

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2

The 2nd STOU Graduate Research Conference

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมในสถานพยาบาล

จังหวัดลำปาง

Factors Affecting to Using Health Service Utilization of Insured Persons
inLampang Province

ไพศาล พินทิสืบ (PaisanPinthisueb)* ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์ (Chawthip Boromtanarat)**

วารางคณา จันทร์คง (Warangkana Chankong)***

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยลักษณะบุคคล ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยสนับสนุนการใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคม (2) การเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง และ (4) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง

ประชากรที่ศึกษาคือผู้ประกันตนที่มาใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก ของสถานพยาบาลในจังหวัดลำปางปี 2553 จำนวน 105,781 คน คำนวณตัวอย่างได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 358 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในวันที่ 20-31 พฤษภาคม 2555 ได้ข้อมูลที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ฉบับ ร้อยละ 97.76 การทดสอบความเชื่อมั่นความรู้สิทธิประโยชน์ในการรับบริการทางการแพทย์ใช้ KR-20 มีความเที่ยงที่ 0.617 ปัจจัยสนับสนุนได้ค่าความเที่ยงที่ 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะบุคคลของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมมาใช้บริการในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 32.54 ปีการศึกษาปริญญาตรีสถานภาพสมรสรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ปัจจัยนำคือความรู้สิทธิประโยชน์ในการรับบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยเอื้อได้แก่ ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลเฉลี่ย 11.14 กิโลเมตร ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลเฉลี่ย 26.45 นาทีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการเฉลี่ย 5.7 ครั้ง ระยะเวลาในการมาใช้บริการเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 45 นาที (105 นาที) ระยะเวลารอคอยแพทย์ตรวจเฉลี่ย 53 นาที และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนเฉลี่ย 4.9 ปี ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) การเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร และด้านการให้บริการอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 คือ ปัจจัยสนับสนุน ระยะเวลาในการมาใช้บริการ และระยะเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาลสามารถทำนายการใช้บริการได้ร้อยละ 23.4 ($R^2 = 0.234$) (4) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญต่อการใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางของผู้ประกันตน คือ ปัญหา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมและปัญหาด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะคือ ควรสร้างเครือข่ายด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ทั้งในครอบครัว ชุมชน และที่ทำงาน และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ หรือจัดเสริมกิจกรรมระหว่างรอรับบริการ

คำสำคัญ: ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ ปัจจัยสนับสนุน การใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคม

*นักศึกษาลัทธิสุทธสาธิตสาธิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช sueb.san@hotmail.com

**อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช chaw_dr@yahoo.com

***อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช pwarang_p@yahoo.com

Abstract

The purposes of this survey research were to (1) study personal characters, predisposing factors, enabling factors and reinforcing factors for using health service utilization of Insured persons; (2) study the health service utilization of Insured persons in Lampang province; (3) analyze the personal characters, predisposing factors, enabling factors and reinforcing factors affecting to using health service utilization of Insured persons in Lampang province.

The study population were 105,781 Insured persons who come to visit health service utilization in Lampang province in the year 2553 and the samples were 358 persons collected by simple random sampling method. Data were collected using a questionnaire on 20-31 May 2555. A total of 350 samples and 97.76 percent. The instrument for data collection was a questionnaire about knowledge with KR-20 of 0.617 and the reliability of supporting factors and health care utilization were 0.914 and 0.918. Statistics used to data analysis were descriptive analysis and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results revealed as follows: (1) most of Insured persons who came to visit health service utilization in Lampang province were female with average age 35.54 years, finished a bachelor's degree, get married, income about 10,001-15,000 baht per month. The predisposing factors is knowledge about the benefit rights of receiving medical services were at a low level. The enabling factors consisted of average distances from home to hospital were about 11.14 kilometers, average times from home to hospital about 26.45 minutes, average times of using health service about 5.7 times, total time of receiving health service about 1 hour 45 minutes, average waiting periods of medical examination about 53 minutes, and average times of Insured persons about 4.9 years. The reinforcing factors were driven as a whole and individual support of family were at a high level; (2) The using of health services in Lampang province of Insured persons in the overall and in six areas: credibility, personnel and staff, service process, advice and information, and provide other services were at a moderate level; (3) The factors were significantly affecting health service delivery of the Insured persons in hospitals of Lampang province were reinforcing factors and enabling factors including the distances from home to hospital, and a total duration of receiving services ($p < .001$), and could predict health service utilization of 23.4 percent, respectively; (4) problems and obstacles of health service delivery in Lampang province were the crowded of service area and inappropriate behavior of health providers, so the suggestions create a network of communications and public relation in the family, community and workplace, and process improvement services to facilitate service added to during the service.

Keywords: Predisposing, Reinforcing, Enabling factors, Health service utilization, Insured persons