

**A STUDY ON MEDICAL CARE IMPEDIMENTS IN
UNIVERSAL COVERAGE HEALTH INSURANCE:
A CASE STUDY OF MAHARAJ NAKORN RATCHASIMA
HOSPITAL, NAKORN RATCHASIMA PROVINCE**

SAENGAROON THIRHARAUNGRAT

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(CULTURAL STUDIES)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2005

ISBN 974-04-6754-7

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า: กรณีศึกษา
โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (A STUDY ON MEDICAL CARE IMPEDIMENTS
IN UNIVERSAL COVERAGE HEALTH INSURANCE: A CASE STUDY OF MAHARAJ
NAKHON RATCHASIMA HOSPITAL, NAKHON RATCHASIMA PROVINCE)

นางแสงอรุณ ธีระเรืองรัตน์ 4336995 LCCS / M

ศศ.ม. (วัฒนธรรมศึกษา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: เสาวภา พรศิริพงษ์, ศศ.บ., สม.ม., พรทิพย์ อุตุภรณ์, ศศ.บ.,
ศศ.ม., ขวัญจิต ศศิวงศาโรจน์, พย.บ., ศศ.ม.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับสิทธิด้านการรักษาพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคจากการรับบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Descriptive) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่มารับบริการที่แผนกตรวจโรคผู้ป่วยจาก 10 แผนกของโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2547 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ One-way ANOVA ประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิด้านการรักษาพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับสิทธิด้านการรักษาพยาบาล ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ (2) ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 57.8 รองลงมาไม่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพของบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดี ร้อยละ 42.0 ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 0.3 มีความคิดเห็นว่าโรงพยาบาลควรต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ และ (3) ปัญหาอุปสรรคในการมารับบริการ มีผู้มารับบริการไม่ถึงร้อยละ 20 ที่พบปัญหา ซึ่งปัญหาที่พบเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ประชาชนที่มารับบริการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิด้านการรักษาพยาบาล ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 2) ปัญหาเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากห้องบัตรที่ต้องรอนานเกินไป เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ชัดเจนหรือพูดจาไม่สุภาพ และ 3) ปัญหาเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจากพยาบาลผู้ให้บริการที่พยาบาลบางคนพูดจาไม่สุภาพ ไม่เป็นมิตรกับผู้ป่วย พยาบาลขาดความกระตือรือร้น งานวิจัยได้เสนอแนะว่า ควรจัดให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทำให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาสาเหตุที่แท้จริงเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป

A STUDY ON MEDICAL CARE IMPEDIMENTS IN UNIVERSAL
COVERAGE HEALTH INSURANCE: A CASE STUDY OF MAHARAJ
NAKHON RATCHASIMA HOSPITAL, NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

SAENGAROON THIRHARAUNGRAT 4336995 LCCS / M

M.A. (CULTURAL STUDIES)

THESIS ADVISOR: SAOWAPA PORNSIRIPONGSE, M.A., PORNTHIP
USUPARAT, M.A., KWANCHIT SASIWONGSAROJ, M.A.,

ABSTRACT

This study investigated knowledge of the treatment rights, opinions of service provision, and problems in the Universal Coverage Health Insurance Scheme project. This study was cross-sectional descriptive research using questionnaires. Four hundred samples were randomly selected from out-patients. Who had a Universal Coverage Card, from 10 wards of Maharaj Nakorn Ratchasima Hospital, during October 2005. The data were analyzed by descriptive statistics, which were percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

The results were as follows: firstly, the samples' knowledge of treatment rights in the Universal Coverage Health Insurance Scheme was low, personal factors associated with this knowledge were marital status, educational level and income. Secondly, 57.8% of samples' opinion on quality of service was moderate, 42.0% was good and 0.3% should be developed. Finally, less than 20% of the selected samples had problems which were lack of correct treatment knowledge, long waiting times at the registration unit, and lack of satisfaction with the staff service, such as impolite, unfriendly, or unenthusiastic service.

It is suggested that public relations on the benefit of this project should be developed. At the same time, the administrators and related staff must find causes of the problems and implement solutions as soon as possible.

KEY WORDS: PROBLEM, IMPEDIMENT TO PROVIDING SERVICE IN
UNIVERSAL COVERAGE HEALTH INSURANCE SCHEME/
KNOWLEDGE LEVEL OF THE SAMPLE/ NAKORN
RATCHASIMA PROVINCE

94 P. ISBN 974-04-6754-7