น

ร้อยละ 59.9 บุคคลหาเตียงครอบครัว 3-4 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 สมาชิกในครอบครัวมีสิทธิ์รักษาพยาบาล 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 สมาชิกทุกคนในครอบครัวไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 83.3 และเมื่อเจ็บป่วยจะเลือกไปรับบริการรักษาพยาบาลอันดับแรกที่โรงพยาบาลชุมชน คิดเป็นร้อยละ 54.1

2. ความคาดหวังต่อราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ (ตารางที่ 3) พบว่าหัวหน้าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนมาก เห็นด้วยกับราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพชนิดครอบครัวในเรื่อง ราคา 300 บาทต่อ 1 บัตร คิดเป็นร้อยละ 89.7 สิทธิประโยชน์ที่กำหนดให้เมื่อเทียบกับราคาบัตร 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 89.9 การให้จ่ายเงินซื้อบัตรสุขภาพครั้งเดียวหมด คิดเป็นร้อยละ 86.5 การที่บัตรสุขภาพช่วยลดรายจ่ายเฉพาะด้านค่ารักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 87.8 และการซื้อบัตรสุขภาพไว้โดยที่ยังไม่มีคนในครอบครัวเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 98.4

3. เมื่อหาสัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐ ในเรื่องราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ (ตารางที่ 4) โดยใช้สถิติทดสอบ"ซี"(Z-test) โดยมีข้อตกลงว่าตัวอย่างประชากรต้องเห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐมากกว่าร้อยละ 50 พบว่าโดยรายข้อทุกข้อมีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงว่า จำนวนมากกว่าร้อยละ 50 ของตัวอย่างประชากร เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐเกี่ยวกับราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพทุกข้อ โดยเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการซื้อบัตรสุขภาพไว้โดยที่ยังไม่มีคนในครอบครัวเจ็บป่วย และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องการจ่ายเงินซื้อบัตรครั้งเดียวหมด

4. ความคาดหวังต่อเงื่อนไขของบัตรสุขภาพ (ตารางที่ 5) พบว่าเงื่อนไขส่วนมากประชาชนเห็นด้วย โดยเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการที่บัตรสุขภาพคุ้มครองสมาชิกทุกคนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 98.4 แต่หัวหน้าครอบครัวส่วนมากไม่เห็นด้วยกับ การให้สิทธิรักษาพยาบาลฟรี 6 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 67.1 การกำหนดวงเงินในการรักษาพยาบาล 2,000 บาทต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.3 การให้จ่ายเงินเองและลดค่าให้ ร้อยละ 10 เมื่อค่ารักษาพยาบาลเกินวงเงินที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 54.4 โดยส่วนมากต้องการให้ใช้สิทธิรักษาพยาบาลฟรีตลอดปี คิดเป็นร้อยละ 51.19 ไม่จำกัดวงเงินในการรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 32.64 และให้รักษาพยาบาลฟรีทั้งหมดเมื่อค่ารักษาพยาบาลเกินวงเงินที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 48.02

5. เมื่อหาสัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐ โดยใช้ค่า "ซี" (ตารางที่ 6) โดยมีข้อตกลงว่าประชาชนต้องเห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐมากกว่าร้อยละ 50

พบว่า เงื่อนไข 11 ข้อมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นเงื่อนไข 4 ข้อคือ "การรับบริการฟรีต้องมีใบส่งตัวทุกครั้ง" "ให้จ่ายเงินเองและลดค่าให้ร้อยละ 10 เมื่อเกินวงเงินที่กำหนด" "กำหนดวงเงินในการรักษาพยาบาล 2,000 บาทต่อครั้ง" และ "การให้สิทธิรักษาพยาบาล 6 ครั้งต่อปี" แต่ตัวอย่างประชากรเห็นด้วยมากที่สุดในข้อ "การคุ้มครองสมาชิกทุกคนในครอบครัว"

6. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพของผู้ถือบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละระดับสถานพยาบาล และ รวมทุกระดับสถานพยาบาล ได้แก่ สถานีนอนมัย โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไป จำแนกเป็นรายชื่อและรายด้าน คือ ด้านคุณภาพการบริการ สถานที่วัสดุ ครุภัณฑ์ และ บุคคลากรที่ให้บริการ (ตารางที่ 7-18)

6.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบัน และความคาดหวังรวมทุกระดับสถานพยาบาล พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบันทุกข้อ มีรายละเอียดดังนี้

6.1.1 ด้านคุณภาพการบริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มากที่สุด และต้องการให้มากที่สุดอย่างละเท่ากัน ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันและความคาดหวังมีความแตกต่างมากที่สุดในข้อ "เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ"

6.1.2 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มากที่สุด ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันทุกข้ออยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันและความคาดหวัง มีความแตกต่างมากที่สุดในข้อ "มีเครื่องมือในการรักษาพยาบาลพร้อมใช้ได้ทันที"

6.1.3 ด้านบุคคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวัง ส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มากที่สุด ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันและความคาดหวัง มีความแตกต่างมากที่สุดในข้อ "เมื่อไปขอรับบริการเจ้าหน้าที่มาให้บริการอย่างรวดเร็ว"

6.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังในระดับสถานีนอนมัย พบว่า ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ และด้านบุคคลากรที่ให้บริการมีความแตกต่างกันทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน มีรายละเอียดดังนี้

6.2.1 ด้านคุณภาพการบริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ใน

ระดับต้องการให้มีมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันและความคาดหวัง มีความแตกต่างกันที่สุดในข้อ "เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ" ส่วนข้อ "เมื่อผ่าตัดเจ้าหน้าที่อยู่ดูแลตลอดเวลาจนปลอดภัย" ไม่สามารถหาค่า "ที" ได้เนื่องจากไม่มีการให้คะแนนเลย

6.2.2 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับพอใช้ ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันและความคาดหวัง มีความแตกต่างกันที่สุดในข้อ "มีช่องเฉพาะสำหรับยื่นบัตรสุขภาพ"

6.2.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันและความคาดหวัง มีความแตกต่างกันที่สุดในข้อ "มีแพทย์ให้บริการตรวจรักษาโรคเพียงพอ"

6.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังในระดับโรงพยาบาลชุมชน พบว่า มีความแตกต่างกันทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบันทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุดทุกด้าน ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วนมากอยู่ในระดับดีทุกด้าน

6.3.1 ด้านคุณภาพการบริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังแตกต่างกันมากที่สุดข้อ "เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ"

6.3.2 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังแตกต่างกันมากที่สุดข้อ "มีของใช้ส่วนตัว เช่น เสื้อผ้า แก้วน้ำ น้ำสะอาดไว้ให้ใช้ทุกครั้งที่ต้องการ"

6.3.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันและความคาดหวังแตกต่างกันมากที่สุดข้อ "มีแพทย์ให้บริการตรวจรักษาโรคเพียงพอ" และ "เมื่อใช้บัตรสุขภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดไพเราะ"

6.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังในระดับโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความแตกต่างกันทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบันทุกข้อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังส่วนมากอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุดทุกด้าน ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันส่วน

มากอยู่ในระดับดีทุกด้าน

6.4.1 ด้านคุณภาพการบริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังแตกต่างกันมากที่สุดในการขอ "การไปขอรับบริการตั้งแต่เริ่มยื่นบัตรจนถึงรับยาใช้เวลาไม่นาน" แต่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการขอ "เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำ การดูแลสุขภาพแก่หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ"

6.4.2 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันและความคาดหวังแตกต่างกันมากที่สุดในการขอ "มีของใช้ส่วนตัว เช่น เสื้อผ้า แก้วน้ำ น้ำสะอาด ไม้ให้ใช้ทุกครั้งที่ต้องการ"

6.4.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังแตกต่างกันมากที่สุดในการขอ "เมื่อเข้ารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดเพราะ"

7. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลของผู้รับบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด (ตารางที่ 19) พบว่าทั้งในระดับสถานีนอนมัย โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และรวมทั้งระดับสถานพยาบาล มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า "สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05" โดยค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบัน ในระดับสถานีนอนมัย ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มามาก ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับพอใช้ ในระดับโรงพยาบาลชุมชน ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มามาก ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับพอใช้ ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มามากที่สุด ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดี และเมื่อวิเคราะห์ รวมทั้งระดับสถานพยาบาล พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มามาก ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดี

8. การใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาล และความคาดหวังเกี่ยวกับประเภทของบริการรักษาพยาบาล จำแนกตามประเภทของบริการรักษาพยาบาล (ตารางที่ 20-21) พบว่าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนมากเข้ารับบริการตรวจรักษาโรคมามากที่สุด รองลงมาคือคลอดและผ่าตัดตามลำดับ และมีความต้องการจะใช้สิทธิรับบริการ อันดับ 1 ใช้ตรวจโรคทั่วไป อันดับ 2 ใช้ผ่าตัด และอันดับ 3 ใช้รับบริการคลอด

9. ความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันและข้อเสนอแนะของผู้รับบัตรสุขภาพต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพในสถานพยาบาล 3 ระดับ คือ สถานีนอนมัย

โรงพยาบาลชุมชน และ โรงพยาบาลทั่วไป มีดังนี้ (ตารางที่ 22-23)

9.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในทุกระดับสถานพยาบาล พบว่าส่วนมากมีความคิดเห็นว่าการให้บริการพยาบาลในปัจจุบันดีแล้ว คะแนนความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบัน อันดับรองลงมาในแต่ละระดับสถานพยาบาลมีดังนี้ ในระดับสถานีอนามัย คิดว่าวัสดุครุภัณฑ์ ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 13.67 ในระดับโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่ คิดว่าการให้บริการบริการการพยาบาลซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 16.91 ในโรงพยาบาลทั่วไป คิดว่าการให้บริการบริการการพยาบาลซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 14.42

9.2 ข้อเสนอแนะ ในระดับสถานีอนามัย ตัวอย่างประชากรส่วนมากต้องการให้มี วัสดุ ครุภัณฑ์ เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 20.37 ในระดับโรงพยาบาลชุมชน ต้องการให้การบริการรวดเร็วขึ้นคิดเป็นร้อยละ 36.76 ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป ต้องการให้การบริการรวดเร็วขึ้นคิดเป็นร้อยละ 48.10

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบันและความคาดหวังของประชาชนจังหวัดร้อยเอ็ด ต่อการบริการพยาบาลในโครงการบัตรสุขภาพ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังต่อราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าครอบครัวที่มีบัตรสุขภาพส่วนมาก เห็นด้วยกับราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพชนิดครอบครัว เมื่อเทียบกับราคาบัตรสุขภาพ 300 บาท ต่อ 1 บัตร โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐมากที่สุด คือ ข้อ "การซื้อบัตรสุขภาพไว้โดยที่ยังไม่มีคนในครอบครัวเจ็บป่วย" ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ โครงการบัตรสุขภาพของจังหวัดร้อยเอ็ดขายบัตรสุขภาพในราคาถูกและให้สิทธิประโยชน์มากอยู่แล้ว เช่น การคุ้มครองสมาชิกทุกคนในครอบครัว และอาจเป็นเพราะประชาชนเข้าใจแนวคิดของการประกันสุขภาพ โดยจากข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างซื้อบัตรต่อเนื่อง ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 36.34 ตอบว่า "เพราะต้องการประกันสุขภาพ" ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรพรรณ หันจางสิทธิ์ (2522) ศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนต่อการประกันสุขภาพ ตามโครงการประกันสังคมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความต้องการของประชาชนที่จะเข้าร่วมโครงการบัตรสุขภาพเพราะฐานะไม่ดียากจนจึงต้องการหาหลักประกันอันมั่นคงของชีวิต และสอดคล้องกับผลการศึกษา ของเดนต์พ (Dhendup, 1989) พบว่าปัจจัยที่ทำให้

ประชาชนยอมรับโครงการบัตรสุขภาพ คือ การที่สมาชิกเข้าใจถึงความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ และเข้าใจแนวคิดพื้นฐานของการประกันสุขภาพ และข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ "การจ่ายเงินซื้อบัตรสุขภาพจ่ายครั้งเดียวหมด" ซึ่งผู้ซื้อบัตรสุขภาพมีความคิดเห็นว่า "ต้องการให้บัตรสุขภาพมีราคา 200 บาท" และ "ต้องการจ่ายเงินเป็น 2 งวด" ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนมากมีอาชีพทำนา ไม่มีรายได้ต่อเดือนที่แน่นอน และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีประมาณ 36,001-59,000 บาท ในขณะที่มีสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน และเป็นบุคคลที่เป็นภรรยา 1-2 คน จึงอาจทำให้มีการขาดแคลนเงินขึ้นได้บางขณะ ทำให้ไม่สามารถซื้อบัตรสุขภาพในราคา 300 บาท และจ่ายเงินครั้งเดียวหมดได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ และคณะ (2529) พบว่าเหตุผลสำคัญของการตัดสินใจไม่ซื้อบัตรสุขภาพ เนื่องจากขาดแคลนเงิน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เดนต์ (Dhendup, 1989) รายงานว่า ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่เข้าร่วมโครงการบัตรสุขภาพ คือ ปัญหาทางการเงิน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรรถ ศาสตร์วาทะ (2528) ศึกษาการให้บริการทางการแพทย์ของชุมชนก่อนและหลังมีโครงการบัตรสุขภาพ พบว่าปัญหาที่ประชาชนไม่ซื้อบัตรสุขภาพเพราะไม่มีเงิน

2. ความคาดหวังต่อเงื่อนไขของบัตรสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าครอบครัวเห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐ มากที่สุดในเรื่อง "การคุ้มครองสมาชิกทุกคนในครอบครัว" ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ และคณะ (2529) พบว่าเหตุผลสำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อบัตรสุขภาพของประชาชนในจังหวัดราชบุรี และอุบลราชธานี คือ การที่ตนเองและครอบครัวจะได้มีโอกาสรับการรักษากรณี และสนับสนุนแนวคิดของ สมิท (Smith, 2529) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพขององค์การอนามัยโลกที่เสนอว่า การประกันสุขภาพใดๆ ก็ตามควรยึดหลักการประหยัด คุ้มค่า ให้ผลประโยชน์ต่าง ๆ แก่ผู้เอาประกันอย่างคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ควรมีราคาถูกและครอบคลุมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

เงื่อนไขที่ประชาชนส่วนมากไม่เห็นด้วยรวม 4 ข้อ คือ "การรับบริการฟรีต้องมีใบส่งตัวทุกครั้ง" "การให้สิทธิในการรักษาพยาบาล 6 ครั้งต่อปี" "การกำหนดวงเงินในการรักษาพยาบาล 2,000 บาทต่อครั้ง" และ "การให้จ่ายเงินเองและลดค่าให้ร้อยละ 10 เมื่อรักษาพยาบาลเกินวงเงินที่กำหนด" ทั้งนี้ต้องการให้ใช้สิทธิรักษาพยาบาลฟรีตลอดปี ไม่จำกัดวงเงินในการรักษาพยาบาล และให้รักษาพยาบาลฟรี ทั้งหมดเมื่อค่ารักษาพยาบาลเกินวงเงินที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นเพราะประชาชนนำสิทธิประโยชน์ที่กำหนดนี้ไปเปรียบเทียบกับประกันสุขภาพชนิดอื่นที่ให้สิทธิรักษาฟรีตลอด เช่น การประกันสังคม ประกันชีวิตกับเอกชน หรือรัฐสวัสดิการอื่น ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโครงการบัตรสุขภาพ ควรจะต้องให้ความรู้แก่ประชาชนว่า โครงการบัตรสุขภาพนี้ขาย

บัตรสุขภาพให้ในราคาที่เป็นอยู่รัฐบาลจะต้องรับภาระค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ถือบัตรสุขภาพอยู่แล้ว
 ดังการรายงานของกองแผนงานกระทรวงสาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข , มปป อัดสำเนา)
 ที่ว่าค่าใช้จ่ายต่อบัตรของโครงการบัตรสุขภาพต่อ 1 บัตร ต่อ ครอบครัว ประมาณ 1,000-2,000 บาท
 ซึ่งในขณะนี้รัฐต้องรับภาระค่าใช้จ่ายให้ผู้ถือบัตรสุขภาพถึง 700-1,700 บาท

เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของตัวอย่างประชากรที่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐ 15 ข้อ
 โดยมีข้อตกลงว่าประชาชนต้องเห็นด้วยกับข้อกำหนดของรัฐมากกว่าร้อยละ 50 พบว่า เห็นด้วยกับ
 เงื่อนไข 11 ข้อ ยกเว้นเงื่อนไข 4 ข้อ คือเรื่อง "การรับบริการฟรีต้องมีใบส่งตัวทุกครั้ง"
 "ให้จ่ายเงินเองและลดให้ร้อยละ 10 เมื่อเกินวงเงินที่กำหนด" "กำหนดวงเงินในการรักษา
 พยาบาล 2,000 บาทต่อครั้ง" และ "การให้สิทธิรักษาพยาบาล 6 ครั้งต่อปี" การที่ประชาชน
 ส่วนมากไม่เห็นด้วยกับเงื่อนไขเหล่านี้ แสดงว่าเงื่อนไขเหล่านี้ยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะทำ
 ให้ประชาชนเข้าร่วมโครงการบัตรสุขภาพ ดังนั้นถ้ารัฐบาลต้องการจูงใจให้ประชาชนเห็นด้วยและ
 เข้าร่วมโครงการบัตรสุขภาพมากขึ้น เงื่อนไขของบัตรสุขภาพดังต่อไปนี้ จะต้องมีการปรับปรุง
 แก้ไข ได้แก่ การกำหนดจำนวนครั้ง สิทธิรักษาพยาบาล หลักฐานประกอบการใช้บัตรสุขภาพ
 ขั้นตอนการรับบริการด้วยสุขภาพ และการกำหนดวงเงินในการรักษาพยาบาลฟรี

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สุขภาพปัจจุบัน และความคาด
 หวังต่อการบริการพยาบาล ในโครงการบัตรสุขภาพของผู้ถือบัตรสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ด รวมทั้ง
 ระดับสถานพยาบาล พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคะแนน
 เฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าสภาพปัจจุบันทุกข้อ

จากผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า ประชาชนมีความต้องการให้การบริการพยาบาล
 ในโครงการบัตรสุขภาพมีการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นกว่าในปัจจุบัน ซึ่งใกล้เคียงกับผลการ
 ศึกษาของโรงพยาบาลนครพิงค์ (Nakornping Hospital, 1993) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการ
 ใช้บัตรสุขภาพรับบริการรักษาพยาบาล คือ ความสะดวกในการรับบริการ การเลือกสถานที่รับบริการ
 ได้ และการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังในแต่ละด้านมีดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพการบริการ คะแนนเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและความคาดหวัง แตก
 ต่างกันมากที่สุด 1 ข้อ "เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพแก่หญิงหลังคลอดสม่ำเสมอ"
 มีคะแนนเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง คะแนน 3.26 คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ใน
 ระดับต้องการให้มากที่สุด คะแนน 4.60 อาจเนื่องจากครอบครัวให้ความสำคัญกับมารดาและ
 ทารกที่คลอดใหม่ และประชาชนมีแนวคิดในการปฏิบัติตัวหลังคลอดและการเลี้ยงดูทารกแบบสมัยใหม่

ขึ้น แต่ยังคงขาดความรู้ที่ถูกต้อง เมื่อเกิดปัญหาเรื่องการปฏิบัติตัวของมารดา การเลี้ยงดูเด็ก และสุขภาพของมารดาและเด็ก จึงมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำ ค่ะแนแนเฉลี่ยสภาพ ปัจจุบันและความคาดหวังมีความแตกต่างกันมาก กล่าวคือ แตกต่างกัน 1.34 ซึ่งแสดงว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจะต้องไปให้คำแนะนำแก่หญิงหลังคลอดเพิ่มอีกมาก จึงจะสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้

3.2 ด้านสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดี และค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุด ซึ่งอาจเนื่องจากในสภาพปัจจุบัน สถานพยาบาลได้เตรียมสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ได้เพียงพอ และสามารถใช้งานได้ดียิ่งแล้ว แต่ประชาชนต้องการให้มีสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ เพิ่มอีก เนื่องจากเกรงว่า ถ้ามีประชาชนไปรับบริการบริการมากขึ้น สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ จะไม่เพียงพอให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถพรหม หันจางสิทธิ์ (2522) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการประกันสุขภาพตามโครงการประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนตั้งข้อสังเกตว่า เมื่อมีการประกันสุขภาพจะมีประชาชนไปใช้บริการทางการแพทย์เพิ่มขึ้น จะขาดอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ ขาดสถานที่ทำให้การบริการไม่เพียงพอและไม่ทั่วถึง ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ระหว่างสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังแตกต่างกันมากที่สุดคือข้อ "มีเครื่องมือในการรักษาพยาบาลพร้อมใช้ได้ทันที" โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุดคะแนน 4.76 ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดี คะแนน 3.96 ซึ่งค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบัน น่าจะถือว่ามี การเตรียมเครื่องมือในการรักษาพยาบาลให้พร้อมจะใช้งานได้ทันทีอยู่แล้ว แต่ประชาชนยังมีความคาดหวังสูงกว่าที่มีอยู่ อาจเนื่องจากเมื่อไปรับบริการเจ้าหน้าที่มาให้บริการไม่ทันตามที่ต้องการทำให้ประชาชนคิดว่า เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาจัดหาและจัดเตรียมเครื่องมือจึงให้บริการช้า จึงมีความต้องการให้เตรียมเครื่องมือให้พร้อมใช้ได้ทันทีในระดับมากที่สุด

3.3 ด้านบุคคลากรที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนสภาพปัจจุบันและความคาดหวังมีความแตกต่างกันมากที่สุด ใน ข้อ "เมื่อไปรับบริการเจ้าหน้าที่มาให้บริการอย่างรวดเร็ว" โดยคะแนนเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดี คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้มีมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากถึงแม้เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วก็ตามแต่ถ้ามีผู้มารับบริการมากก็ทำให้ผู้ป่วยใช้เวลาในการรอรับบริการพยาบาล แต่ผู้มารับบริการซึ่งมีความไม่สบายย่อมต้องการจะได้รับการดูแลรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว จึงมีความคาดหวัง ให้เจ้าหน้าที่มาให้บริการอย่างรวดเร็วในระดับต้องการให้มีมากที่สุด คล้ายกับการศึกษาของ อนันต์ ลากสมทบ และ พงษ์ สุกานงค์ (2527) ที่พบว่าประชาชนที่ซื้อบัตรสุขภาพมีทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการที่รวดเร็ว

4. พิจารณาผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคะแนนการรับรู้สภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการบริการพยาบาลของผู้รับบริการสุขภาพจังหวัดร้อยเอ็ดในระดับสถานีนอนามัย โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไป ดังนี้

4.1 ในระดับสถานีนอนามัย คะแนนเฉลี่ยสภาพที่ปัจจุบันอยู่ในระดับพอใช้ คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้ดีมาก ซึ่งอาจเนื่องจาก สถานีนอนามัยเป็นสถานพยาบาลอันดับล่างสุดของสถานพยาบาลของรัฐซึ่งมีความจำกัดทั้งในด้านงบประมาณ จำนวนเจ้าหน้าที่ และระดับความรู้ของเจ้าหน้าที่ทำให้มีความจำกัดในการให้บริการ ในขณะที่ประชาชนมีความคาดหวังให้ได้รับการบริการพยาบาลที่ดีที่สุด

4.2 ในระดับโรงพยาบาลชุมชน คะแนนเฉลี่ยสภาพที่ปัจจุบันอยู่ในระดับพอใช้ คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับต้องการให้ดีมาก เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานพยาบาลอันดับแรกของรัฐที่มีแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ระดับอื่น ๆ และวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการพยาบาลค่อนข้างครบถ้วนประชาชนมีความคาดหวังว่าการบริการพยาบาลจะดี แต่ในสภาพปัจจุบันโรงพยาบาลชุมชนยังมีความจำกัดในเรื่องบุคลากร เช่น แพทย์สำหรับตรวจรักษา หรือพยาบาลผู้ให้บริการ ต้องรับให้บริการ และอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลบางอย่างอาจจะมีไม่ครบจึงให้การบริการพยาบาลไม่ได้ในระดับที่ประชาชนคาดหวัง

4.3 โรงพยาบาลทั่วไป คะแนนเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับดี คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับที่ต้องการให้มากที่สุด เนื่องจากโรงพยาบาลทั่วไปเป็นโรงพยาบาลที่ใหญ่เป็นอันดับหนึ่งในจังหวัด ประชาชนจึงมีความคาดหวังให้การบริการดีเยี่ยม มากกว่าในระดับสถานีนอนามัย และโรงพยาบาลชุมชน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรให้ความรู้เรื่องการประกันสุขภาพโดยเฉพะอย่างยิ่งบัตรสุขภาพ และการประกันสังคมแก่ประชาชน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการรักษาพยาบาล ข้อมูลเกี่ยวกับการที่รัฐบาลช่วยรับภาระค่าใช้จ่ายของบัตรสุขภาพ การให้ความรู้ควรกระทำทุกรูปแบบ ทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม โดยผ่านผู้นำชุมชน สื่อมวลชนหรือหอกระจายข่าว เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและทราบถึงความจำเป็นในการกำหนดเงื่อนไขตามที่รัฐบาลกำหนด และรัฐบาลควรพิจารณาลดขั้นตอนการรับบริการฟรี ให้มีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น ควรทบทวนหลักฐานประกอบการใช้บัตรสุขภาพ และการต้องขอใบส่งตัวตามระดับชั้นสถานพยาบาล



2. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในทุกระดับสถานพยาบาลควรเห็นความสำคัญของการให้ สุขศึกษาแก่ผู้มารับบริการ เช่น การให้คำแนะนำแก่หญิงหลังคลอด การรับฟังปัญหา ให้คำแนะนำ และใช้เวลาพูดคุยกับผู้มารับบริการมากขึ้น
3. ในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้มารับบริการในโครงการบัตรสุขภาพควรลดขั้นตอน การรับบริการบางอย่างที่ไม่จำเป็นลง จัดให้มีช่องทางด่วนเฉพาะสำหรับผู้ซื้อบัตรสุขภาพ และ จัดสรรเจ้าหน้าที่มาให้บริการให้เพียงพอ โดยอาจจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มาให้ บริการ และมีการปลูกฝังจรรยาของวิชาชีพทางการพยาบาลให้มีความตระหนักในวิชาชีพอยู่เสมอ
4. ควรมีการใช้แบบสอบถามสำรวจในทุกระดับสถานพยาบาล เพื่อศึกษาความคิดเห็น ของประชาชนที่มารับบริการในสถานพยาบาล อันจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ การบริการให้ดีขึ้น
5. ควรมีการติดตามประเมินผลการออกเยี่ยมมารดาหลังคลอด ทุกระดับสถานพยาบาล และเน้นให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการออกเยี่ยมมารดาหลังคลอด เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพ อันจะนำไปสู่การมีสุขภาพดีถ้วนหน้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับ ราคาและความคุ้มค่าของบัตรสุขภาพ เจ็บป่วยของบัตรสุขภาพ และ การบริการพยาบาล ในกลุ่มประชาชนที่ไม่ซื้อบัตรสุขภาพ และ กลุ่มที่ซื้อบัตรสุขภาพใหม่ต่อเนื่อง จะได้ทราบถึงปัญหาที่ทำให้ประชาชนไม่เข้าร่วมโครงการบัตร สุขภาพ เพื่อนำไปปรับปรุงและส่งเสริมให้ประชาชนเข้าร่วมโครงการบัตรสุขภาพมากขึ้น
2. ควรศึกษาถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อการให้บริการในโครงการ บัตรสุขภาพ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ และทราบถึง ทัศนคติต่อการให้บริการในโครงการบัตรสุขภาพ และค้นหากลวิธีสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ให้บริการ ต่อไป
3. ทดลองหาลักษณะรูปแบบโครงการบัตรสุขภาพไปสู่ความหลากหลายมากขึ้น เช่น เพิ่มราคาบัตรสุขภาพ แต่ให้สิทธิประโยชน์อย่างอื่นเพิ่มอีกนอกเหนือจากการใช้รักษาพยาบาล เพียงอย่างเดียว