

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ ณ.สถานีนอนามัย 4 แห่ง ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 120 คน ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2542 นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว การได้รับสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ด้านสิทธิของผู้ป่วย ตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย 10 ประการ ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ด้านระดับความพึงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย และแหล่งข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วย ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	จำนวน (120)	ร้อยละ (100)
เพศ	หญิง			72	60.0
	ชาย			48	40.0
อายุ (ปี)	15 – 24			23	19.1
	25 – 34			34	28.3
	35 – 44			28	23.3
	45 – 54			19	15.8
	55 – 64			16	13.3
อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 36.93 ปี					
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา			65	54.2
	มัธยมศึกษา			29	24.2
	ปวช./ปวศ./อนุปริญญา			7	5.8
	ปริญญาตรีขึ้นไป			19	15.8
อาชีพ	รับจ้าง			38	31.7
	ค้าขาย			26	21.7
	เกษตรกรกรรม			23	19.1
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			15	12.5
	นักเรียน/นักศึกษา			14	11.7
	แม่บ้าน			4	3.3

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 เพศชายร้อยละ 40 ช่วงอายุที่พบมากที่สุดคือ 25 – 34 ปี ร้อยละ 28.4 รองลงมาคือช่วงอายุ 35 – 44 ปี ร้อยละ 23.4 อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคือ 37 ปี ส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 24.2 อาชีพที่พบมากที่สุดคืออาชีพ รับจ้าง ร้อยละ 31.7 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย ร้อยละ 21.7 อาชีพที่พบน้อยที่สุดคืออาชีพแม่บ้าน ร้อยละ 3.3

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวและรายได้รวมของครอบครัวต่อเดือน

จำนวนสมาชิกในครอบครัว และ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน	จำนวน (120)	ร้อยละ (100)
จำนวนสมาชิกในครอบครัว (คน)		
1 - 4	80	66.7
5 - 8	39	32.5
9 ขึ้นไป	1	0.8
เฉลี่ย 4 คน		
รายได้รวมของครอบครัวต่อเดือน (บาทต่อเดือน)		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	80	67.1
5,001 – 10,000 บาท	16	13.1
10,001 – 15,000 บาท	5	4.2
15,001 – 20,000 บาท	9	7.4
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	10	8.2
เฉลี่ย 8,884.58 บาท		

จากตาราง 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัวอยู่ในกลุ่ม 1 - 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 เฉลี่ยครอบครัวละ 4 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.1 รายได้ต่ำสุดคือ 100 บาท รายได้สูงสุดคือ 200,000 บาท มีจำนวน 1 ราย รายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคือ 8,884.58 บาท

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการมีบัตรสวัสดิการช่วยเหลือด้านค่ารักษาพยาบาล

บัตรสวัสดิการช่วยเหลือด้านค่ารักษาพยาบาล	จำนวน (120)	ร้อยละ (100)
มีบัตร	98	81.7
ไม่มีบัตร	22	18.3

จากตาราง 3 กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่สถานีอนามัย ส่วนใหญ่มีบัตรช่วยเหลือด้านค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 81.7 ไม่มีบัตรใดๆ คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละบัตรสวัสดิการช่วยเหลือด้านค่ารักษาพยาบาลในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของบัตร

ประเภทของบัตร	จำนวน (บัตร) (118)	ร้อยละ (100)
บัตรประกันสุขภาพ	43	36.4
บัตรประกันสังคม	21	17.8
บัตรข้าราชการ	17	14.4
บัตรผู้สูงอายุ	14	11.9
กรมธรรม์ประกันชีวิต	11	9.3
บัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย	9	7.7
บัตรทหารผ่านศึก	3	2.5

จากตาราง 4 พบว่าครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างที่มีบัตรจำนวน 98 ราย มีบัตรสวัสดิการช่วยเหลือด้านค่ารักษาพยาบาลรวม 118 บัตร ซึ่งเป็นบัตรประเภทบัตรประกันสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือบัตรประกันสังคม และบัตรข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 17.5 และร้อยละ 14.2 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือบัตรประเภททหารผ่านศึก คิดเป็นร้อยละ 2.5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ด้านสิทธิของผู้ป่วย ตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย 10 ประการ ของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับคะแนนการรับรู้สิทธิของผู้ป่วยในภาพรวม

ระดับการรับรู้ของผู้ป่วยโดยรวม	ระดับคะแนน	จำนวน (120)	ร้อยละ (100)
รับรู้ระดับสูง	สูงกว่าหรือเท่ากับ 27.85	25	20.8
รับรู้ระดับปานกลาง	ระหว่าง 20.76 – 27.84	77	64.2
รับรู้ระดับต่ำ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20.77	18	15.0

\* คะแนนเต็ม 35 คะแนนต่ำสุด 14 คะแนนสูงสุด 31 ค่าเฉลี่ย 24.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.54

จากตาราง 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการรับรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 64.2 มีการรับรู้ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 20.8 และมีการรับรู้ระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 15

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิ  
พื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ” (สิทธิข้อ 1)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อ 1 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
1.1 ผู้สูงอายุเกิน 60 ปี สามารถไปรับบริการที่สถานีนอนามัย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ถ้ามีบัตรสงเคราะห์ผู้สูงอายุ	109	(90.8)	11	(9.2)
1.2 เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยมีหน้าที่ควบคุมป้องกันโรค ให้แก่ประชาชนในเขตที่รับผิดชอบ	108	(90.0)	12	(10.0)
1.3 เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย นอกจากจะทำหน้าที่ด้านการรักษาพยาบาลแล้ว ยังทำหน้าที่ให้ความรู้เบื้องต้นในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัวแก่ประชาชน	105	(87.5)	15	(12.5)
1.4 บัตรประกันสุขภาพ 1 บัตร (500 บาท) สามารถใช้ได้ ในกำหนดเวลา 1 ปี	103	(85.8)	17	(14.2)
1.5 ผู้ที่ไม่มีบัตรสงเคราะห์ หรือสิทธิบัตรใดๆ สามารถไปรับบริการที่สถานีนอนามัยได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ถ้าซื้อบัตรประกันสุขภาพรายปี	99	(82.5)	21	(17.5)
1.6 ถ้าสภาพแวดล้อมมีกลิ่นเหม็น หรือมีสิ่งรำคาญ รบกวน ประชาชนสามารถร้องเรียนได้	96	(80.0)	24	(20.0)
1.7 เด็กแรกเกิดจนถึงอายุ 12 เมื่อไปรับบริการที่สถานีนอนามัยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ถ้าใช้บัตรสุขภาพเด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี	91	(75.8)	29	(24.2)

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ” (สิทธิข้อ 1) (ต่อ)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อ 1 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
1.8 เมื่อเจ็บป่วยประชาชนที่มีบัตรสงเคราะห์ และบัตรประกันสุขภาพ หรือบัตรอื่น ๆ ตามสิทธิเช่นบัตรกำนัน ผู้ใหญ่บ้านสามารถไปรับบริการที่สถานีอนามัยได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	86	(71.7)	34	(28.3)
1.9 บัตรประกันสุขภาพ 1 บัตร 500 บาท มี สิทธิใช้ได้ 5 คน	69	(57.5)	51	(42.5)
1.10 ผู้ป่วยหนักหรือผู้ป่วยอุบัติเหตุสามารถเรียกใช้บริการจากเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยได้ตลอดเวลา	66	(55.0)	54	(45.0)

\* คะแนนเต็ม 10 คะแนนต่ำสุด 3 คะแนนสูงสุด 10 ค่าเฉลี่ย 7.78 คิดเป็นร้อยละ 77.8

จากตาราง 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อ 1 สูงกว่าค่าเฉลี่ยจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ผู้สูงอายุเกิน 60 ปี สามารถไปรับบริการที่สถานีอนามัยโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ถ้ามีบัตรสงเคราะห์ผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีหน้าที่ควบคุมป้องกันโรคให้แก่ประชาชนในเขตที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยนอกจากจะทำหน้าที่ด้านการรักษาพยาบาลแล้วยังทำหน้าที่ให้ความรู้เบื้องต้นในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัวแก่ประชาชน บัตรประกันสุขภาพ 1 บัตร (500บาท) สามารถใช้ได้กำหนดเวลา 1 ปี ผู้ที่ไม่มีบัตรสงเคราะห์หรือสิทธิบัตรใด ๆ สามารถไปรับบริการที่สถานีอนามัยได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ถ้าซื้อบัตรประกันสุขภาพรายปี ถ้าสภาพแวดล้อมมีกลิ่นเหม็นหรือมีสิ่งรำคาญรบกวน ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 90.8 ลงมาถึง ร้อยละ 80 ที่เหลือจำนวน 4 ข้อ กลุ่มตัวอย่างรับรู้ถูกต้อง

ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ได้แก่ เด็กแรกเกิดจนถึงอายุ 12 ปี เมื่อไปรับบริการที่สถานีนอนามัย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลถ้าใช้บัตรสุขภาพเด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี เมื่อเจ็บป่วยประชาชนที่มีบัตรสงเคราะห์ และบัตรประกันสุขภาพหรือบัตรอื่น ๆ เช่นบัตรกำนัง, ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้นสามารถไปรับบริการที่สถานีนอนามัยได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บัตรประกันสุขภาพ 1 บัตรมีสิทธิใช้ได้ไม่เกิน 5 คน ผู้ป่วยหนักหรือผู้ป่วยอุบัติเหตุสามารถเรียกใช้บริการจากเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยได้ทุกเวลาซึ่งมีคะแนนอยู่ตั้งแต่ร้อยละ 75.8 ลงมาถึง ร้อยละ 55



ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย” (สิทธิข้อ 2)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ 2 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
2.1 ถ้าไปรับบริการที่สถานีนอนามัยแล้ว เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้ป่วยไม่ตีเท่าที่ควร ผู้ป่วยสามารถร้องเรียนได้	105	(87.5)	15	(12.5)
2.2 เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยจะให้บริการตามลำดับก่อน-หลังเสมอ	102	(85.0)	18	(15.0)
2.3 เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยให้บริการชาวต่างชาติเช่นเดียวกับผู้รับบริการอื่น ๆ	101	(84.2)	19	(15.8)
2.4 ผู้ไปรับบริการที่สถานีนอนามัยจะได้รับการที่เท่าเทียมกัน	100	(83.3)	20	(16.7)
2.5 เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยให้บริการแก่ผู้ไปรับบริการทุกคนโดยไม่เลือกชนชั้น เผ่าพันธุ์	90	(75.0)	30	(25.0)
2.6 เพื่อความปลอดภัยหญิงตั้งครรภ์ทุกคนต้องได้รับบริการฝากครรภ์ถึงแม้ฐานะจะยากจน	87	(72.5)	33	(27.5)

\* คะแนนเต็ม 6 คะแนนต่ำสุด 1 คะแนนสูงสุด 6 ค่าเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 81.67 จากตาราง 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อ 2 สูงกว่าค่าเฉลี่ยจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ถ้าไปรับบริการที่สถานีนอนามัยแล้ว เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยไม่ตีเท่าที่ควร ผู้ป่วยสามารถร้องเรียนได้ เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยให้บริการตามลำดับก่อน - หลังเสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการชาวต่างชาติเช่นเดียวกับผู้รับบริการอื่นๆ ผู้ไปรับบริการที่สถานีนอนามัยจะได้รับการที่เท่าเทียมกัน ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 87.5 ลงมาถึง ร้อยละ 83.3 ที่เหลือจำนวน 2 ข้อ

กลุ่มตัวอย่างได้คะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยที่รับรู้ถูกต้อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานอนามัยให้บริการแก่ผู้ไปรับบริการทุกคนโดยไม่เลือกชนชั้น เผ่าพันธุ์ เพื่อความปลอดภัยหญิงตั้งครรภ์ทุกคนต้องได้รับบริการฝากครรภ์ถึงแม้ฐานะจะยากจน ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 75 ลงมาถึง ร้อยละ 72.5

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนเว้นแต่การช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น” (ลัทธิข้อ 3)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ 3 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
3.1 การไปรับบริการที่สถานอนามัยถ้ามีข้อสงสัยใดๆ สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้	110	(81.7)	10	(18.3)
3.2 เจ้าหน้าที่สถานอนามัยจะชี้แจงเกี่ยวกับโรคและรายละเอียดของวิธีการรักษาทุกขั้นตอน ให้ผู้รับบริการทราบก่อนให้การรักษาพยาบาล	94	(78.3)	26	(21.7)
3.3 เมื่อไปรับบริการที่สถานอนามัยผู้รับบริการ สามารถมั่นใจได้ว่าได้รับบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และปราศจากเชื้อโรค	62	(51.7)	58	(48.3)
3.4 ผู้รับบริการสามารถเลือกวิธีการรักษาจากเจ้าหน้าที่สถานอนามัยได้	60	(50.0)	60	(50.0)
3.5 ผู้รับบริการสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการพิจารณาที่จะไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำบางประการของเจ้าหน้าที่ได้	50	(41.7)	70	(58.3)

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนเว้นแต่การช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น” (ลัทธิข้อ 3) (ต่อ)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ 3 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
3.6 การฉีดยาหรือให้น้ำเกลือควรเป็นไปตามแนวทางการรักษาของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์ผู้ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาล	46	(38.3)	74	(61.7)

\* คะแนนเต็ม 6 คะแนนต่ำสุด 1 คะแนนสูงสุด 6 ค่าเฉลี่ย 3.74 คิดเป็นร้อยละ 62.33

จากตาราง 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อ 3 สูงกว่าค่าเฉลี่ย จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การไปรับบริการที่สถานีนามัย ถ้ามีข้อสงสัยใด ๆ สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ เจ้าหน้าที่สถานีนามัย จะชี้แจงเกี่ยวกับโรคและรายละเอียดของวิธีการรักษาทุกขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบก่อนให้การรักษาพยาบาล ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 81.7 ลงมาถึง ร้อยละ 78.3 ที่เหลือจำนวน 4 ข้อ กลุ่มตัวอย่างต่ำรับรู้ถูกต้องต่ำกว่าค่าเฉลี่ยที่ได้แก่ เมื่อไปรับบริการที่สถานีนามัยผู้รับบริการ สามารถมั่นใจได้ว่าได้รับบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และปราศจากเชื้อโรค ผู้รับบริการสามารถเลือกวิธีการรักษาจากเจ้าหน้าที่สถานีนามัยได้ ผู้รับบริการสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการพิจารณาที่จะไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำบางประการของเจ้าหน้าที่ได้ การฉีดยาหรือให้น้ำเกลือควรเป็นไปตามแนวทางการรักษาของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์ผู้ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาล ซึ่งมีคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 51.7 ลงมาถึง ร้อยละ 38.3

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่” (สิทธิข้อ 4)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ 4 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
4.1 ผู้รับบริการที่ได้รับการรักษาเบื้องต้นจากสถานีนอนามัยแล้ว ถ้ามีความต้องการไปรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลสามารถขอหนังสือส่งตัวเพื่อไปรับการรักษาต่อได้	108	(90.0)	12	(10.0)
4.2 ผู้ป่วยหนักหรือผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน สามารถเรียกใช้บริการจากสถานีนอนามัยได้ ตลอด 24 ชั่วโมง	79	(65.8)	41	(34.2)

จากตาราง 9 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิข้อ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถูกต้องในเรื่องผู้รับบริการที่ได้รับการรักษาเบื้องต้นจากสถานีนอนามัยแล้ว ถ้ามีความต้องการไปรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลสามารถขอหนังสือส่งตัวเพื่อไปรับการรักษาต่อได้ คิดเป็นร้อยละ 87.5 และรับรู้ในเรื่องผู้ป่วยหนักหรือผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน สามารถเรียกใช้บริการจากสถานีนอนามัยได้ตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 65.8

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับ  
ทราบชื่อ สกุลและประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน”  
(สิทธิข้อ 5)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ 5 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
5.1 ผู้รับบริการสามารถขอทราบ ตำแหน่งหรือประเภท ของผู้ให้บริการได้ ทุกครั้งที่มาใช้บริการ	89	(74.2)	31	(25.8)
5.2 ผู้รับบริการมีสิทธิที่จะทราบชื่อ นามสกุล ของเจ้าหน้าที่ ที่ผู้ให้บริการที่สถานีนามัยทุกคน	78	(65.0)	42	(35.0)

จากตาราง 10 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิข้อ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถูกต้องในเรื่องผู้รับบริการสามารถขอทราบ ตำแหน่งหรือประเภทของผู้ให้บริการได้ ทุกครั้งที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.2 และรับรู้ในเรื่องผู้รับบริการมีสิทธิที่จะทราบชื่อ นามสกุล ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่สถานีนามัยทุกคน คิดเป็นร้อยละ 65

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้” (สิทธิข้อ 6)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ 6 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
6.1 ผู้รับบริการสามารถเลือกสถานบริการที่ตนพึงพอใจได้	73	(60.8)	47	(39.2)
6.2 ผู้รับบริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้	56	(46.7)	64	(53.3)

จากตาราง 11 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิข้อ 6 กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถูกต้องในเรื่องผู้รับบริการสามารถเลือกสถานบริการที่ตนพึงพอใจได้ คิดเป็นร้อยละ 60.8 และรับรู้ในเรื่องผู้รับบริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้ คิดเป็นร้อยละ 46.7

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย” (สิทธิข้อ 7)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ 7 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
7.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพจะต้องเก็บเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วยไว้เป็นความลับ	99	(82.5)	21	(17.5)
7.2 ผู้รับบริการมีสิทธิยับยั้งหรือ ไม่ยินยอมให้เจ้าหน้าที่นำข้อมูลของตนไปเปิดเผย	92	(76.7)	28	(23.3)

จากตาราง 12 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิข้อ 7 กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ถูกต้องในเรื่อง  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพจะต้องเก็บเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วยไว้เป็นความลับ คิดเป็นร้อยละ  
82.5 และรับรู้ในเรื่องผู้รับบริการมีสิทธิยับยั้งหรือ ไม่ยินยอมให้เจ้าหน้าที่นำข้อมูลของตนไปเปิดเผย  
คิดเป็นร้อยละ 76.7

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับ  
ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วน ในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลอง  
ในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ” (สิทธิข้อ 8) (N = 120)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ 8 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
8.1 สิทธิที่จะทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนก่อนตัดสินใจ เข้าร่วมโครงการวิจัย	102	(85.0)	18	(15.0)
8.2 สิทธิที่จะบอกเลิกหรือถอนตัวจากโครงการวิจัย	68	(56.7)	52	(43.3)

จากตาราง 13 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิข้อ 8 กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ถูกต้องในเรื่องสิทธิที่  
จะทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนก่อนตัดสินใจเข้าร่วมโครงการวิจัย คิดเป็นร้อยละ 85 และ รู้ในเรื่อง  
สิทธิที่จะบอกเลิกหรือถอนตัวจากโครงการวิจัย คิดเป็นร้อยละ 56.7

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น” (สิทธิข้อ 9)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อที่ 9 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
9.1 ผู้รับบริการมีสิทธิขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือขอถ่ายสำเนาประวัติการรักษาของตนเองได้	92	(76.7)	28	(23.3)
9.2 เจ้าหน้าที่อนามัยไม่มีสิทธิที่จะปฏิเสธคำร้องขอข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ	79	(65.8)	41	(34.2)

จากตาราง 14 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิข้อ 9 กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถูกต้องในเรื่อง ผู้รับบริการมีสิทธิขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือขอถ่ายสำเนาประวัติการรักษาของตนเองได้ คิดเป็นร้อยละ 76.7 และรับรู้ในเรื่องเจ้าหน้าที่อนามัยไม่มีสิทธิที่จะปฏิเสธคำร้องขอข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 65.8



ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้เรื่อง “บิดา มารดา หรือผู้แทน  
โดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์  
ผู้บกพร่องทางกายหรือจิตซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้” (สิทธิข้อ 10)

การรับรู้สิทธิของผู้ป่วยข้อ 10 (N = 120)	รับรู้ถูกต้อง		รับรู้ไม่ถูกต้อง	
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
10.1 พ่อ – แม่ ที่มีลูกอายุต่ำกว่า 18 ปี ที่พิการ หรือปัญญาอ่อน มีสิทธิตัดสินใจแทนลูกในด้านการรักษาพยาบาลได้	97	(80.8)	23	(19.2)

จากตาราง 15 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิข้อ 10 กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถูกต้องในเรื่อง  
พ่อ – แม่ ที่มีบุตรอายุต่ำกว่า 18 ปี ที่พิการหรือปัญญาอ่อน มีสิทธิตัดสินใจแทนลูกในด้านการรักษา  
พยาบาลได้ คิดเป็นร้อยละ 80.8

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ด้านระดับความพึงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย และแหล่งข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วย ของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความพอใจในบริการโดยรวมที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สถานีนามัย

การรับรู้ด้านบริการโดยรวม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	120	100
พอใจมาก	31	25.8
พอใจปานกลาง	61	50.8
พอใจน้อย	17	14.2
ไม่พอใจ	11	9.2

จากตาราง 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพอใจ ในบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สถานีนามัยอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือพอใจมาก และพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ 14.2 ตามลำดับ และร้อยละ 9.2 ไม่พอใจในบริการของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย

ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่างต้องการให้สถานีนามัยมีการปรับปรุงเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วเพิ่มขึ้น เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง มีแพทย์หมุนเวียนมาให้บริการที่สถานีนามัยอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย มีความพร้อมเกี่ยวกับอุปกรณ์ เวชภัณฑ์ และมีบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ มีการให้บริการอย่างเสมอภาค หูดับกับผู้ป่วยด้วยวาจาที่ไพเราะ แจกแผ่นพับเอกสารความรู้ทางด้านสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ ออกเยี่ยมบ้านและการให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ประชาชนในหมู่บ้านอย่างน้อยเดือนละครั้ง ให้คำแนะนำในด้านการใช้สิทธิบัตรประเภทต่าง ๆ เพิ่มบริการทางด้านทันตกรรม มีโทรทัศน์ให้ญาติดูระหว่างรอผู้ป่วย มี

เตียงนอนสำหรับนอนพักเพื่อให้หน้าเกลือ มีแก้วนํ้าดื่มและห้องนํ้าที่สะอาด และขยายอาคารให้กว้างขวางขึ้น

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นและประสิทธิภาพการรับรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วย

ความจำเป็นและประสิทธิภาพในการรับรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วย	จำนวน (120)	ร้อยละ (100)
ความจำเป็นในการรับรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วย		
จำเป็น	112	93.3
ไม่จำเป็น	8	6.7
ประสิทธิภาพการรับรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วย		
เคยทราบเรื่องสิทธิของผู้ป่วยมาก่อน	76	63.3
ยังไม่เคยทราบเรื่องสิทธิของผู้ป่วย	44	36.7

จากตาราง 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วยมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 93.3 และไม่จำเป็นต้องรู้ คิดเป็นร้อยละ 6.7

กลุ่มตัวอย่างเคยทราบเรื่องสิทธิของผู้ป่วยมาก่อนคิดเป็น ร้อยละ 63.3 และยังไม่เคยทราบเรื่องสิทธิของผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 36.7

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลเรื่องสิทธิของผู้ป่วย ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (227)	ร้อยละ (100)
เจ้าหน้าที่สถานีนามัย	34	15.0
โทรทัศน์	34	15.0
อสม.	30	13.3
หนังสือพิมพ์	26	11.5
วิทยุ	24	10.6
ญาติ/เพื่อน	22	9.7
บอร์ดในสถานบริการสาธารณสุขทั่วไป	17	7.4
เอกสารพิมพ์เผยแพร่	16	7.0
โรงเรียน/สถาบันการศึกษา	15	6.6
ข้อมูลข่าวสารจากรัฐสภา และการเมือง	9	3.9

\* หมายเหตุ ผู้รับบริการ 1 คน ตอบได้หลายแหล่ง

จากตารางที่ 18 แหล่งข้อมูลที่ถูกกลุ่มตัวอย่าง ได้รับรู้ในเรื่องสิทธิของผู้ป่วยคือจากเจ้าหน้าที่สถานีนามัยและโทรทัศน์มากที่สุด ร้อยละ 15 เท่ากัน รองลงมาคือ จาก อสม. และหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 13.3 และ 11.5 ตามลำดับ แหล่งที่ได้รับน้อยที่สุดคือข้อมูลข่าวสารจากรัฐสภาและการเมือง เพียงร้อยละ 3.9

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการใช้บริการที่สถานอนามัย และสถานบริการส่วนใหญ่ที่เลือกไปใช้บริการ

การไปใช้บริการ	จำนวน (120)	ร้อยละ 100
ความถี่ในการไปใช้บริการที่สถานอนามัย		
นาน ๆ ครั้ง	106	88.3
บ่อย	14	11.7
สถานบริการส่วนใหญ่ที่เลือกไปใช้บริการ		
โรงพยาบาล	47	39.2
สถานอนามัย	36	30.0
คลินิก	28	23.3
ร้านขายยา	9	7.5

จากตาราง 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไปใช้บริการที่สถานอนามัยนาน ๆ ครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 88.3 เมื่อเจ็บป่วยสถานบริการที่กลุ่มตัวอย่างนิยมไปใช้บริการมากที่สุดคือ โรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาคือสถานอนามัย ร้อยละ 30 และใช้บริการที่ร้านขายยาน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 7.5