

การสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ  
เกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาล

พ.ศ. 2553



การสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ  
เกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาล

พ.ศ. 2553



**หน่วยงานเจ้าของเรื่อง**

กลุ่มสถิติเพื่อการบริหารงานภาครัฐ 1 สำนักสถิติสาธารณสุข

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โทรศัพท์ 0 214 21271 - 3 โทรสาร 0 214 38138

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail: [popinion@nso.go.th](mailto:popinion@nso.go.th)

หน่วยงานที่เผยแพร่

สำนักสถิติพยากรณ์

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ

อาคาร B ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กทม. 10210

โทร. 0214 17498

โทรสาร 0214 38133

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : [binfopub@nso.go.th](mailto:binfopub@nso.go.th)

ปีที่พิมพ์

2553

## คำนำ

การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพอย่างครอบคลุม มีคุณภาพ และเข้าถึงบริการได้อย่างไม่เป็นอุปสรรค ซึ่งในปัจจุบันรัฐจัดให้มีสวัสดิการรักษายาบาลให้กับประชาชน 3 ระบบ คือ 1. สวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้างผู้ประกันตนตาม พ.ร.บ.ประกันสังคม และ 3. ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือไม่เป็นลูกจ้างผู้ประกันตนตาม พ.ร.บ.ประกันสังคม จะมีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 2 โครงการ คือ การสำรวจความคิดเห็นในส่วนของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2553 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาล พ.ศ. 2553 ครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการทุกสังกัด(ยกเว้นข้าราชการสังกัดกระทรวงกลาโหม)

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาล พ.ศ. 2553 ครั้งนี้ เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ เพื่อรับทราบเกี่ยวกับการใช้บริการรักษายาบาล และความพึงพอใจจากการรับบริการสาธารณสุขจากการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งผลที่ได้จะนำไปเป็นประเด็นกำหนดกรอบนโยบาย การออกกฎระเบียบที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของข้าราชการที่ใช้สิทธิอย่างแท้จริง

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ค
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
สารบัญตาราง	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ .....	1
1.3 คุ่มรวม .....	2
บทที่ 2 ระเบียบวิธีสถิติ	
2.1 แผนการสุ่มตัวอย่าง .....	3
2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	4
2.3 การนำเสนอผลการสำรวจ .....	4
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ	
3.1 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานพยาบาล.....	5
3.1.1 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลในรอบ 6 เดือน.....	5
3.1.2 สถานพยาบาลที่เข้ารับบริการ.....	7
3.1.3 การเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเมื่อใช้สิทธิรักษาพยาบาล.....	7
3.1.4 สถานพยาบาลที่จะใช้บริการครั้งต่อไป.....	8
3.1.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานพยาบาลที่ใช้บริการครั้งหลังสุด. ....	9
3.1.6 ปัญหาการใช้สิทธิรักษาพยาบาล.....	10
3.1.7 ระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนกรณีฉุกเฉิน. ....	11.
3.1.8 การกำหนดให้ใช้สิทธิอื่นก่อนการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ.....	12
3.1.9 การร้องเรียนหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ .....	13
3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ.....	14
3.2.1 ความพึงพอใจต่อสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ.....	14
3.2.2 มาตรฐานการรักษายาบาลของการใช้สิทธิรักษาพยาบาลข้าราชการ กับมาตรฐานสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลประเภทอื่น.....	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2.3 การปรับสวัสดิการรักษายาบาลให้มีมาตรฐานเดียวกัน.....	16
3.2.4 ความครอบคลุมของสวัสดิการการรักษาโรค.....	17
3.2.5 ความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล.....	19
3.2.6 การให้ข้าราชการ/ผู้ใช้สิทธิรับผิดชอบต่อการดูแลสุขภาพตนเอง.....	19
3.2.7 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ.....	21
3.2.8 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ.....	21
3.3 การใช้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน .....	23
3.3.1 อาการเจ็บป่วยที่ต้องรีบแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ .....	23
3.3.2 การใช้บริการหน่วยกู้ชีพในการนำผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล.....	23
3.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพ. ....	24
3.3.4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ.....	25
ตารางสถิติ	
สารบัญตารางสถิติ .....	28

## สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิ ก	ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุขในรอบ 6 เดือน เป็นรายภาค 5
แผนภูมิ ข	ร้อยละของข้าราชการที่ใช้สิทธิรักษาพยาบาล จำแนกตามการประสบปัญหาและปัญหาที่ประสบ 10
แผนภูมิ ค	ร้อยละของของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสวัสดิการรักษาพยาบาล 21
แผนภูมิ ง	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการใช้บริการหน่วยกู้ชีพ นำผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล เป็นรายภาค 24

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการเข้ารับบริการสาธารณสุขและประเภทของสิทธิที่ใช้ (ในรอบ 6 เดือน) เป็นรายภาค	6
ตาราง 2	ร้อยละของข้าราชการที่ใช้บริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามสถานพยาบาลที่ใช้บริการครั้งล่าสุด เป็นรายภาค	7
ตาราง 3	ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน)แล้วต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำแนกตาม ประเภทของค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพิ่ม เป็นรายภาค	8
ตาราง 4	ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกลับไปใช้บริการสถานพยาบาลครั้งล่าสุด เป็นรายภาค	8
ตาราง 5	คะแนนความสำคัญ และความพึงพอใจ ของข้าราชการ จำแนกตามประเด็นการบริการ	9
ตาราง 6	ร้อยละของข้าราชการพลเรือนที่เข้ารับบริการสาธารณสุข จำแนกตามการประสบปัญหา และปัญหาที่ประสบ เป็นรายภาค	11
ตาราง 7	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความเห็นต่อระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนกรณีฉุกเฉิน เป็นรายภาค	12
ตาราง 8	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดให้ใช้สิทธิอื่นก่อนการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ เป็นรายภาค	13
ตาราง 9	ร้อยละของข้าราชการที่เคย/ไม่เคยร้องเรียนหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ เป็นรายภาค	14
ตาราง 10	ร้อยละข้าราชการ จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจต่อสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลและค่าเฉลี่ย เป็นรายภาค	15
ตาราง 11	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษายาบาลเมื่อเทียบกับสิทธิการรักษายาบาลสิทธิอื่น เป็นรายภาค	16
ตาราง 12	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อการปรับมาตรฐานการรักษายาบาลมีมาตรฐานเดียวกัน เป็นรายภาค	17
ตาราง 13	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อความครอบคลุมของสวัสดิการการรักษาโรค เป็นรายภาค	18



## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตาราง 14	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจ ต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาลและค่าเฉลี่ย เป็นรายภาค	19
ตาราง 15	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้ข้าราชการ/ผู้ใช้สิทธิ รับผิดชอบต่อการดูแลสุขภาพตนเอง เป็นรายภาค	20
ตาราง 16	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสวัสดิการ รักษาพยาบาลข้าราชการ เป็นรายภาค	22
ตาราง 17	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นของอาการเจ็บป่วยที่ต้องรีบแจ้ง บุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นรายภาค	23
ตาราง 18	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามคะแนนประเมินความพึงพอใจหน่วยกู้ชีพ และประเด็นการบริการ	24
ตาราง 19	ร้อยละของข้าราชการที่เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และประเด็นการบริการ	25
ตาราง 20	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของ หน่วยกู้ชีพ เป็นรายภาค	26

สำรวจความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาล พ.ศ. 2553

**สำนักงานสถิติแห่งชาติ** ได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2553 และการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาล พ.ศ. 2553

สำหรับผลการสำรวจนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาลซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการทุกสังกัด(ยกเว้นข้าราชการสังกัดกระทรวงกลาโหม) เกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลเพื่อรับทราบเกี่ยวกับการให้บริการรักษายาบาล และความพึงพอใจจากการรับบริการสาธารณสุขจากการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ โดยสอบถามข้าราชการทุกสังกัด (ยกเว้นข้าราชการสังกัดกระทรวงกลาโหม) มีข้าราชการ ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง 6,000 ราย เก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 26 กรกฎาคม – 13 สิงหาคม 2553 และเสนอผลสำรวจในระดับกรุงเทพมหานคร ภาค และทั่วประเทศ ในรูปร้อยละ

**สรุปผลการสำรวจที่สำคัญๆ**

**1. การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานพยาบาล**

**1.1 การใช้สิทธิพยาบาลในรอบ 6 เดือน**

ในรอบ 6 เดือน ข้าราชการ เข้ารับบริการสาธารณสุข ร้อยละ 64.1 ส่วนอีก ร้อยละ 35.9 ไม่ได้เข้ารับบริการสาธารณสุข ซึ่งเมื่อจำแนกตามประเภทของการใช้สิทธิเข้ารับบริการสาธารณสุข พบว่า มีการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ ร้อยละ 92.8 ใช้สิทธิอื่นๆ

ร้อยละ 2.7 และที่เข้ารับบริการสาธารณสุขแต่ไม่ใช้สิทธิ ร้อยละ 27.2 สำหรับเหตุผลที่เข้ารับบริการแล้วไม่ใช้สิทธิ ได้แก่ ต้องการความรวดเร็วในการตรวจรักษา (ร้อยละ 80.7) ต้องการบริการที่ดีจากแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 57.8) และ ต้องการตรวจด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย (ร้อยละ 43.3) เป็นต้น

**ตาราง 1** ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการเข้ารับบริการสาธารณสุข และประเภทของสิทธิที่ใช้ ในรอบ 6 เดือน เป็นรายภาค

การเข้ารับบริการสาธารณสุข/สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุข	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
<b>รวม</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
<b>♦ เข้ารับบริการสาธารณสุข</b>	64.1	70.7	66.6	64.7	59.6	61.4
<b>สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุข*</b>						
-ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ	92.8	93.7	92.1	93.1	93.8	90.4
-ใช้สิทธิอื่นๆ (ระบุ)	2.7	3.5	3.4	3.0	1.7	2.2
-เข้ารับบริการสาธารณสุขแต่ไม่ใช้สิทธิ	27.2	26.3	25.9	25.9	28.0	30.5
-ไม่ตอบ	0.5	0.5	0.5	0.6	0.1	0.9
<b>♦ ไม่เข้ารับบริการสาธารณสุข</b>	35.9	29.3	33.4	35.2	40.4	38.6

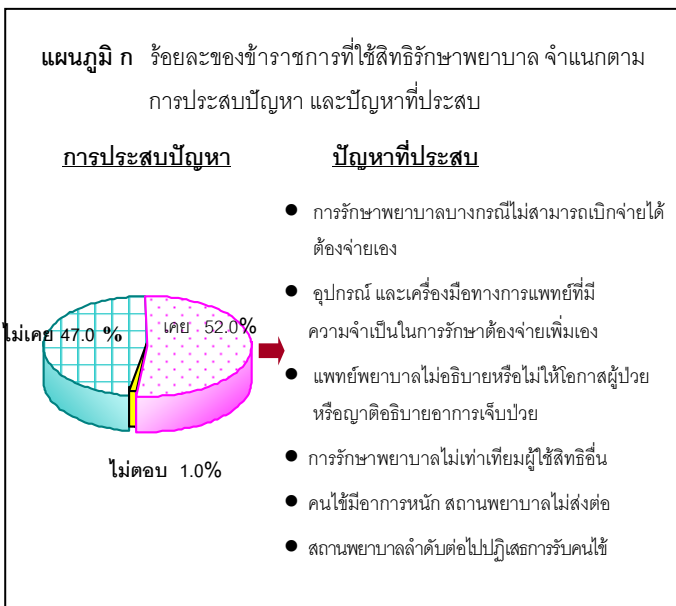
หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุขในรอบ 6 เดือนสามารถใช้บริการได้มากกว่า 1 ครั้ง)

**ตาราง 2 ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการ สาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) แต่ไม่ใช้สิทธิ จำแนกตามเหตุผล เป็นรายภาค**

เหตุผลที่ไม่ใช้สิทธิ *	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อน.	ใต้
ต้องการความรวดเร็วในการตรวจรักษา	80.7	75.6	84.5	80.6	77.2	86.6
ต้องการบริการที่ดีจากแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่	57.8	53.5	56.8	58.7	55.9	65.6
ต้องการตรวจด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย	43.3	39.2	44.7	44.7	44.1	42.9
สถานพยาบาลใกล้บ้าน	17.9	13.4	21.4	18.9	18.8	14.7
ต้องการรักษาพยาบาลสถานพยาบาลที่มีชื่อเสียง	33.0	46.1	27.2	33.5	34.7	24.6
สิทธิที่มีอยู่ไม่ครอบคลุม	17.2	18.9	14.1	19.4	17.8	16.1
มีปัญหาในการใช้สิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลที่มีอยู่	1.8	1.8	0.5	1.5	3.0	2.2
ไม่ทราบว่ามีสิทธิรักษาพยาบาลที่รัฐจัดให้	5.6	5.1	4.9	4.9	6.4	6.7
อื่นๆ	4.3	3.7	3.9	6.8	4.0	3.1

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

**1.2 ปัญหาการใช้สิทธิรักษาพยาบาล**



ข้าราชการที่ประสบปัญหาจากการใช้สิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลมีร้อยละ 52.0 และที่ไม่ประสบปัญหาหรือร้อยละ 47.0 ซึ่งปัญหาที่ประสบได้แก่ การรักษาพยาบาลบางกรณีไม่สามารถเบิกจ่ายได้ต้องจ่ายเอง อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความจำเป็นในการรักษาต้องจ่ายเพิ่มเอง แพทย์พยาบาลไม่อธิบายหรือไม่ให้โอกาสผู้ป่วยหรือญาติอธิบายอาการเจ็บป่วย และ การรักษาพยาบาลไม่เท่าเทียมผู้ใช้สิทธิอื่น เป็นต้น

**1.3 ระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนกรณีฉุกเฉิน**

ข้าราชการ ร้อยละ 74.5 เห็นว่าระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนกรณีฉุกเฉินมีความเหมาะสม ขณะที่อีก ร้อยละ 25.5 เห็นว่าไม่เหมาะสม เมื่อพิจารณาในรายภาค พบว่า ข้าราชการภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ เห็นว่าเหมาะสมร้อยละ 72.7 75.2 77.2 และ 78.3 ตามลำดับ โดยข้าราชการกรุงเทพมหานครเห็นว่าเหมาะสม ร้อยละ 67.6

**ตาราง 3 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความเห็นต่อระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนกรณีฉุกเฉิน เป็นรายภาค**

ความเหมาะสมของระเบียบเบิกจ่าย	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อน.	ใต้
<b>รวม</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
◆ เหมาะสม	74.5	67.6	72.7	75.2	77.2	78.3
◆ ไม่เหมาะสม	25.5	32.4	27.3	24.8	22.8	21.7

**1.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานพยาบาลครั้งล่าสุด**

จากการให้ข้าราชการประเมินความพึงพอใจ ของการให้บริการของสถานพยาบาลครั้งล่าสุดในประเด็นต่างๆ โดยกำหนดการให้คะแนน ตั้งแต่ 0 – 10 คะแนน พบว่าข้าราชการให้คะแนนความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ของการให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 6.67 – 7.89 คะแนน

โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการให้บริการพบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของแพทย์สูงสุด คือ 7.89 คะแนน รองลงมา คุณภาพยา 7.87 คะแนน และผลของการรักษา 7.83 คะแนน

ตาราง 4 คะแนนความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในสถานพยาบาลจำแนกตามประเด็นบริการ

ประเด็นการบริการ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ
<b>สถานที่และเจ้าหน้าที่</b>	
ด้านความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	7.43
ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไปสถานพยาบาล	7.63
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	7.46
ด้านความใส่ใจของผู้ให้บริการในการรับฟัง	7.44
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	7.41
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	7.44
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	6.85
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>	
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	7.89
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	7.53
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	7.44
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	7.74
คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	7.19
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	6.67
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>	
ด้านคุณภาพยา	7.87
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและรักษาพยาบาล	7.82
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>	
ด้านผลของการรักษา	7.83

1.5 การกำหนดให้ใช้สิทธิอื่นก่อนการใช้สิทธิ

สวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ

ข้าราชการ ร้อยละ 68.5 เห็นว่ามีความเหมาะสม

ส่วนอีก ร้อยละ 31.2 เห็นว่าไม่เหมาะสม

ตาราง 5 ร้อยละของข้าราชการพลเรือน จำแนกตาม

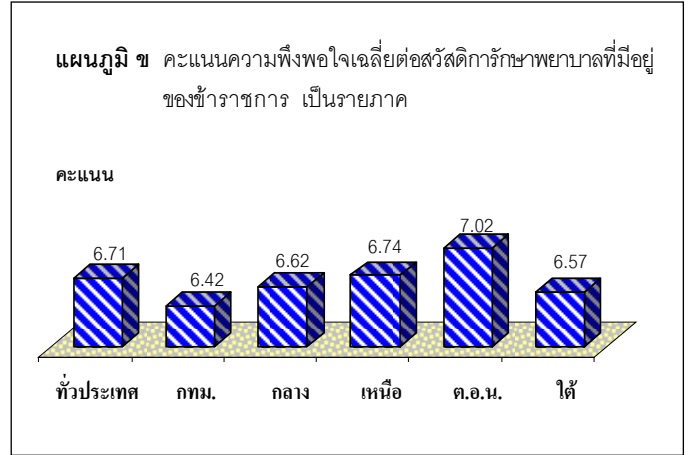
ความเห็นเรื่องการใช้สิทธิอื่นก่อนการใช้สิทธิ

สวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ เป็นรายภาค

การกำหนดให้ใช้สิทธิอื่นก่อน	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
◆ เหมาะสม	68.5	61.7	66.7	69.7	72.2	70.3
◆ ไม่เหมาะสม	31.2	38.0	33.0	30.0	27.5	29.5
◆ ไม่ตอบ	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ

2.1 ความพึงพอใจต่อสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ



จากการประเมินความพึงพอใจต่อสวัสดิการรักษายาบาลที่มีอยู่ของข้าราชการโดยให้คะแนน ตั้งแต่ 0-10 คะแนน พบว่าข้าราชการให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยที่ 6.71 คะแนน หากพิจารณาในระดับภาค พบว่า ข้าราชการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดที่ 7.02 คะแนน รองลงมา ภาคเหนือ 6.74 คะแนน ภาคกลาง 6.62 คะแนน ภาคใต้ 6.57 คะแนน และกรุงเทพมหานคร 6.42 คะแนน

2.2 มาตรฐานการรักษายาบาลของการใช้สิทธิรักษายาบาลของข้าราชการ

1) เทียบกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ข้าราชการ ร้อยละ 35.5 เห็นว่ามาตรฐานการรักษายาบาลของสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการมีมาตรฐานเดียวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนที่คิดว่ามีมาตรฐานสูงกว่ามีร้อยละ 24.9 และมาตรฐานต่ำกว่ามีร้อยละ 17.9 และยังไม่แน่ใจมีร้อยละ 20.9

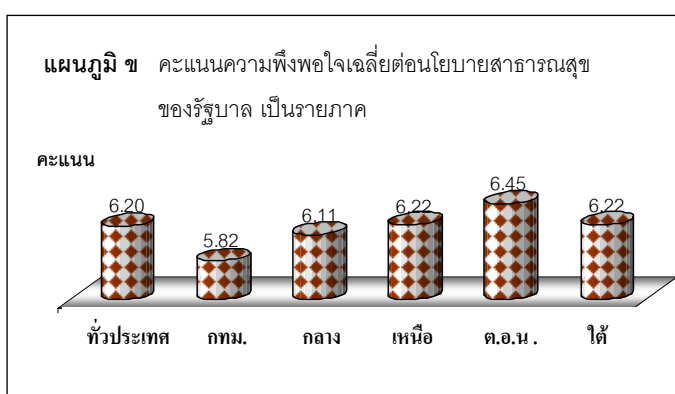
2) เทียบกับสิทธิหลักประกันสังคม

ข้าราชการ ร้อยละ 37.9 เห็นว่ามาตรฐานการรักษายาบาลของสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการมีมาตรฐานเดียวกับสิทธิหลักประกันสังคม ส่วนที่เห็นว่ามีมาตรฐานสูงกว่ามีร้อยละ 22.2 มาตรฐานต่ำกว่ามีร้อยละ 16.4 และที่ยังไม่แน่ใจมีร้อยละ 22.1

**ตาราง 6** ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษายาบาลเมื่อเทียบกับสิทธิการรักษายาบาลสิทธิอื่น

มาตรฐานสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการเทียบกับ	รวม	สูงกว่า	เท่ากัน	ต่ำกว่า	ไม่แน่ใจ	ไม่ตอบ
สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	100.0	24.9	35.5	17.9	20.9	0.8
สิทธิประกันสังคม	100.0	22.2	37.9	16.4	22.1	1.4

**2.3 ความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล**



จากการให้ประเมินความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล โดยให้คะแนน ตั้งแต่ 0 – 10 คะแนน พบว่า ข้าราชการให้คะแนนความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาลเฉลี่ย 6.20 คะแนน

หากพิจารณาในระดับภาค พบว่า ข้าราชการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 6.45 คะแนน รองลงมาคือ ภาคเหนือและภาคใต้ 6.22 คะแนน เท่ากัน ภาคกลาง 6.11 คะแนน และกรุงเทพมหานคร 5.82 คะแนน

**2.4 การปรับสวัสดิการรักษายาบาลให้มีมาตรฐานเดียวกัน**

ข้าราชการส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.2 เห็นด้วยกับการปรับสวัสดิการรักษายาบาลทุกประเภทให้มีมาตรฐานเดียวกัน เมื่อพิจารณาในระดับภาค พบว่าข้าราชการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเห็นด้วยในสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 87.1 รองลงมาคือเหนือ ร้อยละ 83.6 ภาคใต้ ร้อยละ 81.8 ภาคกลางร้อยละ 78.6 และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 71.1

**ตาราง 7** ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อการปรับมาตรฐานการรักษาพยาบาลให้มีมาตรฐานเดียวกัน เป็นรายภาค

ความคิดเห็นต่อการกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
เห็นด้วย	81.2	71.1	78.6	83.6	87.1	81.8
ไม่เห็นด้วย	18.3	28.2	21.2	15.5	12.7	17.7
ไม่มีความคิดเห็น	0.5	0.7	0.2	0.9	0.2	0.5

**2.5 การให้ข้าราชการ/ผู้ใช้สิทธิรับผิดชอบต่อการดูแลสุขภาพของตนเอง**

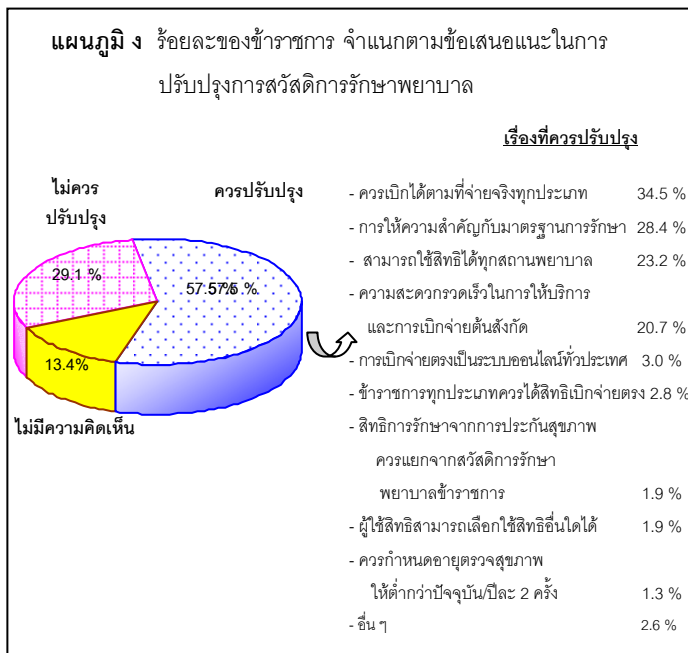
เมื่อสอบถามความคิดเห็นว่า “ถ้าให้ข้าราชการ/ผู้ใช้สิทธิการรักษายาบาลรับผิดชอบในการดูแลสุขภาพตนเอง โดยจ่ายเบี้ยประกันเองผ่านระบบประกันสุขภาพซึ่งเบี้ยประกันจะผันแปรตามภาวะสุขภาพของแต่ละคน และรัฐบาลจะสนับสนุนค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่งโดยเท่าเทียมกันทุกคน ” พบว่า มีผู้เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 51.4 และ 48.2 ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ไม่เห็นด้วยให้เหตุผลดังนี้ สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการเป็นสิทธิติดตัวของข้าราชการ ยากที่จะจำแนกสุขภาพของแต่ละคนและภาวะเสี่ยง การจัดสรรงบประมาณจะเกิดปัญหา ระบบประกันสุขภาพไม่สามารถครอบคลุมทุกคน เป็นต้น

**ตาราง 8** ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้ข้าราชการ/ผู้ใช้สิทธิรับผิดชอบต่อดูแลสุขภาพตนเอง เป็นรายภาค

การให้ข้าราชการ/ผู้ใช้สิทธิรับผิดชอบต่อดูแลสุขภาพตนเอง	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
เห็นด้วย	51.4	42.8	49.2	52.5	55.6	54.4
ไม่เห็นด้วย	48.2	56.6	50.6	46.7	44.2	45.1
ไม่มีความคิดเห็น	0.4	0.6	0.2	0.8	0.2	0.5

## 2.6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสวัสดิการ รักษาพยาบาล ของข้าราชการ

จากการสอบถามในเรื่องการปรับปรุงสวัสดิการ รักษาพยาบาลของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการ ร้อยละ 29.1 เห็นว่าการดำเนินการสวัสดิการรักษาพยาบาลของข้าราชการ สามารถดำเนินการได้ดีอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องปรับปรุง ส่วนที่เห็นว่าควรปรับปรุงมี ร้อยละ 57.5 โดยเสนอให้ปรับปรุงดังนี้ ควรเบิกได้ตามที่จ่ายจริงทุกประเภท การให้ความสำคัญกับมาตรฐานการรักษา สามารถใช้สิทธิได้ทุกสถานพยาบาล ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และการเบิกจ่ายต้นสังกัด และการเบิกจ่ายตรงเป็นระบบออนไลน์ทั่วประเทศ ข้าราชการทุกประเภทควรได้สิทธิเบิกจ่ายตรง สิทธิการรักษาจากการประกันสุขภาพ ควรแยกจากสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการ ผู้ใช้สิทธิสามารถเลือกใช้สิทธิอื่นใดได้ ควรกำหนดอายุตรวจสุขภาพ ให้ต่ำกว่าปัจจุบันปีละ 2 ครั้ง อื่น ๆ



หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

ผู้ตอบสัมภาษณ์เป็นชายร้อยละ 42.3 และเป็นหญิง ร้อยละ 57.7 อายุน้อยกว่า 31 ปี ร้อยละ 8.1 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 27.7 อายุ 41-50 ร้อยละ 34.4 และ 51 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 29.6 สำหรับการศึกษาร้อยละ ใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 62.7 รองลงมา ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 24.6 ปริญญาโทหรือเทียบเท่า ร้อยละ 12.2 ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า ร้อยละ 0.4

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนทุกคนมีหลักประกันสุขภาพอย่างครอบคลุมทั่วถึง มีคุณภาพ และเข้าถึงบริการได้อย่างไม่เป็นอุปสรรค ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะเป็นการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการเสริมสร้างสุขภาพอันนำไปสู่สุขภาพที่ยั่งยืนของประชาชน รวมถึงจัดและส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เอกชน และชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพ และการจัดบริการสาธารณสุข โดยผู้มีหน้าที่ให้บริการดังกล่าวซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพ และจริยธรรม ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบันรัฐได้จัดให้มีระบบประกันสุขภาพในการรักษาพยาบาลให้กับประชาชน จำนวน 3 ระบบ คือ 1.สวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้างผู้ประกันตนตาม พ.ร.บ. ประกันสังคม และ 3. ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือไม่เป็นลูกจ้างผู้ประกันตนตาม พ.ร.บ.ประกันสังคม (มีสิทธิการรักษาพยาบาลในสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า)

ระบบสวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ ถือได้ว่าเป็นระบบประกันสุขภาพอย่างหนึ่งที่รัฐบาลจัดให้กับข้าราชการทุกคน ซึ่งได้ครอบคลุมไปถึงบิดามารดา คู่สมรส และบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของข้าราชการรวมถึงข้าราชการบำนาญอีกด้วย

สำหรับการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับสวัสดิการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553 ครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการ(ยกเว้นข้าราชการสังกัดกระทรวงกลาโหม) เกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการ รักษาพยาบาล เพื่อรับทราบเกี่ยวกับการใช้บริการรักษาพยาบาล และความพึงพอใจจากการรับบริการสาธารณสุขจากการใช้สิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการ ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

### 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับการใช้สิทธิสวัสดิการ รักษาพยาบาล ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานพยาบาล (สถานที่ให้บริการรักษาพยาบาล เช่น สถานีอนามัย คลินิกรัฐหรือเอกชน โรงพยาบาลรัฐหรือเอกชน ศูนย์บริการสาธารณสุข ฯลฯ) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นประเด็นกำหนดกรอบนโยบาย การออกกฎระเบียบที่เป็นประโยชน์และตรงกับวัตถุประสงค์ของข้าราชการที่ใช้สิทธิอย่างแท้จริง

### 1.3 คຸ້ມรวม

ข้าราชการทุกสังกัด (ยกเว้น ข้าราชการสังกัดกระทรวงกลาโหม) ดังนี้

- 1) **ข้าราชการพลเรือนสามัญ** คือ ข้าราชการที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนในกระทรวง ทบวง กรม (ไม่รวมข้าราชการครู และข้าราชการพลเรือนในกระทรวงกลาโหม )
- 2) **ข้าราชการครู** คือ ข้าราชการซึ่งได้รับเงินเดือนจากงบประมาณในหมวดเงินเดือนในกระทรวงศึกษาธิการ เช่น ข้าราชการครูสังกัด สพฐ. กรมสามัญศึกษา กรมอาชีวศึกษา
- 3) **ข้าราชการพลเรือนสามัญในสถาบันอุดมศึกษา** คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ( ยกเว้นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีใช้ส่วนราชการ หรือสถาบันอุดมศึกษานอกระบบ )
- 4) **ข้าราชการรัฐสภาสามัญ** คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
- 5) **ข้าราชการตำรวจ** คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่มีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย เรียกชื่อตามหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ตำรวจกองปราบ ตำรวจดับเพลิง ตำรวจน้ำ ตำรวจตระเวนชายแดน ตำรวจรถไฟ ตำรวจป่าไม้ ตำรวจจราจร ตำรวจนครบาล ตำรวจทางหลวง ตำรวจภูธร
- 6) **ข้าราชการฝ่ายอัยการ** คือ ข้าราชการผู้มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินคดีตามกฎหมาย
- 7) **ข้าราชการฝ่ายตุลาการ** คือ ผู้มีอำนาจและหน้าที่ในการพิจารณารรคดี
- 8) **ข้าราชการองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ** คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการในองค์กรซึ่งรัฐธรรมนูญบัญญัติจัดตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐโดยแต่ละองค์กรมีอำนาจหน้าที่เฉพาะตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานปปช. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานศาลปกครอง คณะกรรมการการเลือกตั้ง
- 9) **ข้าราชการส่วนท้องถิ่น** คือ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้าราชการส่วนจังหวัด ( อบจ.) ส่วนเทศบาล และ ส่วนตำบล



## บทที่ 2

### ระเบียบวิธีสถิติ

#### 2.1 แผนการสุ่มตัวอย่าง

แผนการสุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นแบบ Stratified Two – Stage Sampling โดยมี กรุงเทพมหานคร และภาค จำนวน 4 ภาค เป็นสตราตัม คือ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง (ยกเว้น กทม.) ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ โดยมีกรม/หน่วยงานราชการเป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง (สำหรับจังหวัด 75 จังหวัดกำหนดให้จังหวัดมีสถานะเทียบเท่ากับ 1 กรม) ข้าราชการเป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง

#### การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง

ในแต่ละสตราตัม (กทม. และภาค) ทำการเลือกกรม/หน่วยงานราชการตัวอย่าง อย่างอิสระต่อกัน โดยใช้ความน่าจะเป็นในการเลือกเป็นปฏิภาคกับจำนวนข้าราชการของกรม/หน่วยงานราชการนั้นๆ ได้จำนวนกรม/หน่วยงานราชการตัวอย่างทั้งสิ้น 150 กรม/หน่วยงานราชการตัวอย่าง ซึ่ง กระจายไปในแต่ละสตราตัม (กทม. และภาค) เป็นดังนี้

สตราตัม	จำนวนกรม / หน่วยงานราชการตัวอย่าง
1. กรุงเทพมหานคร	75
2. กลาง ( ยกเว้น กทม. )	25
3. เหนือ	17
4. ตะวันออกเฉียงเหนือ	19
5. ใต้	14
รวมทั่วประเทศ	150

#### การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง

ในแต่ละกรม/หน่วยงานราชการตัวอย่าง ได้ทำการเลือกข้าราชการในสังกัดเป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สองด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้ข้าราชการตัวอย่างเพื่อทำการสัมภาษณ์ในรายละเอียดจำนวนทั้งสิ้น 6,000 ราย กระจายไปในแต่ละสตราตัม (กทม. และภาค) เป็นดังนี้

สตราตัม	รวม
1. กรุงเทพมหานคร	1,200
2. กลาง ( ยกเว้น กทม. )	1,200
3. เหนือ	1,200
4. ตะวันออกเฉียงเหนือ	1,200
5. ใต้	1,200
รวมทั่วประเทศ	6,000

ทั้งนี้ การดำเนินการสำรวจดังกล่าว สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการพลเรือนตัวอย่างทั้งสิ้น 5,944 ตัวอย่าง ดังนี้

สตราตัม	รวม
1. กรุงเทพมหานคร	1,159
2. กลาง ( ยกเว้น กทม. )	1,185
3. เหนือ	1,200
4. ตะวันออกเฉียงเหนือ	1,200
5. ใต้	1,200
รวมทั่วประเทศ	5,944

## 2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ไปทำการสัมภาษณ์และทอดแบบข้าราชการพลเรือนที่ตกเป็นตัวอย่าง โดยกระจายเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระหว่างวันที่ 26 กรกฎาคม – 13 สิงหาคม 2553

## 2.3 การนำเสนอผลการสำรวจ

เสนอผลการสำรวจในระดับกรุงเทพมหานคร และภาค ในรูปของร้อยละ โดยผลการสำรวจดังกล่าวได้จากการถ่วงน้ำหนักแล้ว

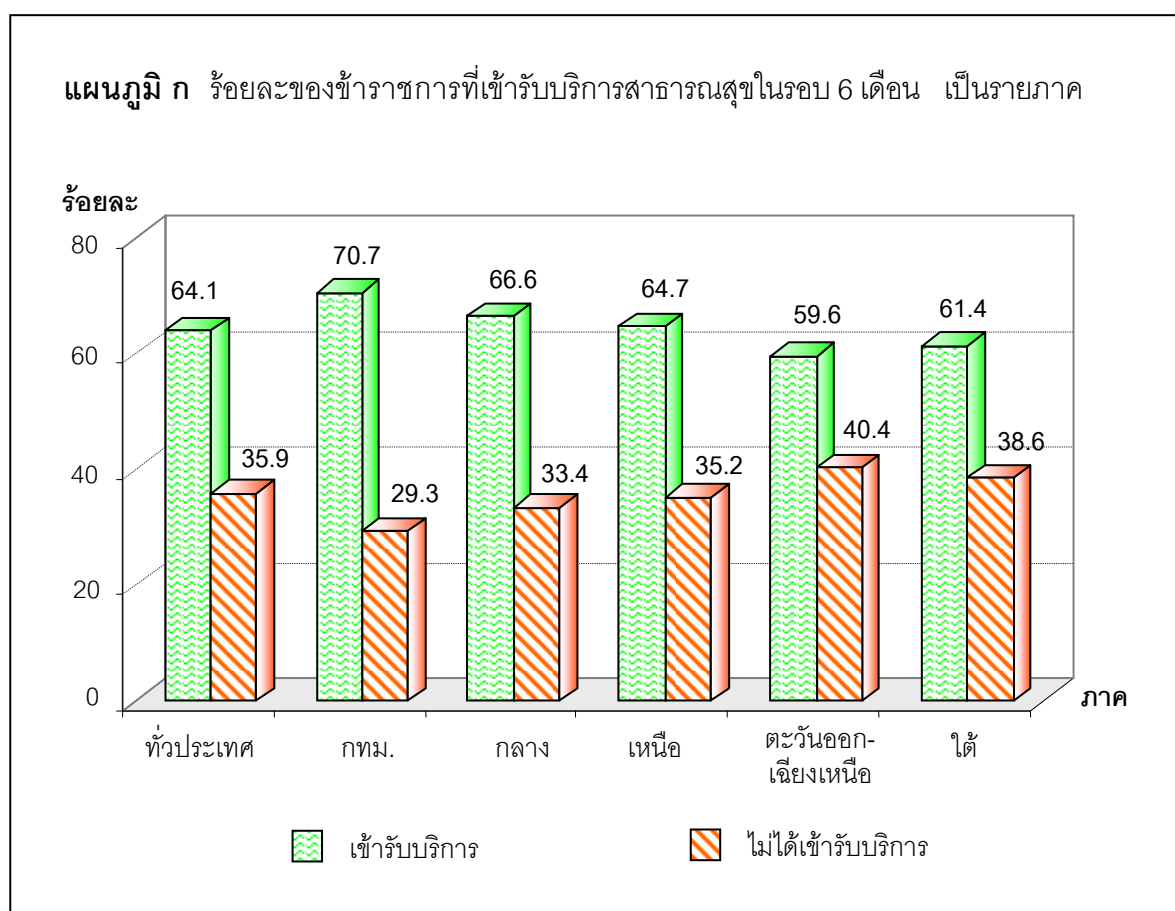
## บทที่ 3

### สรุปผลการสำรวจ

#### 3.1 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานพยาบาล

##### 3.1.1 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลในรอบ 6 เดือน

จากการสอบถามข้าราชการ เกี่ยวกับการเข้ารับบริการสาธารณสุขในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่า มีข้าราชการเข้ารับบริการสาธารณสุข ร้อยละ 64.1 และไม่ได้เข้ารับบริการ ร้อยละ 35.9 ซึ่งเมื่อพิจารณา ระดับภาค พบว่าข้าราชการในกรุงเทพมหานครเข้ารับบริการสาธารณสุขมากที่สุด คือ ร้อยละ 70.7 รองลงมาเป็นข้าราชการในภาคกลาง ร้อยละ 66.6 ภาคเหนือ ร้อยละ 64.7 และภาคใต้ ร้อยละ 61.4 ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีผู้เข้ารับบริการสาธารณสุขน้อยที่สุด ร้อยละ 59.6



เมื่อพิจารณาถึงการเข้ารับบริการสาธารณสุขของข้าราชการ พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.8 ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ส่วนที่ใช้สิทธิอื่นๆ มีร้อยละ 2.7 และที่เข้ารับบริการสาธารณสุขแต่ไม่ใช้สิทธิเลย ร้อยละ 27.2 โดยให้เหตุผลดังนี้ ต้องการความรวดเร็วในการตรวจรักษา ต้องการบริการที่ดีจากแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ต้องการตรวจด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย เป็นต้น

ตาราง 1 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการเข้ารับบริการสาธารณสุข และประเภทของสิทธิที่ใช้  
(ในรอบ 6 เดือน) เป็นรายภาค

การเข้ารับบริการสาธารณสุข/ สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุข	ทั่ว ประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียง เหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
◆ เข้ารับบริการสาธารณสุข	64.1	70.7	66.6	64.7	59.6	61.4
สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุข <sup>1/</sup>						
• สิทธิสวัสดิการรักษายาบาล ข้าราชการ	92.8	93.7	92.1	93.1	93.8	90.4
• สิทธิอื่น ๆ	2.7	3.5	3.4	3.0	1.7	2.2
• เข้ารับบริการสาธารณสุข แต่ไม่ใช้สิทธิ	27.2	26.3	25.9	25.9	28.0	30.5
เหตุผลที่ไม่ใช้สิทธิ <sup>2/</sup>						
▪ ต้องการความรวดเร็วในการ ตรวจรักษา	80.7	75.6	84.5	80.6	77.2	86.6
▪ ต้องการบริการที่ดีจากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่	57.8	53.5	56.8	58.7	55.9	65.6
▪ ต้องการตรวจด้วยเครื่องมือที่ ทันสมัย	43.3	39.2	44.7	44.7	44.1	42.9
▪ สถานพยาบาลใกล้บ้าน	17.9	13.4	21.4	18.9	18.8	14.7
▪ ต้องการรักษายาบาล สถานพยาบาลที่มีชื่อเสียง	33.0	46.1	27.2	33.5	34.7	24.6
▪ สิทธิรักษายาบาลที่มีอยู่ไม่ ครอบคลุม	17.2	18.9	14.1	19.4	17.8	16.1
▪ มีปัญหาในการใช้สิทธิ สวัสดิการรักษายาบาลที่มีอยู่	1.8	1.8	0.5	1.5	3.0	2.2
▪ ไม่ทราบว่า มีสิทธิ รักษายาบาลที่รัฐจัดให้	5.6	5.1	4.9	4.9	6.4	6.7
▪ อื่น ๆ	4.3	3.7	3.9	6.8	4.0	3.1
• ไม่ตอบ	0.5	0.5	0.5	0.6	0.1	0.9
◆ ไม่เข้ารับบริการสาธารณสุข	35.9	29.3	33.4	35.2	40.4	38.6

หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุขในรอบ 6 เดือนสามารถใช้บริการได้มากกว่า 1 ครั้ง)

2/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.1.2 สถานพยาบาลที่เข้ารับบริการ

ข้าราชการเข้ารับบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลรัฐมากที่สุด ร้อยละ 86.6 นอกนั้นเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 3.2 คลินิกเอกชน ร้อยละ 2.8 และคลินิกของรัฐ(คลินิกพิเศษของโรงพยาบาล) ร้อยละ 2.3

เมื่อพิจารณาในระดับภาคก็มีลักษณะเช่นเดียวกันกับทั่วประเทศ คือ เข้ารับบริการในโรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชน คลินิกของรัฐและเอกชน ยกเว้น กรุงเทพมหานครที่ เข้ารับบริการในโรงพยาบาลรัฐมากที่สุดเช่นเดียวกัน แต่รองลงมาคือ คลินิกของรัฐ(คลินิกพิเศษของโรงพยาบาล) และคลินิกเอกชน

ตาราง 2 ร้อยละของข้าราชการที่ใช้บริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามสถานพยาบาลที่ใช้บริการครั้งหลังสุดเป็นรายภาค

สถานพยาบาลที่ใช้บริการ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
♦ โรงพยาบาลรัฐ	86.6	83.0	89.4	86.8	86.4	86.5
♦ โรงพยาบาลเอกชน	3.2	4.2	2.4	4.2	2.5	3.4
♦ คลินิกเอกชน	2.8	2.5	1.6	2.4	4.0	3.4
♦ คลินิกของรัฐ(คลินิกพิเศษ ของโรงพยาบาล)	2.3	5.1	1.6	2.9	1.5	0.8
♦ สถานีนอนามัย	1.8	0.5	3.0	1.1	2.7	0.7
♦ ศูนย์บริการสาธารณสุข	1.5	0.5	0.8	1.2	2.7	2.2
♦ ศูนย์บริการสาธารณสุขกทม.	0.7	3.2	0.3	0.4	0.1	-
♦ ไม่ตอบ	1.1	1.0	0.9	1.0	0.1	3.0

### 3.1.3 การเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเมื่อใช้สิทธิรักษาพยาบาล

จากการสอบถามข้าราชการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) พบว่า ผู้ใช้สิทธิรักษาพยาบาล ร้อยละ 69.0 ระบุว่า ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ส่วนที่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมี ร้อยละ 30.0 โดย ร้อยละ 65.3 ของผู้ที่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มระบุว่า เป็นค่าบริการ ร้อยละ 38.2 เป็นค่ายา และ ร้อยละ 27.7 เป็นค่าอุปกรณ์การแพทย์

เมื่อพิจารณาในระดับภาค พบว่า ข้าราชการในภาคเหนือระบุว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม สัดส่วนสูงสุด ร้อยละ 75.3 รองลงมา คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 74.5 ภาคใต้ ร้อยละ 72.4 ภาคกลาง ร้อยละ 69.0 และกรุงเทพมหานครมีข้าราชการที่ตอบว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในสัดส่วนที่น้อยกว่าทุกภาค คือ ร้อยละ 51.4

ตาราง 3 ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน)แล้วต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

จำแนกตามประเภทของค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพิ่ม เป็นรายภาค

ประเภทของค่าใช้จ่าย	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
♦ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม	69.0	51.4	69.0	75.3	74.5	72.4
♦ ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม	30.0	48.0	29.8	23.8	25.3	24.9
♦ ไม่ตอบ	1.0	0.6	1.2	0.9	0.2	2.7
<b>ประเภทของค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพิ่ม*</b>						
- ค่าบริการ	65.3	75.8	61.1	58.7	60.8	64.7
- ค่ายา	38.2	39.7	31.5	33.7	46.8	37.0
- ค่าอุปกรณ์การแพทย์	27.7	30.8	19.0	34.9	27.5	28.9
- อื่นๆ	13.6	6.6	19.9	12.2	12.9	21.4
- ไม่ตอบ	0.2	-	0.5	0.6	-	-

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.1.4 สถานพยาบาลที่จะใช้บริการครั้งต่อไป

จากการสำรวจ พบว่า ข้าราชการ ร้อยละ 86.2 ตอบว่าจะกลับไปใช้บริการในสถานพยาบาลที่เข้ารับบริการครั้งล่าสุด ส่วนที่คิดว่าจะไม่กลับไปรับบริการในสถานพยาบาลเดิมมีเพียงร้อยละ 1.2 และที่ยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 11.7

เมื่อพิจารณาในระดับภาคก็เช่นเดียวกัน คือข้าราชการส่วนใหญ่มากกว่า ร้อยละ 80 ในทุกภาคจะกลับไปรักษาที่สถานพยาบาลที่รับบริการครั้งล่าสุด

ตาราง 4 ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการกลับเข้ารับบริการในสถานพยาบาลที่ใช้บริการครั้งล่าสุด เป็นรายภาค

การกลับเข้ารับบริการ สถานพยาบาล	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
♦ ใช้	86.2	89.8	86.1	87.1	85.1	82.5
♦ ไม่ใช้	1.2	1.5	1.5	0.7	1.0	1.5
♦ ไม่แน่ใจ	11.7	7.9	11.6	11.5	13.6	13.3
♦ ไม่ตอบ	0.9	0.8	0.8	0.7	0.3	2.7

### 3.1.5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในสถานพยาบาลที่ใช้บริการครั้งสุดท้าย

จากการให้ข้าราชการที่ใช้บริการในสถานพยาบาลครั้งสุดท้ายให้คะแนนความสำคัญ และคะแนนความพึงพอใจของประเด็นการให้บริการของสถานพยาบาล โดยกำหนดคะแนนตั้งแต่ 0 – 10 คะแนน พบว่า ข้าราชการให้คะแนนความสำคัญสูงกว่าคะแนนความพึงพอใจในทุกประเด็น โดยให้คะแนนความสำคัญอยู่ระหว่าง 7.42 - 8.61 คะแนน ส่วนคะแนนความพึงพอใจ อยู่ระหว่าง 6.67 – 7.89 คะแนน

โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อยของการให้บริการ พบว่า ข้าราชการให้คะแนนความสำคัญในประเด็นบริการด้านคุณภาพบริการของแพทย์สูงสุด คือ 8.61 คะแนน รองลงมาเป็นผลของการรักษา 8.57 คะแนน ส่วนคุณภาพยา และคุณภาพเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและรักษาพยาบาลใกล้เคียงกัน คือ 8.55 คะแนน และ 8.53 คะแนน ตามลำดับ

ส่วนคะแนนความพึงพอใจข้าราชการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการของแพทย์สูงสุดเช่นกัน คือ 7.89 คะแนน รองลงมา คือ คุณภาพยา 7.87 คะแนน และผลของการรักษา 7.83 คะแนน

**ตาราง 5** คะแนนความสำคัญ และความพึงพอใจ ของข้าราชการ จำแนกตามประเด็นการบริการ

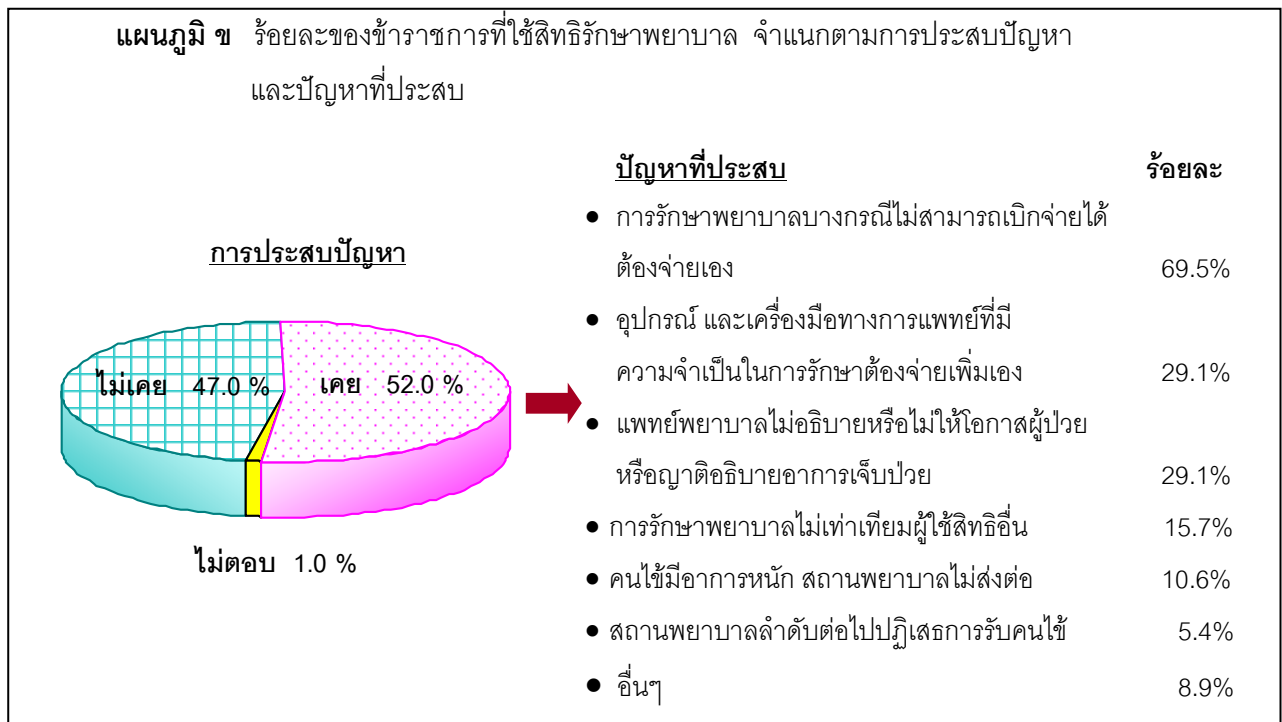
ประเด็นการบริการ	คะแนนความสำคัญ		คะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>❖ ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>				
- ด้านความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	8.16	1.70	7.43	1.77
- ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไปสถานพยาบาล	8.18	1.77	7.63	1.86
- ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	8.14	1.78	7.46	1.86
- ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	8.15	1.78	7.44	1.84
- ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	8.16	1.77	7.41	1.83
- ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	8.09	1.71	7.44	1.79
- ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	7.84	2.06	6.85	2.08
<b>❖ ด้านคุณภาพบริการ</b>				
- ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	8.61	1.63	7.89	1.76
- ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	8.31	1.70	7.53	1.77
- ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	8.19	1.98	7.44	1.99
- คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	8.37	1.63	7.74	1.68
- คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	7.93	2.04	7.19	2.08
- ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	7.42	2.78	6.67	2.66

ตาราง 5 คะแนนความสำคัญ และความพึงพอใจ ของข้าราชการ จำแนกตามประเด็นการบริการ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	คะแนนความสำคัญ		คะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
♦ คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์				
- ด้านคุณภาพยา	8.55	1.66	7.87	1.68
- ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและรักษาพยาบาล	8.53	1.66	7.82	1.68
♦ ด้านผลลัพธ์ของการรักษา				
- ด้านผลของการรักษา	8.57	1.59	7.83	1.70

### 3.1.6 ปัญหาการใช้สิทธิรักษาพยาบาล

ผลสำรวจพบว่า ข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุขและไม่ประสบปัญหา มีร้อยละ 47.0 และที่ประสบปัญหา ร้อยละ 52.0 ซึ่งปัญหาที่ประสบ คือ การรักษาพยาบาลบางกรณีไม่สามารถเบิกจ่ายได้ต้องจ่ายเอง อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความจำเป็นในการรักษาต้องจ่ายเพิ่มเอง แพทย์พยาบาลไม่อธิบายหรือไม่ให้โอกาสผู้ป่วยหรือญาติอธิบายอาการเจ็บป่วย การรักษาพยาบาลไม่เท่าเทียมผู้ใช้สิทธิอื่น เป็นต้น





เมื่อพิจารณาระดับภาค พบว่า ข้าราชการในทุกภาคประสบปัญหาเช่นเดียวกับในภาพรวมทั่วประเทศ คือ การรักษาพยาบาลบางกรณีไม่สามารถเบิกจ่ายได้ต้องจ่ายเอง อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความจำเป็นในการรักษาต้องจ่ายเพิ่มเอง แพทย์ พยาบาลไม่อธิบาย หรือไม่ให้อธิบายหรือญาติอธิบายอาการเจ็บป่วย และการรักษาพยาบาลไม่เท่าเทียมผู้ใช้สิทธิอื่น

ตาราง 6 ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข จำแนกตามการประสบปัญหา และปัญหาที่ประสบ เป็นรายภาค

การประสบปัญหา / ปัญหาที่ประสบ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพฯ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
◆ ไม่เคยประสบปัญหา	47.0	42.2	51.4	46.3	46.8	46.4
◆ เคย ประสบปัญหา	52.0	57.2	47.7	52.6	52.9	50.6
◆ ไม่ตอบ	1.0	0.6	0.9	1.1	0.3	3.0
<b>ปัญหาที่ประสบ*</b>						
- การรักษาพยาบาลบางกรณีไม่สามารถเบิกจ่ายได้ต้องจ่ายเอง	69.5	79.7	69.7	67.1	65.0	67.4
- อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีความจำเป็นในการรักษาต้องจ่ายเพิ่มเอง	29.1	26.8	27.8	32.9	30.0	27.6
- แพทย์ พยาบาลไม่อธิบาย หรือไม่ให้อธิบายหรือญาติอธิบายอาการเจ็บป่วย	29.1	21.4	28.3	30.8	32.2	32.4
- การรักษาพยาบาลไม่เท่าเทียมผู้ใช้สิทธิอื่น	15.7	14.5	13.6	15.8	16.2	19.7
- คนไข้มีอาการหนัก สถานพยาบาลไม่ส่งต่อ	10.6	5.8	10.2	9.6	14.3	12.1
- สถานพยาบาลลำดับต่อไปปฏิเสธการรับคนไข้	5.4	5.1	4.5	4.7	6.2	6.8
- อื่น ๆ	8.9	8.3	7.1	10.6	10.6	6.8

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.1.7 ระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนกรณีฉุกเฉิน

เมื่อสอบถามถึงระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินตามที่กระทรวงการคลังกำหนด พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.5 เห็นว่าเหมาะสม และร้อยละ 25.5 เห็นว่าไม่เหมาะสม ซึ่งเมื่อพิจารณาในทุกภาค พบว่า ข้าราชการภาคใต้เห็นว่าเหมาะสมมีสัดส่วนสูงสุด ร้อยละ 78.3 รองลงมา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 77.2 ภาคเหนือ ร้อยละ 75.2 ภาคกลางร้อยละ 72.7 และกรุงเทพมหานครเห็นว่าเหมาะสมสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 67.6

สำหรับ ผู้ที่เห็นว่าไม่เหมาะสมให้เหตุผลว่า ข้อจำกัดในการเบิกจ่ายทำให้ไม่สามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมด ไม่มีระบบเบิกจ่ายตรง ไม่ครอบคลุมผู้ป่วยนอก เป็นต้น

ตาราง 7 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความเห็นต่อระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล  
ในสถานพยาบาลเอกชนกรณีฉุกเฉิน เป็นรายภาค

ความเหมาะสมของระเบียบเบิกจ่าย	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออก- เฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
◆ เหมาะสม	74.5	67.6	72.7	75.2	77.2	78.3
◆ ไม่เหมาะสม	25.5	32.4	27.3	24.8	22.8	21.7
<b>เหตุผลที่ไม่เหมาะสม *</b>						
• ข้อจำกัดด้านการเบิกจ่ายทำให้ ไม่สามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ ทั้งหมด	68.0	70.5	66.4	65.4	70.4	66.3
• ไม่มีระบบเบิกจ่ายตรง	12.8	14.4	12.7	17.1	9.1	12.3
• ไม่ครอบคลุมผู้ป่วยนอก	9.8	6.6	11.7	10.7	10.9	7.3
• ไม่สามารถเบิกครอบคลุมโรค เฉพาะทาง	9.3	8.0	9.0	9.4	8.8	12.6
• โรงพยาบาลรัฐมีแผนกฉุกเฉินอยู่ แล้ว	1.2	1.6	1.2	-	0.7	3.1
• การให้บริการไม่เท่าเทียมกับสิทธิอื่น	1.2	1.1	1.5	-	0.7	3.1
• อื่นๆ	1.7	1.6	1.2	3.0	1.8	0.8
• ไม่ให้เหตุผล	9.5	10.4	9.3	10.1	8.8	9.6

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.1.8 การกำหนดให้ใช้สิทธิอื่นก่อนการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ

เมื่อสอบถามถึงการกำหนดให้ผู้มีสิทธิการรักษายาบาลของข้าราชการต้องใช้สิทธิอื่นก่อนการใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการ พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.5 เห็นว่าเหมาะสม และร้อยละ 31.2 เห็นว่าไม่เหมาะสม เมื่อพิจารณาในระดับภาคก็เช่นเดียวกัน คือ ข้าราชการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่าเหมาะสมสูงถึงร้อยละ 72.2 รองลงมาคือภาคใต้ ร้อยละ 70.3 ส่วนภาคกลาง ร้อยละ 66.7 และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 61.7

สำหรับผู้ที่ไม่เห็นว่าไม่เหมาะสมได้ให้เหตุผลว่า สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลเป็นสิทธิติดตัวสามารถที่จะเลือกใช้สิทธิก็ได้ ข้าราชการผู้ทำประกันต้องรับภาระเพิ่มและไม่ได้สิ่งชดเชยเพิ่ม การพิจารณาจัดสรรงบประมาณรักษายาบาลของข้าราชการจะได้รับน้อยลง เป็นต้น

ตาราง 8 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดให้ใช้สิทธิอื่นก่อนการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ เป็นรายภาค

การกำหนดให้สิทธิอื่นก่อน	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพมหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
◆ เหมาะสม	68.5	61.7	66.7	69.7	72.2	70.3
◆ ไม่เหมาะสม	31.2	38.0	33.0	30.0	27.5	29.5
◆ ไม่ตอบ	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2
<b>เหตุผลที่ไม่เหมาะสม *</b>						
• สิทธิสวัสดิการข้าราชการเป็นสิทธิติดตัวสามารถที่จะเลือกใช้สิทธิใดก็ได้	69.2	74.3	65.8	79.7	60.2	71.2
• ข้าราชการผู้ทำประกันต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มและไม่ได้รับสิ่งชดเชยเพิ่ม	13.2	9.7	12.9	10.1	17.7	14.2
• การพิจารณาจัดสรรงบประมาณรักษายาบาลของข้าราชการจะได้รับน้อยลง	1.7	2.0	0.8	2.2	2.4	1.4
• การประกันสุขภาพต้องเข้ารับบริการตามสถานพยาบาลที่ระบุไว้เท่านั้น	1.5	0.9	1.8	0.8	2.4	0.8
• ไม่ให้เหตุผล	0.9	-	0.3	0.8	2.4	0.8

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.1.9 การร้องเรียนหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ

จากการสอบถามข้าราชการเกี่ยวกับการเคยร้องเรียนหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ พบว่า มีข้าราชการเพียง ร้อยละ 5.4 ที่เคยร้องเรียนหรือให้ข้อมูล โดยให้ข้อมูลทาง ตู้แสดงความคิดเห็น /จดหมาย แบบสอบถาม หน่วยงานราชการ/ชมรมราชการ อินเทอร์เน็ต E-mail Website

สำหรับผู้ที่ไม่เคยร้องเรียนหรือให้ข้อมูลเลยมี ร้อยละ 49.7 โดยเสนอให้มีช่องทางในการร้องเรียน เช่น ทางอินเทอร์เน็ต E-mail Website หน่วยงานราชการ/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตู้ปณ.ไปรษณีย์/ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น

ตาราง 9 ร้อยละของข้าราชการที่เคย/ไม่เคยร้องเรียนหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ เป็นรายภาค

การร้องเรียนหรือให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์	ทั่ว ประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียง เหนือ	ใต้
<b>รวม</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
<b>◆ เคย</b>	5.4	4.2	6.8	6.0	5.1	4.4
<b>ช่องทางที่เคยร้องเรียนหรือให้ข้อมูล</b>						
• ผู้แสดงความคิดเห็น / จดหมาย	31.8	28.6	32.1	36.1	26.2	39.6
• แบบสอบถาม	22.4	28.6	22.2	18.1	24.6	18.9
• หน่วยงานราชการ /สคบ/ชมรม ต่างๆ	14.7	20.4	9.9	8.3	21.2	16.9
• อินเทอร์เน็ต E – mail Website	6.0	4.1	12.4	2.8	1.7	7.6
• โทรศัพท์สายด่วน	2.0	6.1	1.2		3.3	
• ไม่ให้ช่องทางติดต่อ	23.1	12.2	22.2	34.7	23.0	17.0
<b>◆ ไม่เคย</b>	49.7	62.2	52.3	46.0	42.7	50.1
<b>ช่องทางที่ต้องการให้มีเพื่อร้องเรียน หรือให้ข้อมูล</b>						
• อินเทอร์เน็ต E – mail Website	17.2	18.2	14.8	17.0	17.7	19.2
• หน่วยงานราชการ / ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	10.8	9.1	11.7	10.7	10.9	11.7
• โทรศัพท์สายด่วน SMS	9.8	13.3	8.6	9.1	8.8	9.6
• ตู้ปณ. รับไปรษณีย์บัตร/ผู้รับความคิดเห็น	7.6	6.8	8.9	7.8	5.7	9.3
• แบบสอบถาม	4.8	5.1	3.9	5.4	5.3	4.5
• สื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ	0.7	1.7	0.6	0.5	-	0.5
• ไม่เสนอช่องทางติดต่อ	49.1	45.8	51.6	49.5	51.6	45.2
<b>◆ ไม่เคย คิดว่าไม่จำเป็น</b>	44.9	33.6	40.9	48.0	52.2	45.5

### 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ

#### 3.2.1 ความพึงพอใจต่อสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ

จากการประเมินความพึงพอใจต่อสวัสดิการรักษายาบาลที่มีอยู่ของข้าราชการ โดยให้คะแนน ตั้งแต่ 0 – 10 คะแนน พบว่า ข้าราชการให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยที่ 6.71 คะแนน หากพิจารณาในระดับ

ภาค พบว่า ข้าราชการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดที่คะแนน 7.02 รองลงมาภาคเหนือ 6.74 คะแนน ภาคกลาง 6.62 คะแนน ภาคใต้ 6.57 คะแนน และกรุงเทพมหานคร 6.42 คะแนน

**ตาราง 10** ร้อยละข้าราชการ จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจต่อสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล และค่าเฉลี่ย เป็นรายภาค

ภาค	รวม	คะแนนความพึงพอใจ											ค่าเฉลี่ย
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ทั่วประเทศ	100.0	0.6	0.5	0.8	2.0	4.1	13.8	20.0	22.8	23.7	8.4	3.3	6.71
กรุงเทพมหานคร	100.0	1.4	0.7	1.1	2.5	4.8	16.4	22.7	21.7	19.5	5.9	3.3	6.42
กลาง	100.0	0.2	0.7	0.9	2.3	5.1	14.8	19.9	23.4	21.6	8.7	2.4	6.62
เหนือ	100.0	0.4	0.4	0.5	1.8	4.0	15.4	19.9	22.4	22.7	8.5	4.0	6.74
ตะวันออกเฉียงเหนือ	100.0	0.2	0.3	0.5	1.5	2.5	10.9	19.1	21.7	28.6	10.4	4.3	7.02
ใต้	100.0	0.8	0.8	1.1	2.1	5.3	13.1	19.1	25.8	23.1	6.5	2.3	6.57

### 3.2.2 มาตรฐานการรักษายาบาลของการใช้สิทธิรักษายาบาลของข้าราชการ กับมาตรฐานสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลประเภทอื่น

#### 1) เทียบกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อให้ข้าราชการเปรียบเทียบสิทธิการรักษายาบาลของข้าราชการกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 35.5 เห็นว่ามาตรฐานการรักษายาบาลของสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการมีมาตรฐานเดียวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนที่คิดว่ามีมาตรฐานสูงกว่ามีร้อยละ 24.9 ต่ำกว่ามาตรฐานมีร้อยละ 17.9 และยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 20.9

เมื่อพิจารณาในระดับภาค พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรฐานการรักษายาบาลของสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการมีมาตรฐานเดียวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเช่นเดียวกันกับในภาพรวมทั่วประเทศ โดยข้าราชการภาคเหนือเห็นว่ามีมาตรฐานเดียวกันสูงสุด คือ ร้อยละ 40.9 รองลงมาภาคใต้ ร้อยละ 35.8 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 35.3 ภาคกลาง ร้อยละ 34.7 และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 30.3

#### 2) เทียบกับสิทธิหลักประกันสังคม

เมื่อเปรียบเทียบมาตรฐานการรักษายาบาลของสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการเทียบกับสิทธิประกันสังคม พบว่า ข้าราชการ เห็นว่าสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการมีมาตรฐานเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 37.9 ส่วนที่เห็นว่ามีมาตรฐานสูงกว่ามีร้อยละ 22.2 มาตรฐานต่ำกว่ามีร้อยละ 16.4 และที่ยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 22.1

หากพิจารณาในระดับภาค พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่ามาตรฐานการรักษาพยาบาลของสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการมีมาตรฐานเดียวกับสิทธิประกันสังคมเช่นเดียวกันกับในภาพรวมทั้งประเทศ โดยข้าราชการภาคเหนือเห็นว่ามีมาตรฐานเดียวกันสูงสุด คือ ร้อยละ 40.1 รองลงมา ภาคใต้ ร้อยละ 39.6 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 39.1 ภาคกลาง ร้อยละ 37.5 และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 31.9

ตาราง 11 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาล เมื่อเทียบกับสิทธิการรักษาพยาบาลสิทธิอื่น เป็นรายภาค

สิทธิสวัสดิการรักษายาบาล ข้าราชการเมื่อเทียบกับ	ทั่ว ประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียง เหนือ	ใต้
<b>สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า</b>						
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
มีมาตรฐานสูงกว่า	24.9	22.3	21.6	23.2	29.9	25.1
มาตรฐานเดียวกัน	35.5	30.3	34.7	40.9	35.3	35.8
มาตรฐานต่ำกว่า	17.9	20.1	21.3	15.7	16.1	16.6
ไม่แน่ใจ	20.9	26.3	21.7	19.2	17.9	21.7
ไม่ตอบ	0.8	1.0	0.7	1.0	0.8	0.8
<b>สิทธิประกันสังคม</b>						
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
มีมาตรฐานสูงกว่า	22.2	21.2	19.7	20.6	25.7	22.3
มาตรฐานเดียวกัน	37.9	31.9	37.5	40.1	39.1	39.6
มาตรฐานต่ำกว่า	16.4	20.0	16.9	15.9	15.7	13.7
ไม่แน่ใจ	22.1	25.6	24.4	21.5	18.2	23.2
ไม่ตอบ	1.4	1.3	1.5	1.9	1.3	1.2

### 3.2.3 การปรับสวัสดิการรักษายาบาลให้มีมาตรฐานเดียวกัน

ข้าราชการส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.2 เห็นด้วยกับการปรับสวัสดิการรักษายาบาลทุกประเภท ให้มีมาตรฐานเดียวกัน ในระดับภาคเห็นด้วยกับการปรับให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเช่นเดียวกัน คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสัดส่วนสูงสุด คือ ร้อยละ 87.1 รองลงมาคือ ภาคเหนือ ร้อยละ 83.6 ภาคใต้ ร้อยละ 81.8 ภาคกลาง ร้อยละ 78.6 และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 71.1

ส่วนที่ไม่เห็นด้วยกับการปรับสวัสดิการดังกล่าว ร้อยละ 18.3 ได้ให้เหตุผลที่ไม่เห็นด้วย เพราะจะเป็นการลดสิทธิที่มีอยู่เดิม สิทธิแต่ละประเภทควรได้รับสิทธิตามพื้นฐาน งบประมาณจะไม่เพียงพอ เป็นต้น

ตาราง 12 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อการปรับมาตรฐานการรักษาพยาบาล ให้มีมาตรฐานเดียวกัน เป็นรายภาค

ความคิดเห็นต่อการกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ-มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
เห็นด้วย	81.2	71.1	78.6	83.6	87.1	81.8
ไม่เห็นด้วย	18.3	28.2	21.2	15.5	12.7	17.7
เหตุผลที่ไม่เห็นด้วย *						
• จะเป็นการลดสิทธิที่มีอยู่เดิม	48.1	54.7	39.7	55.9	44.8	48.5
• สิทธิแต่ละประเภทควรได้รับสิทธิตามพื้นฐาน	18.0	15.4	16.0	16.9	23.1	20.0
• งบประมาณจะไม่เพียงพอ	4.8	4.4	5.1	5.6	4.9	4.0
• เกรงว่าการให้บริการจะไม่ทั่วถึง	1.9	3.5	0.8	1.7	2.8	0.5
• ควรเน้นที่การป้องกันมากกว่าการรักษา	0.6	0.3	0.8		1.4	
• อาจจะต้องระบุโรงพยาบาล	0.4	0.6		0.6	0.7	0.5
• ควรเน้นที่ผู้มีรายได้น้อยจริงๆ ก่อน	0.3	0.3	0.4	0.6		
• ไม่ให้เหตุผล	28.1	23.3	39.2	20.3	25.2	28.5
ไม่มีความคิดเห็น	0.5	0.7	0.2	0.9	0.2	0.5

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.2.4 ความครอบคลุมของสวัสดิการการรักษาโรค

ข้าราชการ ร้อยละ 37.7 เห็นว่าสวัสดิการรักษาพยาบาลของข้าราชการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ครอบคลุมโรคที่จำเป็นเพียงพอแล้ว ส่วนที่เห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 29.9 และที่ยังไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ ร้อยละ 32.4 โดยข้าราชการที่เห็นว่าควรครอบคลุมโรคเพิ่มเติม คือ โรคทางทันตกรรม / ทางช่องปาก ทั้งหมด โรคมะเร็ง/กระบวนการรักษา โรคไต เป็นต้น

ตาราง 13 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อความครอบคลุมของสวัสดิการ

การรักษาโรค เป็นรายภาค

การครอบคลุมโรค	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
◆ เพียงพอตามความจำเป็น	37.7	28.5	37.6	41.6	40.3	37.8
◆ ไม่เพียงพอตามความจำเป็น	29.9	32.6	30.3	26.5	31.3	28.1
<b>โรค/กระบวนการรักษาที่ควรครอบคลุมเพิ่ม *</b>						
• โรคทางพันธุกรรม/ทางช่องปาก ทั้งหมด	13.9	23.0	10.7	13.8	9.9	16.5
• โรคมะเร็ง/กระบวนการรักษา	13.1	12.5	8.9	18.0	14.6	12.1
• โรคไต	7.2	4.6	6.6	6.8	6.6	13.0
• การตรวจคลื่นหัวใจ / ตรวจด้วย คลื่นไฟฟ้า	3.3	3.8	3.2	2.9	2.7	4.7
• โรคเอดส์ / กามโรค	2.1	0.5	2.0	1.3	3.0	3.4
• โรคเกี่ยวกับสมองและระบบ ประสาท	2.1	1.9	4.0	1.9	1.4	0.9
• โรคเกี่ยวกับปอดเรื้อรัง	1.9	1.4	1.4	1.6	3.0	1.2
• อวัยวะเทียม	1.1	0.5	0.9	2.6	1.1	0.6
• วัคซีนป้องกันโรคติดต่อ / วัคซีน เด็ก / ไวรัสตับอักเสบบ	2.1	1.9	2.0	2.6	2.2	1.6
• โรคกระดูกเสื่อม	1.0	1.4	1.2	1.0	0.5	1.6
• อื่น ๆ	6.0	7.9	6.6	5.8	5.5	4.3
• ไม่เสนอโรคที่ควรครอบคลุม	56.9	52.8	60.8	55.3	58.2	54.3
◆ ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	32.4	38.9	32.1	31.9	28.4	34.1

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



### 3.2.5 ความพึงพอใจต่อก่อนนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล

จากการให้ประเมินความพึงพอใจต่อก่อนนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล โดยให้คะแนน ตั้งแต่ 0 – 10 คะแนน ข้าราชการ ให้คะแนนความพึงพอใจต่อก่อนนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาลเฉลี่ย 6.20 คะแนน

หากพิจารณาในระดับภาค พบว่า ข้าราชการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 6.45 คะแนน รองลงมาคือ ภาคเหนือและภาคใต้ให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากัน 6.22 คะแนน ภาคกลาง 6.11 คะแนน และกรุงเทพมหานคร 5.82 คะแนน

ตาราง 14 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจต่อก่อนนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาลและค่าเฉลี่ย เป็นรายภาค

ภาค	รวม	คะแนนความพึงพอใจ											ค่าเฉลี่ย
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ทั่วประเทศ	100.0	0.9	1.0	1.3	3.4	6.6	17.5	24.7	20.9	17.5	4.9	1.3	6.20
กรุงเทพมหานคร	100.0	1.8	1.0	2.0	4.7	8.5	19.6	26.9	18.2	13.6	3.0	0.7	5.82
กลาง	100.0	0.6	0.8	1.5	3.2	7.2	20.4	25.0	20.4	15.0	4.6	1.3	6.11
เหนือ	100.0	0.9	1.2	1.0	3.2	5.5	19.2	23.8	21.4	16.9	5.3	1.6	6.22
ตะวันออกเฉียงเหนือ	100.0	0.6	0.9	1.0	2.9	5.9	13.7	23.8	21.1	21.9	6.2	2.0	6.45
ใต้	100.0	0.8	0.9	1.3	3.1	6.3	16.1	24.8	23.8	17.7	4.6	0.6	6.22

### 3.2.6 การให้ข้าราชการ/ผู้ใช้สิทธิรับผิดชอบต่อการดูแลสุขภาพตนเอง

เมื่อสอบถามความคิดเห็นว่าถ้าให้ข้าราชการ/ผู้ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลรับผิดชอบต่อการดูแลสุขภาพตนเอง โดยจ่ายเบี้ยประกันผ่านระบบประกันสุขภาพ ซึ่งเบี้ยประกันจะผันแปรตามภาวะสุขภาพของแต่ละคน และรัฐบาลจะสนับสนุนค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่งโดยเท่าเทียมกันทุกคน พบว่า มีผู้ที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 51.4 และ 48.2 โดยผู้ที่ไม่เห็นด้วยให้เหตุผลว่า สิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการเป็นสิทธิติดตัวของข้าราชการ ยากที่จะจำแนกสุขภาพของแต่ละคนและภาวะเสี่ยง การจัดสรรงบประมาณจะเกิดปัญหา ระบบประกันสุขภาพไม่สามารถครอบคลุมทุกโรค เป็นต้น

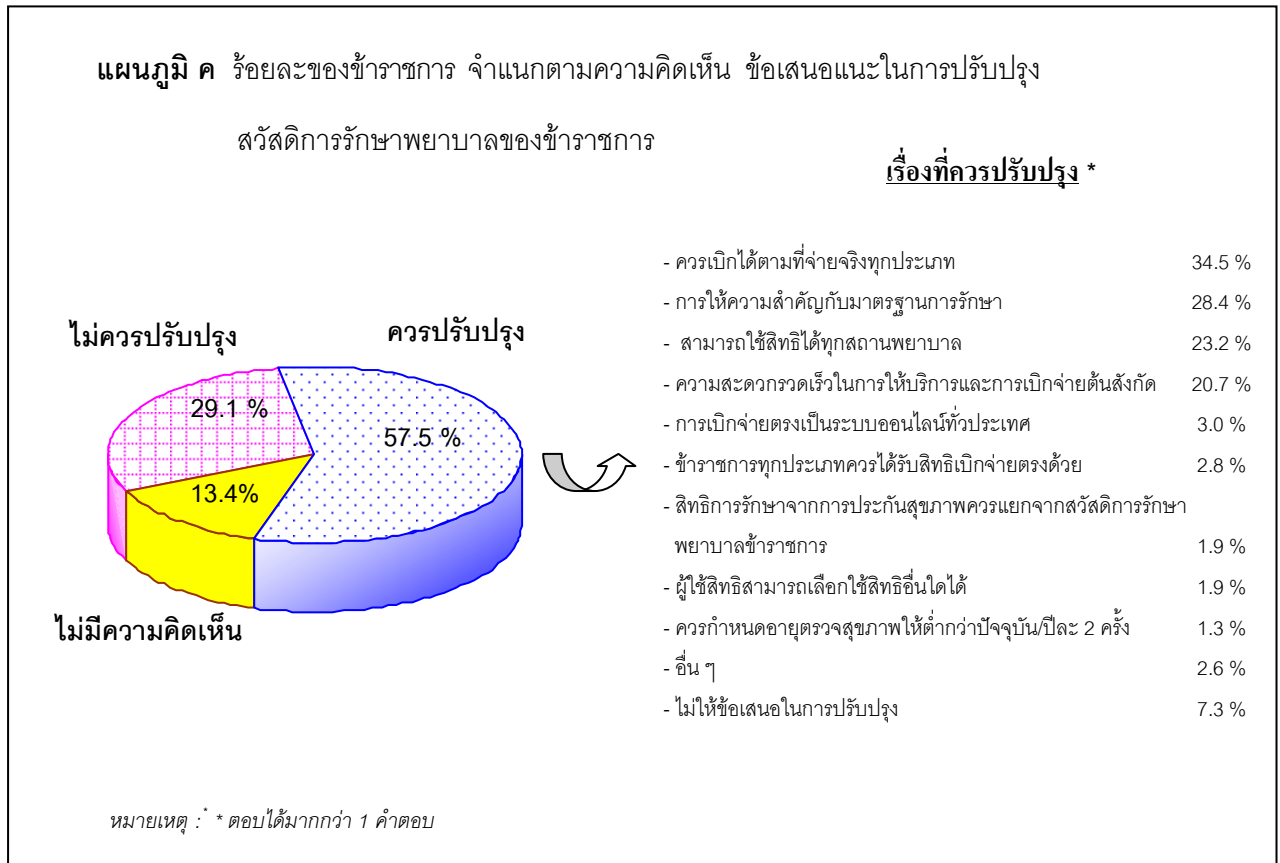
ตาราง 15 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้ข้าราชการ/ผู้ใช้สิทธิรับผิดชอบต่อการดูแลสุขภาพตนเอง เป็นรายภาค

การให้ข้าราชการ/ผู้ใช้สิทธิรับผิดชอบต่อการดูแลสุขภาพตนเอง	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ-มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
เห็นด้วย	51.4	42.8	49.2	52.5	55.6	54.4
ไม่เห็นด้วย	48.2	56.6	50.6	46.7	44.2	45.1
<b>เหตุผลที่ไม่เห็นด้วย *</b>						
• สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลเป็นสิทธิติดตัวของข้าราชการ	62.0	65.3	57.9	65.9	60.2	63.1
• ยากที่จะจำแนกสุขภาพของแต่ละคน และภาวะเสี่ยง	7.7	8.1	7.5	8.4	7.7	6.6
• การจัดสรรงบประมาณจะเกิดปัญหา	2.4	2.5	3.3	2.4	1.9	1.5
• ระบบประกันสุขภาพไม่สามารถครอบคลุมทุกโรค	1.8	2.2	0.9	2.4	2.3	1.0
• ผลประโยชน์จะตกแก่บริษัทประกันมากกว่า	1.4	1.2	1.4	0.9	1.7	1.7
• คิดว่าคงไม่มีความแตกต่าง	0.9	0.9	0.3	1.1	1.0	1.5
• ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลสุขภาพเพิ่มขึ้น	0.5	0.9	0.7	0.4	0.2	0.4
• ระบบประกันสุขภาพของสถานพยาบาลยังไม่พร้อมด้านฐานข้อมูล	0.2	0.5		0.2	0.2	0.2
• ไม่ให้เหตุผล	25.8	23.6	30.4	21.8	26.0	26.1
<b>ไม่ให้ข้อคิดเห็น</b>	<b>0.4</b>	<b>0.6</b>	<b>0.2</b>	<b>0.8</b>	<b>0.2</b>	<b>0.5</b>

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.2.7 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ

จากการสอบถามในเรื่องการปรับปรุงสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการ ร้อยละ 29.1 เห็นว่าการดำเนินการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถดำเนินได้คืออยู่แล้วไม่จำเป็นต้องปรับปรุง ส่วนที่เห็นว่าควรปรับปรุง ร้อยละ 57.5 โดยเสนอให้ปรับปรุงในเรื่องควรมีเบิกได้ตามที่จ่ายจริงทุกประเภท การให้ความสำคัญกับมาตรฐานการรักษา สามารถใช้สิทธิได้ทุกสถานพยาบาล เป็นต้น



### 3.2.8 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ

ข้าราชการ ร้อยละ 37.5 ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ โดยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องที่สำคัญๆ ได้แก่ ควรมีเบิกจ่ายได้เต็มจำนวนตามที่จ่ายจริงสำหรับสถานพยาบาลทุกแห่ง ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ให้เพียงพอ ขยายครอบคลุมบุคคลให้มากขึ้น (บุตรอายุเกิน แต่ยังไม่มียานทำ) สามารถเบิกจ่ายตรงด้วยระบบออนไลน์ โดยใช้บัตรข้าราชการได้ทั่วประเทศ เป็นต้น

ตาราง 16 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อสวัสดิการรักษายาบาล  
ข้าราชการ เป็นรายภาค

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพมหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
<b>แสดงความคิดเห็น *</b>	37.5	42.6	37.0	37.3	36.4	35.1
• ควรเบิกได้เต็มจำนวนตามค่าใช้จ่ายจริง สำหรับสถานพยาบาลทุกแห่ง	64.2	74.3	63.3	63.2	55.4	71.3
• ควรเพิ่มบุคลากรทางแพทย์ให้เพียงพอ	23.4	22.6	21.9	23.0	26.3	21.9
• สิทธิที่มีอยู่เดิมเพียงพอแล้ว เพียงขยาย ครอบคลุมบุคคลให้มากขึ้น	16.0	15.6	17.1	17.9	16.5	11.9
• สามารถเบิกจ่ายตรงด้วยระบบออนไลน์ โดยใช้บัตรข้าราชการได้ทั่วประเทศ	12.2	10.3	12.3	10.9	13.7	13.3
• ควรให้พลเมืองทุกคนมีสิทธิหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าเท่าเทียมกัน	6.8	5.1	7.1	5.8	8.2	6.9
• ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการดูแล รักษาสุขภาพ ให้ค่าตอบแทนเพิ่มแก่ผู้ ไม่เบิกค่ารักษายาบาล	2.5	2.6	2.1	3.6	2.5	1.4
• จัดสรรงบประมาณโดยตั้งเป็นกองทุน ค่ารักษายาบาล	2.3	2.8	2.1	2.7	2.3	1.4
• จัดให้มีการตรวจสุขภาพทุก 6 เดือน และจัดให้สถานพยาบาลในหน่วยงาน	1.4	1.2	0.2	1.3	2.5	1.4
• ใช้ระบบแบบเหมาจ่ายหรือประกัน สุขภาพ	0.9	1.2	0.5	0.7	1.1	0.7
• ควรเพิ่มเงินเดือนก่อนให้ประกันสุขภาพ ด้วยตนเอง	0.3	0.8	0.2	0.4		0.5
<b>ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	62.5	57.4	63.0	62.7	63.6	64.9

หมายเหตุ: \*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.3 การใช้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน

#### 3.3.1 อาการเจ็บป่วยที่ต้องรีบแจ้งบุคลากรทางการแพทย์

เมื่อสอบถามข้าราชการ เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยที่เห็นว่าต้องรีบโทรแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) เพื่อให้รีบมาช่วยเหลือ พบว่า อาการกិនसारพิษ หรือยาพิษ เป็นอาการที่ควรรีบแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ มากที่สุด ร้อยละ 81.6 รองลงมา อาการหมดสติ ช็อค ซึม สลึมสลือ คือ ร้อยละ 73.8 และ เจ็บหน้าอก หายใจหอบเหนื่อย หายใจ ไม่สะดวก หายใจลำบาก ร้อยละ 73.5

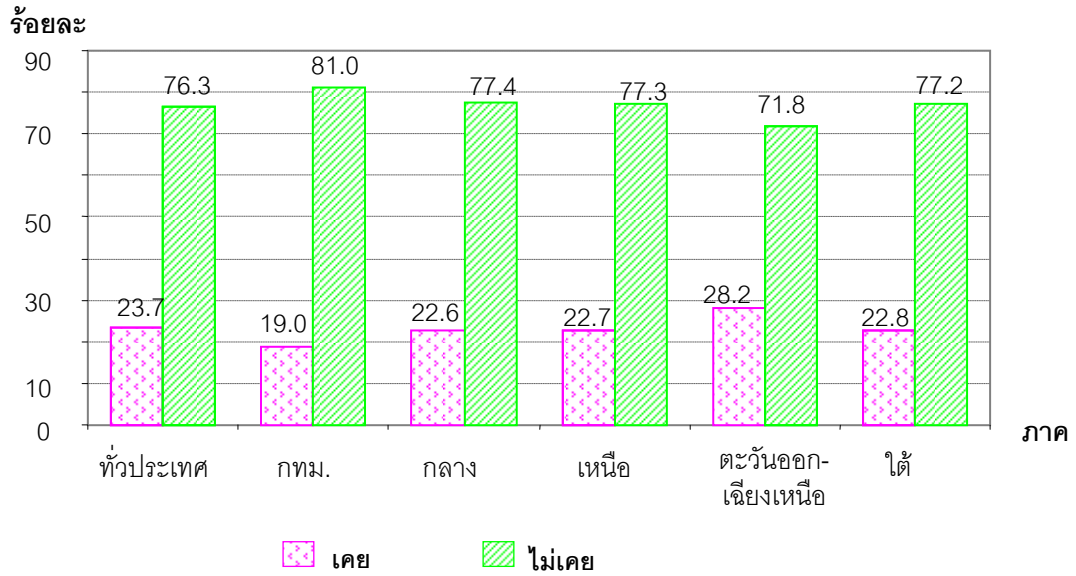
ตาราง 17 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นของอาการเจ็บป่วยที่ต้องรีบแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นรายภาค

อาการเจ็บป่วย	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพมหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
กិនसारพิษ หรือ ยาพิษ	81.6	78.9	80.1	82.1	83.1	83.0
หมดสติ ช็อค ซึม สลึมสลือ	73.8	73.9	72.0	73.2	74.8	75.1
เจ็บหน้าอก หายใจหอบเหนื่อย หายใจไม่สะดวก หายใจลำบาก	73.5	70.0	69.6	76.7	76.7	73.0
ไม่ตอบ	1.6	0.9	0.9	3.0	2.0	0.8

#### 3.3.2 การใช้บริการหน่วยกู้ชีพในการนำผู้ป่วย / ผู้บาดเจ็บ ส่งโรงพยาบาล

ข้าราชการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.3 ไม่เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพ สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการมี ร้อยละ 23.7 เมื่อพิจารณาระดับภาค พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผู้ที่เคยใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 28.2 สำหรับภาคอื่นมีการใช้บริการในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ภาคใต้ ร้อยละ 22.8 ภาคเหนือ ร้อยละ 22.7 ภาคกลาง ร้อยละ 22.6 และน้อยที่สุด กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 19.0

แผนภูมิ ง ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการใช้บริการหน่วยกู้ชีพ นำผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บ ส่งโรงพยาบาล เป็นรายภาค



### 3.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพ

ข้าราชการ ที่เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพ ได้ประเมินความพึงพอใจในประเด็นการบริการ 3 ประเด็น โดยให้คะแนน ตั้งแต่ 0 – 10 คะแนน พบว่า ประเด็นศักยภาพของบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูง 6.81 คะแนน สำหรับประเด็นความรวดเร็วในการช่วยเหลือ หลังจากเกิดเหตุ และความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ในการช่วยเหลือ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากัน คือ 6.79 คะแนน

ตาราง 18 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามคะแนนประเมินความพึงพอใจหน่วยกู้ชีพ และประเด็นการบริการ

ประเด็นการบริการ	รวม	คะแนนความพึงพอใจ											ค่าเฉลี่ย
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ความรวดเร็วในการช่วยเหลือ หลังจากเกิดเหตุ	100.0	0.4	1.5	1.5	3.3	5.7	15.0	12.7	18.0	20.8	12.4	8.7	6.79
ศักยภาพของบุคคลที่ให้ความ ช่วยเหลือ	100.0	0.5	1.3	1.1	2.6	5.3	15.0	13.8	18.6	22.5	12.0	7.3	6.81
ความพร้อมของอุปกรณ์และ เครื่องมือฯ	100.0	0.6	1.1	1.7	2.3	5.4	15.3	13.9	18.9	20.5	12.7	7.6	6.79

เมื่อกำหนดหลักเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ  
 0 = ไม่พอใจ 1 - 3 คะแนน = พอใจน้อย 4 - 6 คะแนน = พอใจปานกลาง 7 - 8 คะแนน = พอใจมาก  
 9 - 10 คะแนน = พอใจมากที่สุด

พบว่าข้าราชการที่เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพ ร้อยละ 60.4 มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด  
 ในศักยภาพของบุคลากรที่ช่วยเหลือ ความรวดเร็วในการช่วยเหลือหลังเกิดเหตุ มีร้อยละ 59.8 และ  
 ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ในการช่วยเหลือ มีร้อยละ 59.7

**ตาราง 19** ร้อยละของข้าราชการที่เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และประเด็น  
 การบริการ

ความพึงพอใจ	ความรวดเร็วในการ ช่วยเหลือหลังเกิดเหตุ	ศักยภาพของบุคลากร ที่ช่วยเหลือ	ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ ในการช่วยเหลือ			
รวม	100.0	100.0	100.0			
มากที่สุด	59.8	60.4	59.7			
มาก				21.1	19.3	20.3
ปานกลาง				38.7	41.1	39.4
น้อย				33.4	34.1	34.6
ไม่ตอบ				6.4	5.0	5.1
	0.4	0.5	0.6			

### 3.3.4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ

ข้าราชการ ร้อยละ 24.4 ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ  
 ถูกเงิน ดังนี้ ควรมีความพร้อมตามมาตรฐานในทุกสถานที่ ควรมีความรวดเร็วในทุกขั้นตอน ขอให้เพิ่ม  
 ความระมัดระวังในการขับรถ ควรจัดให้มีหน่วยกู้ชีพทุกพื้นที่ และให้อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน  
 (อปพร.)มีส่วนร่วม เป็นต้น

ตาราง 20 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ เป็นรายภาค

ข้อเสนอแนะ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพมหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
<b>รวม</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
<b>แสดงความคิดเห็น *</b>	24.4	21.0	22.5	26.3	27.8	22.3
• ควรมีความพร้อมตามมาตรฐานในทุกสถานการณ์	75.6	79.8	68.2	79.4	74.9	79.5
• ควรมีความรวดเร็วทุกขั้นตอน	32.2	36.2	31.5	31.1	33.2	28.7
• จัดให้มีหน่วยกู้ชีพทุกพื้นที่และให้ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน(อปพร.)มีส่วนร่วม	11.1	12.3	9.7	10.8	12.3	9.7
• ขอให้เพิ่มความระมัดระวังในการขับรถ	10.5	9.9	7.5	14.6	11.1	8.2
• หน่วยกู้ชีพควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจกุศลมีจิตอาสา	5.3	4.5	10.9	7.0	2.4	2.2
• ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	5.0	7.4	7.1	2.2	3.3	7.1
• ควรมีแพทย์และพยาบาลประจำหน่วยกู้ชีพ	3.3	2.9	1.5	4.4	3.6	4.1
• รัฐให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ	2.8	2.1	2.6	1.9	3.9	2.6
• ประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้โดยไม่จำกัดพื้นที่	2.4	3.3	3.0	1.6	1.8	3.0
• ควรเป็นหน่วยกู้ชีพของโรงพยาบาลและมูลนิธิเท่านั้น	0.7	0.8	0.4	-	1.2	0.7
• จัดทำข้อมูลผู้ป่วยให้ชัดเจน	0.2	0.4	-	0.6	-	-
<b>ไม่มีความคิดเห็น</b>	<b>75.6</b>	<b>79.0</b>	<b>77.5</b>	<b>73.7</b>	<b>72.2</b>	<b>77.7</b>

หมายเหตุ: \*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



ตารางสถิติ

## สารบัญญัตินวสารสถิติ

		หน้า
ตาราง 1	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามลักษณะทางประชากรและสังคม	30
ตาราง 2	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการเข้ารับบริการสาธารณสุข ประเภทของสิทธิที่ใช้ (ในรอบ 6 เดือน) และลักษณะทางประชากร/สังคม	32
ตาราง 3	ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม และลักษณะทางประชากร/สังคม	33
ตาราง 4	ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามสถานพยาบาลที่ใช้บริการครั้งสุดท้าย และลักษณะทางประชากร/สังคม	34
ตาราง 5	ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการกลับเข้าใช้บริการสถานพยาบาลครั้งสุดท้าย และลักษณะทางประชากร/สังคม	35
ตาราง 6	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ทั่วประเทศ	36
ตาราง 7	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร	37
ตาราง 8	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคกลาง	38
ตาราง 9	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคเหนือ	39
ตาราง 10	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	40
ตาราง 11	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคใต้	41
ตาราง 12	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ทั่วประเทศ	42
ตาราง 13	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร	43
ตาราง 14	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคกลาง	44
ตาราง 15	ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคเหนือ	45

## สารบัญตารางสถิติ (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 16 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจต่อประเด็น การบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	46
ตาราง 17 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจต่อประเด็น การบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคใต้	47
ตาราง 18 ร้อยละของข้าราชการที่ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาล เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามการประสบปัญหา และลักษณะทางประชากร/สังคม	48
ตาราง 19 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อระเบียบการเบิกจ่ายค่า รักษายาบาลในสถานพยาบาลเอกชนกรณีฉุกเฉิน และลักษณะทางประชากร/สังคม	49
ตาราง 20 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดให้ใช้สิทธิอื่นก่อนการ ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ และลักษณะทางประชากร/สังคม	50
ตาราง 21 ร้อยละของข้าราชการที่เคย/ไม่เคยร้องเรียนหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง สวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ และลักษณะทางประชากร/สังคม	51
ตาราง 22 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐาน การรักษายาบาลเมื่อเทียบกับสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า และลักษณะทาง ประชากร/สังคม	52
ตาราง 23 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐาน การรักษายาบาลเมื่อเทียบกับสิทธิประกันสังคม และลักษณะทางประชากร/สังคม	53
ตาราง 24 ร้อยละข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อความครอบคลุมของสวัสดิการการรักษา โรค และลักษณะทางประชากร/สังคม	54
ตาราง 25 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นข้อเสนอแนะปรับปรุงสวัสดิการ รักษายาบาลของข้าราชการ และลักษณะทางประชากร/สังคม	55
ตาราง 26 ร้อยละข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อการปรับสวัสดิการรักษายาบาล ทุกประเภทให้มีมาตรฐานเดียวกัน และลักษณะทางประชากร/สังคม	56
ตาราง 27 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นของอาการเจ็บป่วยที่ต้องรีบแจ้ง บุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน และลักษณะทางประชากร/สังคม	57
ตาราง 28 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการเคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพ และลักษณะทาง ประชากร/สังคม	58

ตาราง 1 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามลักษณะทางประชากรและสังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออก- เฉียงเหนือ	ใต้
<b>เพศ</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ชาย	42.3	31.4	40.0	45.6	45.2	47.9
หญิง	57.7	68.6	60.0	54.4	54.8	52.1
<b>อายุ</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
น้อยกว่า 31 ปี	8.1	10.9	6.9	8.2	6.3	10.1
31 - 40 ปี	27.7	26.3	27.4	26.8	26.3	33.4
41 - 50 ปี	34.4	36.0	34.9	33.3	34.4	33.7
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	29.6	26.6	30.7	31.2	33.0	22.7
ไม่ตอบ	0.2	0.2	0.1	0.5	-	0.1
<b>อายุราชการ</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
น้อยกว่า 11 ปี	23.6	25.5	20.4	22.5	22.1	30.5
11 - 20 ปี	31.2	32.0	33.0	29.5	30.0	31.8
21 - 30 ปี	27.7	27.4	27.7	27.5	28.8	26.0
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	17.2	14.8	18.9	19.4	18.9	11.3
ไม่ตอบ	0.3	0.3	-	1.1	0.2	0.4
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	2.3	3.5	2.0	3.0	1.6	2.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	13.7	19.9	13.3	13.2	10.8	13.6
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	8.6	8.0	7.6	7.9	9.8	9.4
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	62.7	54.9	66.2	57.9	65.9	65.0
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	12.2	13.0	10.3	17.2	11.7	9.5
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	0.4	0.5	0.6	0.6	0.2	0.4
อื่น ๆ	0.1	0.1	-	0.2	-	0.1
ไม่ตอบ	0.0	0.1	-	-	-	-

ตาราง 1 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามลักษณะทางประชากรและสังคม (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1 - 3 คน	36.7	40.5	35.4	36.6	40.2	28.7
3 - 5 คน	58.4	55.7	60.0	58.9	55.0	64.7
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	4.8	3.8	4.5	4.4	4.8	6.5
ไม่ตอบ	0.1	-	0.1	0.1	-	0.1
<b>จำนวนผู้มีสิทธิเบิกจ่ายตรง สวัสดิการรักษายาบาล</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ไม่มีผู้เบิกจ่ายตรง	4.7	2.1	5.4	6.4	3.6	6.6
1 คน	13.7	18.7	15.5	14.0	12.4	7.9
2 คน	25.8	27.8	25.3	25.6	26.3	23.6
3 คน	26.1	29.0	24.6	26.4	25.7	25.7
4 คน	18.6	13.1	18.2	18.7	20.2	21.6
ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป	11.1	9.3	11.0	8.9	11.8	14.6

ตาราง 2 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการเข้ารับบริการสาธารณสุข ประเภทของสิทธิที่ใช้  
(ในรอบ 6 เดือน) และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ไม่ได้เข้ารับ บริการ สาธารณสุข	เข้ารับ บริการ สาธารณสุข	เข้ารับบริการสาธารณสุข*			
			ใช้สิทธิ สวัสดิการ รักษาพยาบาล ข้าราชการ	ใช้สิทธิอื่นๆ	เข้ารับบริการ สาธารณสุข แต่ไม่ใช้สิทธิ	ไม่ตอบ
<b>เพศ</b>	35.9	64.1	92.8	2.7	27.2	0.5
ชาย	42.0	58.0	92.7	2.7	27.6	0.5
หญิง	31.4	68.6	92.8	2.7	26.9	0.5
<b>อายุ</b>	35.9	64.1	92.8	2.7	27.2	0.5
น้อยกว่า 31 ปี	51.4	48.6	90.9	2.2	23.0	0.8
31 - 40 ปี	41.2	58.8	90.8	2.9	28.5	0.7
41 - 50 ปี	34.5	65.5	92.4	2.8	27.2	0.5
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	28.3	71.7	95.0	2.6	26.8	0.3
<b>อายุราชการ</b>	35.9	64.1	92.8	2.7	27.2	0.5
น้อยกว่า 11 ปี	45.3	54.7	89.8	2.7	26.5	0.8
11 - 20 ปี	36.5	63.5	92.0	2.4	28.8	0.5
21 - 30 ปี	33.1	66.9	93.3	3.4	26.0	0.6
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	26.1	73.9	96.2	2.2	26.9	-
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	35.9	64.1	92.8	2.7	27.2	0.5
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	32.3	67.7	96.4	-	27.8	1.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	41.4	58.6	94.5	2.6	25.8	0.6
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	32.4	67.6	92.1	3.4	28.3	0.3
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	35.8	64.2	92.6	2.5	26.7	0.5
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	33.0	67.0	91.4	4.3	30.3	0.3
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	46.1	53.9	94.9	-	13.0	-
อื่น ๆ	17.6	82.4	100.0	-	25.7	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	35.9	64.1	92.8	2.7	27.2	0.5
1 - 3 คน	35.2	64.8	92.9	2.8	27.8	0.5
3 - 5 คน	36.3	63.7	92.8	2.7	26.7	0.5
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	35.2	64.8	90.5	3.0	27.8	1.0

หมายเหตุ\* ข้าราชการพลเรือนบางคนยังมีสิทธิสวัสดิการมากกว่าหนึ่งสิทธิ



ตาราง 3 ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน)

จำแนกตามการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	รวม	การเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม		
		ไม่เคยเสีย	เคยเสีย	ไม่ตอบ
<b>เพศ</b>	100.0	69.0	30.0	1.0
ชาย	100.0	75.9	23.1	1.0
หญิง	100.0	64.8	34.3	0.9
<b>อายุ</b>	100.0	69.0	30.0	1.0
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	79.2	19.4	1.4
31 - 40 ปี	100.0	69.4	29.3	1.3
41 - 50 ปี	100.0	67.8	31.4	0.8
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	68.1	31.0	0.9
<b>อายุราชการ</b>	100.0	69.0	30.0	1.0
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	72.5	26.3	1.2
11 - 20 ปี	100.0	68.9	29.9	1.2
21 - 30 ปี	100.0	66.3	33.2	0.5
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	69.8	29.0	1.2
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	69.0	30.0	1.0
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	72.2	25.5	2.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	74.5	24.4	1.1
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	74.2	25.0	0.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	68.7	30.3	1.0
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	61.7	38.0	0.3
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	71.5	28.5	-
อื่น ๆ	100.0	-	100.0	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	69.0	30.0	1.0
1 - 3 คน	100.0	66.1	33.0	0.9
3 - 5 คน	100.0	71.9	27.0	1.1
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	58.0	40.4	1.6



ตาราง 3 ร้อยละของข้าราชการพลเรือนที่เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน)  
 จำแนกตาม การเสียค่าใช้จ่าย และลักษณะทางประชากร/สังคม(ต่อ)

ลักษณะทางประชากร/สังคม	รวม	การเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม		
		ไม่เคย	เคย	ไม่ตอบ
<b>จำนวนผู้มีสิทธิสวัสดิการ รักษาพยาบาลข้าราชการใน ครัวเรือน</b>	100.0	69.0	30.0	1.0
น้อยกว่า 3 คน	100.0	68.3	30.8	0.9
3 - 5 คน	100.0	70.3	28.7	1.0
6 คนขึ้นไป	100.0	58.9	39.5	1.6
<b>จำนวนผู้มีสิทธิเบิกจ่ายตรง สวัสดิการรักษาพยาบาล ข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	69.0	30.0	1.0
น้อยกว่า 3 คน	100.0	66.1	33.0	0.9
3 - 5 คน	100.0	71.9	27.0	1.1
6 คนขึ้นไป	100.0	58.0	40.4	1.6

ตาราง 4 ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามสถานพยาบาล  
ที่ใช้บริการครั้งสุดท้าย และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่ว ประเทศ	สถานพยาบาล							
		โรงพยาบาล รัฐ	โรงพยาบาล เอกชน	คลินิก เอกชน	คลินิกรัฐ (ตั้งอยู่นอก โรงพยาบาล)	ศูนย์บริการ สาธารณสุข กรุงเทพฯ	ศูนย์บริการ สาธารณสุข	สถานี อนามัย	ไม่ตอบ
<b>เพศ</b>	100.0	86.6	3.2	2.8	2.3	0.7	1.5	1.8	1.1
ชาย	100.0	87.8	3.0	2.8	1.5	0.7	1.0	1.9	1.3
หญิง	100.0	85.9	3.4	2.8	2.8	0.7	1.8	1.7	0.9
<b>อายุ</b>	100.0	86.6	3.2	2.8	2.3	0.7	1.5	1.8	1.1
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	86.1	3.5	3.1	2.2	1.1	0.9	1.6	1.5
31 - 40 ปี	100.0	85.1	3.7	3.1	2.0	1.0	1.4	2.4	1.3
41 - 50 ปี	100.0	85.7	3.2	2.9	3.0	0.8	1.8	1.5	1.1
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	88.8	2.9	2.4	1.8	0.4	1.3	1.7	0.7
<b>อายุราชการ</b>	100.0	86.6	3.2	2.8	2.3	0.7	1.5	1.8	1.1
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	84.5	3.4	3.6	2.1	1.4	1.1	2.5	1.4
11 - 20 ปี	100.0	85.5	3.8	3.0	2.4	0.6	1.7	1.8	1.2
21 - 30 ปี	100.0	87.6	3.1	2.6	2.3	0.8	1.6	1.3	0.7
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	88.9	2.4	2.1	2.1	0.3	1.6	1.8	0.8
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	86.6	3.2	2.8	2.3	0.7	1.5	1.8	1.1
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	87.7	4.4	2.8	2.1	-	-	1.7	1.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	85.7	4.1	1.6	2.3	0.7	2.8	1.9	0.9
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	85.1	1.4	5.4	2.5	1.3	1.3	2.2	0.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	86.9	3.0	2.9	2.1	0.7	1.4	1.9	1.1
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	87.2	4.8	1.6	2.6	0.9	1.1	0.9	0.9
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	86.3	-	-	8.3	-	5.4	-	-
อื่น ๆ	100.0	74.3	-	-	25.7	-	-	-	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	86.6	3.2	2.8	2.3	0.7	1.5	1.8	1.1
1 - 3 คน	100.0	88.5	3.0	1.9	2.1	0.9	1.5	1.1	1.0
3 - 5 คน	100.0	85.5	3.5	3.2	2.3	0.6	1.5	2.3	1.1
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	86.0	1.2	4.6	3.5	0.9	2.1	0.8	0.9

ตาราง 5 ร้อยละของข้าราชการที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามความคิดเห็น  
เกี่ยวกับการกลับเข้าใช้บริการสถานพยาบาลที่ใช้ครั้งหลังสุด และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่วประเทศ	การกลับเข้าใช้บริการสถานพยาบาล			
		ใช้	ไม่ใช้	ไม่แน่ใจ	ไม่ตอบ
<b>เพศ</b>	100.0	86.2	1.2	11.7	0.9
ชาย	100.0	85.4	1.2	12.3	1.1
หญิง	100.0	86.7	1.2	11.3	0.8
<b>อายุ</b>	100.0	86.2	1.2	11.7	0.9
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	84.7	3.0	10.8	1.5
31 - 40 ปี	100.0	82.3	1.8	14.5	1.4
41 - 50 ปี	100.0	85.9	1.0	12.3	0.8
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	89.5	0.7	9.1	0.7
<b>อายุราชการ</b>	100.0	86.2	1.2	11.7	0.9
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	82.4	1.9	14.0	1.7
11 - 20 ปี	100.0	84.1	1.5	13.5	0.9
21 - 30 ปี	100.0	89.3	0.9	9.3	0.5
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	88.5	0.6	10.1	0.8
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	86.2	1.2	11.7	0.9
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	87.6		11.1	1.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	84.9	1.0	13.2	0.9
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	81.4	1.3	16.5	0.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	86.4	1.5	11.1	1.0
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	89.0	0.5	10.0	0.5
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	93.5	-	6.5	-
อื่น ๆ	100.0	100.0	-	-	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	86.2	1.2	11.7	0.9
1 - 3 คน	100.0	87.7	0.9	10.5	0.9
3 - 5 คน	100.0	85.2	1.5	12.4	0.9
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	85.2	0.7	13.2	0.9

ตาราง 6 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญ  
ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ทั่วประเทศ

ประเด็นการบริการ	คะแนนความสำคัญ												ค่าเฉลี่ย	
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<b>ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>														
ด้าน ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	0.3	0.3	0.3	0.6	0.8	5.9	6.6	12.5	28.3	17.2	27.2	8.16	
ด้าน ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	-	0.6	0.3	0.9	1.1	6.5	6.9	11.7	25.6	15.6	30.8	8.18	
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	0.1	0.5	0.5	0.9	1.3	5.8	7.7	12.4	24.4	17.0	29.4	8.14	
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	0.1	0.4	0.4	0.7	1.6	6.0	7.3	13.6	23.3	16.0	30.6	8.15	
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	-	0.4	0.4	0.8	1.9	5.9	7.0	13.5	23.9	15.3	30.9	8.16	
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	0.1	0.2	0.6	0.8	1.5	5.0	8.1	14.5	25.5	17.2	26.5	8.09	
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	0.1	0.8	1.0	2.3	2.2	7.6	9.7	13.3	19.8	14.0	29.2	7.84	
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>														
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>														
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	0.0	0.3	0.1	0.6	1.0	3.5	5.5	9.9	20.0	16.0	43.1	8.61	
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	0.0	0.2	0.4	0.9	1.4	4.2	6.4	13.3	22.7	17.0	33.5	8.31	
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	1.4	0.4	0.2	0.8	1.0	4.8	6.5	13.1	22.2	15.3	34.3	8.19	
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	0.1	0.2	0.1	0.7	1.2	4.2	5.7	12.1	25.1	16.8	33.8	8.37	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	2.2	0.1	0.3	0.8	1.6	5.6	6.8	14.6	26.5	14.4	27.1	7.93	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	8.2	0.1	0.4	0.8	1.4	5.9	7.5	13.5	22.8	12.5	26.9	7.42	
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>														
ด้านยา	100.0	0.1	0.3	0.3	0.6	0.8	3.4	5.2	10.8	21.8	15.3	41.4	8.55	
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	0.2	0.1	0.2	0.7	0.8	3.7	5.3	11.6	21.5	15.2	40.7	8.53	
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>														
ด้านผลของการรักษา	100.0	0.1	0.1	0.3	0.4	0.7	3.9	5.0	10.9	21.9	16.4	40.3	8.57	



ตาราง 7 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญ

ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร

ประเด็นการบริการ	คะแนนความสำคัญ												ค่าเฉลี่ย	
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<b>ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>														
ด้าน ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	-	0.4	0.5	0.9	1.1	5.1	7.6	16.2	28.3	14.7	25.2	8.04	
ด้าน ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	-	0.5	0.4	1.3	0.8	7.7	8.9	14.2	25.8	14.5	25.9	7.95	
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	-	0.4	0.4	0.5	1.9	5.4	7.9	13.8	26.1	17.6	26.0	8.08	
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	0.1	0.1	0.4	0.7	1.7	5.4	6.4	14.2	24.2	17.3	29.5	8.18	
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	-	0.1	0.4	0.9	2.0	5.1	7.3	13.1	24.2	17.8	29.1	8.17	
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	-	0.3	0.7	1.1	1.3	5.0	8.7	15.0	26.7	18.7	22.5	8.00	
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	0.1	1.2	0.7	2.7	2.9	7.8	9.7	14.8	20.7	13.3	26.1	7.69	
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>														
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>														
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	-	0.1	0.3	0.7	0.8	3.0	5.3	8.6	19.0	16.9	45.3	8.70	
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	0.1	0.3	0.1	1.0	1.1	4.9	6.7	13.2	22.6	19.6	30.4	8.26	
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	1.6	0.3	-	0.8	0.6	6.4	7.9	13.8	21.0	16.1	31.5	8.08	
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	0.3	0.3	0.3	0.7	0.8	5.4	7.2	13.9	23.8	19.2	28.1	8.18	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	2.7	0.4	0.2	0.9	0.9	6.6	9.1	17.3	26.6	12.2	23.1	7.70	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ระบุ....	100.0	7.9	0.3	0.3	1.5	0.9	4.0	6.7	17.3	24.3	12.5	24.3	7.40	
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>														
ด้านยา	100.0	0.4	0.3	0.3	0.5	1.1	3.4	6.0	10.6	19.3	15.8	42.3	8.54	
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	0.1	-	0.2	0.4	1.3	3.8	5.4	9.7	24.2	15.7	39.2	8.53	
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>														
ด้านผลของการรักษา	100.0	-	0.2	0.1	0.4	0.4	4.2	4.3	11.3	21.6	18.0	39.5	8.59	



ตาราง 8 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญ

ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคกลาง

ประเด็นการบริการ	คะแนนความสำคัญ												ค่าเฉลี่ย
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>													
ด้าน ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	0.7	0.1	0.1	0.4	0.9	6.0	5.8	13.3	31.4	15.3	26.0	8.11
ด้าน ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	-	0.2	0.4	0.7	0.8	6.4	6.9	10.9	25.3	16.1	32.3	8.26
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	-	0.3	0.5	0.8	1.3	6.3	8.0	13.5	26.1	16.1	27.1	8.07
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	0.1	0.4	0.2	0.4	1.3	6.9	8.0	13.5	23.6	16.3	29.3	8.13
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	-	0.3	0.4	0.6	1.7	6.7	8.0	13.5	23.9	14.1	30.8	8.12
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	-	-	0.4	0.6	1.0	4.2	7.3	17.0	27.9	16.9	24.7	8.13
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	0.1	0.7	1.1	1.8	1.6	9.0	9.4	13.7	21.5	14.4	26.7	7.81
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>													
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>													
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	-	-	0.2	0.4	1.0	2.8	5.8	10.6	20.5	15.6	43.1	8.64
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	-	0.1	0.3	0.3	0.7	4.5	6.8	13.4	25.2	15.9	32.8	8.34
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	2.3	0.5	0.3	0.5	0.8	4.1	5.9	14.2	23.1	15.4	32.9	8.13
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	0.1	-	-	0.9	1.4	3.5	4.9	12.9	26.9	15.8	33.6	8.39
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	3.2	-	0.2	0.6	2.5	4.9	7.0	14.4	30.6	14.4	22.2	7.76
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	7.5	-	0.5	0.5	1.4	5.7	7.8	16.5	25.3	11.6	23.2	7.37
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>													
ด้านยา	100.0	0.1	0.6	0.1	0.6	0.6	2.8	5.6	10.5	22.2	14.6	42.3	8.58
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	0.6	0.3	-	0.7	0.4	2.8	5.4	12.6	21.2	14.5	41.5	8.54
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>													
ด้านผลของการรักษา	100.0	1.1	0.1	0.3	0.6	1.7	4.4	9.4	16.3	32.1	17.7	16.3	8.53





ตาราง 9 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญ  
ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคเหนือ

ประเด็นการบริการ	คะแนนความสำคัญ												ค่าเฉลี่ย	
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<b>ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>														
ด้าน ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	-	-	0.3	0.4	0.6	6.8	5.9	10.0	27.9	19.2	28.9	8.28	
ด้าน ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	-	0.1	0.4	0.6	1.6	5.9	6.0	10.0	27.1	15.9	32.5	8.29	
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	-	-	0.7	0.8	1.7	4.7	6.9	11.3	23.5	18.1	32.3	8.29	
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	-	0.3	0.4	0.4	2.5	5.2	5.8	13.3	21.9	16.6	33.6	8.27	
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	-	-	-	1.2	2.1	5.9	4.8	13.4	23.8	14.8	34.0	8.28	
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	-	-	0.3	0.7	1.5	6.5	8.0	13.1	24.1	18.0	27.8	8.14	
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	-	0.8	0.6	2.4	2.4	7.5	8.6	11.9	18.1	16.2	31.5	7.97	
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>														
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>														
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	-	0.1	-	0.7	1.1	4.1	4.0	8.8	19.6	17.7	43.9	8.68	
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	0.1	-	0.6	0.7	1.4	3.5	6.1	12.7	20.3	20.3	34.3	8.40	
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	0.5	-	0.2	0.8	1.7	4.9	5.4	12.9	21.3	17.2	35.1	8.33	
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	-	-	0.1	0.3	0.6	4.9	5.2	10.4	25.2	18.5	34.8	8.48	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	1.5	-	0.4	0.2	1.6	5.5	5.3	13.9	26.3	15.1	30.2	8.12	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	3.9	-	-	1.2	0.9	7.3	7.3	12.4	19.9	16.0	31.1	7.89	
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>														
ด้านยา	100.0	-	-	-	0.7	0.4	3.9	5.1	10.7	20.4	15.5	43.3	8.64	
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	-	-	0.2	0.7	0.6	3.0	5.2	12.2	19.1	16.2	42.8	8.64	
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>														
ด้านผลของการรักษา	100.0	-	-	0.3	0.7	0.5	3.2	4.0	9.8	22.9	15.0	43.6	8.67	



ตาราง 10 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญ

ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็นการบริการ	คะแนนความสำคัญ												ค่าเฉลี่ย
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>ความสะอาด ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>													
ด้าน ความสะอาด ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	0.5	0.3	0.2	0.6	0.6	5.7	6.1	11.1	26.1	18.0	30.8	8.27
ด้าน ความสะอาดและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	-	1.1	0.1	0.9	0.8	6.6	5.6	11.5	23.9	16.3	33.2	8.24
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	0.1	1.0	0.2	1.1	0.8	5.6	7.7	10.6	23.2	16.1	33.6	8.23
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	0.1	0.5	0.5	1.1	0.9	5.7	7.1	14.3	24.1	13.7	32.0	8.16
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	-	0.5	0.3	0.9	1.7	5.1	7.1	13.3	25.6	14.0	31.5	8.18
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	0.1	0.3	0.4	0.8	1.8	3.5	8.6	13.7	24.1	16.3	30.4	8.19
ด้านความสะอาดรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	0.1	0.4	1.1	2.3	1.8	6.1	9.9	13.3	19.4	12.7	32.9	7.98
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>													
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>													
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	-	0.4	0.2	0.8	1.1	3.0	6.7	9.7	20.8	14.7	42.6	8.56
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	-	0.2	0.3	1.4	2.0	3.2	5.2	13.9	22.6	14.7	36.5	8.36
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	1.3	0.7	0.2	1.0	0.5	4.1	6.4	11.9	22.2	14.2	37.5	8.28
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	-	0.3		0.9	1.4	3.5	5.4	11.1	24.0	15.3	38.1	8.47
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	1.9	-	0.2	1.1	1.1	5.2	4.9	13.7	25.4	14.4	32.1	8.13
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	12.4	-	0.8	0.8	1.6	5.0	7.1	11.4	20.9	11.4	28.6	7.13
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>													
ด้านยา	100.0	0.2	0.3	0.3	0.6	0.7	3.3	4.1	10.0	24.4	14.7	41.4	8.58
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	0.2	0.2	0.3	0.6	0.8	4.2	5.0	10.7	22.8	13.9	41.3	8.53
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>													
ด้านผลของการรักษา	100.0	-	-	0.3	0.3	0.9	4.0	5.2	9.7	22.4	16.9	40.3	8.58



ตาราง 11 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญ

ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคใต้

ประเด็นการบริการ	คะแนนความสำคัญ												ค่าเฉลี่ย	
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<b>ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>														
ด้าน ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	0.2	0.6	0.5	0.6	1.3	6.1	8.6	13.3	27.8	19.0	22.0	7.97	
ด้าน ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	-	0.9	0.5	0.9	1.9	5.4	8.2	12.4	27.6	14.4	27.8	8.03	
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	0.2	0.6	0.6	1.4	1.6	7.0	8.4	14.1	22.7	18.1	25.3	7.94	
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	-	0.9	0.8	0.8	2.0	7.0	10.0	11.8	22.0	17.3	27.4	7.96	
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	-	1.2	0.8	0.5	2.3	7.0	8.0	14.5	20.0	17.6	28.1	7.97	
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	0.1	0.3	1.4	1.2	1.7	7.6	7.8	13.2	24.5	16.9	25.3	7.91	
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	-	1.2	1.7	2.8	3.1	8.0	10.9	12.5	18.9	13.9	27.0	7.64	
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>														
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>														
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	0.1	0.8	0.2	0.6	0.9	5.0	5.1	12.2	19.1	16.0	40.0	8.44	
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	-	0.5	0.8	1.6	1.7	5.1	8.3	13.1	22.0	15.5	31.4	8.10	
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	1.3	0.5	0.5	0.7	1.4	5.3	7.1	13.3	23.2	14.2	32.5	8.10	
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	-	0.3	0.5	0.3	1.9	4.3	6.2	12.8	25.1	16.6	32.0	8.28	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	1.3	0.2	0.8	0.9	1.9	6.9	9.6	14.2	22.4	15.9	25.9	7.84	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	5.6	0.3	-	0.3	2.2	8.3	8.6	10.5	24.1	12.3	27.8	7.58	
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>														
ด้านยา	100.0	-	0.5	0.6	0.8	1.5	4.0	5.6	12.8	21.0	16.8	36.4	8.36	
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	0.2	0.3	0.5	1.1	1.2	5.0	5.5	13.1	19.2	16.7	37.2	8.35	
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>														
ด้านผลของการรักษา	100.0	-	0.3	0.5	0.8	1.4	4.3	6.6	12.9	17.5	17.7	38.0	8.40	



ตาราง 12 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจ

ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ทั่วประเทศ

ประเด็นการบริการ	คะแนนความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>													
ด้าน ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	0.7	0.5	0.6	1.0	1.8	8.2	11.4	20.2	30.7	14.3	10.6	7.43
ด้าน ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	0.4	0.6	0.7	1.5	1.7	7.9	10.2	15.8	28.6	16.1	16.5	7.63
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	0.5	0.6	0.9	1.4	1.9	8.5	12.0	18.3	27.1	15.7	13.1	7.46
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	0.5	0.6	0.8	1.3	2.3	8.4	11.1	19.9	27.3	15.7	12.1	7.44
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	0.5	0.6	0.8	1.3	2.8	8.2	11.7	20.6	26.4	14.9	12.2	7.41
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	0.4	0.4	0.9	1.2	2.1	8.1	11.8	20.8	27.6	14.6	12.1	7.44
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	0.9	1.5	1.6	3.6	3.3	12.9	14.0	19.1	23.1	11.7	8.3	6.85
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>													
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>													
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	0.5	0.4	0.4	1.2	1.2	5.3	8.1	15.8	28.7	19.9	18.5	7.89
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	0.4	0.5	0.9	1.8	1.7	6.1	10.9	19.9	29.0	17.1	11.7	7.53
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	2.1	0.5	0.3	1.3	1.6	6.9	10.1	19.6	28.9	16.9	11.8	7.44
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	0.5	0.3	0.4	1.0	1.5	5.7	8.7	17.6	32.4	18.1	13.8	7.74
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	3.2	0.3	0.6	1.2	2.1	8.1	11.0	20.3	30.7	13.6	8.9	7.19
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	8.9	0.5	0.7	1.4	2.4	7.7	11.8	20.5	25.2	11.6	9.3	6.67
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>													
ด้านยา	100.0	0.4	0.4	0.3	0.7	1.4	5.2	8.0	17.0	30.3	19.1	17.2	7.87
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	0.5	0.3	0.3	0.9	1.3	5.9	8.1	18.1	30.3	17.9	16.4	7.82
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>													
ด้านผลของการรักษา	100.0	0.7	0.3	0.3	0.7	1.2	5.7	7.8	16.7	31.5	19.8	15.3	7.83





ตาราง 13 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจ

ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร

ประเด็นการบริการ	คะแนนความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>													
ด้าน ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	0.7	1.1	0.9	1.3	1.4	6.7	12.5	20.3	29.4	13.6	12.1	7.41
ด้าน ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	0.7	0.8	0.7	2.2	1.5	9.0	12.7	15.7	27.1	15.3	14.3	7.44
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	0.9	0.7	1.1	0.5	2.3	7.6	11.3	16.3	28.8	16.3	14.2	7.52
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	1.3	0.5	0.8	1.3	1.3	6.4	11.1	18.4	27.8	16.3	14.8	7.55
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	0.5	0.7	0.9	1.0	2.8	6.0	11.6	17.5	27.0	17.3	14.7	7.57
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	0.7	0.7	0.9	1.2	1.4	7.8	11.3	21.3	28.0	14.6	12.1	7.44
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	1.1	1.7	1.7	3.7	3.2	12.4	15.4	19.1	21.9	10.8	9.0	6.80
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>													
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>													
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	0.7	0.3	0.4	0.9	0.7	4.2	6.8	14.8	27.2	21.0	23.0	8.09
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	0.8	0.5	0.4	1.3	1.1	6.4	11.2	18.9	28.4	19.9	11.1	7.58
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	2.5	0.7	-	1.2	1.0	8.6	10.1	17.5	28.6	18.2	11.6	7.44
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	1.1	0.4	0.8	0.8	1.0	6.5	9.5	17.6	29.6	19.9	12.8	7.65
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	3.9	0.6	0.6	1.3	0.7	9.0	14.9	20.6	29.3	11.2	7.9	7.02
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	9.0	0.9	0.3	2.4	1.5	6.6	11.3	21.8	24.2	11.9	10.1	6.70
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>													
ด้านยา	100.0	0.9	0.4	0.3	0.7	1.6	4.0	7.8	16.0	27.6	19.4	21.3	7.96
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	0.8	0.2	0.3	0.4	1.6	5.2	6.3	16.4	31.6	18.3	18.9	7.94
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>													
ด้านผลของการรักษา	100.0	0.9	0.4	0.1	0.6	0.4	5.3	6.5	14.8	31.5	22.9	16.6	7.97



ตาราง 14 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจ

ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคกลาง

ประเด็นการบริการ	คะแนนความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>													
ด้าน ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	1.4	0.4	0.6	0.6	1.3	8.8	10.5	20.2	32.1	13.7	10.4	7.41
ด้าน ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	0.4	0.4	0.7	1.1	2.4	8.1	10.0	16.2	27.4	15.8	17.5	7.65
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	0.5	0.6	1.0	1.5	1.7	8.5	13.8	17.8	27.7	14.5	12.4	7.39
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	0.5	0.8	0.8	0.8	2.7	7.7	13.6	19.2	28.3	14.0	11.6	7.38
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	0.6	0.7	0.8	0.8	2.7	9.3	12.6	22.0	25.2	13.5	11.8	7.33
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	0.4	0.1	1.0	1.0	2.0	7.0	12.5	22.8	27.9	13.7	11.6	7.45
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	1.4	1.4	1.7	3.2	3.5	12.6	14.6	19.9	23.1	11.0	7.6	6.78
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>													
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>													
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	0.4	0.1	0.6	1.1	1.4	5.0	7.6	17.0	29.3	18.5	19.0	7.90
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	0.4	0.3	1.0	1.0	1.7	6.0	10.3	22.1	29.5	15.0	12.7	7.57
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	3.1	0.5	0.7	0.8	1.7	5.9	9.5	22.6	28.9	14.4	11.9	7.35
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	0.6	-	0.3	1.0	1.4	6.3	8.2	18.5	33.0	16.2	14.5	7.74
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	4.9	-	0.2	0.6	4.6	6.8	9.9	21.3	31.9	12.8	7.0	7.03
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	9.2	0.5	1.1	1.3	3.3	7.3	9.8	24.1	26.3	9.8	7.3	6.55
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>													
ด้านยา	100.0	0.4	0.4	0.4	0.5	1.7	4.8	8.2	16.6	31.5	17.2	18.3	7.88
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	0.8	0.3	0.2	0.8	1.3	4.2	8.4	19.1	30.6	16.2	18.1	7.85
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>													
ด้านผลของการรักษา	100.0	1.1	0.1	0.3	0.6	1.7	4.4	9.4	16.3	32.1	17.7	16.3	7.81



ตาราง 15 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจ

ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคเหนือ

ประเด็นการบริการ	คะแนนความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>													
ด้าน ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	-	0.6	0.3	1.0	2.3	8.3	10.4	19.7	32.9	15.9	8.6	7.48
ด้าน ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	-	0.4	0.6	1.7	1.7	8.4	8.4	14.7	29.3	18.2	16.6	7.73
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	-	0.3	0.6	1.8	1.8	7.3	12.3	19.7	25.3	17.7	13.2	7.56
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	-	0.4	0.7	1.5	2.9	8.0	10.4	20.0	25.6	18.3	12.2	7.51
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	-	0.3	0.1	1.8	2.1	8.6	11.8	18.9	29.1	16.7	10.6	7.49
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	0.1	0.4	0.6	1.3	2.5	8.0	12.5	18.4	28.6	16.6	11.0	7.47
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	0.4	1.3	1.3	3.8	2.7	13.7	12.7	19.6	23.1	13.2	8.2	6.94
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>													
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>													
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	-	0.1	0.4	1.6	1.6	5.6	5.8	16.2	28.5	22.6	17.6	7.96
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	0.1	0.1	1.3	1.8	1.3	5.0	10.8	20.5	28.4	19.8	10.9	7.61
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	1.1	-	0.2	1.5	1.5	6.9	9.7	20.1	27.9	19.6	11.5	7.59
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	0.1	0.3	0.1	0.6	1.2	4.9	8.2	18.8	32.4	20.4	13.0	7.85
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	2.5	0.4	0.8	0.6	1.8	6.9	9.9	21.5	32.3	13.8	9.5	7.33
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	4.5	0.9	-	1.5	2.4	7.9	12.1	19.4	25.6	14.2	11.5	7.10
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>													
ด้านยา	100.0	-	-	-	0.7	1.0	5.0	8.3	18.7	29.3	21.2	15.8	7.95
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	-	0.1	0.1	0.7	1.1	5.1	8.7	18.6	30.5	20.9	14.2	7.88
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>													
ด้านผลของการรักษา	100.0	0.1	0.4	0.2	1.0	0.7	5.2	6.1	18.9	30.3	20.8	16.3	7.94



ตาราง 16 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจ

ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็นการบริการ	คะแนนความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<b>ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>														
ด้าน ความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	0.6	0.3	0.6	1.3	1.9	7.7	10.2	18.9	29.6	15.7	13.2	7.55	
ด้าน ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	0.3	0.6	0.9	1.3	1.1	6.2	9.7	16.1	29.4	16.3	18.1	7.75	
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	0.3	0.7	0.7	1.1	2.0	8.6	9.6	18.2	27.9	16.1	14.8	7.57	
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	0.4	0.3	0.9	1.4	2.1	9.2	7.7	20.8	29.4	15.8	12.0	7.50	
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	0.4	0.6	0.8	1.5	3.0	7.4	10.5	21.7	26.3	14.3	13.5	7.45	
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	0.3	0.6	0.7	1.2	1.9	8.0	9.6	20.7	27.2	15.2	14.6	7.56	
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	0.8	1.2	1.4	3.5	3.3	12.0	12.7	18.1	25.0	12.7	9.3	6.98	
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>														
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>														
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	0.8	0.9	0.1	1.1	1.2	5.3	9.5	14.5	29.7	18.9	18.0	7.82	
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	0.3	0.6	0.5	2.4	2.1	5.7	10.4	17.7	29.6	16.8	13.9	7.59	
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	1.9	0.7	0.2	1.7	1.9	6.5	9.3	18.5	28.2	17.2	13.9	7.52	
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	0.3	0.4	0.5	1.4	2.0	4.8	8.9	15.0	33.0	17.7	16.0	7.79	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	2.5	0.2	0.6	2.0	0.7	8.7	9.6	18.3	29.6	15.4	12.4	7.39	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	12.5	-	1.0	1.0	1.9	7.2	12.0	17.6	24.5	11.4	10.9	6.51	
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>														
ด้านยา	100.0	0.3	0.4	0.3	0.8	1.2	5.9	6.8	15.0	32.2	20.0	17.1	7.92	
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	0.2	0.3	0.3	0.9	1.1	8.0	8.2	17.3	29.3	17.5	16.9	7.80	
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>														
ด้านผลของการรักษา	100.0	0.5	0.3	0.3	0.6	0.9	7.3	7.2	16.0	31.8	20.0	15.1	7.84	





ตาราง 17 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการให้คะแนนความพึงพอใจ

ต่อประเด็นการบริการในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคใต้

ประเด็นการบริการ	คะแนนความพึงพอใจ												ค่าเฉลี่ย	
	รวม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<b>ความสะอาด ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ</b>														
ด้าน ความสะอาด ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	100.0	0.5	0.6	0.6	1.3	2.3	9.1	14.9	23.1	29.2	11.0	7.4	7.18	
ด้าน ความสะอาดและรวดเร็วในการเดินทางไป สถานพยาบาล	100.0	0.6	0.9	0.6	1.4	2.5	8.7	10.4	16.0	30.0	14.6	14.3	7.48	
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	100.0	0.9	0.9	1.2	2.3	1.6	11.1	14.0	19.8	24.8	13.7	9.7	7.13	
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	100.0	0.6	0.9	1.1	1.4	2.7	11.0	14.3	21.0	23.2	14.3	9.5	7.15	
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	100.0	0.8	1.1	1.2	1.4	3.3	10.1	12.7	22.5	24.4	13.0	9.5	7.12	
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	0.9	0.3	1.6	1.7	2.6	10.6	14.7	19.9	26.0	12.2	9.5	7.12	
ด้านความสะอาดรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	100.0	0.8	2.0	2.2	4.1	3.9	14.9	15.6	18.5	20.7	10.5	6.8	6.60	
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>														
<b>คุณภาพการบริการของบุคลากร</b>														
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	100.0	0.9	0.6	0.6	1.1	1.2	6.7	10.7	17.1	28.2	18.8	14.1	7.63	
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	100.0	0.3	0.9	1.6	2.3	2.7	8.0	13.1	20.8	28.3	13.9	8.1	7.18	
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	100.0	1.6	0.5	0.7	1.1	2.1	7.5	13.1	18.1	31.8	15.5	8.0	7.30	
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	100.0	0.2	0.3	0.6	0.8	2.1	6.3	9.0	19.3	33.7	17.3	10.4	7.62	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	100.0	2.1	0.2	1.3	1.2	3.1	9.0	12.6	20.7	30.8	13.4	5.6	7.07	
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	100.0	6.2	0.3	0.6	1.2	3.4	10.5	15.1	20.1	25.3	11.7	5.6	6.66	
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>														
ด้านยา	100.0	0.6	0.9	0.5	1.1	1.7	6.2	9.7	20.5	29.2	17.3	12.3	7.57	
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและ รักษาพยาบาล	100.0	0.9	0.6	0.8	1.7	1.4	6.7	8.9	19.2	29.9	17.5	12.4	7.54	
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>														
ด้านผลของการรักษา	100.0	0.9	0.5	0.5	1.3	2.2	6.1	10.1	17.9	31.4	17.8	11.3	7.55	



ตาราง 18 ร้อยละของข้าราชการที่ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาล เข้ารับบริการสาธารณสุข  
(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามการประสบปัญหา และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	รวม	การประสบปัญหาการใช้สิทธิรักษายาบาล		
		เคย	ไม่เคย	ไม่ตอบ
<b>เพศ</b>	100.0	52.0	47.0	1.0
ชาย	100.0	50.6	48.4	1.0
หญิง	100.0	52.9	46.0	1.1
<b>อายุ</b>	100.0	52.0	47.0	1.0
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	52.3	46.3	1.4
31 - 40 ปี	100.0	55.0	43.7	1.3
41 - 50 ปี	100.0	53.0	45.9	1.1
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	48.7	50.6	0.7
<b>อายุราชการ</b>	100.0	52.0	47.0	1.0
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	53.5	45.3	1.2
11 - 20 ปี	100.0	52.4	46.2	1.4
21 - 30 ปี	100.0	54.2	45.3	0.5
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	47.2	51.7	1.1
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	52.0	47.0	1.0
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	53.8	43.7	2.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	53.3	45.6	1.1
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	48.7	50.5	0.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	51.7	47.2	1.1
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	54.4	45.0	0.6
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	44.4	55.6	-
อื่น ๆ	100.0	77.1	22.9	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิรักษายาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	52.0	47.0	1.0
1 - 3 คน	100.0	47.0	52.0	1.0
3 - 5 คน	100.0	54.2	44.8	1.0
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	64.2	33.2	2.6

ตาราง 19 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อระเบียบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนกรณีฉุกเฉิน และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่วประเทศ	ระเบียบเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน	
		เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
<b>เพศ</b>	100.0	74.5	25.5
ชาย	100.0	75.9	24.1
หญิง	100.0	73.4	26.6
<b>อายุ</b>	100.0	74.5	25.5
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	84.0	16.0
31 - 40 ปี	100.0	75.6	24.4
41 - 50 ปี	100.0	72.3	27.7
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	73.3	26.7
<b>อายุราชการ</b>	100.0	74.5	25.5
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	81.1	18.9
11 - 20 ปี	100.0	71.3	28.7
21 - 30 ปี	100.0	74.0	26.0
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	71.8	28.2
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	74.5	25.5
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	72.7	27.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	74.2	25.8
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	75.4	24.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	74.5	25.5
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	74.5	25.5
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	76.2	23.8
อื่น ๆ	100.0	60.0	40.0
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาลของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	74.5	25.5
1 - 3 คน	100.0	75.0	25.0
3 - 5 คน	100.0	74.6	25.4
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	69.4	30.6

ตาราง 20 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดให้ใช้สิทธิอื่น

ก่อนการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่วประเทศ	การใช้สิทธิสวัสดิการอื่นก่อนใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ		
		เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ไม่ตอบ
<b>เพศ</b>	100.0	68.5	31.2	0.3
ชาย	100.0	70.8	28.9	0.3
หญิง	100.0	66.8	32.8	0.4
<b>อายุ</b>	100.0	68.5	31.2	0.3
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	71.8	28.0	0.2
31 - 40 ปี	100.0	67.2	32.5	0.3
41 - 50 ปี	100.0	66.1	33.4	0.5
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	71.6	28.2	0.2
<b>อายุราชการ</b>	100.0	68.5	31.2	0.3
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	69.0	30.8	0.2
11 - 20 ปี	100.0	66.2	33.4	0.4
21 - 30 ปี	100.0	67.8	31.9	0.3
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	73.4	26.4	0.2
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	68.5	31.2	0.3
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	70.2	29.8	
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	72.3	27.2	0.5
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	69.6	30.2	0.2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	67.8	31.9	0.3
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	67.3	32.7	-
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	73.8	26.2	-
อื่น ๆ	100.0	21.2	78.8	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษายาบาลของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	68.5	31.2	0.3
1 - 3 คน	100.0	71.3	28.6	0.1
3 - 5 คน	100.0	67.6	32.0	0.4
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	58.4	40.8	0.8

ตาราง 21 ร้อยละของข้าราชการที่เคย/ไม่เคยร้องเรียนหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง  
สวัสดิการโรงพยาบาลของข้าราชการ และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่วประเทศ	การร้องเรียนหรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์		
		เคย	ไม่เคย	ไม่เคยและ คิดว่าไม่จำเป็น
<b>เพศ</b>	100.0	5.4	49.7	44.9
ชาย	100.0	4.7	46.4	48.9
หญิง	100.0	4.7	46.4	48.9
<b>อายุ</b>	100.0	5.4	49.7	44.9
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	4.0	58.9	37.1
31 - 40 ปี	100.0	5.9	54.8	39.3
41 - 50 ปี	100.0	5.8	49.6	44.6
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	4.9	42.4	52.7
<b>อายุราชการ</b>	100.0	5.4	49.7	44.9
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	5.2	55.0	39.8
11 - 20 ปี	100.0	5.7	52.8	41.5
21 - 30 ปี	100.0	5.4	47.0	47.6
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	5.3	41.2	53.5
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	5.4	49.7	44.9
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	1.9	45.8	52.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	4.4	47.1	48.5
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	3.4	53.2	43.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	6.0	49.3	44.7
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	5.7	52.7	41.6
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	5.7	50.2	44.1
อื่น ๆ	100.0	-	100.0	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษายาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	5.4	49.7	44.9
1 - 3 คน	100.0	5.2	46.8	48.0
3 - 5 คน	100.0	5.7	50.6	43.7
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	4.1	59.9	36.0

ตาราง 22 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษายาบาล  
เมื่อเทียบกับสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่วประเทศ	มาตรฐานการรักษายาบาลตามสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล ของข้าราชการเมื่อเทียบกับสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า				
		มีมาตรฐาน สูงกว่า	มาตรฐาน เดียวกัน	มาตรฐาน ต่ำกว่า	ไม่แน่ใจ	ไม่ตอบ
<b>เพศ</b>	100.0	24.9	35.5	17.9	20.9	0.8
ชาย	100.0	25.3	39.0	16.9	18.0	0.8
หญิง	100.0	24.6	32.9	18.6	23.0	0.9
<b>อายุ</b>	100.0	24.9	35.5	17.9	20.9	0.8
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	28.2	39.5	19.9	11.8	0.6
31 - 40 ปี	100.0	25.9	35.8	18.8	18.9	0.6
41 - 50 ปี	100.0	26.2	33.7	17.5	21.8	0.8
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	21.5	36.2	16.9	24.4	1.0
<b>อายุราชการ</b>	100.0	24.9	35.5	17.9	20.9	0.8
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	28.7	36.7	18.6	15.3	0.7
11 - 20 ปี	100.0	25.9	34.9	17.8	20.5	0.9
21 - 30 ปี	100.0	23.8	33.8	19.0	22.8	0.6
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	19.5	37.7	15.4	26.2	1.2
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	24.9	35.5	17.9	20.9	0.8
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	18.3	43.8	19.0	16.9	2.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	22.2	36.5	19.4	20.9	1.0
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	24.4	35.8	16.8	22.2	0.8
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	100.0	25.6	35.2	17.8	20.6	0.8
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	25.3	34.4	17.2	22.6	0.5
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	29.2	31.5	20.8	18.5	-
อื่น ๆ	100.0	63.5	-	36.5	-	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษายาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	24.9	35.5	17.9	20.9	0.8
1 - 3 คน	100.0	22.8	36.9	19.0	20.4	0.9
3 - 5 คน	100.0	26.1	34.8	17.3	21.1	0.7
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	26.0	33.7	16.9	22.1	1.3



ตาราง 23 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาล  
เมื่อเทียบกับสิทธิประกันสังคม และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่วประเทศ	มาตรฐานการรักษาพยาบาลตามสิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาล ของข้าราชการเมื่อเทียบกับสิทธิประกันสังคม				
		มีมาตรฐาน สูงกว่า	มาตรฐาน เดียวกัน	มาตรฐาน ต่ำกว่า	ไม่แน่ใจ	ไม่ตอบ
<b>เพศ</b>	100.0	22.2	37.9	16.4	22.1	1.4
ชาย	100.0	22.6	40.4	15.8	19.6	1.6
หญิง	100.0	21.8	36.0	16.8	24.0	1.4
<b>อายุ</b>	100.0	22.2	37.9	16.4	22.1	1.4
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	23.1	44.6	17.3	14.2	0.8
31 - 40 ปี	100.0	22.7	38.9	18.1	19.2	1.1
41 - 50 ปี	100.0	23.8	35.9	15.6	23.2	1.5
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	19.6	37.2	15.4	25.9	1.9
<b>อายุราชการ</b>	100.0	22.2	37.9	16.4	22.1	1.4
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	25.3	41.0	17.2	15.7	0.8
11 - 20 ปี	100.0	22.1	37.3	17.5	21.8	1.3
21 - 30 ปี	100.0	21.4	36.4	16.1	24.7	1.4
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	19.2	36.9	14.0	27.4	2.5
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	22.2	37.9	16.4	22.1	1.4
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	17.7	44.2	17.2	16.1	4.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	19.9	37.2	18.0	22.9	2.0
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	20.3	39.4	15.2	23.8	1.3
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	100.0	23.1	38.0	15.7	21.8	1.4
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	21.6	35.9	18.3	23.3	0.9
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	23.4	37.3	23.8	15.5	-
อื่น ๆ	100.0	42.4	-	40.0	17.6	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	22.2	37.9	16.4	22.1	1.4
1 - 3 คน	100.0	20.3	39.0	17.0	22.2	1.5
3 - 5 คน	100.0	23.4	37.2	15.9	22.2	1.3
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	21.6	37.1	17.3	21.9	2.1

ตาราง 24 ร้อยละข้าราชการพลเรือน จำแนกตามความคิดเห็นความครอบคลุมของสวัสดิการ  
การรักษาโรค และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	รวม	การครอบคลุมโรคที่จำเป็น		
		เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ
<b>เพศ</b>	100.0	37.7	29.9	32.4
ชาย	100.0	39.8	29.5	30.7
หญิง	100.0	36.1	30.3	33.6
<b>อายุ</b>	100.0	37.7	29.9	32.4
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	34.7	25.6	39.7
31 - 40 ปี	100.0	35.1	29.7	35.2
41 - 50 ปี	100.0	36.4	31.8	31.8
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	42.4	29.2	28.4
<b>อายุราชการ</b>	100.0	37.7	29.9	32.4
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	35.9	27.7	36.4
11 - 20 ปี	100.0	35.9	30.9	33.2
21 - 30 ปี	100.0	38.4	31.3	30.3
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	42.4	29.2	28.4
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	37.7	29.9	32.4
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	40.0	29.6	30.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	35.7	28.9	35.4
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	37.8	28.4	33.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	38.1	29.8	32.1
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	37.2	32.9	29.9
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	43.7	24.0	32.3
อื่น ๆ	100.0		78.8	21.2
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	37.7	29.9	32.4
1 - 3 คน	100.0	38.4	28.3	33.3
3 - 5 คน	100.0	37.9	30.2	31.9
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	29.8	39.3	30.9

ตาราง 25 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นข้อเสนอแนะปรับปรุง

สวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่วประเทศ	ความคิดเห็น		
		ไม่ควรปรับปรุง / ดีแล้ว	ควรปรับปรุง	ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ
<b>เพศ</b>	100.0	29.1	57.5	13.4
ชาย	100.0	31.9	54.9	13.2
หญิง	100.0	27.0	59.3	13.7
<b>อายุ</b>	100.0	29.1	57.5	13.4
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	24.9	55.5	19.6
31 - 40 ปี	100.0	27.5	58.5	14.0
41 - 50 ปี	100.0	28.4	58.8	12.8
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	32.5	55.4	12.1
<b>อายุราชการ</b>	100.0	29.1	57.5	13.4
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	27.3	56.5	16.2
11 - 20 ปี	100.0	27.5	59.8	12.7
21 - 30 ปี	100.0	29.9	57.9	12.2
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	32.7	54.3	13.0
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	29.1	57.5	13.4
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	33.0	54.8	12.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	31.2	54.9	13.9
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	26.1	58.8	15.1
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	29.2	57.3	13.5
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	27.6	60.8	11.6
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	32.6	51.7	15.7
อื่น ๆ	100.0	-	78.8	21.2
<b>จำนวนผู้มีสิทธิรักษายาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	29.1	57.5	13.4
1 - 3 คน	100.0	30.2	54.4	15.4
3 - 5 คน	100.0	28.9	58.8	12.3
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	22.6	64.7	12.7

ตาราง 26 ร้อยละข้าราชการ จำแนกความคิดเห็นต่อการปรับสวัสดิการรักษายาบาลทุกประเภท  
ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	ทั่วประเทศ	การปรับสวัสดิการรักษายาบาลทุกประเภทให้มีมาตรฐานเดียวกัน		
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความคิดเห็น
<b>เพศ</b>	100.0	81.2	18.3	0.5
ชาย	100.0	84.5	15.0	0.5
หญิง	100.0	78.8	20.7	0.5
<b>อายุ</b>	100.0	81.2	18.3	0.5
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	78.2	20.8	1.1
31 - 40 ปี	100.0	80.0	19.7	0.3
41 - 50 ปี	100.0	79.4	20.1	0.6
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	85.5	14.2	0.3
<b>อายุราชการ</b>	100.0	81.2	18.3	0.5
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	79.7	19.8	0.5
11 - 20 ปี	100.0	78.4	21.1	0.5
21 - 30 ปี	100.0	82.5	17.2	0.4
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	86.5	12.9	0.6
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	81.2	18.3	0.5
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	82.4	17.6	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	81.4	18.1	0.5
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	80.9	18.6	0.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	81.2	18.3	0.5
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	81.8	17.8	0.4
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	72.9	27.1	-
อื่น ๆ	100.0	57.6	42.4	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิรักษายาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	81.2	18.3	0.5
1 - 3 คน	100.0	83.2	16.2	0.6
3 - 5 คน	100.0	80.1	19.5	0.4
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	78.9	20.8	0.3

ตาราง 27 ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามความคิดเห็นของอาการเจ็บป่วย

ที่ต้องรีบแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	อาการเจ็บป่วย			
	เจ็บหน้าอก หายใจหอบ เหนื่อย หายใจ ไม่สะดวก หายใจลำบาก	หมดสติ ช็อค ซีม สลิมสลือ	กินสารพิษ หรือ ยาพิษ	ไม่ตอบ
<b>เพศ</b>	73.0	81.6	73.5	1.6
ชาย	72.7	80.6	72.7	1.5
หญิง	74.5	82.3	74.1	1.7
<b>อายุ</b>	73.8	81.6	73.5	1.6
น้อยกว่า 31 ปี	75.4	84.8	77.7	1.3
31 - 40 ปี	75.4	82.9	74.4	1.1
41 - 50 ปี	72.3	79.7	72.5	1.8
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	73.7	81.7	72.6	1.7
<b>อายุราชการ</b>	73.8	81.6	73.5	1.6
น้อยกว่า 11 ปี	75.9	83.8	76.2	1.4
11 - 20 ปี	73.0	81.1	71.5	1.4
21 - 30 ปี	73.5	79.9	73.3	1.8
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	72.7	82.1	73.8	1.6
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	73.8	81.6	73.5	1.6
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	71.6	74.7	71.8	0.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	67.4	79.2	71.2	1.3
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	71.1	81.0	76.7	1.9
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	75.4	82.0	73.3	1.7
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	75.1	83.3	75.2	1.3
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	71.2	87.3	66.1	-
อื่น ๆ	60.0	81.2	100.0	-
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	73.8	81.6	73.5	1.6
1 - 3 คน	74.4	81.1	72.2	1.3
3 - 5 คน	73.8	81.7	74.5	1.7
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	68.4	82.7	70.7	2.0

**ตาราง 28** ร้อยละของข้าราชการ จำแนกตามการเคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพ  
และลักษณะทางประชากร/สังคม

ลักษณะทางประชากร/สังคม	รวม	การให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน	
		เคย	ไม่เคย
<b>เพศ</b>	100.0	23.7	76.3
ชาย	100.0	25.6	74.4
หญิง	100.0	22.2	77.8
<b>อายุ</b>	100.0	23.7	76.3
น้อยกว่า 31 ปี	100.0	17.0	83.0
31 - 40 ปี	100.0	21.3	78.7
41 - 50 ปี	100.0	24.1	75.9
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	100.0	23.8	76.2
<b>อายุราชการ</b>	100.0	23.7	76.3
น้อยกว่า 11 ปี	100.0	23.1	76.9
11 - 20 ปี	100.0	24.9	75.1
21 - 30 ปี	100.0	22.1	77.9
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	100.0	24.7	75.3
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	100.0	23.7	76.3
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	100.0	21.4	78.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	100.0	23.2	76.8
ปวส. ปวท. อนุปริญญา	100.0	23.5	76.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100.0	23.8	76.2
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	100.0	24.1	75.9
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	100.0	15.9	84.1
อื่น ๆ	100.0	17.6	82.4
<b>จำนวนผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาล ของข้าราชการในครัวเรือน</b>	100.0	23.7	76.3
1 - 3 คน	100.0	23.0	77.0
3 - 5 คน	100.0	24.1	75.9
ตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป	100.0	22.9	77.1