

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม และศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการเลือกใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ใช้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตน ที่เลือกใช้สิทธิประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย จากจำนวนผู้ประกันตนทั้งหมด 42,557 คน แล้ว นำมา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการใช้เทคนิคการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square)

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในที่นี้จะแยกสรุปประเด็นดังต่อไปนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน ที่เลือกใช้สิทธิโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ผู้ประกันตนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้สิทธิงานประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 โดยอายุของผู้ประกันตนส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการ อยู่ในช่วง 31-35 ปี มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาเป็นระดับ ปวส./อนุปริญญา ประถมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมีบุตรแล้วมากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมา มีสถานภาพโสด สมรสแต่ยังไม่มีบุตร และหย่าร้าง/หม้าย ตามลำดับ โดยผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานเอกชน/บริษัท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมา มีอาชีพเป็นลูกจ้างในโรงงาน/โรงแรม ซึ่งลักษณะงานส่วนใหญ่ เป็นงานประเภทไม่ใช้ทักษะคิดเป็นร้อยละ 65.0 และลักษณะงานประเภทใช้ทักษะ คิดเป็นร้อยละ 35.0 รายได้ของผู้ประกันตนส่วนใหญ่ รายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา มีรายได้ในช่วง ต่ำกว่า 5,000 บาท

### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับประกันสังคม

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคมจากทางฝ่ายบุคคล หรือทางบริษัท ที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมา เพื่อน/ครอบครัว ทราบจากโทรทัศน์ ตามลำดับ โดยผู้ประกันตนส่วนใหญ่ทราบว่าตนถูกหักประกันสังคมจากเงินเดือนในทุก ๆ เดือน ร้อยละ 98.8 แต่ไม่ทราบว่าโดนหักเท่าไร มีผู้ประกันตนที่ไม่ทราบว่าตนเองถูกหักเงินประกันสังคมจากเงินเดือนเลย จำนวน 5 คน เป็นเพศชายทั้งหมด มีอาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัท ๆ ส่วนใหญ่ โดยผู้ประกันตนส่วนใหญ่ทราบว่าสามารถใช้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.5 โดยส่วนใหญ่ทราบข้อมูลการเปลี่ยนสถานพยาบาลจากฝ่ายบุคคลหรือจากบริษัท คิดเป็นร้อยละ 77.72 รองลงมา จากโทรทัศน์ และเพื่อน/ครอบครัว ตามลำดับ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 67.8

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาลประกันสังคมของผู้ประกันตนนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมา ปัจจัยด้านระยะทางจากที่พักไปยังโรงพยาบาลหรือคลินิก คิดเป็น ร้อยละ 62.3 ปัจจัยด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา **ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล** ปัจจัยด้านคุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา ปัจจัยด้านเป็นโรงพยาบาลของรัฐ ปัจจัยด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ปัจจัยด้านความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในด้านสถานที่ที่ให้บริการ ปัจจัยด้านจำนวนคลินิกหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย และปัจจัยด้านเป็นโรงพยาบาลของเอกชน ตามลำดับ

ด้านความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมในการใช้สิทธิประโยชน์ กรณีต่าง ๆ ทั้ง 7 กรณี ผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยมากที่สุด โดยมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ส่วนสิทธิประโยชน์ ในกรณีอื่น ๆ อีกทั้ง 6 กรณี ผู้ประกันตนมีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ สิทธิประโยชน์กรณีการคลอดบุตร สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร สิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน สิทธิประโยชน์กรณีเสียชีวิต สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ และสิทธิประโยชน์กรณีทุพพลภาพ สำหรับการันใช้สิทธิประโยชน์ในกรณีต่าง ๆ นั้น ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เคยใช้สิทธิกรณีการเจ็บป่วย/ทำฟัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.8 รองลงมาเป็น กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีการคลอดบุตร กรณีว่างงาน และกรณีทุพพลภาพ ตามลำดับ โดยกรณีชราภาพยังไม่มีผู้ประกันตนใดเคยใช้สิทธิ

### 5.1.3. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประกันสังคม ในการใช้บริการสถานพยาบาลประกัน สังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และคลินิกในเครือข่าย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในการใช้สิทธิประกันสังคม ผู้ประกันตนได้ให้ความสำคัญของปัจจัยปัจจัยด้านระยะทางโรงพยาบาลหรือคลินิกใกล้บ้านหรือสถานที่ทำงานมีอิทธิพลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมา ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของแพทย์ในการรักษา ปัจจัยด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา ปัจจัยด้านเป็นโรงพยาบาลของรัฐ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านจำนวนคลินิกหรือสถานพยาบาลในเครือข่าย ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และมีคนแนะนำ ปัจจัยด้านคุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา ปัจจัยด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และปัจจัยด้านอื่น ๆ (เช่น เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่/เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด) ตามลำดับ สำหรับผู้ที่มีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลในการเลือกใช้สิทธิกับสถานพยาบาลแห่งนี้ ส่วนใหญ่แล้วผู้ประกันตนเป็นผู้เลือกเองคิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาเป็น ครอบครัว ฝ่ายบุคคลจากที่ทำงานและเพื่อน ตามลำดับ ระยะทางจากบ้าน/ที่พักของผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีระยะทาง 11 – 20 กิโลเมตร ระยะทางเฉลี่ย 16.61 กิโลเมตร ส่วนระยะทางจากบ้าน/ที่พักของผู้ประกันตน ห่างจากคลินิกในเครือข่ายที่ใกล้ที่สุด ส่วนใหญ่ มีระยะทาง 0 – 5 กิโลเมตร ระยะทางเฉลี่ย 2.04 ผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการจากโรงพยาบาลฯและคลินิกในเครือข่ายฯ จำนวน 369 คน และที่ไม่เคยใช้บริการ 31 คน ผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการส่วนใหญ่ เคยใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากคลินิกในเครือข่ายมากกว่าใช้บริการจากโรงพยาบาลฯ คิดเป็นร้อยละ 71.00 ด้านความเพียงพอสำหรับจำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคม ผู้ประกันตนส่วนใหญ่คิดว่ามีจำนวนเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 43.5 สำหรับผู้ประกันตนที่คิดว่ามีจำนวนคลินิก ไม่เพียงพอ และยังไม่แน่ใจ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 28.3

ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และคลินิกในเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 94.5 โดยมีความพึงพอใจในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา มากที่สุด รองลงมาเป็น ด้านแพทย์ผู้ให้การรักษา, ด้านยาที่ใช้ในการรักษา ด้านความสะดวกสบายในด้านสถานที่ มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา ด้านแพทย์ผู้ให้การรักษา และยาที่ใช้ในการรักษา ส่วนด้านที่ผู้ประกันตนให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ด้านความสะดวกสบายในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

โดยส่วนใหญ่ผู้ประกันตน ไม่คิดที่จะเปลี่ยนสถานพยาบาลจากโรงพยาบาลแห่งนี้ไปเป็นแห่งใหม่ คิดเป็นร้อยละ 66.5 โดยผู้ประกันตนให้เหตุผลว่า สถานพยาบาลที่ใช้อยู่เดิมคืออยู่แล้ว , มีคลินิกในเครือข่ายอยู่ใกล้บ้าน และพึงพอใจในการให้บริการ รongลงมา ผู้ประกันตนยังไม่แน่ใจ ในเรื่องการเปลี่ยนสถานพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 29.8 และอีกร้อยละ 3.8 ของผู้ประกันตนที่คิดอยากเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่ โดยให้เหตุผลว่า ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพยาบาล, ได้รับบริการล่าช้า และจำนวนห้องผู้ป่วยพิเศษในกรณีที่ได้นอนรักษา มีจำนวนน้อย และคุณภาพของห้องผู้ป่วยเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลของเอกชน โรงพยาบาลของเอกชนคุณภาพดีกว่า เปลี่ยนสถานที่ทำงาน อยู่ใกล้บ้าน และอยากลองเปลี่ยนไปใช้ที่แห่งใหม่ดู

#### 5.1.4 ผลการศึกษาจากการใช้เทคนิคการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square)

1) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคมของ ผู้ประกันตนที่เลือกใช้โรงพยาบาลมหาชนเชียงใหม่ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

2) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตนที่เลือกใช้โรงพยาบาลมหาชนเชียงใหม่ กับความรู้และการใช้สิทธิประกันสังคมของผู้ประกันตน พบว่า การรับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม ความเพียงพอของจำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคม และความคิดของผู้ประกันตนในการเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการใช้บริการดังกล่าว สำหรับประวัติการเปลี่ยนสถานพยาบาลในสิทธิประกันสังคม สำหรับคนที่เคย ไม่เคยใช้สิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 90%

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษา ควรนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และปรับปรุงในส่วนที่มีข้อบกพร่อง ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการของงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะความเห็นต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ดังนี้

- 1) ควรมีการปรับปรุงเรื่องระบบหรือขั้นตอนในการให้บริการ เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้ป่วยจำนวนมากทำให้ต้องมารอคิวแต่เช้า เพื่อให้ระยะเวลาในการเข้ารับรักษาเร็วขึ้น เพราะบางครั้งต้องรอเป็นเวลานาน
- 2) อยากให้มีการเพิ่ม หรือจัดพื้นที่ในการจอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้มีมากกว่านี้ เพราะเวลาไปโรงพยาบาลต้องเสียเวลาในการหาที่จอดรถทำให้การมารักษาเกิดความล่าช้า
- 3) ควรมีเพิ่มพื้นที่ให้บริการชนิดของโรคที่มีผู้ใช้บริการมากในแต่ละวัน เนื่องจากผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลมีจำนวนมาก เพื่อความสะดวกและการรอรับผู้ป่วยที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคตอีกทั้งอาจมีการจัดบุคลากรเพื่อออกให้ความรู้กับประชาชนมากขึ้นก่อนที่จะเกิดโรคขึ้นมาเพื่อเป็นการทำงานในเชิงรุกของโรงพยาบาล
- 4) ควรมีการปรับปรุงหรือขยายพื้นที่ในการให้บริการแก่ผู้ประกันตน เพื่อรองรับการให้บริการผู้ป่วยประกันสังคมที่มีจำนวนมาก รวมไปถึงเพิ่มห้องพักรักษาผู้ป่วย ในกรณีที่ผู้ป่วยต้องนอนพักรักษาที่โรงพยาบาล ซึ่งจำนวนห้องพักรักษาที่มีไม่เพียงพอ รวมไปถึงบรรยากาศ ในห้องผู้ป่วย ที่สร้างความหดหู่แก่ผู้ประกันตนเมื่อต้องได้เข้าเป็นผู้ป่วยใน เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลของเอกชน ที่ผู้ประกันตนมีสิทธิที่จะเลือกเปลี่ยนได้ในทุก ๆ ปี

## 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ แบบจัดเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ รวมไปถึงการจัดลำดับปัจจัยที่ผู้ประกันตนรู้สึกไม่พึงพอใจเพิ่มเติมด้วย
2. ควรมีการแบ่งสัดส่วนในการเก็บข้อมูล เนื่องจากผู้ประกันตนมีอยู่หลากหลายพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย เนื่องจากแต่ละพื้นที่นั้น ผู้ประกันตนเลือกใช้คลินิกในเครือข่ายต่างที่กัน
3. ควรมีการตั้งคำถามเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการ งานประกันสังคม ระหว่างโรงพยาบาลของรัฐ และโรงพยาบาลของเอกชน กับผู้ประกันตนที่เคยเปลี่ยนสิทธิการใช้โรงพยาบาลของทั้ง 2 แบบ เพื่อนำมาเปรียบเทียบเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป