

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมในสถานพยาบาล

จังหวัดลำปาง

Factors Affecting to Using Health Service Utilization of Insured Persons
in Lampang Province

ไพศาล พินทิสืบ (Paisan Pinthisueb)* ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ (Chawthip Boromtanarat)**

วารangkนา จันทรังค (Warangkana Chankong)***

บทคัดย่อ

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

ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก ของสถานพยาบาลในจังหวัดลำปางปี 2553 จำนวน 105,781 คน คำนวณตัวอย่างได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 358 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในวันที่ 20-31 พฤษภาคม 2555 ได้ข้อมูลที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ฉบับ ร้อยละ 97.76 การทดสอบความเชื่อมั่นความรู้สึทธิประโยชน์ในการรับบริการทางการแพทย์ใช้ KR-20 มีค่าความเที่ยงที่ 0.617 ปัจจัยสนับสนุน ได้ค่าความเที่ยงที่ 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะบุคคลของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมมาใช้บริการในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 32.54 ปี การศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ปัจจัยนำคือความรู้สึทธิประโยชน์ในการรับบริการทางการแพทย์อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยเอื้อได้แก่ ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลเฉลี่ย 11.14 กิโลเมตร ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลเฉลี่ย 26.45 นาที จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเฉลี่ย 5.7 ครั้ง ระยะเวลาในการมาใช้บริการเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 45 นาที (105 นาที) ระยะเวลารอคอยแพทย์ตรวจเฉลี่ย 53 นาที และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน เฉลี่ย 4.9 ปี ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) การเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร และด้านการให้บริการอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 คือปัจจัยสนับสนุน ระยะเวลาในการมาใช้บริการ และระยะเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล สามารถทำนายการใช้บริการได้ร้อยละ 23.4 ($R^2 = 0.234$) (4) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญต่อการใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางของผู้ประกันตน คือ ปัญหาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และปัญหาด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะคือ ควรสร้างเครือข่ายด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ทั้งในครอบครัว ชุมชน และที่ทำงาน และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ หรือจัดเสริมกิจกรรมระหว่างรอรับบริการ

คำสำคัญ ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ ปัจจัยสนับสนุน การใช้บริการสุขภาพ ผู้ประกันตน ที่ใช้สิทธิประกันสังคม

*นักศึกษาลัทธิศาสตรมหาบัณฑิต 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

บทนำ

ในประเทศไทยระบบประกันสังคมเป็นส่วนหนึ่งของระบบประกันสุขภาพ ซึ่งการประกันสังคม เป็นการสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกที่มีรายได้และจ่ายเงินสมทบเข้าร่วมโครงการเพื่อรับผิดชอบร่วมกันในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพลภาพ ตาย สงเคราะห์บุตร ชราภาพและการว่างงาน เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาลและมีรายได้ต่อเนื่อง (กระทรวงแรงงาน,2549) การประกันสังคม (social insurance) จึงเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลของประเทศต่างๆในโลกส่วนใหญ่นำระบบประกันสังคมไปใช้ในการให้หลักประกันชีวิตแก่ประชาชนของตนตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต (สำนักงานประกันสังคม,2551:1) ดังนั้น ระบบประกันสังคมจึงเป็นระบบที่เหมาะสมกับสังคมไทยเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุขซึ่งกันและกันของสมาชิก การประกันสังคมจึงถือเป็นสวัสดิการทางสังคมอย่างหนึ่งที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ (ศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม,2553:17)

นับตั้งแต่พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบัน ณ สิ้นปี พ.ศ. 2553 จำนวนผู้ประกันตนในความคุ้มครองทั้งสิ้น 9,702,833 คนเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.6 ของปี พ.ศ. 2552 จำนวนผู้ประกันตนคิดเป็นร้อยละ 13.57 ของประชากรทั้งประเทศ (สำนักงานเงินสมทบสำนักงานประกันสังคม2553)

จังหวัดลำปางเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีโรงงานอุตสาหกรรมและสถานประกอบการ จำนวน 3,344 แห่ง มีจำนวนผู้ประกันตนที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปางจำนวน56,728 คนร้อยละ6.92 ของประชากรจังหวัดลำปาง มีสถานพยาบาลหลัก(Main contractor)จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลลำปาง และ โรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี ในส่วนของโรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นสถานพยาบาลเครือข่าย (sub contractor) จำนวน 12 แห่ง(สถิติงานประกันสังคม,2553) จากสถิติการใช้บริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาล พบว่ามีผู้ประกันตนใช้บริการทั้งในสถานพยาบาลหลัก และสถานพยาบาลเครือข่าย จำนวน 105,781ราย ร้อยละ6.28 ของผู้มารับบริการทั้งสิ้น 1,690,499 ราย (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง, กระทรวงสาธารณสุข รายงานประจำปีงบประมาณ 2553) จากข้อมูลดังกล่าวพบว่ามีผู้ประกันตนจำนวนมากที่ไม่ได้เข้ารับบริการตามสถานพยาบาลที่ตนเลือกไว้ อาจมีสาเหตุมาจากผู้ประกันตนบางส่วนยังไม่พอใจในบริการของสถานพยาบาล ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาด้านความไม่สะดวก รวดเร็วในการบริการ รวมทั้งคุณภาพบริการที่ได้รับ ซึ่งปัจจัยและสาเหตุของปัญหาดังกล่าวต้องได้รับการพัฒนาระบบบริการซึ่งจะนำไปสู่การจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกันตนในจังหวัดลำปาง

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดแบบจำลองพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของอะเดย์และแอนเดอร์เซน(Aday and Andersen, 1975) และทฤษฎีแบบจำลอง PRECEDE Framework ของกรีน (Green,1980) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ 1)ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ 2) ปัจจัยนำ ได้แก่ ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน3)ปัจจัยเอื้อ สิ่งที่เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับการมารับบริการ ประกอบด้วย ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล จำนวนครั้งที่มารับบริการ ระยะเวลาที่มารับบริการ ระยะเวลารอคอยแพทย์ตรวจ และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 4) ปัจจัยสนับสนุน สิ่งที่เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับการมารับบริการ ประกอบด้วย ระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม บุคคลในครอบครัว การได้รับข้อมูลข่าวสารจากโรงพยาบาลและสำนักงานประกันสังคม และตัวแปรตาม เป็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลของผู้ประกันตนตามสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ประกอบด้วย 1)ด้านความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาล2)ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ 3)ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม 4)ด้านกระบวนการให้บริการ 5)ด้านการให้คำแนะนำข้อมูล และ 6)ด้านการให้บริการอื่นๆ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ปัจจัยคุณลักษณะบุคคล ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคม
2. การเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง
4. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยคุณลักษณะบุคคล(ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้) ปัจจัยนำ(ได้แก่ ความรู้เรื่องสิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน) ปัจจัยเอื้อ(ได้แก่ ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาในการเดินทาง จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ ระยะเวลารอคอยแพทย์และระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม) และ ปัจจัยสนับสนุน(ได้แก่ บุคคลในครอบครัว บุคคลภายนอก และการได้รับข้อมูลข่าวสาร) มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรคือผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมที่เลือกใช้บริการสุขภาพในแผนกผู้ป่วยนอก ของสถานพยาบาลในจังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2553 จำนวน 105,781 คน โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ประชากรกลุ่มเป้าหมายมีขนาด 10,000 คนขึ้นไป (ฉวีวรรณ บุญสุขา, 2543: 88) ได้จำนวนตัวอย่าง 358 คนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากสถานพยาบาลในจังหวัดลำปาง ที่สุ่มได้จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลงาว โรงพยาบาลวังเหนือ โรงพยาบาลแม่เมะ โรงพยาบาลเกาะคา โรงพยาบาลห้างฉัตร โรงพยาบาลเสริมงาม และโรงพยาบาลสบปราบ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วนได้แก่ 1) ลักษณะบุคคล 2) ปัจจัยนำ 3) ปัจจัยเอื้อ 4) ปัจจัยสนับสนุน 5) การเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง 6) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสุขภาพ โดยผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.7 และทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 ราย ได้ค่าความเชื่อมั่นครั้งนี้แบบสอบถามความรู้สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนโดยใช้ KR-20 ของ Kuder Richardson เท่ากับ 0.617 และวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค์ ของแบบสอบถามด้านปัจจัยสนับสนุนและการเลือกใช้บริการสุขภาพ เท่ากับ 0.914, 0.918 ตามลำดับ ในส่วนปัจจัยเอื้อไม่ได้หาค่าความเชื่อมั่นเนื่องจากเป็นข้อมูลการวัดระดับอัตราส่วน

3. เก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยการประสานงานผ่านเจ้าหน้าที่กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ในวันที่ 20 พฤษภาคม 2555 – 31 พฤษภาคม 2555

4.วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. **ปัจจัยลักษณะบุคคล** ผู้ประกันตนที่มีสิทธิ์ประกันสังคมที่มาใช้บริการในสถานพยาบาล จังหวัดลำปาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.7 อายุเฉลี่ย 32.54 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 32.3 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 60 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 51.1

2. **ปัจจัยนำ** คือ ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์การบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การบริการทางการแพทย์อยู่ระดับต่ำ ร้อยละ 53.14 รองลงมาระดับปานกลาง ร้อยละ 38.57 และระดับสูง ร้อยละ 8.28 และเมื่อพิจารณารายชื่อคำถาม พบว่า ส่วนใหญ่ตอบถูกต้องในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินผู้ประกันตนสามารถใช้บริการจากสถานพยาบาลที่ไม่ได้ระบุไว้ในบัตรรับรองสิทธิ์ได้ จำนวน 283 ราย ร้อยละ 80.9 และตอบไม่ถูกต้องในกรณีการเข้ารับบริการทางทันตกรรม เช่น ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ผู้ประกันตนเบิกค่าบริการทันตกรรมได้ปีละไม่เกิน 500 บาท จำนวน 225 ราย ร้อยละ 64.3 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของระดับความรู้ด้านสิทธิประโยชน์การบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน

ระดับความรู้	จำนวน	ร้อยละ
ระดับสูง(ร้อยละ80-100)	29	8.28
ระดับปานกลาง (ร้อยละ60-79)	135	38.57
ระดับต่ำ (ร้อยละ0 –59)	186	53.14
รวม	350	100.00

3. **ปัจจัยเอื้อต่อการใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน** พบว่า ระยะทางจากบ้านห่างจากโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ย 11.14 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลาในการเดินทางมายังโรงพยาบาลโดยเฉลี่ย 26.4 นาที จำนวนการมาใช้บริการในโรงพยาบาลเฉลี่ย 5.7 ครั้ง ระยะเวลาโดยรวมในการได้รับบริการทุกอย่างจนแล้วเสร็จ 2 ชั่วโมง 15 นาที ระยะเวลารอคอยแพทย์เพื่อรับการตรวจ 53 นาทีและระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน 4.9 ปี

4. **ปัจจัยสนับสนุนการมาใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน** ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนของปัจจัยสนับสนุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.90$, S.D.= 0.61) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือบุคคลภายในครอบครัวแนะนำมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) รองลงมาการได้รับข่าวสารจากสื่อต่างๆเกี่ยวกับโรงพยาบาลที่มาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือบุคคลภายนอกแนะนำอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.71$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัจจัยสนับสนุนต่อการใช้บริการสุขภาพ

ปัจจัยสนับสนุน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1.บุคคลภายในครอบครัวที่แนะนำให้ท่าน มาใช้บริการที่โรงพยาบาลในครั้งนี้	3.21	0.94	ปานกลาง
2. บุคคลภายนอกแนะนำให้ท่านมาใช้บริการ ที่โรงพยาบาลในครั้งนี้	2.71	0.83	ปานกลาง
3. การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิ ประโยชน์ของการประกันสังคมจากแหล่งใด	2.83	0.64	ปานกลาง
ในภาพรวม	2.90	0.61	ปานกลาง

5. การเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล จังหวัดลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$, S.D.= 0.81) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ทั้ง 6 ด้านอยู่ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ได้แก่ ด้านการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการให้บริการอื่นๆ ด้านความเชื่อถือของสถานพยาบาล และด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.46, 3.43, 3.43, 3.37, 3.34$ และ 3.25 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัจจัยการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน

ปัจจัยจูงใจการเลือกใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร	3.46	0.78	ปานกลาง
2. ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	3.43	0.83	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.43	0.85	ปานกลาง
4. ด้านความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาล	3.34	0.85	ปานกลาง
5. ด้านการให้บริการอื่นๆ	3.37	0.82	ปานกลาง
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.25	0.78	ปานกลาง
รวม	3.38	0.81	ปานกลาง

6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน พบว่า ปัจจัยที่สามารถทำนายการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล จังหวัดลำปาง ได้แก่ คุณลักษณะบุคคล ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ ปัจจัยสนับสนุน และการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล จังหวัดลำปาง

ตัวแปรทำนาย	b	SE.B	Beta	t	p-value
ปัจจัยสนับสนุน	.495	.060	.400	8.251	.000
ระยะเวลาในการมาใช้บริการ	-0.32	.001	-.141	-2.959	.003
ระยะเวลาดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล	-.171	.070	-.119	-2.450	.000
ค่าคงที่	72.402	4.674		15.489	.000

$$R^2 = 0.234 \quad \text{Adjusted } R^2 = 0.228 \quad F = 35.326 \quad \text{Sig } F < 0.0001$$

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาล จังหวัดลำปาง จากตัวแปรต้น 13 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ความรู้ด้านสิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาในการเดินทาง จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ระยะเวลาในการมาใช้บริการ ระยะเวลารอคอยแพทย์ตรวจ ระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน และปัจจัยสนับสนุนการให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่มีสิทธิ์ประกันสังคมในสถานพยาบาล จังหวัดลำปาง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 คือ ปัจจัยสนับสนุน ระยะเวลาในการมาใช้บริการ และระยะเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล ซึ่งทั้ง 3 ตัวแปรสามารถทำนายการให้บริการ ได้ร้อยละ 23.4 ($R^2 = 0.234$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว เท่ากับ 22.8 (Adjusted $R^2 = 0.228$) และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการทำนาย เท่ากับ 4.674

ดังนั้น สามารถเขียนสมการในการทำนายการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่มีสิทธิ์ประกันสังคมในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง ดังต่อไปนี้

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$Y = 72.402 + 0.495(\text{ปัจจัยสนับสนุนการ}) - 0.032(\text{ระยะเวลาในการมาใช้บริการ}) - 0.171(\text{ระยะเวลาดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล})$$

จากสมการอธิบายได้ว่า ตัวแปร ปัจจัยสนับสนุนการให้บริการ ระยะเวลาในการมาใช้บริการ และระยะเวลาดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่มีสิทธิ์ประกันสังคมในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง กล่าวคือ ปัจจัยสนับสนุน เพิ่มขึ้น 1 คะแนน คะแนนการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่มีสิทธิ์ประกันสังคมในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางเพิ่มขึ้น 0.49 คะแนน ระยะเวลาในการมาใช้บริการ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน คะแนนการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่มีสิทธิ์ประกันสังคมในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางลดลง 0.032 คะแนน ระยะเวลาดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล เพิ่มขึ้น 1 คะแนน คะแนนการให้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่มีสิทธิ์ประกันสังคมในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางลดลง 0.171 คะแนน ในขณะที่ตัวแปรปัจจัยสนับสนุน ระยะเวลาในการมาใช้บริการ และระยะเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล ในสมการมีค่าคงที่

7. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสุขภาพ

ผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลจังหวัดลำปางได้แสดงข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ จำนวน 105 ราย ร้อยละ 30 โดยมีความคิดเห็นว่าปัจจัยการเลือกใช้บริการสุขภาพที่พบปัญหามากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ร้อยละ 37.14 รองลงมาด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ และด้าน

กระบวนการให้บริการ ร้อยละ 31.42 และ 30.40 ตามลำดับ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปัจจัยการเลือกใช้บริการสุขภาพที่มากที่สุด คือ การจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม เช่น มีการแยกประเภทคนไข้เพื่อลดความแออัดบริเวณห้องตรวจและการเพิ่มเก้าอี้นั่งรอตรวจให้เพียงพอ ร้อยละ 23.80 รองลงมาด้านการจัดอบรมพฤติกรรมกรให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุขภาพ ร้อยละ 20.95 และควรมีเจ้าหน้าที่แจ้งระยะเวลาในการรอพบแพทย์ให้ผู้รับบริการทราบ ขณะรอตรวจ ร้อยละ 20.00

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001พบว่า ปัจจัยสนับสนุน ระยะเวลาในการมาใช้บริการ และระยะเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 23.4 ($R^2 = 0.234$)

การสนับสนุนโดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.90$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคคลภายในครอบครัวให้คำแนะนำ ผู้ประกันตนเกี่ยวกับการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) รองลงมาการได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ ได้แก่ แผ่นพับโรงพยาบาล บอร์ดประชาสัมพันธ์ที่โรงพยาบาล และบอร์ดประชาสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน เกี่ยวกับโรงพยาบาลที่มารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือบุคคลภายนอกแนะนำอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.71$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งรัตน์ พรายอินทร์(2545) พบว่าการได้รับสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัวและบุคคลใกล้ชิด มีความสำคัญที่สุด เพราะเป็นสถาบันที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับการศึกษาของจิตติมา พะนา (2550) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกโรงพยาบาลและช่องทางการรับข่าวสาร

ปัจจัยอื่น พบว่า ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างโดยเฉลี่ย 11.14 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางมายังโรงพยาบาลโดยเฉลี่ย 26.40 นาที จากการเจ็บป่วยผู้ประกันตนเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าการเจ็บป่วยกรณีไหนบ้างที่จำเป็นจะต้องเดินทางไกลทางมารับบริการเพราะต้องใช้เวลาจากตั้งแต่การเดินทางจนถึงการได้รับการบริการทุกอย่างจนแล้วเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งรัตน์ พรายอินทร์(2545) จุฑารัตน์ ประภารัตนะพันธุ์ (2546) พบว่า ระยะทางไม่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางมาใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน เนื่องจากมีการคมนาคมสะดวกสบาย และการเดินทางสะดวก ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพเอกชนในระดับสูง และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอดิทัต ประเสริฐสุข (2550) ศึกษา พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก : กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี พบว่าระยะเวลาเดินทางจากบ้าน/ที่ทำงาน ไปยังสถานพยาบาลหลักใช้ระยะเวลา 30 นาที – 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 73.0)

ระยะเวลาในการมาใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาโดยรวมในการได้รับการบริการจนแล้วเสร็จ ใช้เวลา 2 ชั่วโมง 15 นาที และระยะเวลารอคอยแพทย์เพื่อรับการตรวจโรคใช้เวลา 53 นาที ซึ่งจากผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอดิทัต ประเสริฐสุข (2550) ศึกษา พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก : กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี พบว่า การใช้เวลาอยู่ในสถานพยาบาลหลักในการใช้บริการแต่ละครั้ง 30 นาที – 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 51.2)

การเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร และด้านการให้บริการอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$, S.D.0.81) เมื่อ

พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{x}=3.46, 3.43$ และ 3.43 S.D. $0.78, 0.83$ และ 0.85 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตติมา พะนา (2550) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมโดยผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยการสนับสนุนและปัจจัยเอื้อได้แก่ ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล และระยะเวลาไปใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลในจังหวัดลำปาง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานพยาบาลในจังหวัดลำปาง ดังนี้

1. ปัจจัยการสนับสนุน ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการได้รับคำแนะนำจากบุคลากรภายในครอบครัว เพื่อตัดสินใจในการมาใช้บริการที่โรงพยาบาล ควรสร้างเครือข่ายด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ทั้งในครอบครัว ชุมชน และที่ทำงาน

2. ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล พบว่า ระยะทางโดยเฉลี่ย 11.14 กิโลเมตร ซึ่งไม่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทางมาใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน เนื่องจากการคมนาคมสะดวก ระยะเวลารอคอยแพทย์เพื่อรับการตรวจโรคใช้เวลา 53 นาที ดังนั้นควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ หรือจัดเสริมกิจกรรมระหว่างรอรับบริการ

3. ปัจจัยการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน ที่พบปัญหามากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ร้อยละ 37.14 รองลงมาด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 31.42 และ 30.40 ตามลำดับ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปัจจัยการให้บริการสุขภาพที่มากที่สุด คือ การจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม เช่น มีการแยกประเภทคนไข้เพื่อลดความแออัดบริเวณห้องตรวจและการเพิ่มเก้าอี้นั่งรอตรวจให้เพียงพอ ร้อยละ 23.80 รองลงมาด้านการจัดอบรมพฤติกรรมในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสุขภาพ ร้อยละ 20.95 และควรมีเจ้าหน้าที่แจ้งระยะเวลาในการรอพบแพทย์ให้ผู้รับบริการทราบ ขณะรอตรวจ ร้อยละ 20.00

จากปัญหาอุปสรรคที่พบ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาระบบบริการของสถานพยาบาลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการสูงสุด ดังนี้

3.1 ด้านความน่าเชื่อถือสถานพยาบาล ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย เพียงพอพร้อมใช้งาน และความเชื่อถือในด้านคุณภาพในการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของสถานพยาบาล ดังนั้น ควรรักษาและคงสภาพมาตรฐานการรักษายาบาลและการรับรองมาตรฐานจากองค์กรภายนอก

3.2 ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการรักษายาบาล และความเป็นมิตร พุดจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยน สถานพยาบาลควรจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านวิชาการและพฤติกรรมบริการให้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ จึงควรพัฒนาระบบบริการ ได้แก่ การแยกประเภทผู้ป่วยเพื่อลดความแออัดบริเวณห้องตรวจ และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการมารับบริการ

3.4 ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการมีระบบการนัดหมายเพื่อการรักษาครั้งต่อไป และการประสานงานระหว่างแผนกเพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการควรแจ้งระยะเวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทราบและพัฒนาระบบการนัดหมาย เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน

3.5 ด้านการให้คำแนะนำและข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและคำแนะนำจากแพทย์ในการปฏิบัติตน ควรเสริมกิจกรรมระหว่างรอรับบริการ เช่น การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายในสถานพยาบาล และในชุมชน เป็นต้น

3.6 ด้านการให้บริการอื่นๆ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการการมีสิ่งอำนวยความสะดวก และการแจ้งคำรักษาพยาบาลให้ทราบ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการรับบริการ

การพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรม

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนในจังหวัดลำปาง โดยให้ผู้ประกันตนตอบตามความเป็นจริง ซึ่งทางผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และจะนำเสนอในภาพรวมของผลการวิจัยระดับจังหวัดลำปางเท่านั้น ท่านมีสิทธิ์ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม โดยจะไม่มีผลต่อบริการที่พึงได้รับในการมาใช้บริการในครั้งต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นอย่างสูงที่ได้อนุมัติทุนสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กฤษณา บุญปั้น (2552) “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี

จังหวัดสิงห์บุรี” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

จิตติมา พะนา (2550) “ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม” วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จุฑารัตน์ ประภารัตน์พันธุ์ (2546) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาลหรือโรงพยาบาลเอกชนใน

จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ฉวีวรรณ บุญสุยา (2553) ประมวลสาระชุดวิชาสถิติและระเบียบวิธีวิจัยในงานสาธารณสุข หน่วยที่ 8 พิมพ์ครั้งที่ 6 นนทบุรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2553

สำนักงานประกันสังคม (2549) “รายงานประจำปี 2549” กองงานสถิติ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

สำนักงานประกันสังคม (2551) “คู่มือผู้ประกันตน” สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

สำนักงานประกันสังคม (2553) “รายงานประจำปี 2553” กองงานสถิติ สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

ศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม(2553) “ประกันสังคม ระบบเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข ของสังคมไทย”ประกันสังคม16,2

(มีนาคม-เมษายน):17

สำนักเงินสมทบสำนักงานประกันสังคม (2553) สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง(2553) รายงานสรุปผลการดำเนินงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ 2553

ลำปาง(อัดสำเนา)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง(2553) “ระบบสารสนเทศข้อมูลสถานพยาบาล”[ระบบออนไลน์]

แหล่งที่มา <http://www.lphelth.com> (28 กรกฎาคม 2554)

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (2554) “เรื่องเด่นที่เห็นมา”พิมพ์ครั้งที่1 กรุงเทพมหานคร บริษัทรุ่งศิลป์การพิมพ์ (1977) จำกัด

อดิทัต ประเสริฐสุข (2550) “พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก:กรณีศึกษาผู้ประกันตน

ในจังหวัดนนทบุรี”วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เอี่ยมพร เกษมสุข (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลสำโรง”การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช