

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ความคิดเห็นและการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ที่ขึ้นทะเบียนกับโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมกับการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการเลือกใช้บริการทางการแพทย์กับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและสังคม อันได้แก่ ระยะทางจากที่พักถึงสถานพยาบาลที่กำหนด ระดับการศึกษา และสิทธิด้านการรักษาพยาบาลอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ประกันตนของสถานประกอบการจำนวน 5 แห่ง รวมทั้งสิ้น 224 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test, X^2 - test, และ ANOVA ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุเฉลี่ย 28 ปี ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 7.09 ปี ช่วงอายุที่มากที่สุดคือ 20 - 24 ปี มีร้อยละ 32.1 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.2 ร้อยละ 37.5 จบชั้นประถมศึกษาและต่ำกว่า ร้อยละ 62 จบสูงกว่าชั้นประถมศึกษา มีที่พักอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ระยะทางจากที่พักถึงโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เฉลี่ย 14.3 กิโลเมตร ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 11.46 กิโลเมตร โดยมีระยะทางต่ำกว่า 14 กิโลเมตร มากที่สุดคือ ร้อยละ 54.6 ส่วนลักษณะงานที่ทำนั้นส่วนใหญ่ใช้แรงงานร้อยละ 40.2 มีรายได้เฉลี่ยเดือนที่ผ่านมา 4,044 บาท ช่วงที่มีรายได้มากที่สุดคือช่วงต่ำกว่า 3,000 บาท นอกจากสิทธิของการประกันสังคมแล้วกลุ่มตัวอย่างมีสิทธิด้านการรักษาพยาบาลจากแหล่งอื่น ๆ อีกร้อยละ 61.2 โดยมีสิทธิจากสวัสดิการของบริษัท ร้อยละ 40.2 รองลงมาได้แก่ การประกันสุขภาพหรือประกันชีวิตกับบริษัทเอกชนร้อยละ 18.2

2. ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยความรู้เท่ากับ 11.17 คะแนน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.51 คะแนน ส่วนความรู้รายข้อนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ โดยเฉพาะเงื่อนไขการจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่ากึ่งวัน จึงจะมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในแต่ละกรณี ส่วนแหล่งความรู้ที่ได้รับนั้นส่วนใหญ่ได้รับทราบจากนายจ้าง คือ ร้อยละ 38

3. ในระยะ 4 สัปดาห์ก่อนการสัมภาษณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างป่วยร้อยละ 19.2 โดยป่วย 1 ครั้งร้อยละ 14.7 และป่วย 2 ครั้งร้อยละ 4.5 การป่วยนั้นส่วนใหญ่ป่วยด้วยกลุ่มโรคที่ไม่สามารถระบุได้และโรคติดเชื้อต่าง ๆ เป็นอันดับสอง ผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพราะมีประกันกับโรงพยาบาล รองลงมาไม่ใช้บริการที่คลินิกเอกชน เพราะใกล้บ้านเดินทางสะดวกเป็นอันดับรองลงมาเช่นกัน และมีอัตราการใช้บริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ = 0.09 ครั้ง/คน/เดือน การใช้บริการทางการแพทย์นั้นส่วนใหญ่ไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากผู้ที่ไม่ใช้บริการที่คลินิกหรือที่อื่น ๆ

4. ในส่วนของการความคิดเห็นต่อพระราชบัญญัติประกันสังคมนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับทุกข้อคำถาม ยกเว้นความเห็นเกี่ยวกับการกระตือรือร้นที่จะไปใช้บริการมากกว่าไม่มีพระราชบัญญัติและการให้นายจ้างเลือกสถานพยาบาลแทนลูกจ้าง กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วยร้อยละ 40.2 และ 54.9 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นต่อโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นั้นผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจปานกลางในทุกข้อคำถาม โดยเฉพาะในเรื่องการจัดห้องตรวจเฉพาะผู้ประกันตนนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 43.5 ในขณะที่การใช้เวลารอในการรับบริการนั้นมีร้อยละ 21.7 พอใจน้อย และไม่พอใจ เป็นอันดับรองลงมาจากความพอใจปานกลาง

5. ทหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมทั้งหมด และค่าเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการทางการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคมกับการเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ t - test พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

6. ทหาความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยความรู้กับกลุ่มอายุ ความรู้กับรายได้ และความรู้กับระดับการศึกษา โดยใช้ ANOVA พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ส่วนความสัมพันธ์ของค่าเฉลี่ยความรู้กับลักษณะงานต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยพบว่ากลุ่มที่มีลักษณะที่ใช้แรงงาน เป็นส่วนใหญ่ และกลุ่มที่เป็นลูกจ้างส่วนราชการมีความรู้แตกต่างกับกลุ่มที่ทำงานในสำนักงาน และกลุ่มที่เป็น ลูกจ้างส่วนราชการมีความรู้แตกต่างกับกลุ่มที่ทำงานช่างเทคนิค นอกนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. ทหาความสัมพันธ์ระหว่างระยะทางจากที่พักถึง โรงพยาบาลกับการเลือกใช้ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยใช้ X^2 - test พบว่าผู้ประกันตนที่มีที่พักห่างจาก โรงพยาบาลต่างกันมาใช้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ($p < 0.05$) ผู้ที่อยู่ห่างจากโรงพยาบาลมากกว่า 14 กิโลเมตร มาใช้บริการน้อยกว่า ผู้ที่อยู่ห่างโรงพยาบาลเท่ากันและต่ำกว่า 14 กิโลเมตร

8. ทหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับการเลือกใช้โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่ โดยใช้ X^2 - test พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าและจบชั้นประถมศึกษา มาใช้บริการมากกว่าผู้ที่จบสูงกว่าชั้น ประถมปลาย

9. ทหาความสัมพันธ์ระหว่างสถิติด้านการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตนกับการเลือก ใช้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยใช้ X^2 - test พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

อภิปรายผล

1. ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้อยู่ในระดับปานกลางและค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ช่วงของระดับความรู้ปานกลาง ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมนั้น ส่วนใหญ่ ไม่ทราบสิทธิประโยชน์ทดแทนที่จะได้รับและเงื่อนไขที่ต้องปฏิบัติ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่า

จะได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยเมื่อจ่ายเงินสมทบแล้วไม่น้อยกว่า 90 วัน มีเพียงร้อยละ 34.4 กรณีที่พหุผลภาพต้องจ่ายเงินสมทบมาไม่น้อยกว่า 90 วัน ทราบเพียงร้อยละ 8 กรณีตายต้องจ่ายเงินสมทบมาไม่น้อยกว่า 30 วัน ทราบเพียงร้อยละ 8 กรณีคลอดบุตรต้องจ่ายเงินสมทบมาไม่น้อยกว่า 210 วัน ทราบเพียงร้อยละ 6.3 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ในโครงการบัตรสุขภาพของสมมาตร พรหมภักดี (2532 : 40) ซึ่งพบว่ามีเพียงครึ่งหนึ่งของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและเหตุผลของโครงการ และพบว่าการรับรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ของบัตรของประชาชนยังอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก

ความรู้เป็นส่วนประกอบของพฤติกรรม ที่ต้องอาศัยการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้มีความสามารถในการจำข้อเท็จจริงต่าง ๆ ประสบการณ์ที่ได้รับรู้มา อาจจะได้จากการได้อ่าน ได้เขียน บุคคลก็จะเกิดความสนใจและเข้าใจ และแสดงออกมาในรูปของทักษะการแปลความหมาย และการคาดคะเน (ประภาเพ็ญ และสวิง สุวรรณ 2533 : 41 - 43) จากการวิจัยครั้งนี้ความรู้รายข้ออยู่ในระดับต่ำมากอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างได้ประสบการณ์มาแตกต่างกัน กอปรกับการที่ผู้ประกันตนร้อยละ 61.2 มีสิทธิด้านการรักษาพยาบาลอย่างอื่นอยู่แล้วจึงไม่สนใจที่จะจำข้อเท็จจริงเหล่านี้ และพบว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$)

นอกจากนั้นพบว่าความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมทั้งหมดคือความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 สิทธิประโยชน์และเงื่อนไข และการใช้บริการทางการแพทย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ รายได้ และระดับการศึกษา แต่มีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) นั่นคือ กลุ่มที่มีลักษณะงานที่ใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ (กรรมกร) และกลุ่มที่เป็นลูกจ้างส่วนราชการ มีความรู้แตกต่างกับกลุ่มที่ทำงานในสำนักงาน และกลุ่มที่เป็นลูกจ้างส่วนราชการมีความรู้แตกต่างกับกลุ่มที่ทำงานช่างเทคนิค (ใช้ฝีมือเป็นส่วนใหญ่) นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการทางการแพทย์กับการใช้บริการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) หรือผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการทางการแพทย์แตกต่างกัน

มาใช้บริการที่โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

2. การใช้บริการของผู้ประกันตน

การเลือกใช้บริการของผู้ประกันตนที่ใช้มากที่สุด คือ โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนชั้นทะเบียนไว้ร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ คลินิก เอกชนร้อยละ 20.9 สอดคล้องกับการศึกษาของวิไลเดือน (2535) (อ้างใน สงวน นิตยารัมภ์พงศ์และคณะ 2535 : 19 - 20) พบว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการขนาดใหญ่ ในจังหวัดสมุทรสาครไปใช้บริการในสถานพยาบาลหลักของตนเองร้อยละ 34.0 รองลงมา เป็นคลินิกแพทย์ แต่ต่างกับการศึกษาของ เชื้อทอง ธัมมะมาลา และคณะ (2527 : 52) ซึ่งพบว่าเมื่อรัฐบาลประกาศใช้บัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยแล้ว ผู้ที่มีบัตรส่วนมากสนใจที่จะ ไปรับบริการจากโรงพยาบาลในระดับจังหวัด และต่างจากการศึกษาของบุญเลิศ เลี้ยวประไพ (2531 : 32) พบว่าสถานบริการแห่งแรกที่ประชาชนไปขอรับบริการมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ สถานีอนามัยร้อยละ 32 รองลงมาคือ โรงพยาบาลชุมชน คลินิกเอกชน โรงพยาบาลจังหวัด และโรงพยาบาลเอกชน เป็นที่น่าสังเกตว่าแม้จะมีสัญญากับโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ แต่ผู้ประกันก็ยังไปใช้บริการคลินิกเอกชนด้วยเหตุผลเพราะโรงพยาบาลให้บริการช้า เสียเวลา คอยนาน ขึ้นตอนยุ่งยาก คลินิกอยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก เนื่องจากโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ไม่ได้จัดเครือข่าย หรือคู่สัญญารองระดับต้น (Sub-contractor) ไว้ให้ ผู้ประกันตนซึ่งมีที่พักอยู่ห่างไกลจากโรงพยาบาลคู่สัญญา

การใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างในรอบ 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา พบว่ามีอัตราการใช้ บริการที่โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่เพียงร้อยละ 9.8 หรือ 0.09 ครั้ง/คน/เดือน หรือ 1.08 ครั้ง/คน/ปีเท่านั้น ซึ่งนับว่าเป็นอัตราที่ต่ำมาก สอดคล้องกับการประเมินการ ใช้บริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขของ สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ (2534 : 34) โดยสำรวจจากสถานพยาบาลหลักทั้งรัฐและเอกชนรวม 134 แห่งทั่วประเทศ ในช่วง เดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2534 ไม่รวมข้อมูลจากโรงพยาบาลในเครือข่าย พบว่าอัตราการใช้

ใช้บริการผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยประกันสังคมเป็น 23.7 - 32 ครั้ง/พันคน/เดือน หรือ 0.28 - 0.38 ครั้ง/คน/ปี ต่างจากพฤติกรรมกรใช้บริการของผู้มีบัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยจากการศึกษาของเชื้อทอง ธัมทะเลมาลา (2527 : 62) ที่พบว่าเมื่อรัฐบาลประกาศใช้บัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยแล้วมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เงื่อนไขของการใช้สิทธิของบัตรแต่ละประเภทแตกต่างกัน กล่าวคือ บัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยต้องไปใช้บริการที่สถานบริการใกล้บ้านก่อนเป็นอันดับแรก ในขณะที่บัตรประกันสังคมต้อง ใช้กับสถานบริการที่นายจ้าง เลือกให้ตามข้อกำหนด จึงทำให้ลูกจ้างไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ เนื่องจากไม่สอดคล้องกับสภาพภูมิศาสตร์ของที่พักและที่ทำงานของลูกจ้าง (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ 2534 : 62) จากการศึกษาพบว่าระยะทางจากที่พักถึง โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่และระดับการศึกษาของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการของ โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) แต่การมีสิทธิด้านการรักษาพยาบาลอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ นอกจากนี้การที่ผู้ป่วยประกันสังคมมาใช้บริการต่ำอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ในกลุ่มวัยแรงงานจึงมีสุขภาพแข็งแรง การเจ็บป่วยจึงมีน้อย ทำให้ผู้ป่วยมาใช้บริการ โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ได้น้อยได้

จากการศึกษาของสถาบันวิจัยประชากรและสังคมในปี 2529 พบว่า โดยทั่วไปคนไทยป่วยต้องการบริการทางการแพทย์ 2.1 ครั้ง/คน/ปี และคาดว่าเมื่อมีประกันสังคมแล้วผู้ประกันตนจะมาใช้บริการมากขึ้นเป็น 3 ครั้ง/คน/ปี ซึ่งใช้ในการคำนวณกำหนดเงินเหมาจ่าย 700 บาท/คน/ปี (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ 2535 : 18) หมายถึงว่าถ้าผู้ประกันตนป่วยต้องการใช้บริการจากสถานบริการคู่สัญญาและเครือข่ายประมาณ 3 ครั้ง/คน/ปี แต่ผลจากการศึกษาพบว่า อัตราป่วยของผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับ โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ ซึ่งไม่มีเครือข่ายหรือโรงพยาบาลคู่สัญญาในระดับต้น เท่ากับ 0.19 ครั้ง/คน/เดือน หรือเท่ากับ 2.3 ครั้ง/คน/ปี นั้น ผู้ป่วยมาใช้บริการได้เพียง 1.08 ครั้ง/คน/ปี อีกประมาณ 1 ครั้งนั้น ผู้ประกันตนต้องการใช้สถานบริการแห่งอื่น ซึ่งจะเห็นว่าถ้าเขาไปใช้สถานบริการอื่นผู้ประกันตนจะต้อง เสียสิทธิประโยชน์บางส่วน ไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติประกันสังคม

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าหากสถานพยาบาลคู่สัญญาหลัก จัดให้มีเครือข่ายสถานพยาบาลคู่สัญญาสำรองระดับต้น ก็จะทำให้ผู้ประกันตนเข้าถึงบริการได้มากยิ่งขึ้น เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการประกันสังคม

การเจ็บป่วยของผู้ประกันตน ป่วยด้วยโรคที่ไม่สามารถระบุได้ หรืออาการที่กำหนดไม่ชัดเจนเป็นอันดับหนึ่ง คือ ร้อยละ 34.9 รองลงมาเป็นโรคติดเชื้อต่าง ๆ ร้อยละ 23.3 โรคของกล้ามเนื้อและกระดูกและอุบัติเหตุหรือบาดเจ็บร้อยละ 9.3 เท่ากัน โรคของระบบทางเดินอาหาร โรคของระบบทางเดินหายใจร้อยละ 7.0 และ 4.7 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมจิตต์ สุวรรณทัศน์ (2533 : 43 - 44) ที่พบว่าผู้ที่มีบัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยไปใช้บริการมากที่สุด คือ อาการและภาวะที่กำหนดไม่ชัดเจนร้อยละ 33.0 รองลงมาร้อยละ 15.0 เป็นโรกระบบทางเดินหายใจ และ 1 ใน 10 เป็นโรกระบบย่อยอาหารและการศึกษาของบุญเลิศ เลี้ยวประไพ (2531 : 30) ศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพทางด้านสุขภาพอนามัยและการใช้บริการสาธารณสุขของประชาชนในท้องถิ่นชนบท พบว่าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาประชาชนป่วยด้วยโรคติดเชื้อมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ร้อยละ 45.0 รองลงมาเป็นโรคของระบบทางเดินหายใจ และโรคของระบบทางเดินอาหารร้อยละ 14.0 และ 12.0 ตามลำดับ การศึกษาครั้งนี้อัตราที่ได้จะแตกต่างกันไปบ้าง เนื่องจากระยะเวลาศึกษาแตกต่างกันคือ 1 เดือน (4 สัปดาห์) กับ 6 เดือน และเป็นที่น่าสนใจว่ากลุ่มโรคที่เกิดจากอุบัติเหตุ/บาดเจ็บและโรคของกล้ามเนื้อและกระดูกได้เพิ่มมากขึ้นมาเป็นอันดับที่ 3 ซึ่งคาดว่าจะปัญหาสำคัญที่ควรตระหนักถึงต่อไป โดยเฉพาะกรณีที่เกิดกับผู้ประกันตน รวมทั้งการจัดเตรียมบริการเพื่อรองรับเหตุการณ์ดังกล่าวด้วย

3. ความคิดเห็นของผู้ประกันตน

ความคิดเห็นของผู้ประกันที่มีต่อพระราชบัญญัติประกันสังคมนั้นส่วนใหญ่ ร้อยละ 47 - 74 เห็นด้วยกับทุกข้อคำถาม ยกเว้นไม่เห็นด้วยกับการให้นายจ้างเป็นผู้เลือกสถานพยาบาลแทนและการกระตือรือร้นไปใช้บริการมากขึ้นเมื่อมีพระราชบัญญัติประกันสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าอัตราการใช้บริการของผู้ประกันตนอยู่ในระดับที่ต่ำมาก และไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ว่าเมื่อมีการประกันสังคมแล้วจะทำให้ผู้ประกันตนมาใช้บริการมากขึ้น

โดยทฤษฎี (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร 2534 : 221)

ในกรณีที่ผู้ประกันตนเห็นว่ากาที่นายจ้างเลือกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ให้
นั้นเหมาะสมแล้วนั้นอาจเป็นเพราะสถานประกอบการบางแห่ง ปล่อยให้จ้างลงมติในการเลือก
สถานพยาบาลคู่สัญญาหลัก และผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีที่พักอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ถึง
ร้อยละ 42.0 แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ประกันตนก็มีความคิดเห็นว่าเขาต้องการเลือกสถานพยาบาล
เอง และให้เลือกสถานพยาบาลได้ทุกแห่งทั้งของรัฐและเอกชน

ส่วนความคิดเห็นต่อโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ นั้น ผู้ประกันตนส่วนใหญ่
พอใจระดับปานกลางในทุกข้อคำถาม และการที่โรงพยาบาลจัดห้องตรวจเฉพาะผู้ประกันตนนั้น
กลุ่มตัวอย่างพอใจมาก สอดคล้องกับการศึกษาของอำไพ ศาสตรระจุจิ (อ้างใน นันทา
เล็กสวัสดิ์ และคณะ 2531 : 114) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าบริการพยาบาลที่ได้รับขณะมาตรวจรักษามีคะแนน
เฉลี่ยมากทุกด้าน และนันทา เล็กสวัสดิ์ (2531 : 104) พบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ
บริการพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุดในแต่ละข้อคำถาม แต่ผลจากการศึกษาพบว่าความพอใจ
ในเรื่องการใช้เวลารอในการรับบริการความพอใจในคุณภาพการบริการ แม้จะอยู่ในระดับ
ปานกลางแต่ก็ค่อนข้างไปในทางที่พอใจน้อยและไม่พอใจ ซึ่งจากการวิเคราะห์สถานการณ์
ปัจจุบันของการจัดบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม ก็พบว่าการไม่
เพิ่มคุณภาพบริการรองรับผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการลดคุณภาพบริการเพื่อที่จะประหยัด
ค่าใช้จ่าย เพราะเกรงว่าจะขาดทุนหรือไม่ได้กำไร ทำให้ผู้ป่วยประกันสังคมไม่สะดวกและไม่
พึงพอใจในบริการที่ได้รับ (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ 2534 : 62)

นอกจากนั้น ในส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ผู้ประกันตน เสนอยังพบว่าผู้ประกัน
ตนต้องการเลือกสถานพยาบาลเองมากที่สุด และรองลงมาเสนอให้โรงพยาบาลปรับปรุงการ
จัดบริการให้สะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนง่าย ซึ่งเป็นการสนับสนุนว่าการใช้บริการทางการแพทย์ที่
โรงพยาบาลยังไม่ได้รับความสะดวก รวดเร็วตามที่ผู้ป่วยประกันสังคมคาดหวังไว้

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยบางส่วน มีลักษณะการทำงานที่ต้องปฏิบัติงานนอกสถานประกอบการ ต้องเดินทางตลอดเวลา จึงทำให้ได้จำนวนตัวอย่างไม่ครบตามที่วางแผนไว้ จำนวน 250 คน คือ ได้เพียง 224 คน ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ นั้น กรณีที่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยังไม่อาจสรุปได้ว่าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่อาจเป็นเพราะขนาดของตัวอย่างไม่เพียงพอ ที่จะนำมาหาความสัมพันธ์ได้ ผู้ที่จะทำต่อไป ควรจะคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้ผลงานวิจัยนี้มาเป็นแนวทางต่อไป
2. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาที่พบว่าอัตราการใช้บริการของผู้ประกันตนอยู่ในระดับที่ต่ำมาก เนื่องจากไม่สอดคล้องกับสภาพภูมิศาสตร์ของที่พักและผู้ประกันตนมีความเห็นว่าการเลือกสถานพยาบาลเองนั้น จึงสมควรเร่งรัดเปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้ประกันตนมีโอกาสเข้าถึงบริการได้มากขึ้น ซึ่งจะ เป็นหนทางหนึ่งในการแก้ปัญหาอัตราการใช้บริการต่ำได้
2. จากผลการศึกษาที่พบว่าระยะทางจากที่พักถึง โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ ซึ่งเป็นสถานพยาบาลคู่สัญญาหลัก มีความสัมพันธ์กับการใช้โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ และมีแนวโน้มว่า ผู้ที่มีที่พักอยู่ไกลจากสถานพยาบาลคู่สัญญาหลักจะใช้บริการต่ำกว่าผู้ที่มีที่พักอยู่ใกล้ ดังนั้นจึงเห็นสมควรสนับสนุนให้โรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาหลัก (Main-contractor) และมีผู้ประกันตนขึ้นทะเบียนไว้มาก จัดเครือข่ายสถานพยาบาลคู่สัญญาสำรองระดับต้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกันตน รวมทั้งจะเป็นการกระจายรายได้และเพิ่มจำนวนสถานพยาบาลให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. จากผลการศึกษาที่พบว่าความรู้ของผู้ประกันตน โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขของการได้รับสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม อยู่ในระดับต่ำ จึงสมควรเน้นการเผยแพร่การประชาสัมพันธ์แนวทางปฏิบัติ และสิทธิประโยชน์ในระบบประกันสังคมให้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ให้บริการ และสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเหมาะสม และขจัดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างควรให้มีจำนวนสถานประกอบการมากขึ้น และควรมีการศึกษาในหลาย ๆ พื้นที่ ควรแบ่งสถานประกอบการขนาดใหญ่ให้เป็นกลุ่ม (cluster) ย่อย ๆ หลายกลุ่มเสียก่อน แล้วจึงสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวนมากเพียงพอเพื่อให้มีลักษณะเป็นตัวแทนที่ดีขึ้น

สำหรับผู้ที่ต้องการประมาณค่าสัดส่วนการให้บริการกับสถานพยาบาลคู่สัญญาหลักของผู้ประกันตน ขนาดตัวอย่างที่เพียงพอในการหาสัดส่วนของผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อย่างน้อยไม่ควรต่ำกว่า 250 คน

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ประกันตน โดยศึกษาให้ครอบคลุมประโยชน์ทดแทนในทุกกรณี

3. ควรศึกษาด้านต้นทุนต่อหน่วยบริการของสถานพยาบาลเพื่อให้สามารถทราบถึงภาระและสถานะทางการเงินของโรงพยาบาลคู่สัญญา ตลอดจนศึกษาถึงคุณภาพของบริการทางการแพทย์ สถานะสุขภาพของผู้ประกันตน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงอัตราเงินเหมาจ่ายและมาตรฐานการบริการทางการแพทย์ต่อไป

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารของการประกันสังคมทั้งของสถานพยาบาลและสำนักงานประกันสังคม เพื่อให้มีข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ