

**FACTORS AFFECTING UTILIZATION OF ACCIDENT AND
EMERGENCY SERVICES OUTSIDE THE REGISTERED
PROVINCE AND UTILIZATION BEHAVIOR OF ACCIDENT
AND EMERGENCY PATIENTS UNDER THE
UNIVERSAL COVERAGE SCHEME**

KRITTIYA NURACH

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE IN PHARMACY
(PHARMACY ADMINISTRATION)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2006**

**ISBN 974-04-7807-7
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินต่างกองทุนสาขา และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วยอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (FACTORS AFFECTING UTILIZATION OF ACCIDENT AND EMERGENCY SERVICES OUTSIDE THE REGISTERED PROVINCE AND UTILIZATION BEHAVIOR OF ACCIDENT AND EMERGENCY PATIENTS UNDER THE UNIVERSAL COVERAGE SCHEME)

กฤติยานุราช 4636377 PYP/A/M

ภ.ม. (บริหารเภสัชกิจ)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: มนทรัตม์ ถาวรเจริญทรัพย์, Ph.D., อาทร์ รวีไพบูลย์, Ph.D., วิชิต เปานิล, Ph.D.

บทคัดย่อ

ระบบการให้บริการกรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินสำหรับผู้มีสิทธิในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นระบบที่มีลักษณะเฉพาะตัว โดยในกรณีนี้ผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลที่ตนลงทะเบียนไว้ อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการใช้บริการต่างกองทุนสาขาในกรณีของอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินที่ไม่เหมาะสมจะเพิ่มภาระทางด้านการเงินให้กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) การศึกษาแบบตัดขวางในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการกรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินต่างกองทุนสาขาของผู้ป่วยในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ตลอดจนพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ป่วย ระดับความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้ป่วยเกี่ยวกับสิทธิ ความคาดหวังต่อการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับจริง จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเข้าทั้งหมด 920 รายจากโรงพยาบาลซึ่งทำการสุ่มเลือกแบบเจาะจงทั้งหมด 12 แห่ง พบว่า ร้อยละ 56.2 เป็นผู้ป่วยในประมาณร้อยละ 23.0 มีการใช้บริการต่างกองทุนสาขา ประมาณร้อยละ 79.0 เป็นผู้ป่วยกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน ร้อยละ 21.4 เป็นผู้ป่วยกรณีอุบัติเหตุ ความรู้ของผู้ป่วยมีค่อนข้างต่ำ ในขณะที่มีทัศนคติก่อนข้างเป็นบวก และมีความคาดหวังจากการใช้บริการค่อนข้างสูง เมื่อทำการวิเคราะห์ความถดถอยแบบไบนารีโลจิสติก จากจำนวน 12 ตัวแปร ได้แก่ เพศของผู้ตัดสินใจ อาชีพของผู้ป่วย ทัศนคติ ประสบการณ์การให้บริการในสถานบริการที่ลงทะเบียน ความเชื่อถือในคุณภาพบริการของสถานพยาบาลที่ลงทะเบียน การรับรู้ความเร็วของการให้บริการของสถานบริการที่ลงทะเบียน ระยะทางและระยะเวลาในการเดินทางจากจุดเกิดเหตุมายังสถานบริการที่ลงทะเบียน วิธีการนำส่งผู้ป่วย สถานที่เกิดเหตุ ที่ตั้งของสถานพยาบาลลำดับที่ 2 และที่อยู่ปัจจุบันและลักษณะของสถานพยาบาลที่มาใช้บริการ มีเพียง 5 ตัวแปร ที่สามารถทำนายการให้บริการต่างกองทุนสาขาได้ ได้แก่ อาชีพของผู้ป่วย ที่ตั้งของสถานพยาบาลลำดับที่ 2 และที่อยู่ปัจจุบัน ลักษณะสถานบริการที่มาใช้บริการ ระยะเวลาจากจุดเกิดเหตุไปยังสถานพยาบาลที่ลงทะเบียน และ การรับรู้ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลที่ลงทะเบียน จากผลการศึกษา สปสช. ในฐานะผู้กำหนดนโยบายควรณรงค์ให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนให้มากขึ้น ส่งเสริมให้สถานพยาบาลต่างๆ เร่งสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในเรื่องคุณภาพการบริการ ตลอดจนพิจารณาให้ประชาชนสามารถขึ้นทะเบียนและใช้บริการได้คล่องตัวมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชนต่อไป

198 หน้า ISBN 974-04-7807-7

FACTORS AFFECTING UTILIZATION OF ACCIDENT AND EMERGENCY SERVICES OUTSIDE THE REGISTERED PROVINCE AND UTILIZATION BEHAVIOR OF ACCIDENT AND EMERGENCY PATIENTS UNDER THE UNIVERSAL COVERAGE SCHEME

KRITTIYA NURACH 4636377 PYPA/M

M.Sc. In Pharm. (PHARMACY ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORS: MONTARAT THAVORNCHAROENSAP, Ph.D.,

ARTHORN RIEWPAIBOON, Ph.D., WICHIT PAONIL, Ph.D.

ABSTRACT

The service system serving accident and emergency (AE) patients under the Universal Coverage Scheme (UCS) is unique. In this case, the patients are not required to utilize such services at their registered hospitals. However, inappropriate use of services outside the registered province can cause financial burden to the National Health Security Office (NHSO). The main aim of cross-sectional study mainly aimed to examine the factors affecting utilization of accident and emergency services outside the registered province and to describe knowledge, attitude, and utilization behavior of the accident and emergency patients under the UCS. Nine hundred and twenty patients who had utilized accident and emergency services in twelve selected hospitals were interviewed during this study. The results showed that about 56.2% of AE patients were in-patients. Approximately 23.0% of these patients utilized the service outside their registered provinces. For type of services, approximately 79.0% of patients were emergency cases, while 21.4% were accident cases. Patient's knowledge about the regulation of AE service under the UCS was quite low. On the other hand, the participants were more likely to have a positive attitude towards the regulation and had higher expectations about the AE service. When considering the differences between the AE service utilization within and outside the registered province, this study found that there were significant differences in several factors. Binary logistic regression of 12 factors: gender of decision maker; occupation of patient; attitude; experience at the registered hospital; reliance on service quality of the registered hospital; perceived service rate provided at the registered hospital; distance and time transporting from the place of accident/emergency to the registered hospital; mode of transportation; place of accident/emergency; location of the registered hospital and current residence; and types of utilized hospital. Only 5 factors were found to significantly influence the utilization of accident and emergency services outside the registered province. These 5 factors were: occupation of patients; location of the registered hospital and current residence; type of utilized hospital; time transporting from the place of accident/emergency to the registered hospital; and reliance on service quality of the registered hospital. According to the results, the NHSO as a policy maker should set effective interventions to improve knowledge of the UC patients, encourage the hospitals to improve service quality, and change the registration process to be more flexible in order to practically respond to the need of AE patients.

KEY WORDS: ACCIDENT AND EMERGENCY SERVICE / UNIVERSAL COVERAGE SCHEME / UTILIZATION OUTSIDE THE REGISTERED PROVINCE

198 P. ISBN 974-04-7807-7