

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์
ของผู้ประกันตนในจังหวัดลำปาง
ชื่อและนามสกุล นายไพศาล พินทิสืบ
แขนงวิชา สาธารณสุขศาสตร์
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. อาจารย์ ดร. ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



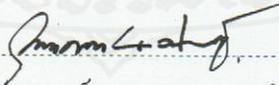
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ทองหล่อ เดชไทย)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวรธรรานนท์)



ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน
ในจังหวัดลำปาง

ผู้วิจัย นายไพศาล พินทิสืบ **รหัสนักศึกษา** 2535001339 **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข)
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) อาจารย์ ดร. ช่อทิพย์ บรรณรัตน์ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง
ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยการเข้าถึงบริการ และ ปัจจัยสนับสนุน (2) ระดับการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ (3) อิทธิพลของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยการเข้าถึงบริการ และปัจจัยสนับสนุนต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ และ (4) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ประกันตนที่มีสิทธิประกันสังคมที่มาใช้บริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยนอก ในสถานพยาบาลจังหวัดลำปาง จำนวน 105,781 ราย จำนวนตัวอย่างได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 358 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นของความรู้สึทธิประโยชน์ประกันสังคม การเข้าถึงบริการและปัจจัยสนับสนุน มีค่าเท่ากับ 0.61, 0.91 และ 0.92 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 32.54 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรสคู่ รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน เฉลี่ย 4.9 ปี ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ระยะทางจากบ้านมาโรงพยาบาลเฉลี่ย 11.14 กิโลเมตร ระยะเวลาเดินทางเฉลี่ย 26.45 นาที จำนวนครั้งที่มาใช้บริการเฉลี่ย 5.7 ครั้ง ระยะเวลาการได้รับบริการเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 45 นาที และระยะเวลารอคอยแพทย์ตรวจเฉลี่ย 53 นาที ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมและด้านบุคคลภายในครอบครัวอยู่ในระดับมาก (2) ระดับการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ในภาพรวมและทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบบริการและด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 คือ ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวม และปัจจัยการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการมาใช้บริการ และระยะเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล โดยสามารถทำนายการเลือกใช้บริการร่วมกันได้ร้อยละ 23.4 ($R^2 = 0.234$) (4) ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือผู้ให้บริการพูดจาไม่ไพเราะและมีจำนวนไม่เพียงพอ ระยะเวลารอพบแพทย์นาน สถานที่รับบริการและสถานที่จอดรถคับแคบ ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดอบรมพฤติกรรมกรให้บริการสุขภาพ จัดบุคลากรผู้ให้บริการเพิ่ม จัดบริการแยกห้องตรวจโรค และจัดสถานที่จอดรถเพิ่มตามความเหมาะสม

คำสำคัญ การเลือกใช้บริการสุขภาพ ผู้ประกันตน ลักษณะสถานพยาบาลที่พึงประสงค์

Thesis title: Factors Affecting Health Service Selection in Desirable Health Institution among Insured Persons in Lampang Province

Researcher: Mr. Paisan Pinthisueb; **ID:** 2535001339;

Degree: Master of Public Health (Public Health Administration);

Thesis advisors: (1) Dr.Chawthip Boromthanarat; (2) Dr. Warangkana Chankong, Assistant Professor; **Academic year:** 2011

Abstract

The purposes of this survey research were to study: (1) personal characteristics, accessibility factors and reinforcing factors; (2) level of health service selection in health institution among insured persons in Lampang province; (3) personal characteristics, accessibility factors and reinforcing factors affecting health service selection in desirable health institution; and (4) problem, obstacle and suggestion in health service selection in health institution among insured persons in Lampang province.

A study population was 105,781 social security persons who visited health institutions, with a sample size of 358 persons recruited by a simple random sampling technique. Data were collected with a questionnaire, with reliability coefficients of 0.62 for knowledge, 0.91 for supporting factors, and 0.92 for health care utilization. Statistics used for data analysis includes percentage, mean, standard deviation and Stepwise Multiple Regression Analysis.

Findings were as follows: (1) most personal characteristics of the sample group were female, aged 35.54 years on average, finished a bachelor's degree, got married, earned 10,001-15,000 baht per month and had 4.9 years social insurance on average. Knowledge about benefit rights of medical service reception was at a low level. The accessibility factors: average distance from home to hospital was about 11.14 kilometers, average time from home to hospital was about 26.45 minutes, average time for health service was about 5.7 times, total time for health service reception was about 1 hour 45 minutes, and average waiting period of medical examination was about 53 minutes. Overall reinforcing factors and family support aspect were at a high level; (2) Overall level of health service selection by insured persons in Lampang province, and the 3 aspects of personnel and staff, service process, and place and physical environment were at a moderate level; (3) The factors significantly affected health service selection in health institution among insured persons in Lampang province were overall reinforcing factor and accessibility factors such as home-to-hospital distance, and a total duration for service reception ($p < 0.001$), which predicted for health service utilization of 23.4 percent; and (4) problems and obstacles were inappropriate behavior of and inadequate number of health providers, long waiting period, limited service and parking spaces. Suggestions included providing more training sessions on health service behavior, recruiting more service providers, and providing more diagnostic and parking spaces.

Keywords: Health service selection, Insured persons, Desirable characteristics of health service institution

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากท่าน อาจารย์ ดร. ช่อทิพย์ บรมชนรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์คง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ทุกขั้นตอนของการวิจัย และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ทองหล่อ เดชไทย คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อมาเป็น ประธานในการสอบครั้งนี้ และได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการวิจัย และขอขอบพระคุณ สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้สนับสนุนทุนในการทำวิทยานิพนธ์ ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. ชาตรี ประชาพิพัฒน์ อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย จังหวัดลำปาง รองศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญประภา ศิวิโรจน์ อาจารย์ประจำ ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นางสาวศนิชา เศรษฐชัยยันต์ รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลลำปาง นางสาว รัตนา กฤษณาธาร หัวหน้างานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง และนางสาวจันทร์ ทายมีฤทธิ์ หัวหน้างานแผนยุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง ซึ่งเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย รวมทั้งผู้ประกันตนที่มารับบริการทุกท่าน ที่ได้กรุณา สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่ได้ ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา เพื่อนร่วมงาน ครอบครัวพินทีสืบ และผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา

ไพศาล พินทีสืบ

กรกฎาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสังคม	12
แนวทางการดำเนินงานของสถานพยาบาลในระบบโครงการประกันสังคมจังหวัดลำปาง	25
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของสถานพยาบาลที่พึงประสงค์	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
การสร้างเครื่องมือ	52
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การพิทักษ์สิทธิของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
การวิเคราะห์ข้อมูล	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง	60
ปัจจัยการเข้าถึงบริการสุขภาพของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง	64
ปัจจัยสนับสนุนการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง	65
การเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง	68
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง	71
ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพ	74
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	77
สรุปการวิจัย	77
อภิปรายผล	80
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	93
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	94
ข แบบสอบถาม	96
ค การทดสอบ Assumption ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	106
ประวัติผู้วิจัย	109

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้ประกันตนที่ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของสถานพยาบาล ในจังหวัดลำปาง	46
ตารางที่ 3.2 การหาขนาดตัวอย่างประชากรตามสัดส่วน	48
ตารางที่ 3.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนน มาตรฐาน (Beta) การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและ ค่าสัมประสิทธิ์ การตัดสินใจในพหุคูณ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)	58
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการ สุขภาพ ในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์จังหวัดลำปาง	60
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม ของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ จังหวัดลำปาง	62
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม ของผู้ประกันตนที่เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ จังหวัดลำปาง จำแนกเป็นรายชื่อ	62
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของปัจจัยการเข้าถึงบริการ สุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง	64
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนการเลือกใช้บริการ สุขภาพของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง จำแนกในภาพรวมและรายด้าน	65
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนการเลือกใช้บริการ สุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ	66
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเลือกใช้บริการสุขภาพ ในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม และรายด้าน	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเลือกใช้บริการสุขภาพ ในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตนจังหวัดลำปาง จำแนก เป็นรายด้านและรายข้อ	69
ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง	72
ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละ ของประเด็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการ เลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ประกันตน จังหวัดลำปาง	74



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 6

