

บทที่ 4

ผลการวิจัย (Findings and Results)

การศึกษานี้ เป็นการศึกษารื่อง การประเมินความพึงพอใจของสมาชิก กองทุนประกันสุขภาพชุมชน (กปสช.) ภายใต้การดำเนินงาน กปสช. ของโรงพยาบาลเมืงน้ําบาก แขวงหลวงพระบง ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว(สปป.ลาว) โดยผู้ศึกษาได้ทำ การเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถามชุดเดียวกันทั้งสองกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มตัวอย่างที่ 1 สมาชิกกลุ่มที่ยังอยู่ในระบบ กปสช. ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 512 ครั้วเรือน ได้สุ่มมาจำนวน 143 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 28 เป็นกลุ่มควบคุม (n_1) และกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่ลาออกจากระบบ กปสช. ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2549 ถึง กันยายน 2550 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 167 ครั้วเรือน ได้สุ่มมา จำนวน 71 ครั้วเรือน คิดเป็นร้อยละ 43 เป็นกลุ่มศึกษา (n_2) ผลการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งออกเป็น 8 ส่วนดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล |
| ส่วนที่ 2 | ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กปสช. |
| ส่วนที่ 3 | ความรู้เกี่ยวกับสิทธิ เงื่อนไข และกฎระเบียบของ กปสช. |
| ส่วนที่ 4 | ความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการบริการที่หน่วยบริการภายใต้การดำเนินงาน กปสช. ของโรงพยาบาลเมืงน้ําบาก แขวงหลวงพระบง |
| ส่วนที่ 5 | ปัจจัยที่ทำให้สมาชิกลาออกจากระบบ กปสช. ที่เมืงน้ําบาก |
| ส่วนที่ 6 | เหตุผลของการลาออกจากระบบ กปสช. ที่สมาชิกกลุ่มศึกษาระบุในแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 7 | สรุปผลทดสอบสมมติฐาน |
| ส่วนที่ 8 | ข้อเสนอแนะจากสมาชิกทั้งสองกลุ่มตัวอย่างเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ กปสช. ที่โรงพยาบาลเมืงน้ําบาก |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองที่เข้าร่วมโครงการวิจัย

สัดส่วนของสมาชิกที่คัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา ซึ่งได้มาจากแต่ละ เขตพื้นที่ทำการทดลอง กปสช. ที่เมืงน้ําบาก ระหว่างกลุ่มที่ 1 ที่ยังอยู่ในระบบ กปสช. และกลุ่มที่ 2 ที่ลาออกจากระบบ กปสช. ไปแล้วมีการกระจายที่คล้ายคลึงกัน ยกเว้นเขตนาบาง ซึ่งผู้วิจัยได้ตัด ออกดังเหตุผลที่ได้กล่าวไว้แล้วใน บทที่ 3 หน้า 33

ตารางที่ 4.1

จำนวน และร้อยละของสมาชิก กปสช. ทั้งสองกลุ่มที่คัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง
เข้าศึกษาในแต่ละเขตทดลอง กปสช. ที่เมื่อน้ำบาก

เขตพื้นที่ทำวิจัยที่ ที่เมื่อน้ำบาก	จำนวน ครัวเรือน สมาชิกที่ยัง อยู่ในระบบ	จำนวน ตัวอย่าง กลุ่มที่ 1 (ร้อยละ)	จำนวน ครัวเรือน สมาชิกที่ ลาออก	จำนวน ตัวอย่าง กลุ่มที่ 2 (ร้อยละ)
เทศบาล (< 1 กม. เขตเมือง)	406	91 (23)	105	36 (35)
โพนคำ (5 กม.ทางลาดยาง)	23	7 (31)	22	11 (50)
เวียงไค (12 กม.ทางลาดยาง)	20	20 (100)	26	21 (81)
น้ำถั่วม (30 กม.ทางลาดยาง)	41	25 (61)	6	3 (50)
นายนาง (4-5 กม. ทางดิน)	22	-	8	-
รวม	512	143 (28)	167	71 (43)

ตารางที่ 4.2

จำนวน ร้อยละ และค่า Odds ratio (95%CI) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล
ของผู้ให้สัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งสอง

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	กลุ่มยังอยู่ n ₁ =143 จำนวน (ร้อยละ)	กลุ่มลาออก n ₂ =71 จำนวน (ร้อยละ)	OR (95%CI)
เพศ			0.65 (0.35-1.23)
ชาย	92 (64)	52 (73)	
หญิง	51 (36)	19 (27)	
กลุ่มอายุ (ปี)			
> 20-45 ปี	80 (56)	35 (49)	
46-71 ปี	60 (42)	35 (49)	
> 71 ปี	3 (2)	1 (2)	

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	กลุ่มยังอยู่ n ₁ =143 จำนวน (ร้อยละ)	กลุ่มลาออก n ₂ =71 จำนวน (ร้อยละ)	OR (95%CI)
สถานะในครอบครัว			0.88 (0.47-1.64)
หัวหน้าครอบครัว	97 (68)	50 (71)	
รองหัวหน้าครอบครัว	46 (32)	21 (29)	
สถานะสมรส			0.52 (0.14-1.96)
สมรส	132 (92)	68 (96)	
หม้าย/หย่าร้าง	11 (8)	3 (4)	
จำนวนสมาชิกในครอบครัว			0.17 (0.07-0.43)
2-4 คน	27 (19)	16 (23)	
>5 คน	116 (81)	55 (77)	
อาชีพ			
ชาวไร่/นา	124 (87)	55 (77)	
กรรมกร/รับจ้าง	3 (2)	2 (3)	
ค้าขาย	9 (6)	11 (16)	
ข้าราชการ	7 (5)	3 (4)	
ระดับการศึกษา			
ไม่ได้เรียน	6 (4)	1 (1)	
ประถมศึกษา	96 (67)	37 (53)	
มัธยมตอนต้น	27 (19)	8 (11)	
มัธยมตอนปลาย	8 (6)	24 (34)	
จบวิชาชีพ	6 (4)	1 (1)	
ผู้หารายได้ในครอบครัว			
สามี	18 (13)	10 (14)	
ภรรยา	2 (1)	-	
ช่วยกันทุกคน	123 (86)	61 (86)	
รายได้ตามเกณฑ์ความยากจน			1.17 (0.36-3.76)
<1700บาท/ครัวเรือน/เดือน	35 (25)	20 (28)	
>1700บาท/ครัวเรือน/เดือน	108 (75)	51 (72)	

	กลุ่มยังอยู่	กลุ่มลาออก	
ด้านปัจจัยส่วนบุคคล	$n_1=143$	$n_2=71$	OR (95%CI)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีสมาชิกในครัวเรือนเป็นโรคเรื้อรัง			42 (11.95-177.95)
มี	93 (65)	3 (4)	
ไม่มี	50 (35)	68 (96)	

ปัจจัยทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสองกลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มอายุ อาชีพ ผู้หารายได้ของครอบครัว มีการกระจายของสัดส่วนที่คล้ายคลึงกัน ยกเว้นระดับการศึกษาสมาชิกกลุ่มที่ 2 ซึ่งมีจำนวนผู้จบการศึกษาสูงกว่าสมาชิกกลุ่มที่ 1

สำหรับปัจจัยทั่วไปของทั้งสองกลุ่มที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ด้วยการหาค่า Odds ratio ได้แก่ เพศ สถานะในครอบครัว สถานะสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ตามเกณฑ์ความยากจน ซึ่งมีค่า OR (95%CI) เท่ากับ 0.65 (0.35-1.23), 0.88 (0.47-1.64), 0.52 (0.14-1.96), 0.17 (0.07-0.43), 1.17 (0.36-3.76) ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความแตกต่างกันคือ สมาชิกกลุ่มที่ 1 มีสมาชิกในครอบครัวเป็นโรคเรื้อรังถึงร้อยละ 65 ในขณะที่สมาชิกกลุ่มที่ 2 มีสมาชิกในครอบครัวเป็นโรคเรื้อรังเพียงร้อยละ 4 ประเด็นนี้สองกลุ่มมีความแตกต่างกันมาก ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 42 (11.95-177.95)

ส่วนที่ 2 ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนประกันสุขภาพชุมชน (กปสช.)

แหล่งข้อมูลข่าวสารของ กปสช.ที่สมาชิกระบุว่าได้รับมาก คือจากการรณรงค์ของเจ้าหน้าที่ แหล่งข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ คือ แผ่นพับ วิทยุ ป้ายโฆษณา กระดานข่าว และจากเพื่อนบ้าน หรือสมาชิกในครอบครัวเล่าสู่กันฟัง สมาชิกระบุว่าได้รับบ้าง ตารางที่ 4.3 แสดงผลเปรียบเทียบของสองกลุ่ม

ตารางที่ 4.3

จำนวน ร้อยละ และค่า OR (95%CI) ของช่องทางการเข้าถึง
ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กปสช.

ช่องทางต่าง ๆ ของข้อมูล	กลุ่มยังอยู่	กลุ่มลาออก	
ข่าวสาร	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	OR (95%CI)
1.จากเจ้าหน้าที่รณรงค์	127 (89)	6 (86)	1.30 (0.51-3.26)
2.จากช่องทางอื่น ๆ	16 (11)	10 (14)	
รวม	143 (100)	71 (100)	

ช่องทางได้รับข้อมูลข่าวสารของสมาชิก กปสช. จากกองทุนฯ พบว่า สมาชิกทั้งสองกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสารจากการรณรงค์ของเจ้าหน้าที่เป็นช่องทางหลักเช่นเดียวกัน คือ ร้อยละ 89 และร้อยละ 86 ตามลำดับ ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 1.30 (0.51-3.26)

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ เงื่อนไข และกฎระเบียบของ กปสช.

ส่วนนี้สอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของสมาชิก กปสช. ในประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับหรือไม่ได้รับ เงื่อนไขในการใช้สิทธิ และกฎระเบียบของ กปสช.

ตารางที่ 4.4

จำนวน ร้อยละ และค่า OR (95%CI) ของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กปสช.

	กลุ่มยังอยู่ $n_1 = 143$	กลุ่มลาออก $n_2 = 71$	
ประเด็นความรู้ความเข้าใจ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	OR (95%CI)
1.สิทธิที่ได้รับหรือไม่ได้รับ			8.46 (4.07-17.75)
รู้และเข้าใจ	125 (87)	32 (45)	
ไม่รู้ไม่เข้าใจ	18 (13)	39 (55)	
2.เงื่อนไขการใช้สิทธิ			2.37 (1.27- 4.44)
รู้และเข้าใจ	98 (69)	34 (48)	
ไม่รู้ไม่เข้าใจ	45 (31)	37 (52)	

	กลุ่มยังอยู่ $n_1 = 143$	กลุ่มลาออก $n_2 = 71$	
ประเด็นความรู้ความเข้าใจ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	OR (95%CI)
3.กฎระเบียบ กปสช.			2.02 (1.09- 3.74)
รู้และเข้าใจ	91 (64)	33 (46)	
ไม่รู้ไม่เข้าใจ	52 (36)	38 (54)	

สมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ 1 ที่ยังคงอยู่ในระบบ กปสช. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับหรือไม่ได้รับจากกองทุนฯ มากกว่า กลุ่มที่ 2 ที่ลาออกจากระบบ กปสช. แล้วถึงร้อยละ 87 และ ร้อยละ 45 ตามลำดับ ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 8.46 (4.07-17.75)

ในประเด็นด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขในการไปใช้สิทธิรักษาพยาบาล และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบของ กปสช. สมาชิกกลุ่มที่ยังคงอยู่ในระบบมีมากกว่ากลุ่มที่ลาออกไปแล้วอยู่บ้าง ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 2.37 (1.27-4.44) และ 2.02 (1.09-3.74) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการบริการที่หน่วยบริการภายใต้การดำเนินงานกองทุนประกันสุขภาพชุมชน (กปสช.) ของโรงพยาบาลเมื่อน้ำบาก แขวงหลวงพระบาง

ส่วนนี้สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิก กปสช.ต่อการบริการของโรงพยาบาลเมื่อน้ำบาก แขวงหลวงพระบาง ในด้านต่าง ๆ ที่เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการรับบริการสุขภาพ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ เช่น ผู้ให้บริการต้อนรับด้วยความรวดเร็ว ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เช่น แพทย์ให้บริการอย่างเอาใจใส่และมีความยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การเดินทางมาโรงพยาบาลสะดวก ด้านผลลัพธ์จากการไปใช้บริการ เช่น เมื่อท่านเจ็บป่วยได้ไปรับการรักษาโรคที่โรงพยาบาลแล้วทำให้อาการป่วยของท่านหายดี ด้านการบริหารกองทุน เช่น นายบัญชี กปสช. ชำนาญเก็บเงินสมทบทุกเดือนอย่างปกติ ด้านสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล เช่น ห้องตรวจผู้ป่วยนอก ห้องน้ำ มีจำนวนเพียงพอ ความสะอาด (รายละเอียดดูในภาคผนวก ก. ส่วนแบบสอบถาม) เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจของสมาชิก กปสช. ต่อการบริการของโรงพยาบาลน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจคงสภาพสมาชิกหรือลาออกจากระบบ กปสช.

ผลการประเมินความพึงพอใจแสดงในตารางด้านล่าง

ตารางที่ 4.5

จำนวน ร้อยละ และค่า OR (95%CI) ของระดับความพึงพอใจ

ของสมาชิกกปสช.ต่อการบริการสุขภาพ

ไม่พอใจ คือผู้ให้คะแนนระดับ ≤ 3

พอใจ คือผู้ให้คะแนนระดับ ≥ 4

ประเด็นความพึงพอใจใน ด้านต่าง ๆ	กลุ่มยังอยู่ (n ₁ = 143)		กลุ่มลาออก (n ₂ = 71)		OR (95%CI)
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		
	ไม่พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	
1.กระบวนการบริการ	52 (36)	91 (64)	34 (48)	37 (52)	1.61 (0.07-2.98)
2.บุคลากร	18 (13)	125 (87)	24 (34)	47 (66)	3.55 (1.67-7.55)
3.สิ่งอำนวยความสะดวก	114 (80)	29 (20)	52 (73)	19 (27)	.70 (0.34-1.43)
4.ผลลัพธ์การไปใช้บริการ	58 (41)	85 (59)	36 (51)	35 (49)	1.51 (0.82-2.78)
5.การบริหารกองทุนฯ	10 (7)	133 (93)	12 (17)	59 (83)	2.71 (1.02-7.22)
6.สถานที่ต่าง ๆ	129 (90)	14 (10)	59 (83)	12 (17)	.53 (0.22-1.32)
ภาพรวมความพึงพอใจ	52 (36)	91 (64)	32 (45)	39 (55)	1.44 (0.77-2.67)

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเมื่อน้ำปากของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองไม่มีความแตกต่างกันค่า OR (95%CI) เท่ากับ 1.44 (0.77-2.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ผลการศึกษาดังนี้

ด้านที่สมาชิกทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจคล้ายคลึงกัน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 1.61 (0.07-2.98) และ ด้านผลลัพธ์จากการไปใช้บริการค่า OR (95%CI) เท่ากับ 1.51 (0.82-2.78) ส่วนด้านบุคลากรที่ให้บริการค่า OR (95%CI) เท่ากับ 3.55 (1.67-7.55) และด้านการบริหารงานกองทุนฯ ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 2.71 (1.02-7.22) สมาชิกกลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจ มากกว่า กลุ่มที่ 2 แม้ว่าบางส่วนของสมาชิกกลุ่มที่ 2 จะให้ระดับความพอใจในสองด้านนี้มากกว่าส่วนที่ไม่พอใจ (ร้อยละ 66 กับ 34 ในด้านบุคลากร และร้อยละ 83 กับ 17 ในด้านการบริหารงานกองทุนฯ ตามลำดับ) สำหรับด้านที่สมาชิกทั้งสองกลุ่มระบุนความไม่พึงพอใจด้วยสัดส่วนที่ประมาณกัน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 0.70 (0.34-1.43) และด้านความสะอาดของสถานที่ต่าง ๆ ที่ให้บริการในโรงพยาบาลค่า OR (95%CI) เท่ากับ 0.53 (0.22-1.32)

ส่วนที่ 5 ปัจจัยที่ทำให้สมาชิกลาออกจากระบบ กปสข. ที่เมื่อน้ำบาก

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากตารางที่ 4.2, 4.4 และ 4.5 เฉพาะส่วนที่มีความแตกต่างกันระหว่างสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญ หรือน่าจะเกี่ยวข้องกับสาเหตุการลาออกจากระบบ กปสข. ที่เมื่อน้ำบาก ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว สมาชิกครอบครัวมีโรคเรื้อรัง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ เงื่อนไขการใช้สิทธิ์ และกฎระเบียบของ กปสข. ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาลน้ำบาก มาคำนวณด้วยวิธี Logistic regression เพื่อหาค่า Adjusted odds ratio แสดงผลในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6

ปัจจัยของการลาออกของสมาชิก กปสข.

ปัจจัยต่าง ๆ	Adjusted odds ratio (95%CI) (aOR)
จำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-4 คน	0.74 (0.32-1.73)
จำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-7 คน	0.92 (0.46-1.85)
สมาชิกในครอบครัวเป็นโรคเรื้อรัง	2.17 (1.21-3.88)
เงื่อนไขการใช้สิทธิ์	2.65 (1.29-5.41)
กฎระเบียบ กปสข.	2.86 (1.36-6.05)
สิทธิที่ได้รับหรือไม่ได้รับ	13.89 (6.12-31.5)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน รพ.	0.90 (0.41-1.98)
ด้านสถานที่ต่าง ๆ ใน รพ.	0.58 (0.21-1.59)

จากตารางจะเห็นได้ว่าครอบครัวขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันในการคงอยู่หรือลาออกจาก กปสข. แต่การมีสมาชิกเป็นโรคเรื้อรังในครอบครัวมีผลในการคงสมาชิกภาพไว้ ค่า aOR เท่ากับ 2.17 (1.21-3.88)

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สมาชิกกลุ่ม 2 ลาออกจากระบบ กปสข. เนื่องจากไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับ กปสข. ในประเด็นต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สิทธิที่ได้รับหรือไม่ได้รับจากกองทุนฯ เมื่อไปใช้สิทธิรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลน้ำบาก ค่า aOR (95%CI) เท่ากับ 13.89 (6.12-31.5) ในขณะที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขการไปใช้สิทธิ์ และกฎระเบียบ กปสข. ในระดับที่น้อยกว่ากลุ่มที่ยังอยู่ในระบบ ค่า aOR (95%CI) เท่ากับ 2.65 (1.29-5.41) และ ค่า aOR (95%CI) เท่ากับ 2.86 (1.36-6.05) ตามลำดับ ในด้านความพึงพอใจของสมาชิกต่อ

กระบวนการบริการที่โรงพยาบาลเมื่อน้ำบาก แม้สมาชิกกลุ่มที่ลาออกแล้วจะระบุความไม่พอใจในบางด้าน แต่ไม่มีผลความแตกต่างที่น่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก ค่า aOR (95%CI) เท่ากับ 0.90 (0.41-1.98) และ 0.58 (0.21-1.59) ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 เหตุผลของการลาออกจากระบบ กปสช. ที่สมาชิกกลุ่มศึกษาระบุในแบบสอบถาม

ในส่วนนี้เป็นข้อคำถามเปิดซึ่งผู้สัมภาษณ์ได้สอบถามผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับเหตุผลที่ทำให้สมาชิกรายนั้น ๆ ได้ตัดสินใจลาออกจาก กปสช.ไป ผู้วิจัยได้จัดรวบรวมกลุ่มคำตอบได้เป็น 4 กลุ่มประเด็นดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

จำนวนและ ร้อยละของเหตุผลการลาออกที่ระบุโดยสมาชิกกลุ่มตัวอย่างที่ 2

ประเด็นต่าง ๆ ที่ทำให้สมาชิกลาออกจาก กปสช.	กลุ่มลาออก ($n_2=71$)
	จำนวน (ร้อยละ)
● ไม่มีความเสมอภาคคือ แพทย์ไม่เอาใจใส่ต่อสมาชิกมากเท่ากับผู้ป่วยที่ไม่เป็นสมาชิก	20 (28)
● สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนฯ น้อย เช่น ยารักษาที่ได้มาไม่คุ้มกับเงินค่าเดินทางไปโรงพยาบาล หลายครั้งต้องซื้อยาเองจากร้านขายยาเอกชนโดย กปสช. ไม่ทดแทนเงินคืนให้	25 (35)
● หาเงินได้ไม่ทันเวลาจ่ายสมทบเข้า กปสช. เมื่อจ่ายล่าช้าไปถึง 4 เดือนก็ตกสิทธิจากการเป็นสมาชิก	16 (23)
● ไม่มั่นใจต่อระบบ กปสช.คิดว่าไม่สามารถดำเนินต่อไปได้	10 (14)

ปัจจัยที่ถูกระบุว่าเป็นผลกระทบต่อสมาชิกกลุ่มที่ 2 ที่ทำให้ตัดสินใจลาออกจาก กปสช.ไป ได้แก่ ร้อยละ 35 ระบุว่าสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากกองทุนฯ น้อย โดยเฉพาะยารักษาที่ได้รับไม่คุ้มค่าเดินทางไปโรงพยาบาล หลายครั้งสมาชิกต้องไปซื้อยาเองจากร้านขายยาเอกชนโดย กปสช. ไม่ทดแทนเงินคืนให้ รองลงมาร้อยละ 28 ระบุว่าไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ แพทย์ไม่เอาใจใส่ต่อสมาชิกมากเท่ากับผู้ป่วยอื่นที่ไม่เป็นสมาชิก กปสช. อีกร้อยละ 23 มีปัญหาเรื่องการหาเงินได้ไม่ทันเวลาจ่ายสมทบเข้า กปสช. เมื่อจ่ายล่าช้าไปถึง 4 เดือนก็หมดสิทธิจากการเป็นสมาชิก ร้อยละ 14 แสดงความไม่มั่นใจในระบบ กปสช.คิดว่าไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ อาจจะล้มละลาย

ส่วนที่ 7 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย

1. สมาชิก กปสช. มากกว่าร้อยละ 70 มีความพึงพอใจต่อการบริการสุขภาพภายใต้การดำเนินงานที่หน่วยบริการ ของโรงพยาบาล เมืองน้ำบาก แขวงหลวงพระบาง ในระดับมาก
2. สมาชิก กปสช. ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กปสช. ได้ดี มีความพึงพอใจ แตกต่างกับสมาชิก ที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร
3. ความรู้ความเข้าใจ ของสมาชิก กปสช. มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการบริการสุขภาพภายใต้การดำเนินงานที่หน่วยบริการของโรงพยาบาล เมืองน้ำบาก แขวงหลวงพระบาง

สมมติฐานที่ 1 สมาชิก กปสช. มากกว่าร้อยละ 70 มีความพึงพอใจต่อการบริการสุขภาพภายใต้การดำเนินงานที่หน่วยบริการ ของโรงพยาบาล เมืองน้ำบาก แขวงหลวงพระบาง ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงผลความพึงพอใจที่สอดคล้องกับสมมติฐานเพียง 2 ด้าน สมาชิกกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ให้ระดับความพึงพอใจมากในจำนวนเกินร้อยละ 80 ด้านการบริหารกองทุนฯ ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 2.71 (1.02-7.22) นอกจากนั้นสมาชิกกลุ่มที่ 1 ร้อยละ 87 ยังให้ระดับความพึงพอใจสูงในด้านบุคลากรโดยมี ค่า OR (95%CI) ระหว่างสองกลุ่มเท่ากับ 3.55 (1.67-7.55)

ความพึงพอใจของสมาชิกในด้านอื่น ๆ ของการบริการอีก 4 ด้าน ล้วนปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลลัพธ์จากการไปใช้บริการ และ ความพึงพอใจในภาพรวมของโรงพยาบาลเมืองน้ำบาก สมาชิกทั้งสองกลุ่มไม่ถึงร้อยละ 70 ที่ให้คะแนนในระดับมาก ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 1.61 (0.07-2.98), 1.51 (0.82-2.78), และ 1.44 (0.77-2.67) ตามลำดับ สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ต่าง ๆ ที่ให้บริการในโรงพยาบาลเมืองน้ำบาก กว่าร้อยละ 80 ของสมาชิกทั้งสองกลุ่มให้คะแนนในระดับน้อย หรือไม่พึงพอใจอย่างคล้ายคลึงกัน ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 0.70 (0.34-1.43) และ 0.53 (0.22-1.32) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 สมาชิก กปสช. ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กปสช. ได้ดีมีความพึงพอใจ แตกต่างกับสมาชิก ที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

จากตารางที่ 4.3 สมาชิกทั้งสองกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ กปสช. ได้ด้วยช่องทางเดียวกันค่า OR (95%CI) เท่ากับ 1.30 (0.51-3.26) เนื่องจากไม่มีผู้ใดในทั้งสองกลุ่มตัวอย่างระบุว่าไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจึงไม่สามารถทดสอบสมมติฐานนี้ได้

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ความเข้าใจ ของสมาชิก กปสช. มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการบริการสุขภาพภายใต้การดำเนินงานที่หน่วยบริการของโรงพยาบาล เมืองน้ำบาก แขวงหลวงพระบาง

จากตารางที่ 4.4 สมาชิกกลุ่มที่ 1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่ กปสช. ครอบคลุมมากกว่ากลุ่มที่ 2 ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 8.46 (4.07-17.75) สำหรับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขการใช้สิทธิ และเกี่ยวกับกฎระเบียบของ กปสช. สมาชิกกลุ่มที่ 1 มีมากกว่ากลุ่มที่ 2 ค่า OR (95%CI) เท่ากับ 2.37 (1.27-4.44) และ 2.02 (1.09-3.74) ตามลำดับ

เมื่อนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจของสมาชิกกับความพึงพอใจต่อการบริการสุขภาพ ผลแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการสุขภาพ ภายใต้การดำเนินงานที่หน่วยบริการของโรงพยาบาลเมืองน้ำบาก

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กปสช.	ความพึงพอใจในภาพรวม n = 214	
	Pearson's correlation coefficients	p-value
สิทธิที่ได้รับหรือไม่ได้รับ	0.09	0.16
เงื่อนไขในการใช้สิทธิ	-0.17*	0.01
กฎระเบียบ กปสช.	0.03	0.63

*Correlation at 0.05 (2-tailed):...

จากตาราง 4.8 แสดงว่า ความรู้ความเข้าใจ ของสมาชิก ในประเด็นเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติในการไปใช้สิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการสุขภาพภายใต้การดำเนินงานที่หน่วยบริการของโรงพยาบาล เมืองน้ำบาก แขวงหลวงพระบาง ค่าสัมประสิทธิ์ (Pearson's correlation coefficient) เท่ากับ -0.17 p-value เท่ากับ 0.01 ส่วนประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่ได้รับหรือไม่ได้รับจาก กปสช. และกฎระเบียบของ กปสช. ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ 8 ข้อเสนอแนะจากสมาชิกทั้งสองกลุ่มตัวอย่างเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ กปสช.ที่โรงพยาบาลเมื่อน้ำบาก

ตารางที่ 4.9

จำนวนและ ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ กปสช.
จากตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม

ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากสมาชิกเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ กปสช.	กลุ่มยังอยู่ระบบ	กลุ่มลาออก
	$n_1 = 143$	$n_2 = 71$
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ปรับปรุงสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล	54 (38)	29 (41)
2. ปรับปรุงบุคคลากรทุกระดับในด้านการให้บริการของโรงพยาบาล	9 (6)	13 (18)
3. จัดหายา และอุปกรณ์การแพทย์เพิ่มเติมให้สามารถบริการได้อย่างครอบคลุม	12 (8)	15 (21)
4. การบริการควรให้มีความเสมอภาคระหว่างสมาชิก กปสช. และผู้ป่วยอื่นที่ไม่เป็นสมาชิก	24 (17)	5 (7)
5. ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะรถรับส่งผู้ป่วยเมื่อถูกส่งตัวไปโรงพยาบาลแขวง	44 (31)	9 (13)

ข้อเสนอแนะจากสมาชิกทั้งสองกลุ่มตัวอย่างเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ กปสช.ที่โรงพยาบาลเมื่อน้ำบาก ที่สอดคล้องกันเป็นลำดับแรกคือ ให้ปรับปรุงสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล ลำดับต่อไปคือ การอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะรถรับส่งผู้ป่วยเมื่อถูกส่งตัวไปโรงพยาบาลแขวง กลุ่มที่ลาออกไปแล้วได้เสนอเรื่องการพัฒนาด้านบุคลากร และการจัดหาเวชภัณฑ์กับอุปกรณ์ทางการแพทย์เพิ่มเติม ในขณะที่กลุ่มที่ยังอยู่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติที่เสมอภาคกันระหว่างสมาชิก กปสช. และผู้ป่วยอื่น ๆ