

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยโน้มนำ ปัจจัยสนับสนุน และปัจจัยด้านความต้องการด้านสุขภาพกับการตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนในกรณีฉุกเฉินและไม่ฉุกเฉินของผู้ป่วยประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้ป่วยที่นอนโรงพยาบาล จำนวน 365 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อมูลเสริมจำนวน 33 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 15–25 ปี (ร้อยละ 53.7 และ 39.2) มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 48.8) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 44.9) ประกอบอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 35.6) ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่นอกเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และมีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านตรงตามที่อยู่ปัจจุบัน (ร้อยละ 41.1 และ 74.8) ผู้ป่วยมีการรับรู้เรื่องขั้นตอนในการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 47.4) ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลมีความเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง และให้การยอมรับ เชื่อถือ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ร้อยละ 58.3 และ 54.5) ผู้ป่วยที่มีการตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนที่โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะประเมินตนเองว่ามีอาการฉุกเฉิน (ร้อยละ 89.3) เป็นโรคเฉียบพลัน (ร้อยละ 54.8) และมีความรุนแรงมาก (ร้อยละ 51.5) ซึ่งได้รับคำแนะนำให้มารักษาจากคนในครอบครัว (ร้อยละ 41.1) ผู้ป่วยมีเหตุผลหลายอย่างประกอบการตัดสินใจเข้ารับการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่มีความเชื่อว่า โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่สามารถรักษาผู้ป่วยให้หายจากโรคที่เป็นอยู่ได้ (ร้อยละ 70.1) สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับการตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนในกรณีฉุกเฉินและไม่ฉุกเฉินพบว่า ภูมิลำเนา การได้รับคำแนะนำให้มารับการรักษาพยาบาลจากผู้อื่น การมีประสบการณ์การเข้ารับการรักษาพยาบาล ระยะเวลาและความรุนแรงของความเจ็บป่วย รวมทั้งความไม่เข้าใจในขั้นตอนการใช้สิทธิของผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการใช้บริการรักษาพยาบาลข้ามขั้นตอนของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

สรุปได้ว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ควรวางแผนการให้ความรู้การดูแลตนเองในเรื่องอาการ โรคเบื้องต้น เพื่อช่วยเสริมศักยภาพให้แก่ผู้ป่วยประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้มีความรู้สามารถตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลได้อย่างเหมาะสมกับอาการหรือโรคที่เป็นอยู่มากขึ้น นอกจากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนในเรื่องขั้นตอนการใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า การขึ้นทะเบียนสถานพยาบาลให้ตรงกับที่อยู่จริง รวมถึงใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการจัดระบบเครือข่ายการบริการ และระบบการรับส่งต่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

This descriptive study was aimed to examine the association among predisposing factors, enabling factors as well as need for health services and the decision on self-referral in both emergency and non-emergency services of patients under universal health insurance coverage at Maharaj Nakorn Chiang Mai hospital. The methods used in the study consisted of 2 parts; 1) a quantitative part using a questionnaire to gather data from 365 cases who were admitted to the hospital. 2) a qualitative part performing an in-depth interview among 33 patients. The instruments used in the study were constructed from literature review. Data analysis was performed by using descriptive statistics. The test for association among variables was performed by using Chi-square test.

According to the study, most of patients (53.7%) were males and in the age of fifteen to twenty five (39.2%). About half of them (48.8%) were married and finished primary education level. About a third of them (35.6%) were employees. Forty one point one percent of them lived in suburban areas of Chiang Mai. Seventy four point eight percents currently resided in the same address as registered. Patients had

intermediate level of perception about the steps in exercising their right in universal health coverage at 47.4%. Most patients moderately perceived that the health services provided by the hospital were adequate and faithful at 58.3% and 54.5% respectively. The main reasons for decisions on using self-referral health care service were that they self-evaluated their symptoms as urgent (89.3%), acute (54.8%), severe (51.5%), and were advised by family members to seek care (41.1%). There were multiple reasons for making the decision to seek health services. Most of the patients (70.1%) believed that Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital could be able to cure their disease. It was revealed that place of residence, suggestion from other people, past experiences of using hospital service, duration and severity of disease, as well as misunderstanding in steps of exercising their right under the universal health insurance significantly, associated with the decision to use self-referral health care service (p-value 0.05).

In conclusion, all health service organizations involved should formulate the plan to educate patients on self-care of common diseases in order to enhance the capacity of patients with universal health coverage to seek appropriate care from different levels of care from health facilities according to their symptoms or disease. In addition, concerning organization in implementing universal health coverage program should carry out public relations so as to give clear information about how to get access to health services and how to exercise their rights properly. The address registered should be in accordance with their residence. Data on registration should be incorporated as a part of the development of health service networking system so that the referral system will be improved to correspond with the need of patients.