

**HEALTH SERVICE UTILIZATION BEHAVIORS
OF THE REGISTERED PATIENTS
UNDER UNIVERSAL COVERAGE
FOR HEALTH INSURANCE PROJECT**

RENU KAMCHOOM

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(MEDICAL AND HEALTH SOCIAL SCIENCES)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2006

ISBN 974-04-7682-1

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

พฤติกรรมการใช้สถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนของผู้ป่วย ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (HEALTH SERVICE UTILIZATION BEHAVIORS OF THE REGISTERED PATIENTS UNDER UNIVERSAL COVERAGE FOR HEALTH INSURANCE PROJECT)

เรณู คำชุม 4537125 SHMS/M

ศศ.ม. (สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: อรทัย รวยอาจิน, Dr.P.H., สันทัด เสริมศรี, Ph.D., ประเสริฐ เล็กสรรเสริญ, M.S.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการตามบัตรของผู้ป่วย ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ว่ามีมากน้อยแค่ไหน มีลักษณะการเจ็บป่วยและความรุนแรงของการเจ็บป่วยเป็นอย่างไร และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการตามบัตร โดยการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า อายุ 15 ปีขึ้นไป เป็นผู้ป่วยนอกของสถานพยาบาลหลักในจังหวัดนนทบุรี และมาใช้บริการตามบัตร ได้แก่ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า 241 ราย โรงพยาบาลบางใหญ่ 67 ราย และโรงพยาบาลไทรน้อย 92 ราย รวมเป็น 400 ราย ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์ (Analysis Statistics) ได้แก่ สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 57 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เกือบครึ่งหนึ่งเป็นแม่บ้าน รายได้เฉลี่ย 2,462 บาท/เดือน กว่าครึ่งเล็กน้อยไม่มีรายได้ กว่าครึ่งใช้บัตรแบบเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท เกือบทั้งหมดไม่ได้รับการส่งต่อจากสถานพยาบาลอื่นเนื่องจากไม่ได้ป่วยหนัก ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรก่อนมีบัตรทอง มีความสะดวกในการเดินทาง และสะดวกที่จะมารับบริการในช่วงเวลาและวันที่ให้บริการตามกำหนด

ความพึงพอใจต่อการบริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรในภาพรวมพบว่า เกือบทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับสูง เมื่อแยกรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 2 ระดับคือ ระดับสูงและระดับปานกลาง ซึ่งระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการประสานงานการบริการ และด้านความสะดวกสบายที่ได้รับจากบริการ ขณะที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ และด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ

พฤติกรรมการใช้สถานพยาบาลในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาพบว่า ผู้ป่วยมีจำนวนครั้งของการเจ็บป่วยเฉลี่ย 5.6 ครั้ง จำนวนครั้งของการรักษาในสถานพยาบาลตามบัตรเฉลี่ย 3.8 ครั้ง คิดเป็นสัดส่วนการใช้บริการตามบัตรร้อยละ 64.4 ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการรักษาตามบัตรทุกครั้งที่เจ็บป่วย โดยจะเลือกใช้รักษาคณะเองมากที่สุด เมื่อพิจารณาการเจ็บป่วยครั้งแรกพบว่า ผู้ป่วยมีลักษณะการเจ็บป่วยแบบเรื้อรังและเฉียบพลันมากพอๆกัน โดยมีความรุนแรงระดับน้อย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการตามบัตร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ความพึงพอใจต่อการบริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตร และประสบการณ์การใช้บริการในสถานพยาบาลที่ระบุในบัตร มีอิทธิพลต่อการใช้บริการตามบัตรของผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อค้นพบที่ได้สามารถนำไปใช้ในการวางแผน พัฒนา และเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการปรับปรุงการให้บริการสุขภาพ ของสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น ปรับปรุงแก้ไขระบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เน้นการดูแลสุขภาพทั้งด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ โดยดึงชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น

HEALTH SERVICE UTILIZATION BEHAVIORS OF THE REGISTERED PATIENTS UNDER UNIVERSAL COVERAGE FOR HEALTH INSURANCE PROJECT

RENU KAMCHOOM 4537125 SHMS/M
M.A. (MEDICAL AND HEALTH SOCIAL SCIENCES)

THESIS ADVISORS: ORATAI RAUYAJIN, Dr.P.H., SANTHAT SERMSRI, Ph.D.,
PRASERT LEKSANSERN, M.S.

ABSTRACT

The objective of this research was to study the frequency of service utilization according to the patients' rights under universal coverage for health insurance project, the characteristics of illnesses and the degree of illness and to study the factors influencing service utilization. It was quantitative survey research using a questionnaire asking the opinions of over 15 years patients. The samples were out-patients of the main contractors in Nonthaburi province utilizing the services according to their rights, i.e. 241 patients of Pranangkla hospital, 67 patients of Bangyai hospital, and 92 patients of Sainoi hospital, a total of 400 patients. Descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation, and analysis statistics, which is multiple regression analysis, were applied.

Most of the patients were female, with an average age of 57 years, and had finished primary school. Almost half of them were housewives, with an average income of 2,462 Baht/month, slightly over half had no income, over half used the gold card with 30 Baht payment, almost all of them had not received a referral from other health services since they were not seriously ill. Most of them had experiences in the service utilization of the health services indicated in the card before holding the card, and had the convenience in traveling and utilizing the services at the date and time of services.

As for the satisfaction with the services of the health services indicated in the card in the whole picture, it was found that almost all of them were satisfied in the high level. High level of satisfaction was the expenses in the services utilization, the quality of the services, the coordination in services, and the convenience received from the services. Moderate level satisfaction was the information received from the services, and the courtesy of service providers.

In the 6 months prior to the study, the patients had been ill an average of 5.6 times, and the average number of times that the service was utilized was 3.8 times. Compared to the incidence of illness, the incidence of utilization was 64.4 percent. Most of the patients did not receive the treatment according to the patients' rights indicated in the card all the times when they were sick. Their preference was to choose a medicine for self-medication. When taking the first illness into consideration, it was found that the amount of chronic as compared to acute illnesses was about the same and most of the illness were mild.

As for the factors influencing service utilization according to patients' rights arranged in order of the magnitude of influence, it was found that age, education level, the satisfaction with the services of the health services indicated in the card, and experiences in the service utilization at health services indicated in the card influenced service utilization significantly.

These findings can be applied in the process of planning, development. They are the fundamental information for improving the health services participating in the project to meet the need of people, for example, improving the quality of service system, emphasizing all aspects of health care, i.e. promotion, prevention, treatment and rehabilitation through the community involvement.

KEY WORDS: HEALTH SERVICE UTILIZATION/BEHAVIOR OF PATIENT/HEALTH INSURANCE PROJECT

119 P. ISBN 974-04-7682-1