

**ความรู้เกี่ยวกับบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.)
ของบุคลากรและผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชานุกูล**

พวงเพ็ญ	ทวีโต
ลัดดา	อิษฎ์ญาณ
มาลินี	ใจคำวัง
วิณา	เสี้ยวไรกุล
ปิยนันท์	บุญเสริม

**โรงพยาบาลราชานุกูล
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข**

- ก -

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความรู้เกี่ยวกับบัตร สปร. ชนิดแบบภาคตัดขวางของบุคลากรที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยนอก จำนวน 79 คน และผู้รับบริการที่โรงพยาบาลราชานุกูล จำนวน 171 คน ในช่วง 6 สัปดาห์ ผลการศึกษาพบว่า ทั้งบุคลากรและผู้รับบริการมีความรู้ต่ำกว่าในเรื่องการขอมีบัตร ประเภทของบัตร และสิทธิประโยชน์ของบัตร ส่วนในเรื่องวิธีการใช้บัตร ทั้ง 2 กลุ่ม มีคะแนนผ่านเกณฑ์ แหล่งสื่อที่ทำให้ผู้รับบริการและบุคลากรทราบเกี่ยวกับ บัตร สปร. มากที่สุด คือ บุคลากรของโรงพยาบาลราชานุกูล และบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามลำดับ ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่บุคลากรควรได้รับการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับบัตร สปร. เพื่อสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

Abstract

The Cross-sectional Study of Rajanukul Personnel and users regarding the knowledge of public assistance schemes(pa) available to handicapped people. The study was done at Rajanukul - out patient department, involving 171 users and 79 personnel during 6 weeks. The objectives of this study were to measure the knowledge of the participants regarding public assistance schemes(pa).

The Study found that their knowledge of pa was below standard score in terms of type, availability and how to receive pa. Their knowledge of using pa was passed standard score. The users had the most knowledge of pa form Rajanukul Personnel and Rajanukul personnel had the knowledge of pa from Rajanukul public relations board. The knowledge of staff regarding pa must be inproved in order to give effective advice to users.

คำนำ

โรงพยาบาลราชานุกูลเป็นโรงพยาบาลหนึ่งในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง ตลอดจนจังหวัดต่าง ๆ ในประเทศไทย โดยให้บริการเกี่ยวกับด้านภาวะปัญญาอ่อนแก่ผู้บกพร่องทางสติปัญญา ซึ่งผู้ปกครองของบุคคลเหล่านี้ จะนำผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาล และส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะใช้บัตรคนพิการในการรับบริการ ซึ่งจะไม่เสียค่าใช้จ่าย ภายหลังรัฐบาลได้มีนโยบายออกบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ทำให้บุคลากรที่ให้บริการและผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชานุกูล เกิดความสับสนในขั้นตอนและวิธีการให้บริการจากระบบดังกล่าว

การวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นการวัดความรู้เพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการให้บริการผู้ป่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และปฏิบัติตรงตามหลักเกณฑ์ของระเบียบที่รัฐบาลกำหนดต่อไป

คณะผู้วิจัย

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก อาจารย์จรรยา ภัทรอาชาชัย อาจารย์สุมาลี สิงหนิยม อาจารย์ธวัชชัย วรพงศธร อาจารย์ศุภชัย แสงรัตนกุล ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิด ต่าง ๆ เป็นอย่างดีมาตลอด คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้ และขอขอบคุณบุคลากรที่ให้บริการด้านผู้ป่วยนอก และผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลราชานุกูล ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
คำนำ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
นิยามศัพท์	2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2
วิธีดำเนินการวิจัย	2
การสร้างแบบสอบถาม	3
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	3
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	4
การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
การวิเคราะห์ข้อมูล	4
ผลการวิจัย	5-12
วิจารณ์	13-14
สรุป	15
เอกสารอ้างอิง	15
ภาคผนวก	
หลักเกณฑ์การขอมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.)	16
หลักเกณฑ์การส่งต่อผู้ป่วยในเขตกรุงเทพมหานคร	17-18
วิธีหาค่าเฉลี่ยร้อยละของคะแนนแต่ละหมวด	19
แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการในโรงพยาบาลราชานุกูล	20-22
แบบสอบถามสำหรับบุคลากรของโรงพยาบาลราชานุกูล	23-27

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) เป็นภาระกิจใหม่ของโรงพยาบาลราชานุกูลที่ต้องดำเนินการตามระบบเครือข่ายการส่งต่อในการให้บริการผู้ป่วย ซึ่งเดิมโรงพยาบาลราชานุกูล มิได้ให้บริการในการเบิกค่ารักษาพยาบาลจากการใช้บัตร สปร. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะใช้บัตรคนพิการในการรับบริการ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในส่วนของงบประมาณโรงพยาบาลราชานุกูลจะได้รับการสนับสนุนจากงบผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ยังคงต้องช่วยเหลือเกื้อกูล หลังจากนั้นโรงพยาบาลราชานุกูลได้ถูกตัดงบประมาณในส่วนนี้ ทำให้ขาดรายได้ แต่ยังคงต้องให้บริการแก่ผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้พิการ จึงได้พิจารณาว่าหากผู้พิการมีสิทธิที่จะขอรับบัตร สปร. ได้ ควรจะใช้สิทธิของบัตรสปร. เพื่อโรงพยาบาลราชานุกูลจะสามารถเบิกงบประมาณค่ารักษาพยาบาลจากงบประมาณกองทุน สปร. ได้ จากข้อความที่ได้กล่าวข้างต้นว่า บัตร สปร. เป็นภาระกิจของโรงพยาบาล คณะผู้วิจัยจึงคิดว่าหากมีผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลราชานุกูล และสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการมารับบริการ บัตร สปร. ผู้ให้บริการคือบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลราชานุกูล มีความรู้เกี่ยวกับการใช้บัตร สปร. มากน้อยเพียงใด

คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง บัตร สปร. เพื่อวัดความรู้เกี่ยวกับการใช้บัตร สปร. โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากร และผู้มารับบริการงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลราชานุกูล ว่ามีความรู้มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดความรู้เกี่ยวกับการใช้บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) งานผู้ป่วยนอก
2. เพื่อวัดความรู้ของผู้มารับบริการ เกี่ยวกับการใช้บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) งานผู้ป่วยนอก

นियามศัพท์

สวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาลสำหรับผู้มีรายได้น้อย และผู้ที่สังคมควรช่วยเหลือเกื้อกูล หมายถึง นโยบายที่รัฐบาลดำเนินงานจัดทำเป็นโครงการสงเคราะห์ประชาชนผู้มีรายได้น้อยด้านการรักษาพยาบาล โดยให้การรักษาพยาบาลโดยไม่คิดมูลค่ามีเกณฑ์การตัดสิน ผู้สมควรได้รับสวัสดิการฯ เป็นไปตามระเบียบฯ ผู้มีรายได้น้อย ได้แก่

1. คนโสด รายได้ไม่เกินเดือนละ 2,000 บาท
2. บุคคลในครอบครัวเดียวกัน รายได้รวมกันไม่เกินเดือนละ 2,800 บาท
3. ผู้เยาว์ซึ่งมิได้อยู่ในอุปการะของบุคคลตาม ข้อ 1 หรือ ข้อ 2 และรายได้ไม่เกิน

เดือนละ 2,000 บาท

4. ผู้ที่สังคมควรช่วยเหลือเกื้อกูล เช่น เด็ก อายุ 0-12 ปี นักเรียนชั้นมัธยมต้น ผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ทหารผ่านศึกและครอบครัว ภิกษุสามเณรและผู้นำศาสนา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) เป็นภารกิจใหม่ที่รัฐบาลกำหนดเป็นนโยบายให้สถานพยาบาลทุกแห่งดำเนินการ สำหรับโรงพยาบาลราชานุกูลถือว่าเป็นภารกิจใหม่เช่นเดียวกัน และได้ดำเนินการตรวจสอบงานวิจัยที่ได้ตีพิมพ์เกี่ยวกับเรื่อง สปร. แล้ว ไม่พบผู้ใดเขียนงานวิจัยเรื่องการวัดความรู้มาก่อน

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นรูปแบบการวิจัยแบบภาคตัดขวาง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ บุคลากร ที่ให้บริการด้านผู้ป่วยนอก จำนวน 79 คน และผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลราชานุกูล ในช่วงเวลาที่กำหนด 6 สัปดาห์ จำนวน 171 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อวัดความรู้เกี่ยวกับการใช้บัตร สปร. จำแนกเป็น

1. แบบสอบถามสำหรับบุคลากร จำนวน 15 ข้อ
 2. แบบสอบถามสำหรับผู้มารับบริการ จำนวน 16 ข้อ
- (ตัวอย่างแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก)

ในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะทั่วไปของประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบันระยะเวลาปฏิบัติ แหล่งสื่อที่ทราบเกี่ยวกับบัตร สปร. ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามส่วนที่วัดความรู้เกี่ยวกับการใช้บัตร สปร. แบ่งออกเป็น 4 หมวด

- หมวดที่ 1 ด้านการขอมีบัตร สปร.
- หมวดที่ 2 ด้านประเภทของบัตร สปร.
- หมวดที่ 3 ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร สปร.
- หมวดที่ 4 ด้านวิธีการใช้บัตร

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

แบบสอบถามสำหรับบุคลากรเป็นคำถามปลายปิด มี 5 ตัวเลือก ตัวเลือกที่ 5 คือ ไม่ทราบ ถ้าตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิดหรือไม่ทราบให้ 0 คะแนน

แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการ เป็นข้อความที่กำหนดให้ ตอบใช่, ไม่ใช่ และไม่ทราบ ถ้าตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิดหรือไม่ทราบ ให้ 0 คะแนน

การสร้างแบบสอบถาม

กลุ่มบุคลากร

ให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างทำการตอบแล้วนำมาวิเคราะห์ดู ในแต่ละข้อว่าตัวเลือกใดที่มีผู้ตอบถูก ทั้งหมดหรือตอบผิด ทั้งหมดจะถูกคัดออก

กลุ่มผู้รับบริการ

สุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากกลุ่มงานการศึกษาพิเศษ ทำการตอบแล้วนำมาวิเคราะห์ดูในแต่ละข้อว่าข้อใดมีแต่ผู้ตอบว่าใช่ ทั้งหมด หรือ ไม่ใช่ ทั้งหมด จะถูกตัดออกทั้งข้อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับบัตร สปร. 4 ด้าน คือ

1. ด้านการขอมีบัตร สปร.
2. ด้านประเภทของบัตร สปร.
3. ด้านสิทธิประโยชน์ของบัตร สปร.
4. ด้านวิธีการใช้บัตร สปร.

ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยคณะผู้วิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น และทำการ Pretest เพื่อหาว่าคำถามแต่ละข้อใช้ได้หรือไม่ โดยดูค่าความถี่ว่าทุกคนเลือกตอบตัวเลือกเดียวกันหมด หรือเลือกตอบใช่-ไม่ใช่ เหมือนกัน หรือไปลงช่องอื่น ๆ (ระบุ) พบจำนวนมาก ต้องพิจารณาตัดข้อคำถามนั้นออก ในแบบสอบถามของ Pretest จะมีช่องอื่น ๆ (ระบุ) อยู่ด้วย ถ้าไม่มีปัญหาแล้วในแบบสอบถามที่ใช้วิจัยจะตัดช่องอื่น ๆ (ระบุ) ออกไป

กลุ่มตัวอย่างของ Pretest คือ

1. พยาบาลผู้ป่วยใน จำนวน 20 คน โดยใช้วิธี Systematic Random Sampling
2. ผู้ปกครองที่มารับเด็กที่โรงเรียนราชานุกูล จำนวน 22 คน เป็นการเลือกตัวอย่างตามที่

ตั้งใจ

ผลวิเคราะห์ข้อมูล แต่ละข้อมีผู้ตอบในทุกตัวเลือก จึงพิจารณาใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำมาวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้รับบริการ แจกแบบสอบถามโดยใช้ระยะเวลาเป็นตัวกำหนดเก็บข้อมูลระหว่าง 15 มีนาคม 2544-30 เมษายน 2544 รวม 6 สัปดาห์
2. ผู้ให้บริการ แจกแบบสอบถามเฉพาะบุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานผู้ป่วยนอก ในวันที่ 1 เมษายน 2544 และเก็บแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 7 เมษายน 2544

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มประชากรมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science for Window)

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยแจกแจงความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความรู้ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการและบุคลากรในโรงพยาบาลราชานุกูล ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม - 30 เมษายน 2544 ได้ผลดังต่อไปนี้

ในกลุ่มผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.4 อายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7 จากการสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา รองลงมาอยู่ในประถมศึกษา และส่วนน้อยที่สุดอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ผู้รับบริการที่ได้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 35.7 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.8 ที่อยู่ปัจจุบันส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 74.9

ในกลุ่มบุคลากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.0 อายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 84.8 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปในกลุ่มผู้รับบริการ

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	38.6
หญิง	105	61.4
รวม	171	100
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	15	9.4
30-39 ปี	52	32.7
40-49 ปี	54	34.0
50-59 ปี	24	15.1
60 ปี ขึ้นไป	14	8.8
รวม	159	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	45	27.1
มัธยมศึกษา	53	31.9
อนุปริญญา	24	14.5
ปริญญาตรี	39	23.5
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.0
รวม	166	100
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	18.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	30	17.5
รับจ้าง	61	35.7
อื่น ๆ	48	28.1
รวม	171	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
รายได้	43	26.8
ต่ำกว่า 5,000.- บาท		
5,001 - 10,000.- บาท	50	31.2
10,001 - 15,000.- บาท	18	11.3
15,001 - 20,000.- บาท	23	14.4
20,000.- บาท ขึ้นไป	26	16.3
รวม	160	100
ที่อยู่ปัจจุบัน		
กรุงเทพฯ	128	74.9
ต่างจังหวัด	43	25.1
รวม	171	100
การรับรู้ว่ารัฐบาลมีการออกบัตร สปร. ให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อย		
ทราบ	145	84.8
ไม่ทราบ	26	15.2
รวม	171	100
ประเภทสิทธิบัตรที่ใช้ในปัจจุบัน		
บัตรคนพิการ	27	15.8
บัตร สปร.	50	29.2
บัตรข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	33	19.3
ไม่เคยใช้	50	29.2
อื่นๆ	11	6.4
รวม	171	100

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปในกลุ่มผู้ให้บริการ

ลักษณะประชากร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	15	19.0
หญิง	64	81.0
รวม	79	100.0
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	19	25.0
30-39 ปี	15	19.7
40-49 ปี	23	30.3
50-59 ปี	18	23.7
60 ปี ขึ้นไป	1	1.3
รวม	76	100.0
อาชีพ		
ข้าราชการ	67	84.8
ลูกจ้างประจำ	9	11.4
ลูกจ้างชั่วคราว	3	3.8
รวม	79	100.0
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
1-10 ปี	19	25.0
11-20 ปี	15	19.7
21-30 ปี	23	30.3
31-40 ปี	18	23.7
40 ปีขึ้นไป	1	1.3
รวม	76	100.0

การรับรู้เกี่ยวกับการออกบัตร สปร. ให้กับประชาชน ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 84.8 และประเภทแหล่งสื่อที่ทราบมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 65.5 ส่วนบุคลากรทราบจากบอร์ดประชาสัมพันธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาคือแผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 25.3

ตารางที่ 3 แสดงการรับรู้เรื่องการออกบัตรจำแนกตามแหล่งสื่อในกลุ่มผู้รับบริการ

ประเภทสื่อ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล	112	65.5
ญาติหรือเพื่อน	33	19.3
โทรทัศน์	32	18.7
บอร์ดประชาสัมพันธ์	21	12.3
หนังสือพิมพ์	18	10.5
วิทยุ	9	5.3
อื่น ๆ	9	5.3
แผ่นพับ	3	1.8

หมายเหตุ.- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4 แสดงการรับรู้เรื่องการออกบัตรจำแนกตามแหล่งสื่อในกลุ่มผู้ให้บริการ

ประเภทสื่อ	จำนวน	ร้อยละ
บอร์ดประชาสัมพันธ์	25	31.6
แผ่นพับ	20	25.3
อื่น ๆ	20	25.3
คณะกรรมการ สปร.	18	22.8
หนังสือพิมพ์	16	20.3
ญาติหรือเพื่อน	14	17.7
โทรทัศน์	12	15.2
วิทยุ	7	8.9

หมายเหตุ.- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากการตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการจำแนกความรู้ในการขอมีบัตร สปร. ในกลุ่มผู้รับบริการ โดยแยกความรู้ออกเป็น 4 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 การขอมีบัตร หมวดที่ 2 ประเภทของบัตร สปร. หมวดที่ 3 สิทธิประโยชน์ของบัตร สปร. และหมวดที่ 4 วิธีการใช้บัตร สปร. นำคะแนนดิบที่ได้ของแต่ละคน มาปรับเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละของคะแนนรวมแต่ละหมวด (วิธีคิดดูจากภาคผนวก) ซึ่งได้ผลการวิจัยดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ หมวดที่ 1 การขอมีบัตร สปร. ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 32.1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 27.8 หมวดที่ 3 สิทธิประโยชน์ของบัตร สปร. ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 29.7 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 28.9 และหมวดที่ 4 วิธีการใช้บัตร สปร. ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 71.5 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 39.5 คะแนนในหมวดที่ 1 ค่อนข้างต่ำ เป็นเพราะข้อ 4 การขอมีบัตร สปร. ในต่างจังหวัด ทำอย่างไร ตอบผิดถึงร้อยละ 95.3 ข้อ 5 และข้อ 6 ถามเกี่ยวกับการถูกสั่งเพิกถอนบัตร มีสิทธิอุทธรณ์ ได้ภายในกี่วัน และไม่มีสิทธิขอรับบัตรใหม่เป็นเวลากี่ปี ตอบผิดถึงร้อยละ 97.1 และ 91.8 ตามลำดับ หมวดที่ 2 คะแนนต่ำ เพราะข้อ 2 ถามเกี่ยวกับบัตร สปร. ประเภทชั่วคราว ตอบผิดถึงร้อยละ 95.3

ตารางที่ 5 แสดงการจำแนกความรู้เกี่ยวกับบัตร สปร. ในกลุ่มผู้รับบริการ

ลักษณะและวิธีการใช้สิทธิของบัตร สปร.	ตอบถูก ร้อยละ	ตอบผิด ร้อยละ	X	SD
หมวดที่ 1 การขอมีบัตร สปร.			32.1	17.8
1.1 สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านใช้เป็นหลักฐานในการขอมีบัตร สปร.	74.3	25.3		
1.2 บัตร สปร. ประเภทชั่วคราว มีอายุ 1 ปี	25.7	74.3		
1.3 การขอมีบัตร สปร. ในเขตกรุงเทพฯ ต้องไปที่สำนักงานเขต ที่มีชื่อในทะเบียนบ้านหรือศูนย์สาธารณสุขใกล้บ้าน	76.0	24		
1.4 การขอมีบัตร สปร. ในต่างจังหวัด ต้องไปยื่นที่ผู้ใหญ่บ้าน หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล นับแต่วันที่มีคำสั่งเพิกถอน	4.7	95.3		
1.5 ผู้ที่ถูกสั่งเพิกถอนบัตร สปร. มีสิทธิอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน	2.9	97.1		
1.6 เมื่อถูกสั่งเพิกถอนบัตร ไม่มีสิทธิขอรับบัตรใหม่ เป็นเวลา 3 ปี	8.2	91.8		

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลักษณะและวิธีการใช้สิทธิของบัตร สปร.	ตอบถูก ร้อยละ	ตอบผิด ร้อยละ	\bar{X}	SD
หมวดที่ 2 ประเภทของบัตร สปร.			28.6	27.8
2.1 บัตร สปร. มี 2 ประเภท	11.7	88.3		
2.2 เมื่อยื่นหลักฐานต่อสถานพยาบาล สถานพยาบาลจะออกบัตร สปร. ประเภทชั่วคราว ให้	4.7	95.3		
2.3 บัตร สปร. ประเภทถาวร มีอายุ 3 ปี	27.5	72.5		
2.4 บัตร สปร. ประเภทถาวร จะออกให้สำหรับผู้ที่มีชื่ออยู่ในภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้าน	53.8	46.2		
หมวดที่ 3 สิทธิประโยชน์ของบัตร สปร.			29.7	28.9
3.1 ค่ายา ค่าผ่าตัด ค่าอวัยวะเทียม และอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค ค่าอุดฟัน ค่าบริการทางการแพทย์ สามารถรับการรักษายาพยาบาลจากบัตร สปร. ได้	37.4	62.6		
3.2 เมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้รับบริการได้เฉพาะสถานบริการที่อื่นนอกจากที่ระบุในบัตรได้	36.8	63.2		
3.3 การทำหมัน จะต้องจ่ายค่ารักษายาพยาบาลเอง	22.8	77.2		
3.4 ผู้มีบัตร สปร. สามารถรับบริการ ณ สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรนอกเวลาทำการไม่ได้	21.6	78.4		
หมวดที่ 4 วิธีการใช้บัตร สปร.			71.5	39.5
4.1 เมื่อมารับบริการ ณ โรงพยาบาลราชานุกูล โดยใช้บัตร สปร. จะต้องไปติดต่อที่ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ระบุในบัตรก่อน จากนั้นศูนย์บริการสาธารณสุข จะส่งต่อไปยังโรงพยาบาลที่ระบุในบัตร และทำการส่งต่อมายังโรงพยาบาลราชานุกูล	71.3	28.7		
4.2 เมื่อใช้สิทธิจากบัตร สปร. จากสถานพยาบาลที่ระบุในบัตร ต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมบัตร สปร. ทุกครั้ง	71.8	28.2		

ตารางที่ 6 แสดงการจำแนกความรู้เกี่ยวกับบัตร สปร. ในกลุ่มผู้ให้บริการ

ลักษณะและวิธีการใช้สิทธิของบัตร สปร.	ตอบถูก ร้อยละ	ตอบผิด ร้อยละ	\bar{X}	SD
หมวด 1 การขอมีบัตร สปร.			28.1	18.4
1.1 บุคคลที่ไม่มีคุณสมบัติมีบัตร สปร.	20.3	79.7		
1.2 หลักฐานในการขอมีบัตร สปร.	34.2	65.8		
1.3 ในเขต กทม. ให้ติดต่อขอรับบัตรที่ใด	74.7	25.3		
1.4 ในเขตต่างจังหวัด ให้ติดต่อขอรับบัตรที่ใด	27.8	72.2		
1.5 ระยะเวลาการอุทธรณ์เมื่อถูกสั่งเพิกถอนบัตรคือ 30 วัน	8.9	91.1		
1.6 เมื่อถูกสั่งเพิกถอนบัตร ไม่มีสิทธิขอรับบัตรเป็นระยะเวลา 3 ปี	2.5	97.5		
หมวดที่ 2 ประเภทของบัตร สปร.			22.2	25.3
2.1 บัตร สปร. มี 2 ประเภท	13.9	86.1		
2.2 อายุของการใช้บัตร สปร. ประเภทถาวร	3.8	96.2		
2.3 ผู้มีคุณสมบัติที่จะได้รับบัตร สปร. ประเภทถาวร	39.2	60.8		
2.4 บัตร สปร. ประเภทชั่วคราว มีอายุ 1 ปี	31.6	68.4		
หมวดที่ 3 สิทธิประโยชน์ของบัตร สปร.			26.2	31.0
3.1 ค่ารักษาพยาบาลใดที่ไม่สามารถใช้บัตร สปร. ได้	46.8	53.2		
3.2 ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการเรียกเก็บเงิน สปร. ของผู้ป่วยนอก	17.7	82.3		
3.3 ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการเรียกเก็บเงิน สปร. ของผู้ป่วยใน	13.9	86.1		
หมวดที่ 4 วิธีการใช้บัตร สปร.			50.6	39.6
4.1 ขั้นตอนการรับบริการที่โรงพยาบาลราชานุกูล กรณีใช้บัตร สปร.	46.8	53.2		
4.2 การปฏิบัติเมื่อใช้สิทธิรับบริการบัตร สปร.	54.4	45.6		

หมายเหตุ: \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยร้อยละของคะแนนแต่ละหมวด
 SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 (วิธีคำนวณดูจากภาคผนวก)

ส่วนในกลุ่มผู้ให้บริการ หมวดที่ 1 การขอมีบัตร สปร. ค่าเฉลี่ยคะแนนรวม คิดเป็นร้อยละ 28.1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 18.4 หมวดที่ 2 ประเภทของบัตร สปร. ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 22.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานร้อยละ 25.3 หมวดที่ 3 สิทธิประโยชน์ของบัตร สปร. ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 26.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 31.0 หมวดที่ 4 วิธีการใช้บัตร สปร. ค่าเฉลี่ยคะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ 50.6 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 39.6 คะแนนในหมวดที่ 1 ค่อนข้างต่ำ เพราะข้อ 5 และข้อ 6 ถ้ามองถึงระยะเวลาการอุทธรณ์ และระยะเวลาที่ไม่มีสิทธิขอรับบัตร เมื่อถูกสั่งเพิกถอนบัตร ตอบผิดถึงร้อยละ 91.1 และ 97.5 ตามลำดับ หมวดที่ 2 ข้อที่ตอบผิดมาก คือ อายุของการใช้บัตร สปร. ประเภทถาวร คิดเป็นร้อยละ 96.2 และหมวดที่ 3 คะแนนค่อนข้างต่ำ เพราะข้อ 2 และข้อ 3 ถ้ามองถึงค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการเรียกเก็บเงิน สปร. ของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ตอบผิดถึงร้อยละ 82.3 และ 86.1 ตามลำดับ

วิจารณ์

ผู้รับบริการของโรงพยาบาลราชานุกูล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพรับจ้าง อยู่ในช่วงอายุ 30-49 ปี ซึ่งอยู่ในวัยทำงาน โดยมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในขั้นต่ำ คือ 5,001 - 10,000 บาท ในช่วงเศรษฐกิจของประเทศไทยอยู่ในภาวะตกต่ำ ทำให้ประชาชนต้องเดือดร้อนเพิ่มขึ้น สิ่งคาดหวังของผู้มารับบริการ คือ การบริการที่ดี มีมาตรฐานและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก ดังนั้น ถ้าหากโรงพยาบาลราชานุกูลมุ่งหวังที่จะตอบสนองความคาดหวังดังกล่าว จึงต้องรับนโยบายบัตร สปร. มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มรูปแบบ จากผลการสำรวจพบว่า ยังมีผู้รับบริการที่ไม่เคยใช้สิทธิบัตรใด ๆ เลย ร้อยละ 29.2% อยู่ในจำนวนเท่ากับผู้ใช้บัตร สปร. ร้อยละ 29.2% และผู้ใช้สิทธิบัตรคนพิการมีอยู่ประมาณครึ่งหนึ่งของบัตร สปร. โรงพยาบาลราชานุกูลจึงควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้มารับบริการเปลี่ยนมาใช้บัตร สปร. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยตั้งค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละหมวดระดับที่ผ่านคือ 40% จากการสำรวจความรู้ในกลุ่มผู้รับบริการ 16 ข้อ แบ่งเป็น 4 หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 การขอมีบัตร สปร. หมวดที่ 2 ประเภทของบัตร สปร. หมวดที่ 3 สิทธิประโยชน์ของบัตร สปร. หมวดที่ 4 วิธีการใช้บัตร สปร. ในกลุ่มผู้รับบริการจะขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการถูกสั่งเพิกถอนบัตร เพราะสาเหตุจากบุคลากรไม่ได้ประชาสัมพันธ์ในเรื่องนี้ และเรื่องที่ตอบผิดมากคือ การมีบัตร สปร. ในต่างจังหวัดต้องไปติดต่อที่ใด ซึ่งสาเหตุอาจมาจากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพฯ บุคลากรของ

โรงพยาบาลราชานุกูลควรพิจารณาให้คำแนะนำในการขอมีบัตร สปร. อย่างเหมาะสมด้วย ในหมวดที่ 2 ประเภทของบัตร สปร. ซึ่งมี 2 ประเภท ผู้รับบริการยังไม่มีความรู้และเข้าใจผิดอยู่เกือบ 90% บัตรแต่ละประเภทเป็นอย่างไรยังเข้าใจไม่ชัดเจน ส่วนหมวดที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของบัตร สปร. ค่าเฉลี่ยคะแนนได้ 30% ซึ่งมีปัญหาใน 4 ข้อคำถาม เท่ากัน คือ ประมาณ 60-70 % และที่อาจมีผลต่อการบริการ คือ ข้อที่ 4 ผู้มีบัตร สปร. ไม่สามารถรับบริการ ณ สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรนอกเวลาทำการได้ ยกเว้นกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลราชานุกูลต้องทำความเข้าใจกับผู้ป่วยให้ชัดเจน เนื่องจากมีผู้เข้าใจผิดเกือบ 80%

ส่วนผู้ให้บริการในโรงพยาบาลราชานุกูล ได้รับรู้เรื่องการออกบัตร สปร. ผ่านทางบอร์ดประชาสัมพันธ์เป็นส่วนใหญ่ จึงควรพิจารณาเป็นช่องทางที่จะนำเสนอความรู้ผ่านสื่อนี้ให้มากขึ้นจะได้ผลดี เนื่องจากผู้ให้บริการยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบัตร สปร. อยู่มาก โดยดูจากค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละหมวด ซึ่งความรู้ทั้ง 4 หมวด คือ หมวดที่ 1-3 มีค่ามากกว่า 20% และหมวดที่ 4 สูงสุดถึง 50% หมวดที่ 1 ผู้ให้บริการจะมีปัญหามากจะเหมือนกับผู้รับบริการ ในส่วนข้อที่เกี่ยวกับระยะเวลาการอุทธรณ์และการเพิกถอนบัตร ในเรื่องนี้การให้ความรู้โรงพยาบาลไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ เพราะคิดว่าอาจไม่ได้ใช้กับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นบ่อย เช่นเดียวกับหมวดที่ 2 เรื่องประเภทของบัตร สปร. ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ บัตรถาวร และบัตรชั่วคราว ซึ่งผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องรับทราบ สามารถใช้สิทธิประโยชน์จากบัตรได้ ส่วนหมวดที่ 3 เรื่องสิทธิประโยชน์ของบัตร สปร. และค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ไม่มีความรู้และความเข้าใจมากถึง ร้อยละ 80 คาดว่าน่าจะมาจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่เน้นในเรื่องเรื่องค่าใช้จ่ายต่อครั้ง

กลุ่มผู้วิจัยจึงขอเสนอการแก้ปัญหาความรู้และความเข้าใจของผู้มารับบริการ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าให้นักวิชาการของโรงพยาบาลเป็นผู้ให้ความรู้ เพราะจากผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการได้รับความรู้เรื่องการออกบัตรจากบุคลากรของโรงพยาบาลมากที่สุดถึงร้อยละ 65.3 ถ้าหากบุคลากรของโรงพยาบาลมีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องจะสามารถเป็นแหล่งสื่อที่มีประสิทธิภาพ เกี่ยวกับเรื่องบัตร สปร. ให้แก่ผู้รับบริการ แต่เนื่องจากกลุ่มบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบัตร สปร. อยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำมากในทุก ๆ หมวด ได้แก่ หมวดที่ 1 เรื่องการขอมีบัตร สปร. เกี่ยวกับคุณสมบัติบุคคล หลักฐานการขอมีบัตร การติดต่อขอรับบัตร คะแนนต่ำที่สุดคือ ระยะเวลาการอุทธรณ์และการเพิกถอนบัตร หมวดที่ 2 เรื่องประเภทของบัตร และอายุการใช้บัตร หมวดที่ 3 เรื่องสิทธิประโยชน์ของบัตร สปร. ในส่วนค่าใช้จ่ายต่อครั้ง กรณีการเรียกเก็บเงิน สปร. ของผู้ป่วยและหมวดที่ 4 วิธีการใช้บัตร สปร. ซึ่งกล่าวถึงขั้นตอนการรับบริการ

และการปฏิบัติเมื่อใช้สิทธิรับบริการบัตร สปร. มีผู้ตอบถูกเฉลี่ย ร้อยละ 50 ดังนั้น ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง อาจแก้ไขโดยจัดการอบรมความรู้เกี่ยวกับบัตร สปร. ให้แก่บุคลากรของโรงพยาบาล เน้นการ ประชาสัมพันธ์อย่าง ต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้น เช่น ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายภายใน โรงพยาบาลหรืออย่างน้อยถ้ามีผู้รับบริการสอบถามถึงการใช้นบัตร สปร. ควรอธิบายโดยย่อหรือส่งต่อให้ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องโดยตรงได้

ส่วนในกลุ่มผู้รับบริการที่ยังไม่มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องการขอมีบัตร สปร. ประเภทของ บัตร สปร. สิทธิประโยชน์ของบัตร สปร. และลักษณะวิธีการใช้สิทธิของบัตร สปร. โรงพยาบาล ราชานุกูลควรพิจารณาให้ความรู้เพิ่มเติม โดยผ่านทางบุคลากรโรงพยาบาลชี้แจงโดยตรงกับผู้รับบริการ เพิ่มการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์และเสียงตามสายบริเวณแผนกผู้ป่วยนอกด้วย

สรุป

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบัตร สปร. ของทั้งบุคลากรและผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลราชานุกูล ยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ (เกณฑ์ผ่านเท่ากับค่าเฉลี่ยคะแนนรวม ต้องไม่น้อยกว่า ร้อยละ 40) ในเรื่องการขอมีบัตร สปร. ประเภทของบัตร สปร. และสิทธิประโยชน์ของบัตร สปร. ส่วนเรื่อง วิธีการใช้นบัตร สปร. คะแนนผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำทั้ง 2 กลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานประกันสุขภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คู่มือการออกบัตร สปร. กลุ่ม ผู้มีรายได้
น้อย ปี พ.ศ. 2544, หน้า 4, 16, 48, 49

กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพมหานคร คู่มือการออกบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการ
รักษาพยาบาล ปี พ.ศ. 2543, หน้า 58-62

สำนักงานประกันสุขภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 3. คู่มือบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการ
รักษาพยาบาล (สปร.) ปี พ.ศ. 2544

ภาคผนวก

การขอมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล

การขอมีบัตรสวัสดิการประชาชน
ด้านการรักษาพยาบาล (บัตร สปร.)

ประเภทบัตร	สถานที่ติดต่อขอบัตร	
	กรุงเทพมหานคร	ต่างจังหวัด
1. ผู้มีรายได้น้อย 2. อนุบาล-ป.6 มัธยมศึกษา (โรงเรียนเป็นผู้ส่ง)	สำนักงานเขต (ที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน) สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร	บัตรทุกประเภทติดต่อ ที่ อำเภอหรือผู้ใหญ่ บ้าน
3. เด็กอายุ 0-12 ปี (ที่ไม่ได้ เรียนหนังสือ)	ศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน	
4. ผู้สูงอายุ	ศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน	
5. ผู้นำศาสนา/ภิกษุ/สามเณร	ศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน	
6. ผู้พิการ	ศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน	
7. ทหารผ่านศึก/ครอบครัว	ศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน	

หลักฐานที่ต้องเตรียมไป

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. สมุดคนพิการ

**หากท่านไม่ดำเนินการขอมีบัตร
ท่านจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด**

หลักเกณฑ์การส่งต่อผู้ป่วย สปร. กทม.

การส่งผู้ป่วย สปร. กทม. มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ผู้มีบัตรต้องใช้บริการที่หน่วยบริการชื่อแรกในบัตรก่อน (คือ ศูนย์บริการสาธารณสุข)
การใช้บริการในลำดับที่ 2 ต้องผ่านระบบส่งต่อ

2. ขั้นตอนการส่งต่อตามปกติ คือ

จากศูนย์บริการสาธารณสุข (มีใบส่งต่อ) โรงพยาบาลที่มีชื่อในบัตร (มีใบส่งต่อ)
โรงพยาบาลระดับ Tertiary หรือ โรงพยาบาลเฉพาะทาง

3. การส่งต่อจะต้องประกอบด้วย

3.1 ต้องเป็นไปตามเหตุผลทางการแพทย์และสมรรถนะของหน่วยบริการโดยคำ

วินิจฉัยของแพทย์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเป็นไปตามสายการส่งต่อ

3.2 การส่งต่อต้องมีใบส่งต่อไปกับผู้ป่วย

3.3 การส่งต่อข้ามโซนหรือข้ามจังหวัด ต้องให้โรงพยาบาลที่มีชื่อในบัตรเป็นผู้ส่งต่อ ซึ่ง
ต้องเป็นกรณีที่

- เกินขีดความสามารถของโรงพยาบาลนั้น

- หรือ จำเป็นต้องรักษาโดยวิธีเฉพาะ

3.4 ใบส่งต่อเพื่อการรักษาโรคให้ใช้ได้เพียงครั้งเดียว โดยให้แพทย์ระบุความต้องการ
ในการส่งต่อด้วย เช่น เพื่อการ Investigation หรือเพื่อการรักษา

ในการส่งต่อเพื่อการรักษา ถ้าหน่วยบริการที่รับส่งต่อเห็นว่าหัตถการหรือวิธีการ
รักษาโรคดังกล่าวนั้น หน่วยบริการที่ส่งต่อมาสามารถดำเนินการให้การรักษาต่อไปได้ ก็ให้ส่งผู้ป่วยกลับ
พร้อมกับให้ความเห็น คำแนะนำในใบตอบกลับด้วย

ถ้าโรงพยาบาลที่รับการส่งต่อผู้ป่วยจากศูนย์บริการสาธารณสุข ไม่สามารถรักษา
ผู้ป่วยได้ ต้องส่งต่อไปยังโรงพยาบาลเฉพาะสาขา/ระดับเหนือ ให้แจ้งกลับศูนย์บริการสาธารณสุขว่าได้ส่ง
ผู้ป่วยไปที่ใด

ถ้าโรคนั้นจำเป็นต้องได้รับการรักษาหลายครั้งต่อเนื่องกันเป็นชุด โดยแพทย์ผู้ให้รักษาให้ใบนัดแก่ผู้ป่วยเพื่อการรักษาครั้งต่อไป ให้ใบส่งต่อนั้นมีผลใช้ได้ครั้งต่อไปด้วย

4. กรณีข้ามโซน หรือข้ามชั้นตอน (ไม่เกินขีดความสามารถ ไม่ฉุกเฉิน ไม่ใช่อุบัติเหตุ หรือ นอกเวลาทำการของศูนย์บริการสาธารณสุข)

ครั้งที่ 1 ชี้แจงระเบียบการใช้บัตร สปร. และรักษาให้ตามความจำเป็นโดยจ่ายยาให้ไม่เกิน 1 สัปดาห์ ให้ผู้ป่วยลงชื่อรับทราบการชี้แจงระเบียบฯ และเรียกเก็บเงิน จากกองทุน 100 %

ครั้งที่ 2 เรียกเก็บเงินจากกองทุน 50 % เรียกเก็บเงินจากผู้ป่วย 50% (ให้ผู้ป่วยลงชื่อรับทราบ)

ครั้งที่ 3 และครั้งต่อไป เรียกเก็บเงินจากผู้ป่วย 100% (ให้ผู้ป่วยลงชื่อรับทราบ)

5. การส่งต่อให้หน่วยบริการที่ส่งต่อให้คำแนะนำถึงเหตุผลความจำเป็นและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยตามสมควร

6. กรณียกเว้น เช่น อุบัติเหตุ เหตุฉุกเฉิน หรือนอกเวลาทำการของศูนย์บริการสาธารณสุข ให้ผู้ป่วยไปที่โรงพยาบาลที่มีชื่อในบัตรหรือโรงพยาบาลอื่นโดยไม่ต้องมีใบส่งตัวได้แล้วแต่กรณี

กรณีผู้ป่วยนอก ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ตามที่เรียกเก็บ ไม่เกิน 145 ครั้ง/บาท

7. ได้รับเงิน หมายถึง ได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลจากจังหวัดที่เป็นภูมิลำเนาของผู้ป่วยตามจำนวนเงินจริงที่ได้รับ

ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ป่วยที่โรงพยาบาลได้รับไว้รักษาต่อ โดยที่นอนพักค้างคืนจำแนกรายละเอียด ดังนี้

1. คน เป็นจำนวนผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวในหน่วยบริการ ของผู้ป่วยที่ขึ้นทะเบียนใหม่ รับไว้รักษาภายในเดือนนั้น ๆ ทุกคนรวมกัน
2. วัน เป็นจำนวนวันที่ผู้ป่วยแต่ละคนนอนพักรักษาในหน่วยบริการ รวมกันในเดือน ๆ หนึ่ง
3. เรียกเก็บ หมายถึง การขอเบิกค่ารักษาพยาบาลจากจังหวัดที่เป็นภูมิลำเนาของผู้ป่วย ตามอัตราที่กำหนดดังนี้

กรณีผู้ป่วยใน ค่าใช้จ่ายต่อวันโดย 60 วันแรก คิดอัตราวันละไม่เกิน 175 บาท หากเกินกว่านี้ ให้จ่ายอัตราวันละ 65 บาท

วิธีคิดหาค่าเฉลี่ยร้อยละของคะแนนแต่ละหมวด

วิธีคิดหาค่าเฉลี่ยร้อยละของคะแนนแต่ละหมวดใช้แทนค่า

$$SC1 = [(R1+R2+\dots+Rn)/n]*100$$

SC1 = ค่าเฉลี่ยร้อยละของคะแนนในหมวด

R1 = คะแนนเฉลี่ยข้อที่ 1

R2 = คะแนนเฉลี่ยข้อที่ 2

Rn = คะแนนเฉลี่ยข้อที่ n

n = จำนวนข้อ

จากแบบสอบถามผู้รับบริการ

หมวด 1 เรื่องการขอมีบัตร สปร.

ข้อ 1,6,7,8,12,13

หมวด 2 เรื่องประเภทของบัตร สปร.

ข้อ 3,4,5,

หมวด 3 เรื่องสิทธิประโยชน์ของบัตร สปร.

ข้อ 9,14,15,16

หมวด 4 เรื่องวิธีการใช้บัตร สปร. ข้อ 10, 11

ด้วยคณะทำงานวิจัย เรื่องความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลและผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชานุกูล ใครขอความร่วมมือท่านผู้ปกครองในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ต่อไป

คณะทำงานขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง
ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา 3. อนุปริญญา
 4.ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ระบุ.....)
 3. รับจ้าง (ระบุ.....) 4. อื่น ๆ (ระบุ.....)

5. รายได้เฉลี่ยในครอบครัวบาท/เดือน

6. ที่อยู่ปัจจุบัน

1. กรุงเทพมหานคร 2. ต่างจังหวัด

7. ท่านทราบหรือไม่ว่ารัฐบาลมีการออกบัตรประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อย

1. ทราบ 2. ไม่ทราบ



ท่านทราบข้อมูลจากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.โทรทัศน์ 2.วิทยุ 3.หนังสือพิมพ์
 4.บอร์ดประชาสัมพันธ์ 5.แผ่นพับ 6.ญาติหรือเพื่อน
 7.เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลราชานุกูล 8. อื่น ๆ (ระบุ.....)

8. ท่านเคยใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จากสิทธิใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บัตรคนพิการ 4. ไม่เคยใช้
 2. บัตร สปร. 5. อื่น ๆ (ระบุ.....)
 3. ข้าราชการ /พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. หลักฐานที่ใช้ประกอบในการขอมอบัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) คือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน

1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ

2. บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) มี 3 ประเภท

1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ

3. บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภทชั่วคราว คือบัตรที่ออกให้โดยสถานพยาบาลที่ไปยื่นหลักฐานขอมอบัตร

1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ

4. บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภท ถาวร มีอายุ 4 ปี

1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ

5. บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภท ถาวร จะออกให้กับผู้มีชื่ออยู่ในภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านเท่านั้น

1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ

6. บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภท ชั่วคราว มีอายุการใช้งาน 1 ปี

1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ

7. การขอมอบัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ในเขตกรุงเทพมหานครต้องยื่นความจำนง ณ สำนักงานเขตที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน หรือศูนย์สาธารณสุขใกล้บ้าน

1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ

8. การขอมอบัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ในต่างจังหวัด ต้องยื่นความจำนง ณ สถานีอนามัย หรือ ศาลากลางจังหวัด

1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ

9. ค่ายา ค่าผ่าตัด ค่าอวัยวะเทียมและอุปกรณ์ในการบำบัดรักษาโรค ค่าอุดฟัน ค่าบริการทางการแพทย์สามารถ
ใช้สิทธิรับการรักษายาบาลโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จากบัตร สปร. ได้
1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ
10. หากท่านต้องการมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลราชานุกูลโดยใช้สิทธิบัตร สปร. ท่านต้อง
ไปติดต่อที่ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ระบุในบัตรและทำหนังสือส่งต่อไปยังโรงพยาบาลที่ระบุในบัตรและให้
โรงพยาบาลที่ระบุในบัตรส่งต่อมายังโรงพยาบาลราชานุกูล
1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ
11. หน้าที่และการปฏิบัติเมื่อจะใช้สิทธิจากบัตร สปร. คือ แสดงบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมบัตร สปร. เมื่อเข้า
รับการรักษายาบาลตามสถานพยาบาลที่กำหนดในบัตร
1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ
12. ผู้ที่ถูกสั่งเพิกถอนบัตรสวัสดิการด้านการรักษายาบาล (สปร.) มีสิทธิอุทธรณ์ได้ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มี
คำสั่งเพิกถอน
1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ
13. ผู้ที่ถูกสั่งเพิกถอนบัตรสวัสดิการด้านการรักษายาบาล (สปร.) ไม่มีสิทธิขอรับบัตรใหม่ เป็นเวลา 3ปีนับแต่วัน
ที่มีคำสั่งให้เพิกถอนบัตร
1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ
14. กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้รับบริการได้เฉพาะสถานบริการที่ระบุในบัตรเท่านั้น
1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ
15. ผู้มีบัตรสวัสดิการด้านการรักษายาบาล (สปร.) ต้องการทำหมัน จำเป็นต้องจ่ายค่ารักษายาบาลเอง
1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ
16. ผู้มีบัตรสวัสดิการด้านการรักษายาบาล (สปร.) สามารถไปรับบริการ ณ สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรนอก
เวลาทำการได้
1. ใช่ 2. ไม่ใช่ 3. ไม่ทราบ

ด้วยคณะทำงานวิจัย เรื่องความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลและผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชานุกูล ใคร่ขอความร่วมมือมายังท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงด้านข้อมูลข่าวสารและการวางแผนประชาสัมพันธ์ต่อไป

คณะทำงานขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง
ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา 3. อนุปริญญา
 4.ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ 2. ลูกจ้างประจำ 3. อื่น ๆ (ระบุ))

5. จำนวนปีที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลราชานุกูลปี

6. ท่านปฏิบัติงาน ณ กลุ่มงาน/ฝ่าย

7. ท่านทราบหรือไม่ว่ารัฐบาลมีการออกบัตรประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อย

1. ทราบ 2. ไม่ทราบ



ท่านทราบจากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. โทรทัศน์ 2. วิทยุ 3. หนังสือพิมพ์ 4. บอร์ดประชาสัมพันธ์
 5. แผ่นพับ 6. ญาติหรือเพื่อน 7. คณะกรรมการ สปร. 8. อื่น ๆ (ระบุ))

ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อที่ถูกต้อง

1. ท่านคิดว่าบุคคลในข้อใดไม่สามารถมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.)

- 1. คนโสดมีรายได้ต่ำกว่าเดือนละ 2,000.- บาท
- 2. บุคคลในครอบครัวเดียวกัน รายได้รวมกันเดือนละ 3,000. - บาท
- 3. พระภิกษุ
- 4. เด็กแรกเกิดจนถึง 12 ปีบริบูรณ์
- 5. ไม่ทราบ

2. หลักฐานที่ใช้ประกอบในการขอมีบัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) คืออะไร

- 1. บัตรประจำตัวประชาชน
- 2. สำเนาทะเบียนบ้าน
- 3. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน
- 4. บัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และหนังสือรับรองรายได้
- 5. ไม่ทราบ

3. บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) มีกี่ประเภท

- 1. 1 ประเภท
- 2. 2 ประเภท
- 3. 3 ประเภท
- 4. 4 ประเภท
- 5. ไม่ทราบ

4. บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภท ทหาร มีอายุกี่ปี

- 1. 3 ปี
- 2. 5 ปี
- 3. 10 ปี
- 4. ตลอดชีพ
- 5. ไม่ทราบ

5. บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภท ถาวร จะออกให้กับผู้ใดต่อไปนี้

- 1. ออกให้แก่ผู้ที่มีชื่ออยู่ในภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้าน
- 2. ออกให้แก่ผู้ที่มีชื่ออยู่นอกภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้าน
- 3. ออกให้ทั้งผู้ที่มีชื่ออยู่ในภูมิลำเนาและผู้ที่มีชื่ออยู่นอกภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้าน
- 4. ออกให้เฉพาะผู้ที่อยู่ในเขตเทศบาล
- 5. ไม่ทราบ

6. บัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ประเภท ชั่วคราว มีอายุการใช้กี่ปี

- 1. 1 ปี
- 2. 2 ปี
- 3. 3 ปี
- 4. 5 ปี
- 5. ไม่ทราบ

7. การขอมีบัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ในเขตกรุงเทพมหานครยื่นความจำนง ณ สถานที่ใด

- 1. สำนักงานแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
- 2. ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร
- 3. สำนักงานเขตที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน หรือศูนย์สาธารณสุขใกล้บ้าน
- 4. โรงพยาบาลของรัฐที่ต้องการเข้ารับการรักษาพยาบาล
- 5. ไม่ทราบ

8. ข้อใดเป็นสถานที่ติดต่อขอมีบัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ในต่างจังหวัด

- 1. ศาลากลางจังหวัด
- 2. สถานีอนามัย
- 3. สถานีตำรวจ
- 4. ที่ว่าการอำเภอหรือผู้ใหญ่บ้าน
- 5. ไม่ทราบ

9. ข้อใดต่อไปนี้ที่ไม่สามารถใช้สิทธิจากการมีบัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.)

- 1. ค่าผ่าตัด
- 2. ค่าอวัยวะเทียม
- 3. ค่าแว่นตา
- 4. ค่าชุดหินน้ำลาย
- 5. ไม่ทราบ

10. กำหนดราคากลางของค่าใช้จ่าย กรณีผู้ป่วยใน จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งตามที่เรียกเก็บไม่เกินเท่าใด

- 1. 30 วัน แรก ไม่เกินวันละ 100.- บาท เกินกว่า 30 วัน อัตราวันละ 35.- บาท
- 2. 30 วัน แรก ไม่เกินวันละ 200.- บาท เกินกว่า 30 วัน อัตราวันละ 50.- บาท
- 3. 60 วัน แรก ไม่เกินวันละ 175.- บาท เกินกว่า 60 วัน อัตราวันละ 65.- บาท
- 4. 60 วัน แรก ไม่เกินวันละ 200.- บาท เกินกว่า 60 วัน อัตราวันละ 140.- บาท
- 5. ไม่ทราบ

11. กำหนดราคากลางของค่าใช้จ่าย กรณีผู้ป่วยนอก จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งตามที่เรียกเก็บไม่เกินเท่าใด

- 1. 135 บาท/วัน
- 2. 145 บาท/วัน
- 3. 155 บาท/วัน
- 4. 165 บาท/วัน
- 5. ไม่ทราบ

12. หากท่านต้องการมารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลราชานุกูลโดยใช้สิทธิบัตร สปร. ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด

- 1. ไปที่ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ระบุนในบัตรและทำหนังสือส่งต่อมาโรงพยาบาลราชานุกูล
- 2. ไปที่ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ระบุนในบัตรและทำหนังสือส่งต่อไปยังโรงพยาบาลที่ระบุนในบัตรและให้โรงพยาบาลที่ระบุนในบัตรส่งต่อมายังโรงพยาบาลราชานุกูล
- 3. ไปโรงพยาบาลที่ระบุนในบัตรและให้โรงพยาบาลส่งต่อมายังโรงพยาบาลราชานุกูล
- 4. ไปที่โรงพยาบาลราชานุกูลพร้อมบัตร สปร.
- 5. ไม่ทราบ

13. ข้อใดคือหน้าที่และการปฏิบัติเมื่อจะใช้สิทธิรับบริการของบัตร สปร.

- 1. เข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตร
- 2. แสดงบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมบัตร สปร. เมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล
- 3. เข้ารับการรักษาพยาบาล ณ โรงพยาบาลของรัฐนอกเหนือจากระบุในบัตรกรณีฉุกเฉิน
- 4. ถูกทุกข้อ
- 5. ไม่ทราบ

14. ผู้ที่ถูกสั่งเพิกถอนบัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) มีสิทธิอุทธรณ์ได้ภายในกี่วัน นับแต่วันที่มีคำสั่งเพิกถอน

- 1. 15 วัน
- 2. 30 วัน
- 3. 45 วัน
- 4. 60 วัน
- 5. ไม่ทราบ

15. ผู้ที่ถูกสั่งเพิกถอนบัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ไม่มีสิทธิขอรับบัตรใหม่ เป็นเวลากี่ปีนับแต่วันที่มีคำสั่งให้เพิกถอนบัตร

- 1. 1 ปี
- 2. 2 ปี
- 3. 3 ปี
- 4. 4 ปี
- 5. ไม่ทราบ

