

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันสังคม (social insurance) เป็นการสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของสมาชิกที่มีรายได้และจ่ายเงินสมทบเข้าร่วมโครงการเพื่อรับผิดชอบร่วมกันในการเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ตลอดจนช่วยบรรเทาความเดือดร้อนแก่สมาชิกให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข (ศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม, 2553: 17) การประกันสังคมจึงเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลของประเทศต่างๆทั่วโลก ได้มีการนำระบบประกันสังคมเข้ามาใช้เพื่อเป็นหลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต (สำนักงานประกันสังคม, 2551: 1) จากอนุสัญญาและข้อเสนอแนะด้านความมั่นคงทางสังคมเป็นเครื่องมือสำคัญ ซึ่งองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO) นำมาใช้ในการกำหนดข้อบังคับเพื่อการขยายความคุ้มครองไปยังประชาชนทุกคน โดยอนุสัญญาฉบับที่ 102 ปี 1952 ได้กำหนดสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานของการประกันสังคมไว้ 9 กรณี ได้แก่ การรักษาพยาบาล เจ็บป่วย คลอดบุตร ชราภาพ บาดเจ็บเนื่องจากการทำงาน ว่างงาน ทูพพลภาพ ตาย และสงเคราะห์ครอบครัว ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ (วารเรียว ชัคมิก, 2553: 17)

ในประเทศไทยระบบประกันสังคม เป็นหนึ่งในระบบหลักประกันสุขภาพที่ใช้ โดยในแต่ละระบบหลักประกันมีความแตกต่างกันในหลายประเด็น ดังนี้ 1) ระบบประกันสังคมเป็นความมั่นคงของผู้ประกันตน (ลูกจ้าง) ที่รัฐ นายจ้างและลูกจ้างร่วมกันสมทบในระบบ 2) ระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการเป็นสวัสดิการที่รัฐบาลจัดให้แก่ข้าราชการ โดยรวมถึงพ่อแม่และบุตร ส่วนของพนักงานรัฐวิสาหกิจจะเป็นไปตามกฎหมายของรัฐวิสาหกิจนั้นๆ 3) ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นส่วนที่รัฐบาลจัดให้แก่ประชาชนไทยกลุ่มอื่นๆที่ไม่มีหลักประกันอื่นใด (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2554:10-12)

ดังนั้น ระบบประกันสังคมจึงเป็นระบบที่เหมาะสมกับสังคมไทยเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการเฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุขซึ่งกันและกันของสมาชิก การประกันสังคมจึงถือเป็นสวัสดิการทางสังคมอย่างหนึ่งที่เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศที่มีส่วนช่วยปกป้องคุ้มครองให้ลูกจ้างผู้ประกันตนที่มีรายได้ประจำ มิให้ได้รับความเดือดร้อนในการดำเนินชีวิตประจำวัน และเมื่อต้อง

สูญเสียรายได้บางส่วน หรือทั้งหมดไป หรือแม้แต่รายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ (ศูนย์สารนิเทศ สำนักงานประกันสังคม, 2553: 17)

นับตั้งแต่พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา กว่า 20 ปี มีสถานประกอบการ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่อยู่ในข่ายของกฎหมายประกันสังคม ได้ขึ้นทะเบียนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 301,518 แห่งในปี พ.ศ. 2544 เพิ่มขึ้นเป็น 395,924 แห่ง สิ้นปี พ.ศ. 2553 จำนวนผู้ประกันตนในความคุ้มครองทั้งสิ้น 9,702,833 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.6 ของปี พ.ศ. 2552 คิดเป็นร้อยละ 24.82 ของกำลังแรงงานที่มีงานทำหรือร้อยละ 13.57 ของประชากรทั้งประเทศ (สำนักเงินสมทบ สำนักงานประกันสังคม 2553) ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ 7 กรณี ซึ่ง 1 ใน 7 สิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนใช้บริการมากที่สุดคือ “กรณีเจ็บป่วย” จากสถิติการเข้ารับบริการทางการแพทย์ในกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตนในปี 2551 ถึง 2553 อัตราในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ประเภทผู้ป่วยนอกเฉลี่ย 2.61, 2.68 และ 2.70 ครั้งต่อคนต่อปี แยกเป็นในสถานพยาบาลภาครัฐ 2.54, 2.59 และ 2.62 ครั้งต่อคนต่อปี และสถานพยาบาลเอกชน 2.67, 2.75 และ 2.77 ครั้งต่อคนต่อปี สำหรับผู้ป่วยในเฉลี่ย 0.053, 0.049 และ 0.053 ครั้งต่อคนต่อปี แยกเป็นในสถานพยาบาลภาครัฐ 0.051, 0.045 และ 0.05 ครั้งต่อคนต่อปี และสถานพยาบาลเอกชน 0.054, 0.052 และ 0.057 ครั้งต่อคนต่อปี (สำนักจัดระบบบริการทางการแพทย์ สำนักงานประกันสังคม 2553) จากสถานการณ์ที่มีผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกันตนมีสิทธิเลือกใช้บริการด้านสุขภาพเพิ่มสูงขึ้นด้วย

จังหวัดลำปาง ตั้งอยู่ภาคเหนือของประเทศ ประกอบด้วย 13 อำเภอ 100 ตำบล มีประชากร 751,495 คน เป็นจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมและสถานประกอบการต่างๆ จำนวน 3,344 แห่ง มีผู้ประกันตนที่มีสิทธิประกันสังคมจำนวน 128,990 คน ร้อยละ 17.16 ของประชากรจังหวัดลำปาง และมีสถานพยาบาลภาครัฐ ประกอบด้วยโรงพยาบาลศูนย์ 1 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 60 แห่ง 3 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 30 แห่ง 9 แห่ง โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม 1 แห่ง ศูนย์มะเร็งลำปาง 1 แห่ง และสถานพยาบาลเอกชน 2 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง, กระทรวงสาธารณสุข รายงานประจำปีงบประมาณ 2553) สถานพยาบาลที่ทำสัญญาร่วมกับสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นสถานพยาบาลหลัก (Main contractor) จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลลำปาง และโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี ในส่วนของโรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นสถานพยาบาลเครือข่าย (sub contractor) จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลวังเหนือ โรงพยาบาลงาว โรงพยาบาลแจ้ห่ม โรงพยาบาลเมืองปาน โรงพยาบาลแม่เกาะ โรงพยาบาลแม่ทะ โรงพยาบาลเกาะคา โรงพยาบาลเสริมงาม โรงพยาบาลห้างฉัตร โรงพยาบาลสบปราบโรงพยาบาลเถิน โรงพยาบาลแม่พริก (สถิติงานประกันสังคม, 2553)

จากสถิติการใช้บริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลโครงการประกันสังคมของผู้ประกันตนในจังหวัดลำปาง ในปี 2551 ถึง 2553 พบว่ามีผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมมาใช้บริการประเภทผู้ป่วยนอก ร้อยละ 7.41, 7.28 และ 6.28 ตามลำดับ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง, กระทรวงสาธารณสุข รายงานประจำปีงบประมาณ 2553) จากข้อมูลดังกล่าวพบว่าผู้ประกันตนที่ไม่ได้เข้ารับบริการตามสถานพยาบาลที่ตนเลือกไว้ อาจมีสาเหตุมาจากผู้ประกันตนและนายจ้างไม่เข้าใจสิทธิประโยชน์ในการคุ้มครอง ไม่เข้าใจขั้นตอนตามระบบประกันสังคม ความไม่พร้อมของโรงพยาบาลในการให้บริการ และผู้ประกันตนบางส่วน ยังไม่พอใจในการบริการของบุคลากร ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ เช่น ความไม่สะดวก รวดเร็วในการบริการ รวมทั้งด้านมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งปัจจัยและสาเหตุของปัญหาดังกล่าวต้องได้รับการพัฒนาระบบบริการ ซึ่งจะไปสู่การจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกันตนในจังหวัดลำปาง

จากการศึกษาของ รุ่งฤดี กล้าหาญ (2546: 84-88) ในเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยเชิงใจในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล ได้แก่ ด้านชื่อเสียง แพทย์ คุณภาพการบริการ อุปกรณ์การแพทย์ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การได้รับคำแนะนำให้มารับบริการ ค่าใช้จ่ายในการมารับบริการ การเป็นผู้ป่วยประจำของโรงพยาบาล และระยะทางและเวลาที่ใช้ในการเดินทาง ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ คุณภาพการบริการ ค่าใช้จ่ายในการมารับบริการ และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เช่นเดียวกับอำไพ ทองยศ (2549: 56-57) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เอกชล อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการใน 6 ด้าน ประกอบไปด้วยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมและสถานที่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการและด้านการให้บริการอื่นๆ ฤกษ์มา บุญปั้น (2552: 41-61) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมี 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ ด้านความมีอริยาศัยที่ดี ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านความเสมอภาค และด้านความสม่ำเสมอ และชุติมา เรืองเดชอนันต์ (2547: 41-43) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการดำเนินงานของสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม โครงการสุขภาพอื่นที่จัดโดยภาครัฐและเอกชน ความต้องการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน และระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม

จากการศึกษาวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำแนวคิดมาสังเคราะห์ และปรับประยุกต์ใช้เพื่อให้เข้ากับบริบทของสถานพยาบาลของรัฐ ที่มุ่งเน้นการบริการ เพื่อคุณภาพ ในด้านของคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ความรู้ เรื่องสิทธิของประกันสังคม และระยะเวลาในการประกันตน ในการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถาน พยาบาลที่พึงประสงค์สิ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจที่จะเลือกใช้อย่างมีองค์ประกอบอีก 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ 1) ในด้านการเข้าถึงบริการ ซึ่งประกอบด้วย ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาในการ เดินทาง จำนวนครั้งที่มารับบริการ และระยะเวลาในการรอพบแพทย์จนถึงสิ้นสุดการรับบริการ 2) ปัจจัย สนับสนุน ซึ่งได้แก่บุคคลในครอบครัว บุคคลภายนอกครอบครัว และสื่อต่างๆ ในการให้ข้อมูล ในการรับบริการสุขภาพที่ดีและเป็นสถานพยาบาลที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกันตนเอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดที่ได้มาสร้างเป็นกรอบแนวคิด เพื่อทำการศึกษาวิจัยว่ามีอิทธิพลใดบ้างในด้าน คุณลักษณะส่วนบุคคล การเข้าถึงบริการและปัจจัยสนับสนุนมีอิทธิพลอย่างไรและสามารถนำผลที่ได้ มาวางแผนในการจัดระบบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกันและเป็นการเพิ่มสมรรถนะ ของสถานพยาบาลเพื่อรองรับการมาใช้บริการของผู้ประกันตนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและ คุณภาพต่อไป

2. คำถามการวิจัย

2.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล การเข้าถึงบริการ และปัจจัยสนับสนุนต่อการเลือกใช้บริการ สุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

2.2 การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัด ลำปางเป็นอย่างไร

2.3 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล การเข้าถึงบริการ และปัจจัยสนับสนุนมีอิทธิพลของ ต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปางหรือไม่ อย่างไร

2.4 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาล ที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง หรือไม่ อย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนในจังหวัดลำปาง

3.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

3.2.1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล การเข้าถึงบริการ และปัจจัยสนับสนุนต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

3.2.2 เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

3.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล การเข้าถึงบริการ และปัจจัยสนับสนุนต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง

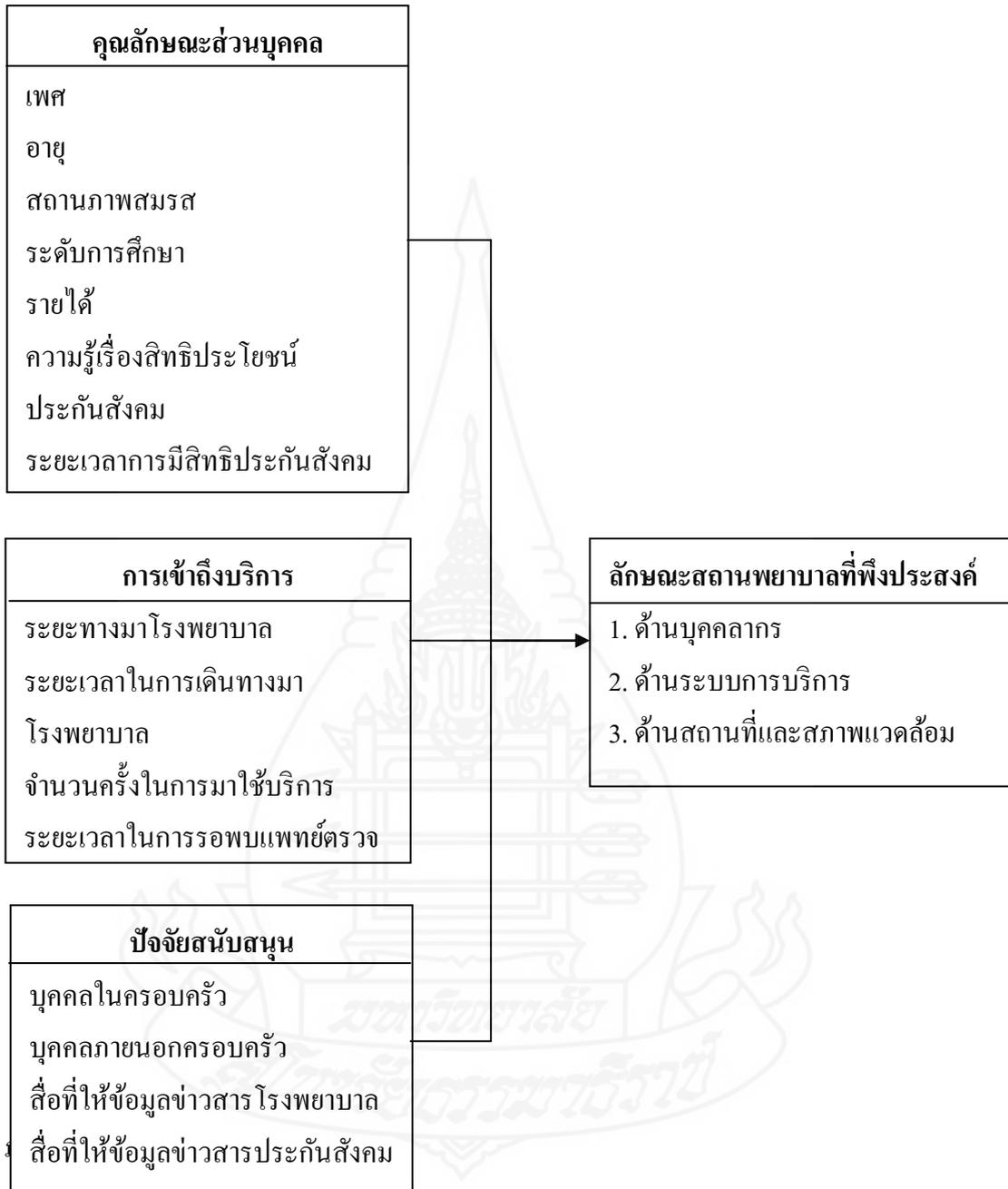
3.2.4 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอกรอบแนวคิดการวิจัย โดยการสังเคราะห์และพัฒนา มาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ รวมทั้งการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคล (ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม และความรู้สิทธิประโยชน์ประกันสังคม) การเข้าถึงบริการ (ได้แก่ ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาในการเดินทาง จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการมารับบริการ และระยะเวลารอคอยพบแพทย์) ปัจจัยสนับสนุน (ได้แก่ บุคคลในครอบครัว บุคคลภายนอกครอบครัว สื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารโรงพยาบาล และสื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารประกันสังคม) มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

6. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

6.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการแผนผู้ป่วยนอกในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 358 คน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการแผนผู้ป่วยนอกในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง

6.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาและการสังเคราะห์ โดยนำพัฒนามาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ รวมทั้งการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตน

ตัวแปรอิสระ คือ 1) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม ความรู้สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ และ 2) ปัจจัยการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ระยะทางจากบ้านมาโรงพยาบาล ระยะเวลาในการเดินทาง จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการมารับบริการ ระยะเวลารอคอยพบแพทย์ 3) ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ บุคคลในครอบครัว บุคคลภายนอก สื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารโรงพยาบาล

ตัวแปรตาม คือ ลักษณะสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านระบบบริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

6.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2555

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ผู้ประกันตน หมายถึง ลูกจ้างหรือบุคคลซึ่งจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม อันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และได้ไปใช้สิทธิเข้ารับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลที่เข้าโครงการประกันสังคม

7.2 สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม หมายถึง สถานพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลและหมายรวมถึงสถานพยาบาลที่เป็นเครือข่ายในการให้บริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม

7.2.1 สถานพยาบาลหลัก (Main contractor) หมายถึง สถานพยาบาลคู่สัญญาในจังหวัดลำปางที่ทำสัญญาการให้บริการกับสำนักงานประกันสังคม เพื่อเข้าร่วมโครงการประกันสังคมมีจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลลำปาง โรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี

7.2.2 สถานพยาบาลเครือข่าย (Sub-contractor) หมายถึง สถานพยาบาลที่ทำสัญญากับสถานพยาบาลหลักของประกันสังคม เพื่อรับช่วงการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวก ความรวดเร็วในการเข้าถึงสถานพยาบาล โดยสถานพยาบาลที่เป็นเครือข่ายในการให้บริการทางการแพทย์ ในจังหวัดลำปาง จำนวน 12 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลวังเหนือ โรงพยาบาลงาว โรงพยาบาลแจ้ห่ม โรงพยาบาลเมืองปาน โรงพยาบาลแม่เมาะ โรงพยาบาลแม่ทะ โรงพยาบาลเกาะคา โรงพยาบาลเสริมงาม โรงพยาบาลห้างฉัตร โรงพยาบาลสบปราบ โรงพยาบาลเถิน โรงพยาบาลแม่พริก

7.3 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะทางด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และความรู้สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ และระยะเวลาระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม

7.3.1 เพศ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มารับบริการ จำแนกเป็น เพศชาย เพศหญิง

7.3.2 อายุ หมายถึง อายุของผู้ประกันตนที่มารับบริการ นับจำนวนปีเต็ม ตามปี พ.ศ.

7.3.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดที่ผู้ประกันตนได้รับจริง จำแนกเป็น ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่าอนุปริญญา/เทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

7.3.4 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของผู้ประกันตนตามที่จริง จำแนกเป็น โสด สมรส หย่า และหม้าย

7.3.5 รายได้ หมายถึง เงินเดือนและรายรับอื่นๆ เช่น ค่าทำงานนอกเวลา ค่าเวร ซึ่งเป็นรายรับรวมโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ประกันตนที่ได้รับจริง คิดเป็นจำนวน บาท/เดือน จำแนกเป็น น้อยกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท มากกว่า 25,000 บาท

7.3.6 ความรู้สิทธิประโยชน์การรับบริการทางการแพทย์ หมายถึง การรับรู้สิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของผู้ประกันตน ได้แก่ การขอรับสิทธิประโยชน์ทดแทนในกรณีประสบอันตรายหรือการเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานและขั้นตอนการให้บริการตามระเบียบข้อบังคับของพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยแบ่งความรู้เป็น 3 ระดับ ดังนี้ ระดับความรู้สูง ระดับความรู้ปานกลาง และระดับความรู้ต่ำ

7.3.7 ระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม หมายถึง ช่วงเวลาที่ลูกจ้างหรือบุคคลซึ่งจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม อันก่อให้เกิดสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนตามพระบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 และได้รับสิทธิประกันสังคม คิดเป็นจำนวนปี

7.4 ปัจจัยการเข้าถึงบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ประกันตน ในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่จัดขึ้น อย่างเหมาะสมในสถานพยาบาล หรือผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกเมื่อมารับบริการ ได้แก่ ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล ระยะเวลาในการเดินทาง จำนวนครั้งในการมารับบริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการมารับบริการ และระยะเวลารอคอยพบแพทย์

7.4.1 ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล หมายถึง ความใกล้ไกล จากสถานที่พักอาศัย จนกระทั่งถึงโรงพยาบาล คิดเป็นจำนวนกิโลเมตร

7.4.2 ระยะเวลาในการเดินทางมาถึงโรงพยาบาล หมายถึง ช่วงเวลาตั้งแต่ผู้รับบริการเดินทางออกจากบ้านหรือที่พักอาศัย จนกระทั่งถึงโรงพยาบาล คิดเป็นจำนวนนาที

7.4.3 จำนวนครั้งในการมารับบริการ หมายถึง ความถี่ของการมารับบริการที่โรงพยาบาลในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา คิดเป็นจำนวนครั้ง

7.4.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการมารับบริการ หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการมารับบริการในแต่ละครั้งตั้งแต่การขึ้นบัตรจนถึงการรับยากลับบ้าน คิดเป็นจำนวนนาที

7.4.5 ระยะเวลาารอคอยพบแพทย์ หมายถึง ช่วงเวลารอคอยพบแพทย์ เพื่อรับการตรวจวินิจฉัยจากแพทย์ คิดเป็นจำนวนนาที

7.5 ปัจจัยสนับสนุน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อการมาเลือกใช้บริการในสถานพยาบาล จังหวัดลำปาง ได้แก่ บุคคลในครอบครัว บุคคลภายนอก สื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสาร โรงพยาบาล และสื่อ การได้รับข้อมูลข่าวสารประกันสังคม

7.5.1 บุคคลในครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลในครอบครัวให้คำแนะนำมาใช้ บริการที่โรงพยาบาลในครั้งนี้ ได้แก่ พ่อแม่ พี่น้อง สามีภรรยา ญาติ

7.5.2 บุคคลภายนอกครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลภายนอกให้คำแนะนำมาใช้ บริการโรงพยาบาลในครั้งนี้ ได้แก่ แพทย์ หัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน อาสาสมัครสาธารณสุข และบุคคลอื่นๆ นอกเหนือจากญาติ

7.5.3 สื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารโรงพยาบาล หมายถึง บอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล บอร์ดประชาสัมพันธ์ในที่ทำงาน แผ่นพับโรงพยาบาล เว็บไซต์โรงพยาบาล หอกระจายข่าวในชุมชน และอื่นๆ

7.5.4 สื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ของการประกันสังคม หมายถึง วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หนังสือเวียน/ประกาศของที่ทำงาน โปสเตอร์/แผ่นป้าย เอกสารแนะนำบริการ เช่น แผ่นพับต่างๆ เว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต จดหมายข่าว/วารสารสำนักงานประกันสังคม และอื่นๆ

7.6 ลักษณะสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ หมายถึง สถานพยาบาลที่เป็นไปตามความ คิดเห็นของผู้ประกันตนที่จะเลือกใช้บริการสุขภาพประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านระบบ บริการ และด้านสถานที่และสภาพสิ่งแวดล้อม

7.6.1 ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลากร มีความ ตรงต่อเวลา ให้บริการอย่างเท่าเทียม กัน มีอัธยาศัยไมตรีอันดี ความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และมีความเต็มใจ และพร้อมให้บริการ

7.6.2 ด้านระบบบริการหมายถึง หมายถึง กระบวนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลา การนัดหมาย การให้ข้อมูล ระบบคิว การดูแลของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ การตรวจของแพทย์ และการให้ข้อมูลการรักษาจากแพทย์ การมีเจ้าหน้าที่ประจำแผนก มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีมาตรฐานของสถานพยาบาล

7.6.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ที่ตั้งของสถานพยาบาล แพนผัง แผนกการบริการ แสงสว่างภายในอาคารและการถ่ายเทของอากาศ สถานที่จอดรถ การรักษาความ ปลอดภัย การบริการน้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ โรงอาหาร ห้องน้ำ มีการจัดสถานที่สำหรับผู้รับ บริการ ญาติ เพื่อการพักผ่อน และความสะอาดของอาคาร

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

8.1 ทราบลักษณะการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง

8.2 ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง

8.3 นำผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปางใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการเข้าถึงบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

