

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของ
ผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอ
เมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวชุตินา เรืองเดชอนันต์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. มยุรี	อนุমানราชชน	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์	ลดาวัลย์ ณ อยุธยา	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช	ตระการศิรินนท์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ระบุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 2) ระบุถึงระดับความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม 3) ระบุถึงระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการใช้บริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคม และ 4) ระบุถึงปัญหาจากการนำโครงการประกันสังคมไปปฏิบัติ ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ซึ่งเป็นผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และประกอบอาชีพในสถานประกอบการประเภทธุรกิจด้านการเงิน การท่องเที่ยวและการโรงแรม หรืออุตสาหกรรมและหัตถกรรม

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคม อาจแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยกลุ่มแรก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทของสถานประกอบการที่ผู้ประกันตนประกอบอาชีพอยู่ และระยะเวลาที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคม ปัจจัยกลุ่มที่สอง ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการของ

สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม ในขณะที่การศึกษายังพบว่า การเข้าร่วมในโครงการประกันสุขภาพอื่นมีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม ส่วนประเด็นระดับความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมพบว่า ผู้ประกันตนมีความรู้ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามปัจจัยนี้ไม่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม สำหรับประเด็นความพึงพอใจพบว่า ผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมซึ่งเคยใช้บริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคมมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคม และเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคมเปรียบเทียบกับโครงการประกันสุขภาพอื่นพบว่า ผู้ประกันตนรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ในโครงการประกันสังคมสูงกว่าโครงการประกันสุขภาพอื่นในประเด็นดังต่อไปนี้ ได้แก่ การเป็นหลักประกันทางสุขภาพ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ การต้อนรับและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่และความรวดเร็วในการให้บริการ ในขณะที่พบปัญหาในเรื่องของการบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน การบริการล่าช้า ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพต่ำและปริมาณไม่เพียงพอ ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมของเจ้าหน้าที่และบุคลากร และความรู้ความสามารถของพยาบาลและแพทย์ในการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ

สำหรับแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการนำโครงการประกันสังคมไปปฏิบัติ ผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพควรมีการพิจารณาในเรื่องการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของโครงการไม่ว่าจะเป็นโครงการภาครัฐหรือภาคเอกชน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการบริการสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ และเพื่อให้โครงการสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ประกันตนมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการทางการแพทย์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Factors Influencing the Use of Medical Service by Insured Persons Under the Social Security Project in Amphoe Mueang Chiang Mai, Changwat Chiang Mai

Author Ms. Chutima Ruangdech-anan

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr. Mayuree Anumanrajadhon Chairperson

Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayuthya Member

Assistant Professor Pairat Trakarnsirinont Member

Abstract

This study aimed to 1) identify factors influencing the application of medical service by the insured Under the social security project in Amphoe Mueang Chiang Mai, Changwat Chiang Mai; 2) examine the knowledge level in the social security project of the insured; 3) examine the satisfaction level of the insured with the medical service Under the social security project; and 4) identify problems and obstacles of the social security project management in Amphoe Mueang Chiang Mai, Changwat Chiang Mai. The data was collected by questionnaires from 250 samples who have been insured Under the social security project, have been living in Amphoe Mueang Chiang Mai, Changwat Chiang Mai and working in the monetary enterprises, the travelling and hotel enterprises and industry sector.

The findings could be summarized as follows: the factors influencing the application of medical service of the insured in the social security project could be divided into two groups. The first was the personal factors: age, status, education level, income and enterprise type in which the insured worked and period of attendance to the social security project. The second was

the rapidness of medical service in the nursing places Under the social security project. Whereas the study also showed that attendance to other health projects influenced their application of medical service to this project. In terms of the knowledge level in the social security project, it was found that the insured had the knowledge at a medium level. However, this factor did not influence the application of medical service of the insured to this project. Regarding the satisfaction issue, the insured Under this project who applied to the medical service were satisfied with the medical service of the nursing place Under this project at a medium level. When comparing to the satisfaction of the insured with the medical service Under this project and other health projects, it was found that the insured satisfied with this project more than the other health projects as follows: being the guarantee of health insurance, the quality of medicine and medical equipment, the hospitality and advice of the officials, and the rapidness of service. Moreover, the unstandardized of medical service, the delayed service, the low quality and insufficiency of medicine and medical equipment, the knowledge in the social security project of the officials concerned, and the knowledge and the capacity of nurses and doctors in medical service were all problems identified by the insured.

To improve the social security project management, the involved persons should consider about the target group before setting up either the government or the non-government health projects to avoid the overlap of their target groups and to be able to respond the insured 's desire, especially the medical service.