

## บทที่ 6

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

#### 6.1 บทสรุป

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูน ต่อโรงพยาบาลแม่ทา อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูนที่มีสิทธิการรักษาในโรงพยาบาลแม่ทา ตามพระราชบัญญัติประกันสุขภาพ พ.ศ. 2545 ที่มีที่พักอาศัยอยู่ในอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จะเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 200 คน สำหรับการเก็บข้อมูลนั้นใช้แบบสอบถามและข้อมูลจากสถิติการให้บริการทางการแพทย์ จากโรงพยาบาลแม่ทาที่มีผู้รวบรวมไว้ และในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูนต่อโรงพยาบาลแม่ทา ได้เลือกใช้แบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) ที่ประมาณค่าด้วยวิธีภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : MLE) และวิธี Marginal effects

ผลการศึกษาค้นคว้าที่มีผลต่ออุปสงค์การให้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูนต่อโรงพยาบาลแม่ทา พบว่าร้อยละ 73.50 เป็นเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ประกันตนเป็นเพศหญิงมากกว่าชาย ซึ่งส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 39.50 ส่วนลักษณะงานที่ทำส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นแรงงานทั่วไปซึ่งรวมทั้งผู้ประกันตนที่รับจ้างในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ร้อยละ 80 การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาค่ำกว่าหรือเท่ากับอนุปริญญา ร้อยละ 98.50 ส่วนการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 27.60 , รายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 62.50 ส่วนระยะทางโดยเฉลี่ยของผู้ประกันตนเมื่อเดินทางจากบ้านหรือที่พักมาโรงพยาบาลแม่ทา เฉลี่ย 4.46 กิโลเมตร และระยะทางจากที่ทำงานถึงโรงพยาบาลแม่ทา โดยเฉลี่ย 20.37 กิโลเมตร และผู้ประกันตนที่มีโรคประจำตัวที่คั่งได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง เช่น โรคภูมิแพ้ โรคความดันโลหิตสูง เป็นต้น มีจำนวนเพียงเล็กน้อย ร้อยละ 4 ส่วนใหญ่ของผู้ประกันตนรับทราบสิทธิในการรักษา และรับทราบเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การมารับบริการทางการแพทย์ ร้อยละ 93 ส่วนใหญ่รับทราบการประชาสัมพันธ์การมารับ

บริการทางการแพทย์ทางแผ่นพับจากโรงพยาบาลเครือข่ายหลัก คือจากโรงพยาบาลลำพูน และแผ่นพับจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์บริการทางการแพทย์จากผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม จังหวัดลำพูน ต่อโรงพยาบาลแม่ทา พบว่าปัจจัยทางด้านความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแม่ทานั้นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมารับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.01$  ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มาก ก็มีโอกาสมารับบริการทางการแพทย์เพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยทางด้านรายได้ของครอบครัวของผู้ประกันตนต่ำก็จะมีโอกาสมารับบริการทางการแพทย์เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\alpha = 0.01$  ส่วนตัวแปรหรือปัจจัยทางด้านอายุของผู้ประกันตน, เพศ, ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลแม่ทา ระยะทางจากที่ทำงานถึงโรงพยาบาลแม่ทา และลักษณะงานที่ทำของผู้ประกันตน ตัวแปรหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแม่ทาได้แยกรายละเอียดความพึงพอใจทั้งหมด 7 ด้าน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปยังความพึงพอใจน้อย ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายของสถานที่ของโรงพยาบาลแม่ทา ส่วนใหญ่พึงพอใจ ร้อยละ 98.50 ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 1.50 ซึ่งไม่พึงพอใจด้านสถานที่จอดรถร้อน เนื่องจากไม่มีหลังคาโรงจอดรถ และไม่พึงพอใจห้องน้ำผู้ป่วยไม่มีชักโครกนั่ง สำหรับผู้ประกันตนที่เจ็บป่วยและไม่สามารถนั่งห้องน้ำแบบนั่งของธรรมดาได้ เช่น ผู้ป่วยกระดูกขาหัก เป็นต้น
2. ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ ซึ่งผู้ประกันตนส่วนใหญ่พอใจปานกลาง ร้อยละ 51.50 ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 3.50 ผู้ประกันตนไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ต้องผ่าตัดซ้ำ การทำหัตถการของแพทย์ไม่ประสบผลสำเร็จ การกลับมารักษาซ้ำภายใน 24 ชั่วโมง และการวินิจฉัยของแพทย์ที่ผิดพลาด เป็นต้น
3. ความพึงพอใจด้านอัตรายาคของพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ทา ส่วนใหญ่พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 65.50 ส่วนไม่พึงพอใจ ร้อยละ 1.50
4. ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ ส่วนใหญ่พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 62.50 ไม่พึงพอใจมีเพียง ร้อยละ 5.50
5. ความพึงพอใจด้านชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา ส่วนใหญ่พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 69.50 ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 7 ซึ่งไม่พึงพอใจในด้านการสื่อสาร หรือสัมพันธ์ภาพกับแพทย์ผู้รักษา

6. ความพึงพอใจในด้านการเดินทางสะดวกต่อการมารับบริการทางแพทย์ที่โรงพยาบาลแม่ทาของผู้ประกันตน ส่วนใหญ่พึงพอใจ ร้อยละ 96 ไม่พึงพอใจร้อยละ 4

7. ความพึงพอใจด้านระยะเวลาการตรวจรักษา ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 72.50 เนื่องจากระยะเวลาในการตรวจรักษานานเกินไป เฉลี่ยระยะเวลาการตรวจหนึ่งชั่วโมงถึงสองชั่วโมง สิบห้านาที

## 6.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูน ในเขตอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ที่มีต่อโรงพยาบาลแม่ทา ซึ่งผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนต่อโรงพยาบาลแม่ทา และผลที่ได้จากการศึกษา ควรจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่โรงพยาบาลแม่ทา และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังข้อเสนอแนะที่พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจเมื่อมารับบริการทางการแพทย์ ที่โรงพยาบาลแม่ทา เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ผู้ประกันตนจะมีอุปสงค์ต่อบริการทางการแพทย์มากขึ้น ดังนั้นทางองค์กรต่างๆ ในโรงพยาบาลแม่ทาควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ให้ดีขึ้น และนำข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. นอกจากจะปรับปรุงในด้านพฤติกรรมแล้ว ทางองค์กรต่างๆ ในโรงพยาบาลแม่ทา ควรปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ประกันตนให้มีประสิทธิภาพไม่ให้เกิดปัญหาในเรื่องระยะเวลาในการรอคอยเข้ารับการรักษา ซึ่งผู้รับบริการที่เป็นผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจระยะเวลาการตรวจนาน เฉลี่ยระยะเวลาการตรวจอยู่ในช่วงหนึ่งชั่วโมงถึงสองชั่วโมงกับสิบห้านาที ควรมีการจัดระบบการตรวจรักษาเฉพาะผู้รับบริการประกันสังคม เพื่อให้ระยะเวลาการตรวจลดลง และเปิดบริการรักษาโดยมีแพทย์เป็นผู้รักษาในช่วงนอกเวลาราชการ คือช่วงเวลา 16.00-22.00 น. ซึ่งผู้ประกันตนส่วนใหญ่สะดวกที่จะมารับบริการ เนื่องจากเลิกจากการทำงานประจำ และควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการทางการแพทย์ทั้งผ่านสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ และแผ่นพับ เพื่อให้ผู้ประกันตนรับทราบสิทธิในการรักษาและเวลาที่ให้บริการ

3. จากหลักการของการประกันสุขภาพที่เป็นหลักการพื้นฐานของโครงการประกันสุขภาพที่ต้องการลดความเสี่ยงของการเจ็บป่วย และการได้รับการรักษาพยาบาลการให้หลักประกันยามเจ็บป่วยว่าจะได้รับการรักษาพยาบาล แต่ความเป็นจริงแล้วผู้ประกันตนมักคิดเพียงว่าสิทธิในการรักษาเมื่อเจ็บป่วยเท่านั้น ไม่ได้มองถึงสิทธิในการป้องกันสุขภาพตนเอง เช่น สิทธิในการป้อง

กันสุขภาพช่องปาก การให้บริการทันตกรรม ซึ่งผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมส่วนใหญ่ไม่มาใช้สิทธิในการมารับบริการทันตกรรม เช่นการให้สิทธิในการอุดหินปูนฟรีปีละ 2 ครั้ง โดยทันตแพทย์ ซึ่งทางโรงพยาบาลแม่ทาควรจะประชาสัมพันธ์การให้บริการทันตกรรมแก่ผู้ประกันตน ซึ่งอาจจะเจาะจงหากกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูนที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท เป็นต้น ผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมตามโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และนัดหมายการให้บริการทันตกรรม หรือถ้าผู้ประกันตนมีจำนวนมากอาจจะให้บริการทันตกรรมในโรงงานหรือบริษัทต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ส่วนผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมที่ทำงานในเขตอำเภอแม่ทา และในโรงพยาบาลควรมีการนัดการให้บริการทันตกรรม โดยมีตารางรายชื่อผู้รับบริการ วัน เวลาที่ชัดเจน และอาจมีการโทรศัพท์เตือนเมื่อถึงวันนัดรับบริการทันตกรรม เพื่อให้ครอบครัวกลุ่มผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม

4. จากการศึกษาครั้งนี้จะพบว่าผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูนที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และผู้ประกันตนที่มีโรคประจำตัวเป็นกลุ่มที่มีอุปสงค์ต่อบริการทางการแพทย์ ดังนั้น ทางโรงพยาบาลอาจจะเจาะจงหากกลุ่มเป้าหมายผู้ประกันตนกลุ่มนี้มารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลเพิ่มขึ้น

### 6.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ปัจจัยในการมารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลแม่ทาของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูน อาจมีปัจจัยอื่นอีกหลายปัจจัยซึ่งผู้ศึกษาไม่ได้รวมไว้ในแบบจำลอง ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพสำหรับปัจจัยที่ต้องการศึกษาเพื่อนำไปสู่การศึกษาที่ดีขึ้นต่อไป

2. นอกจากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูนแล้ว ควรมีการศึกษาถึงสาเหตุหรือปัจจัยที่จะมีผลทำให้ผู้ประกันตนนั้นเลือกสถานพยาบาลในรอบปีต่อไปด้วย เพื่อจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสถานพยาบาล และเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกันตน

3. ควรมีการศึกษาถึงต้นทุน และผลประโยชน์ของทั้งฝ่ายผู้ประกันตนสิทธิในการรักษา และฝ่ายสถานพยาบาลในแต่ละระดับ เพื่อนำไปสู่การจัดสรรรายได้ให้สถานพยาบาลให้มีความเหมาะสม และศึกษาถึงความพึงพอใจในสุขภาพและเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลเมื่อมารับการรักษาทางการแพทย์ของผู้ประกันตน เพราะผู้ประกันตนทุกคนได้ถูกหักเงินเดือนเป็นค่าประกันสังคม ซึ่งรวมทั้งประกันสุขภาพตนเองแล้วซึ่งเปรียบเสมือนได้จ่ายค่ารักษาพยาบาลไปแล้วทุกเดือน รวม

ถึงอาจศึกษาถึงความเป็นไปได้ที่จะมีการสมทบทุนเงินประกันสังคมของผู้ประกันตนให้มีหลายอัตรา โดยมีสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกันในด้านบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตนมากขึ้น โดยที่บริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นไม่แตกต่างกัน เช่น ผู้ประกันตนอาจมีสิทธิเลือกสถานบริการได้มากขึ้น

4. ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูนครั้งนี้ สัดส่วนของผู้ประกันตนที่มารับบริการทางการแพทย์กับผู้ประกันตนที่ไม่มารับบริการทางการแพทย์มีน้อยไป ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาครั้งต่อไปให้สัดส่วนผู้ประกันตนที่มารับบริการและไม่มารับบริการเพิ่มมากขึ้นกว่านี้