

พฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลและการใช้บริการรักษาพยาบาล ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม จังหวัดนนทบุรี

ปรีญา ผาติชล*

พฤติกรรมกรรมการเลือกและใช้สถานพยาบาลของผู้ประกันตน มีแนวโน้มที่จะนิยมเลือกใช้โรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น ผู้ประกันตนที่เป็นเพศหญิง อายุน้อย รายได้มากขึ้น และรู้เรื่องประกันสังคมมากขึ้นจะนิยมเปลี่ยนโรงพยาบาลมากขึ้น และสัดส่วนการใช้บริการโรงพยาบาลที่เคยลงทะเบียนไว้ก็เพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งสัมพันธ์กับการป่วยและความพึงพอใจที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน--*บรรณาธิการ*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติประกันสังคมได้มีการประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2533 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของประชากรกลุ่มต่างๆ ทั้งนี้ มีการกำหนดโครงสร้างทั่วไปของโครงการประกันสังคมให้มีการประกันแก่ผู้ได้รับประโยชน์ 7 กรณีด้วยกัน คือ 1) การประกันในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน 2) กรณีคลอดบุตร 3) กรณีทุพพลภาพ 4) กรณีถึงแก่ความตาย 5) กรณีสงเคราะห์บุตร 6) กรณีชราภาพ และ 7) กรณีว่างงาน การประกัน 4 กรณีแรกให้เริ่มดำเนินการทันทีโดยในปีแรกใช้กับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป โดยให้ลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐบาลออกเงินสมทบฝ่ายละเท่าๆ กัน คือร้อยละ 1.5 ของค่าจ้าง

ภายหลังจาก พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้มีผลบังคับใช้ไปแล้วนั้น ในช่วงแรกของการให้บริการแก่ผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม พบว่ามีปัญหาหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะเริ่มต้นที่กำหนดให้นายจ้างเป็นผู้เลือกสถานพยาบาล ต้องประสบกับปัญหา

อุปสรรคในทางปฏิบัติ เช่น ผู้ประกันตนไม่สามารถเดินทางไปใช้บริการรักษาพยาบาลตามสถานพยาบาลที่นายจ้างเลือกได้ เนื่องจากไม่สะดวกในการเดินทาง เป็นต้น จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ต่อมาจึงได้เริ่มโครงการทดลองให้จังหวัดนนทบุรีเป็นจังหวัดแรกที่ทำให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลได้ด้วยตนเอง โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม 2535 เป็นต้นมา และในปีต่อไปผู้ประกันตนสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลได้

ในฐานะที่จังหวัดนนทบุรีเป็นจังหวัดแรกในการให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลได้เอง จึงจำเป็นต้องศึกษาวิจัยพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลและการใช้บริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตนในจังหวัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้โครงการประกันสังคมกรณีผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลได้เองสามารถขยายการครอบคลุมไปยังจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้อาศัยความแตกต่างของประเด็นนโยบายประกันสังคมในเรื่องการเลือกสถานพยาบาลโดยนายจ้าง

*คม. นักวิจัย บริษัท ศูนย์วิจัย ไทยพาณิชย์ จำกัด

หรือผู้ประกันตนเป็นประเด็นหลักในการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเลือก การเปลี่ยนสถานพยาบาล และการใช้บริการรักษาพยาบาล รวมทั้งศึกษาปัจจัยทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของผู้ประกันตนที่มีผลต่อพฤติกรรมดังกล่าวใน 3 ช่วงเวลา ได้แก่ ช่วงที่นายจ้างเป็นผู้เลือกสถานพยาบาล (ปีพ.ศ. 2534) ช่วงที่ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลตัวเอง (ปีพ.ศ. 2535) และช่วงที่ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลเองและมีสิทธิเปลี่ยนสถานพยาบาลใหม่ได้ (ปีพ.ศ. 2536)

วิธีการศึกษา

ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนาโดยออกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกันตนในสถานประกอบการแหล่งละ 50 ตัวอย่าง จำนวน 6 แห่งใน 6 อำเภอ ของจังหวัดนนทบุรี รวมทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากสำนักงานประกันสังคม และนำข้อมูลที่ได้นำมาศึกษาวิเคราะห์เชิงสถิติ สำหรับการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติ (Econometrics) คือ Logit Model ในการศึกษา

แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา อาศัยแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรม ซึ่งสรุปได้ว่าตัวแปรสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมคือทัศนคติและความพึงพอใจ โดยได้นำแนวคิดดังกล่าวเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามรวมทั้งในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรักษาพยาบาล ได้ใช้แนวคิดตามหลักทุนมนุษย์ (Human Capital Approach) และอุปสงค์ในการรักษาพยาบาล (The Demand for Health) เป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐานเพื่อกำหนดตัวแปรในการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับการใช้บริการรักษาพยาบาล โดยนำมาสู่การกำหนดแบบจำลอง (Model) ในการศึกษาครั้งนี้

แบบจำลองและสมมติฐานที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลในที่นี้เน้นการเปรียบเทียบพฤติกรรมในลักษณะ time series โดยส่วนของพฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลเป็นการวิเคราะห์ลักษณะการเปลี่ยน

หรือไม่เปลี่ยนสถานพยาบาลในช่วง 3 ปีเป็นหลัก และในส่วนของการใช้บริการรักษาพยาบาลเป็นการวิเคราะห์การเคยใช้และไม่เคยใช้บริการรักษาพยาบาลที่ลงทะเบียนเป็นหลัก ดังนั้นตัวแปรตามในที่นี้มีลักษณะเป็นตัวแปรในเชิงคุณภาพ (Qualitative dependent Variable) การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในแต่ละทางเลือกจึงใช้ Logit Model ในการศึกษา โดยกำหนดสมการในการศึกษาคือ

1) ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับการใช้บริการรักษาพยาบาล

$$U_i = F(\text{SEX}_i, \text{AGE}_i, \text{EDUC}_i, \text{INCOME}_i, \text{JOB}_i, \text{RATIO}_i, \text{TIMO}_{it}, \text{TIMEH}_{it}, \text{SICK}_{it}, \text{INFO}_i)$$

สมมติฐาน คือ ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการเคยใช้บริการโดยมีความสัมพันธ์เป็นบวก ได้แก่ อายุ (SEX_i) การศึกษา (EDUC_i) รายได้ (INCOME_i) อัตราการเป็นภาระ (RATIO_i) การเจ็บป่วย (SICK_{it}) และความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคม (INFO_i)

ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เป็นลบ ได้แก่ เพศ (SEX_i) ลักษณะงาน (JOB_i) ระยะเวลาจากที่ทำงาน (TIMO_{it}) หรือที่บ้าน (TIMEH_{it}) ถึงโรงพยาบาลที่ลงทะเบียน

2) ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับการเปลี่ยนสถานพยาบาล

$$C_{it} = F(\text{SEX}_i, \text{AGE}_i, \text{EDUC}_i, \text{INCOME}_i, \text{JOB}_i, \text{RATIO}_i, \text{USE}_{it-1}, \text{HOSP}_{it-1}, \text{TIMO}_{it-1}, \text{TIMEH}_{it-1}, \text{SAT}_{it-1}, \text{INFO}_i, \text{ACCESS}_i)$$

สมมติฐาน คือ ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการเปลี่ยนโรงพยาบาลโดยมีความสัมพันธ์เป็นบวก ได้แก่ การศึกษา (EDUC_i) รายได้ (INCOME_i) อัตราการเป็นภาระ (RATIO_i) การเคยใช้บริการในปีที่ผ่านมา (USE_{it-1}) โรงพยาบาลที่ลงทะเบียนในปีที่ผ่านมา (HOSP_{it-1}) ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคม (INFO_i) และระยะเวลาจากที่บ้านหรือที่ทำงาน

พฤติกรรมกรรมการเลือกสถานพยาบาลและการใช้บริการรักษาพยาบาลของผู้ประกันตน จ.นนทบุรี

ถึงโรงพยาบาลที่ลงทะเบียนในปีที่ผ่านมา ตลอดจนความสะดวกในการเข้าถึงโรงพยาบาลที่กำหนดให้เลือก และปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์เป็นลบ ได้แก่ อายุ เพศ ลักษณะงาน ความพอใจต่อโรงพยาบาลที่ลงทะเบียนในปีที่ผ่านมา

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่เป็นภาพรวมทั่วไปของโครงการประกันสังคมในจังหวัดนนทบุรี โดยศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) จากสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นข้อมูลสถิติในภาพรวมทั้งจังหวัด และลักษณะที่เป็นการศึกษาสำรวจข้อมูลซึ่งสัมพันธ์กับผู้ประกันตนแต่ละรายจากข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ทั้งนี้สรุปผลการศึกษาในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. การเลือกสถานพยาบาล

จากทั้งภาพรวมและผลจากการสำรวจ ปรากฏว่าสัดส่วนที่ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลรัฐมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากในปีแรกมีการกำหนดให้เลือกโรงพยาบาลโดยนายจ้าง และโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการประกันสังคมมีเฉพาะโรงพยาบาลรัฐ 2 แห่งเท่านั้น และแม้ว่าในปีพ.ศ. 2535 และปีพ.ศ. 2536 มีโรงพยาบาลเอกชนเข้าร่วมในโครงการประกันสังคมเพิ่มขึ้น สัดส่วนการเลือกโรงพยาบาลรัฐยังคงมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน ทั้งนี้มีผลมาจากฐานในการเลือกโรงพยาบาลในปีแรกเป็นโรงพยาบาลรัฐทั้งหมด เมื่อประกอบกับการเปลี่ยนโรงพยาบาลในปีพ.ศ. 2535 และปีพ.ศ. 2536 ของผู้ประกันตนน้อยมาก ทำให้โดยรวมทำให้สัดส่วนการเลือกโรงพยาบาลรัฐยังคงสูงกว่าโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 3 ปี (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 การเลือกสถานพยาบาล

โรงพยาบาล	ปีพ.ศ. 2534		ปีพ.ศ. 2535		ปีพ.ศ. 2536	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลรัฐ	300	100	264	88	215	71.7
โรงพยาบาลเอกชน	-	-	36	12.0	85	28.3

อย่างไรก็ตาม แนวโน้มของการเลือกโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากมีโรงพยาบาลเอกชนเข้าร่วมโครงการประกันสังคมมากขึ้น ทำให้มีโรงพยาบาลเอกชนให้เลือกมากขึ้น รวมทั้งผู้ประกันตนมักมีทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาลเอกชนมากกว่าโรงพยาบาลรัฐ

2. การเปลี่ยนสถานพยาบาล

จากผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเปลี่ยนและเลือกสถานพยาบาลของผู้ประกันตน ในระหว่างปีพ.ศ. 2534-2535 และปีพ.ศ. 2535-2536 จำแนกพฤติกรรมได้เป็น 4 กลุ่มและจัดลำดับสัดส่วนจากมากไปน้อยของลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวได้คือ

ลำดับที่ 1 กลุ่มผู้ประกันตนที่ไม่เปลี่ยนโรงพยาบาลทั้งในปีพ.ศ. 2535 และปีพ.ศ. 2536 คิดเป็นสัดส่วนมากที่สุดคือร้อยละ 50 ของผู้ประกันตนทั้งหมด

ลำดับที่ 2 กลุ่มผู้ประกันตนที่เปลี่ยนโรงพยาบาลในปีพ.ศ. 2535 แต่ไม่เปลี่ยนในปีพ.ศ. 2536 คิดเป็นสัดส่วนรองลงมาคือร้อยละ 24.4 โดยในกลุ่มนี้เป็นผู้ประกันตนซึ่งเลือกโรงพยาบาลรัฐในปีพ.ศ. 2535 ร้อยละ 13.7 และเป็นผู้เลือกโรงพยาบาลเอกชนในปีพ.ศ. 2535 ร้อยละ 10.7

ลำดับที่ 3 กลุ่มผู้ประกันตนที่ไม่เปลี่ยนโรงพยาบาลในปีพ.ศ. 2535 แต่เปลี่ยนในปีพ.ศ. 2536 ร้อยละ 15 โดยเปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลรัฐ ร้อยละ 3.6 โรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 11.3

ลำดับที่ 4 กลุ่มผู้ประกันตนที่เปลี่ยนโรงพยาบาลในปีพ.ศ. 2535 และยังคงเปลี่ยนอีกในปีพ.ศ. 2536 ร้อยละ 10.6 โดยเป็นการเปลี่ยนจากโรงพยาบาลรัฐเป็นรัฐ ร้อยละ 4 รัฐเป็นเอกชน ร้อยละ 5.3 เอกชนเป็นเอกชน และเอกชนเป็นรัฐในสัดส่วนเท่ากันคือ ร้อยละ 0.7

สาเหตุของการเปลี่ยนโรงพยาบาล จากการลอบ

ถามความคิดเห็นปรากฏว่า ผู้ประกันตนคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทาง และบริการทางการแพทย์ที่ดี เพื่อประกอบการตัดสินใจเปลี่ยนโรงพยาบาลเป็นสำคัญ

สาเหตุของการไม่เปลี่ยนโรงพยาบาล ได้แก่ ความพอใจในโรงพยาบาลเดิม การไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลที่ลงทะเบียน และขั้นตอนการขอเปลี่ยนแปลงยุ่งยาก ตลอดจนการไม่ทราบว่ามิโรงพยาบาลอะไรให้เลือก เป็นสาเหตุรองลงมาตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนโรงพยาบาลในปีพ.ศ. 2536 จากการศึกษาในเชิงสถิติ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนโรงพยาบาลคือ อายุ โดยผู้ที่มีอายุน้อยจะมีการเปลี่ยนโรงพยาบาลมากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า และผู้ที่มีรายได้มากขึ้นจะมีการเปลี่ยนโรงพยาบาลมากขึ้น รวมทั้งเพศหญิงจะมีการเปลี่ยนโรงพยาบาลมากกว่าเพศชาย ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมมากขึ้นจะมีการเปลี่ยนโรงพยาบาลมากขึ้น ตลอดจนความสะดวกในการเข้าถึงบริการรักษาพยาบาล กล่าวคือ โรงพยาบาลที่กำหนดให้เลือกซึ่งไม่ไกลจากที่อยู่ของผู้ประกันตนมากนักก็จะมีโอกาสได้รับเลือกมากขึ้น และนำไปสู่การเปลี่ยนโรงพยาบาลมากขึ้น ส่วนผู้ที่ใช้เวลาในการเดินทางในปีที่ผ่านมาพบกว่า ในปีถัดไปจะเปลี่ยนโรงพยาบาลมากด้วย

อย่างไรก็ตาม ผลดังกล่าวไม่ได้เป็นไปในแนวเดียวกันกับปีพ.ศ. 2535 เนื่องจากในปีพ.ศ. 2535 เป็นปีแรกของการให้เลือกโรงพยาบาลโดยสามารถเปลี่ยนโรงพยาบาลได้ใหม่ และฐานของโรงพยาบาลในปีพ.ศ. 2534 เป็นโรงพยาบาลรัฐทั้งหมดรวมทั้งเพิ่งเป็นปีเริ่มต้นของโครงการประกันสังคม จึงมีข้อจำกัดในการศึกษาพอสมควร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ปรากฏว่าการเปลี่ยนโรงพยาบาลในปีพ.ศ. 2535 ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ปัจจัยคือ รายได้ ซึ่งผู้มีรายได้มาก

จะมีการเปลี่ยนโรงพยาบาลมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า และโรงพยาบาลในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2534) กล่าวคือ ผู้ประกันตนที่เลือกโรงพยาบาลรัฐในปีที่ผ่านมาจะไม่เปลี่ยนโรงพยาบาลมากกว่าเปลี่ยน ซึ่งกรณีนี้ไม่ชัดเจน เนื่องจากในปีพ.ศ. 2534 โรงพยาบาลที่มีให้เลือกเป็นโรงพยาบาลรัฐทั้งหมด และการไม่เปลี่ยนโรงพยาบาลในปีพ.ศ. 2535 มีจำนวนมากกว่าการเปลี่ยน

3. การใช้บริการรักษาพยาบาล

มีผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการในโรงพยาบาลที่ลงทะเบียนน้อยกว่าผู้ที่ไม่เคยใช้ ถึงแม้ว่าปริมาณการเข้ารับการรักษาพยาบาลน้อย แต่สัดส่วนการเคยใช้บริการได้เพิ่มขึ้นในทุกปี (ตารางที่ 2) สำหรับทัศนคติของผู้ที่เคยใช้บริการโดยส่วนใหญ่พอใจโรงพยาบาลที่ลงทะเบียน นอกจากนี้ปรากฏว่าผู้ที่เปลี่ยนโรงพยาบาลได้ใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่ลงทะเบียนในปีที่เปลี่ยนเพิ่มขึ้นจากปีก่อนเปลี่ยนทั้งในปีพ.ศ. 2535 และพ.ศ. 2536

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเคยใช้บริการรักษาพยาบาลในปีพ.ศ. 2534-2536 สอดคล้องกันคือ ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคมจะมีความสัมพันธ์เป็นบวกกับการเคยใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่ลงทะเบียน โดยปรากฏว่าผู้ประกันตนที่ทราบเกี่ยวกับการต้องจ่ายเงินสมทบประกันสังคมในแต่ละเดือน เคยใช้บริการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ที่ไม่ทราบ และพบว่าในปีพ.ศ. 2535 และพ.ศ. 2536 การป่วยมีผลต่อการเคยใช้บริการรักษาพยาบาลด้วย โดยเมื่อมีการป่วยมากจะมีการเคยใช้บริการมากตามไปด้วย ซึ่งเป็นเหตุเป็นผลที่ว่าบริการรักษาพยาบาลเป็นบริการพิเศษที่ขึ้นกับพฤติกรรมกรป่วย หากไม่มีการเจ็บป่วยในแต่ละปีก็ไม่จำเป็นต้องใช้บริการรักษาพยาบาลนั่นเอง

นอกจากนี้ ในปีพ.ศ. 2534 มีปัจจัยด้านการศึกษา

ตารางที่ 2 การใช้บริการรักษาพยาบาล

การใช้บริการใน โรงพยาบาลที่ลงทะเบียน	ปีพ.ศ. 2534		ปีพ.ศ. 2535		ปีพ.ศ. 2536	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยใช้	204	68.0	2.3	67.7	178	59.3
เคยใช้	96	32.0	97	32.3	122	40.7

ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นบวก ลักษณะงานและระยะเวลาจากที่ทำงานถึงโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์เป็นลบ รวมทั้งในปี พ.ศ. 2536 มีปัจจัยเพศที่มีความสัมพันธ์เป็นลบต่อการเคยใช้บริการรักษาพยาบาลด้วย

4. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลที่ลงทะเบียน

ทัศนคติของผู้ที่เคยใช้บริการโรงพยาบาลที่ลงทะเบียนวัดจากการสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ พบว่าในปีพ.ศ. 2534-2536 ผู้เคยใช้บริการมีทัศนคติค่อนข้างดีและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้ง 3 ปี กล่าวคือ จากเกณฑ์การวัดความพึงพอใจที่กำหนดตัวเลือกเป็น พอใจที่สุด พอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พอใจ และไม่พอใจที่สุด ปรากฏว่า โดยส่วนใหญ่จำนวนที่มีทัศนคติพอใจ มีจำนวนมากที่สุด พอใจที่สุด ไม่แน่ใจ ไม่พอใจ และไม่พอใจที่สุด รองลงมาตามลำดับสำหรับในกลุ่มของผู้ที่ไม่พอใจและไม่พอใจที่สุดทั้ง 3 ปี ปรากฏว่าระยะเวลาในการรอตรวจ เป็นสาเหตุที่มีสัดส่วนสูงสุด

5. ผลการศึกษาพฤติกรรมกรรมการใช้บริการเมื่อป่วยกรณีก่อนและหลังมีโครงการประกันสังคม

การเลือกใช้บริการเมื่อป่วยมีทั้งการใช้บริการคลินิกแพทย์เอกชน การรักษาด้วยตนเอง และการใช้บริการในโรงพยาบาล โดยในช่วงก่อนเข้าร่วมระบบโครงการประกันสังคมมีการใช้คลินิกแพทย์เอกชนในลำดับต้น และถึงแม้เข้าสู่ระบบโครงการประกันสังคมแล้วมีการใช้บริการโรงพยาบาลโดยเฉพาะโรงพยาบาลที่ลงทะเบียนไว้เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามสัดส่วนการใช้บริการคลินิกแพทย์เอกชนและการรักษาด้วยตนเอง เช่น การซื้อยากินเองยังคงมีอยู่ในลำดับต้น

6. ปัญหาอุปสรรค

ปัญหาของโครงการประกันสังคมในจังหวัดนนทบุรีที่พบจากการศึกษานี้คือ การที่ผู้ประกันตนขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอเกี่ยวกับการประกันสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับการจ่ายเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ซึ่งผู้ประกันตนจะต้องจ่ายเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้นโยบายการกำหนดให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาล

ได้เอง ในทางปฏิบัติปรากฏว่ามีปัญหาหลักที่สำคัญ ได้แก่ ขั้นตอนการขอเปลี่ยนสถานพยาบาลต้องใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 2 สัปดาห์ ทำให้ผู้ประกันตนต้องเสียสิทธิประโยชน์ในช่วงที่ยังไม่สามารถใช้โรงพยาบาลใหม่ที่ได้เลือกได้ และการกำหนดโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมให้ผู้ประกันตนเลือกยังไม่สอดคล้องกับที่ตั้งของสถานประกอบการ

ข้อคิดเห็น

แม้ว่าการกำหนดให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลได้เอง มีจุดประสงค์เพื่อแก้ปัญหาอัตราการใช้บริการที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็น แต่ในความเป็นจริง จากปัญหาอุปสรรคหลายประการดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ อาทิ พฤติกรรมการเจ็บป่วยและการเลือกใช้บริการทางการแพทย์อื่นๆ ที่ไม่ใช่โรงพยาบาล เช่น คลินิกแพทย์ เป็นต้น ทำให้นโยบายการให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลเองไม่เห็นผลในทางปฏิบัติในทันที อย่างไรก็ตาม การกำหนดให้ผู้ประกันตนเลือกสถานพยาบาลเอง เป็นประโยชน์กับผู้ประกันตน คือ นอกจากเป็นการแก้ปัญหาโดยตรงในส่วนของการได้รับความพอใจเพิ่มขึ้นในโรงพยาบาลที่เป็นผู้เลือกเองแล้ว ยังได้รับประโยชน์ทางอ้อมโดยช่วยกระตุ้นให้โรงพยาบาลต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ปรับปรุงระบบการให้บริการและคุณภาพให้ดีขึ้นเพื่อแข่งขันกันในการแย่งสัดส่วนของผู้ประกันตน ทำให้ผู้ประกันตนได้รับบริการที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น

สำหรับการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นดังกล่าวข้างต้น ควรมีการดำเนินการโดยกรมรงค์ให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่อง ลดขั้นตอนการขอเปลี่ยนสถานพยาบาลให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น ตลอดจนขยายเครือข่ายสถานพยาบาลเพื่อให้ผู้ประกันตนได้มีโอกาสเลือกใช้บริการให้สอดคล้องกับที่อยู่ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือสถานประกอบการอันจะทำให้เกิดความสะดวกและเหมาะสมยิ่งขึ้นในอนาคต

