



## ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์

### สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ถนนพระราม 4 เขตคลองเตย กทม. 10110

โทร. 0-2350-3500 ต่อ 776 โทรสาร 0-2350-3667

<http://research.bu.ac.th> E-mail : [research@bu.ac.th](mailto:research@bu.ac.th)

## ความคิดเห็นของคนใช้ต่อบริการทางการแพทย์ของไทยในปัจจุบัน

### ความเป็นมาของการสำรวจ

วันที่ 24 กันยายน ของทุกปีเป็นวันมหิดล อันเป็นวันคล้ายวันสวรรคตของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร์ อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก พระบิดาแห่งการแพทย์แผนปัจจุบันของไทย ผู้ทรงทุ่มเทกำลังพระวรกาย พระสติปัญญา และพระราชทรัพย์ส่วนพระองค์เพื่อผู้ป่วยที่ยากไร้ พร้อมทั้งทรงวางรากฐานด้านการแพทย์และสาธารณสุขของไทยให้เจริญก้าวหน้ามาโดยลำดับ

ที่ผ่านมารัฐบาลพรรคไทยรักไทยได้ชูนโยบายด้านการแพทย์และสาธารณสุข โดยเฉพาะโครงการหลักประกันสุขภาพ (30 บาทรักษาทุกโรค) เป็นนโยบายหลักในการหาเสียงและได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามในช่วงที่ผ่านมาได้มีข่าวคราวซึ่งส่งผลกระทบต่อวงการแพทย์และสาธารณสุขของไทยปรากฏออกมาตามสื่อต่างๆ เป็นระยะ

ในโอกาสครบรอบ 76 ปีแห่งการสวรรคตของพระบิดาแห่งการแพทย์แผนปัจจุบันของไทยจะเวียนมาถึงในวันที่ 24 กันยายน 2548 นี้ ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ จึงได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของคนใช้ที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ของไทยในปัจจุบันขึ้นเพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินงานพัฒนาบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของไทยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

เพื่อทราบข้อมูลและความคิดเห็นของคนใช้ในประเด็นต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนคนไทยในปัจจุบัน
2. ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของแพทย์ไทยในปัจจุบัน
3. สิ่งที่ต้องการให้บุคลากรทางการแพทย์ของไทยปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด
4. ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์แก่ประชาชน
5. ความคิดเห็นต่อการออกกฎหมายให้คนไข้ซึ่งป่วยแบบไม่มีทางรักษาสามารถใช้สิทธิเลือกตายได้อย่างสงบ

## ระเบียบวิธีการสำรวจ

### การสุ่มตัวอย่าง

การสำรวจใช้วิธีสุ่มตัวอย่างคนไข้ อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่เข้ารับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวม 23 แห่ง โดยเป็นโรงพยาบาลของรัฐ 17 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 6 แห่ง โดยเก็บข้อมูลจากคนไข้ที่มาเข้ารับการรักษาในห้องผู้ป่วยนอก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 1,506 คน เป็นชายร้อยละ 44.2 และหญิงร้อยละ 55.8

กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 18-25 ปีร้อยละ 18.2 อายุ 26-35 ปีร้อยละ 30.2 อายุ 36-45 ปีร้อยละ 32.1 อายุ 46 ปีขึ้นไปร้อยละ 19.5 ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนร้อยละ 26.1 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 16.5 รับจ้างทั่วไปร้อยละ 15.1 เกษตรกรร้อยละ 14.5 พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุร้อยละ 14.2 และรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 13.6

กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลร้อยละ 75.1 และต่างจังหวัดร้อยละ 24.9 โดยร้อยละ 69.2 ระบุว่าเข้ารับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลของรัฐเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 23.6 เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลเอกชนเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 6.2 เข้ารับบริการจากคลินิกเอกชนเป็นส่วนใหญ่ และร้อยละ 1.0 เข้ารับบริการจากศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นส่วนใหญ่

### ความคลาดเคลื่อน (Margin of Error)

ในการประมาณการขนาดตัวอย่างใช้ความคลาดเคลื่อน  $\pm 3\%$  ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชากรเป้าหมายที่สุ่มได้

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล : 13-19 กันยายน 2548

วันที่เผยแพร่ผลการสำรวจ : 22 กันยายน 2548

โดย ศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โทร. 0-2350-3500 ต่อ 1776

[http://research.bu.ac.th/poll/poll\\_list.php](http://research.bu.ac.th/poll/poll_list.php)

## สรุปผลการสำรวจ

1. เมื่อถามถึงความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน พบว่า คนใช้ส่วนใหญ่พอใจเรื่องมาตรฐานในการตรวจรักษา เรื่องค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษา และเรื่องคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ แต่ไม่พอใจเรื่องเงื่อนไขและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และเรื่องความเร็วในการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้  
เรื่องมาตรฐานในการตรวจรักษา คนใช้พอใจร้อยละ 90.7 ไม่พอใจร้อยละ 9.3  
เรื่องค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษา คนใช้พอใจร้อยละ 89.1 ไม่พอใจร้อยละ 10.9  
เรื่องคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ คนใช้พอใจร้อยละ 86.3 ไม่พอใจร้อยละ 13.7  
เรื่องขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้ารับบริการ คนใช้พอใจร้อยละ 48.0 ไม่พอใจร้อยละ 52.0  
เรื่องความเร็วในการให้บริการ คนใช้พอใจร้อยละ 46.0 ไม่พอใจร้อยละ 54.0
2. ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของแพทย์ไทยในปัจจุบัน พบว่า คนใช้ส่วนใหญ่ยังเห็นว่าแพทย์คือที่พึ่งที่ดีที่สุด ในยามเจ็บป่วย และแพทย์คือผู้ที่ให้การรักษาคอนไซ์ทุกคนอย่างเต็มความสามารถเท่าเทียมกัน แต่สำหรับประเด็นที่ว่า แพทย์คือผู้ที่คนใช้สามารถฝากชีวิตไว้ได้อย่างมั่นใจนั้นมีคนใช้เห็นด้วยไม่ถึงครึ่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้  
แพทย์คือที่พึ่งที่ดีที่สุด ในยามเจ็บป่วย คนใช้เห็นด้วยร้อยละ 72.6 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 17.2 ไม่แน่ใจร้อยละ 10.2  
แพทย์คือผู้ที่ให้การรักษาคอนไซ์ทุกคนอย่างเต็มความสามารถเท่าเทียมกัน คนใช้เห็นด้วยร้อยละ 53.7 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 23.9 และไม่แน่ใจร้อยละ 22.4  
แพทย์คือผู้ที่คนใช้สามารถฝากชีวิตไว้ได้อย่างมั่นใจ คนใช้เห็นด้วยร้อยละ 45.9 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 25.1 และไม่แน่ใจร้อยละ 29.0
3. สิ่งที่คนใช้อยากให้นุคลากรทางการแพทย์ของไทยในปัจจุบันปรับปรุงแก้ไขมากที่สุดคือเรื่องความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ร้อยละ 32.9) รองลงมาได้แก่การสื่อสารสร้างความเข้าใจกับคนใช้ (ร้อยละ 27.6) ความมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อคนใช้ (ร้อยละ 19.2) ความทุ่มเทเสียสละ (ร้อยละ 12.1) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ (ร้อยละ 6.4) และอื่นๆ อาทิ การขายสินค้าพ่วงไปกับการรักษา (ร้อยละ 1.8)
4. สำหรับปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์แก่ประชาชนนั้น คนใช้ร้อยละ 35.6 เชื่อว่ามีสาเหตุมาจากการขาดเงินงบประมาณ รองลงมา ร้อยละ 17.3 เชื่อว่าเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน ร้อยละ 17.1 เชื่อว่าเกิดจากกระบวนการผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ ร้อยละ 14.8 เชื่อว่าเกิดจากนโยบายในการบริหารจัดการไม่เหมาะสม ร้อยละ 14.6 เชื่อว่าเกิดจากการนำบริการทางการแพทย์ไปเป็นธุรกิจการค้า และอื่นๆ อีกร้อยละ 0.6
5. สำหรับความคิดเห็นต่อการออกกฎหมายให้คนใช้ซึ่งป่วยแบบไม่มีทางรักษาสามารถใช้สิทธิเลือกตายอย่างสงบได้นั้น พบว่า คนใช้ร้อยละ 45.2 เห็นด้วย ขณะที่ร้อยละ 39.3 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 15.5 ไม่แน่ใจ

## ตารางแสดงการประมวลผลข้อมูล

ตารางที่ 1: ข้อมูลประชากรศาสตร์

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ :		
ชาย	666	44.2
หญิง	840	55.8
อายุ :		
18 – 25 ปี	275	18.2
26 – 35 ปี	454	30.2
36 – 45 ปี	483	32.1
46 ปีขึ้นไป	294	19.5
อาชีพ :		
รับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ	204	13.6
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	393	26.1
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	249	16.5
รับจ้างทั่วไป	228	15.1
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	213	14.2
เกษตรกร	219	14.5
ที่อยู่อาศัย		
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	1131	75.1
ต่างจังหวัด	375	24.9

ตารางที่ 2: ประเภทของสถานพยาบาลที่เข้ารับบริการทางการแพทย์เป็นส่วนใหญ่

	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลของรัฐ	<b>1043</b>	<b>69.2</b>
โรงพยาบาลเอกชน	355	23.6
คลินิกเอกชน	93	6.2
ศูนย์บริการสาธารณสุข	15	1.0

ตารางที่ 3: ความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์ที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน

	พอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มาตรฐานในการตรวจรักษา	1367	90.7	139	9.3
ค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษา	1343	89.1	163	10.9
คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์	1299	86.3	207	13.7
ขั้นตอนและเงื่อนไขในการเข้ารับบริการ	723	48.0	783	52.0
ความรวดเร็วในการให้บริการ	693	46.0	813	54.0

ตารางที่ 4: ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของแพทย์ไทยในปัจจุบัน

	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ
แพทย์คือที่พึ่งที่ดีที่สุดในการเจ็บป่วย	72.6 (1095)	17.2 (258)	10.2 (153)
แพทย์คือผู้ที่ให้การรักษาคงใจทุกคน อย่างเต็มความสามารถเท่าเทียมกัน	53.7 (809)	23.9 (360)	22.4 (337)
แพทย์คือผู้ที่คนไข้สามารถฝากชีวิตไว้ได้ อย่างมั่นใจ	45.9 (692)	25.1 (378)	29.0 (436)

ตารางที่ 5: สิ่งที่ต้องการให้บุคลากรทางการแพทย์ของไทยในปัจจุบันปรับปรุงมากที่สุด

	จำนวน	ร้อยละ
ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่	495	32.9
การสื่อสารสร้างความเข้าใจกับคนไข้	416	27.6
ความมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อคนไข้	290	19.2
ความทุ่มเทเสียสละ	183	12.1
ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	95	6.4
อื่นๆ อาทิ การขายสินค้าฟ่วงไปกับการรักษา	27	1.8

ตารางที่ 6: ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์แก่ประชาชน

	จำนวน	ร้อยละ
ขาดเงินงบประมาณ	536	35.6
การทุจริตคอร์รัปชัน	261	17.3
กระบวนการผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์	258	17.1
นโยบายในการบริหารจัดการไม่เหมาะสม	223	14.8
การนำบริการทางการแพทย์ไปเป็นธุรกิจการค้า	220	14.6
อื่นๆ	8	0.6

ตารางที่ 7: ความคิดเห็นต่อการออกกฎหมายให้คนไข้ซึ่งป่วยแบบไม่มีทางรักษาสามารถใช้สิทธิเลือกตายได้อย่างสงบ

	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	681	45.2
ไม่เห็นด้วย	593	39.3
ไม่แน่ใจ	232	15.5