

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตของประชากรนานาชาติจากภาคเกษตรเป็นภาคอุตสาหกรรม ตั้งแต่ศตวรรษที่ 20 เป็นต้นมา ทำให้มีการจ้างแรงงานมากขึ้น ก่อให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วทั่วโลก ซึ่งผลจากการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างมากมาย เช่น ประชาชนมีรายได้ มีการศึกษาสูง มีความรู้ความสนใจในการดูแลสุขภาพมากขึ้น (ชูชัย ศุภวงศ์, สมศักดิ์ ชุนหรัศมี, และยุวดี คาคการณ์ไกล. 2538 : 1) ดังนั้น แรงงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการเสริมสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ และนับว่าเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งรัฐบาลของประเทศควรจัดให้มีสวัสดิการและคุ้มครองในระดับมาตรฐาน ตามอนุสัญญาและข้อเสนอขององค์การกรรมกรระหว่างประเทศ (international labour organization : ilo) และตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติ เพื่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคม (social security) (รายงานสัมมนาการประกันสังคม. ม.ป.ป. : 8) ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีความเจริญเติบโตทางอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็วในหมู่ประเทศย่านเอเชียหรือที่เรียกว่า " ประเทศอุตสาหกรรมใหม่ " ( new industrialized countries : nics) ประชากรมีค่านิยมในการออกหางานทำนอกบ้านและรับจ้างขายแรงงานในโรงงาน ทำให้สังคมชนบทมีสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไปจากเดิม เกิดการย้ายถิ่นฐานของประชากร รูปแบบของครอบครัวและการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงไป วิถีชีวิตความเป็นอยู่เป็นลักษณะต่างคนต่างอยู่การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันลดน้อยลง เมื่อเกิดปัญหาความทุกข์ยากหรือเจ็บป่วย รัฐบาลจำเป็นต้องให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือรับภาระเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม แต่เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนาทำให้ไม่สามารถแบกรับภาระความช่วยเหลือไว้ได้ทั้งหมดจำเป็นต้องดำเนินการให้ประชาชนในสังคมเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อช่วยเหลือตนเองและร่วมกันรับผิดชอบ ด้วยการนำอาระบบประกันสังคมมาใช้ในภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการก่อน (จำลอง ศรีประสาธน์. ม.ป.ป. : 5)

การประกันสังคม (social insurance) เป็นวิธีการให้ความมั่นคงในระดับพื้นฐานความจำเป็นของชีวิตแก่บุคคลในภาคแรงงาน ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและช่วยเสริมสร้างความเจริญแก่ประเทศให้ได้รับความคุ้มครองและสวัสดิการตามพระราชบัญญัติประกันสังคมโดยให้การ

สงเคราะห์แก่ลูกจ้างและบุคคลอื่นในครอบครัวอีกวิธีหนึ่ง และเป็นโครงการระยะยาวที่รัฐจัดขึ้น เพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลผู้ที่มีรายได้ประจำ คือ เป็นการให้หลักประกันเฉพาะลูกจ้างไม่ให้ถูกทอดทิ้ง เป็นภาระของสังคม หากต้องประสบภาวะการขาดรายได้ทั้งหมด หรือบางส่วน หรือมีรายจ่ายเพิ่มขึ้น เมื่อประสบอันตรายเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ ละกรณีว่างงาน หลักการประกันสังคมนี้ เกี่ยวข้องกับการประกันสุขภาพ (health insurance) เป็นการเฉลี่ยความเสี่ยง สำหรับคนกลุ่มมาก (risk sharing) เพื่อให้ผู้เอาประกันสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขเมื่อเจ็บป่วย โดยที่ค่ารักษาพยาบาลไม่ใช่ปัญหาในการเข้าถึงสถานบริการทางสุขภาพเมื่อจำเป็น (Aviva. 1990 : 190) ตามนโยบายสาธารณสุขแนวใหม่ที่เน้นการให้บริการแบบผสมผสาน ทั้งในด้านการรักษา การฟื้นฟูสมรรถภาพ การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค จึงกล่าวได้ว่า การประกันสังคมเป็นเรื่องจำเป็นที่มีความสำคัญในการสร้างหลักประกันทางด้านสุขภาพให้กับผู้ประกันตน โรงพยาบาลมหาสารคามเป็นโรงพยาบาลหนึ่งในสถานพยาบาลของการประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ทำหน้าที่เป็นสถานพยาบาลคู่สัญญาหลัก (main contractor) สำนักงานประกันสังคม จะจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาลคู่สัญญาหลัก วิธีเหมาจ่าย (capitation) ไม่ว่าผู้ประกันตนจะเข้ารับบริการทางการแพทย์หรือไม่ก็ตาม ปัจจุบันจ่ายในอัตรา 1,100.- บาท/คน/ปี ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2543 (ประกาศสำนักงานประกันสังคม พ.ศ. 2543) และการใช้วิธีเหมาจ่ายรายหัวล่วงหน้าเป็นรายปี จะมีผลทำให้สถานพยาบาลส่วนใหญ่คำนึงถึงการควบคุมต้นทุน และมีแนวโน้มที่ผู้ให้บริการจะให้การรักษาต่ำกว่าความจำเป็น (underservice) (ปราณี เจริญพร. 2535: 21) ในขณะที่ผู้ประกันตนมีความคาดหวังสูงต่อการรับบริการทางการแพทย์ เพราะถูกหักเงินค่าจ้างส่วนหนึ่งสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้าง และสาเหตุของการไม่ไปใช้บริการโรงพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนไว้ เป็นเพราะคิดว่าบริการไม่ดี ไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นบริการที่ต่ำกว่าปกติ (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และอนุวัฒน์ สุภษฎิติกุล. 2540 : 13)

นอกจากนี้ สำนักงานประกันสังคม ยังต้องควบคุมค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเป็นค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่สถานพยาบาลมิให้สูงเกินความเป็นจริง และบริหารเงินกองทุนประกันสังคมที่เรียกเก็บ ให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้ ไม่ขาดทุน เพราะมีฉะนั้นจะต้องนำเงินภาษีส่วนอื่นมาสนับสนุน ซึ่งไม่เป็นธรรมสำหรับคนกลุ่มอื่นของสังคม โอกาสจะขยายการประกันสังคมไปสู่ประชาชนส่วนอื่นจะลดลง ดังนั้น การควบคุมค่าใช้จ่ายจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีส่วน

กระทบต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ซึ่งเป็นสถานพยาบาลคู่สัญญาหลัก ต่อมาในปลายปี พ.ศ. 2539 ภาวะเศรษฐกิจไทยเริ่มถดถอย ธุรกิจหยุดชะงัก รัฐบาลเป็นหนี้ต่างประเทศสูงขึ้น (กุลยา ตันตติผลาชีวะ และสงศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541 : 1) รัฐบาลได้ลดอัตราการรับบุคคลเข้าทำงานใหม่ ทำให้อัตราส่วนจำนวนบุคลากรกับจำนวนผู้มารับบริการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งความรุนแรงของการเจ็บป่วยยังมีลักษณะเช่นเดิมแต่อัตรากำลังลดลงในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ต้องรับภาระงานมากขึ้น (กุลยา ตันตติผลาชีวะ และสงศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541 : 4)

ในปี พ.ศ. 2543 จังหวัดมหาสารคาม มีประชากร จำนวน 970,685 คน เป็นผู้อยู่ในวัยแรงงาน 554,055 คน (หนังสือสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมหาสารคาม ค่วน ที่ มค 0034 (1)/154 ลงวันที่ 20 เมษายน 2543) มีสถานประกอบการ จำนวน 189 แห่ง มีผู้ประกันตน 3,908 คน เลือกใช้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามซึ่งเป็นสถานพยาบาลคู่สัญญาหลัก (รายงานจำนวนสถานประกอบการประจำปี 2543) หากการประกันสุขภาพในระบบต่าง ๆ ดำเนินการไม่ดีจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายด้านการแพทย์และการสาธารณสุข (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, 2537 : 27) หากไม่มีระบบกำกับคุณภาพที่ดีพอแล้ว ผู้ประกันตนจะได้รับการบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลมหาสารคามที่ไม่เหมาะสม เป็นผลทำให้ผู้ป่วยประกันสังคมไม่ไปใช้บริการโรงพยาบาลคู่สัญญาหลัก ทำให้เกิดความสูญเปล่าทางเศรษฐกิจ ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาระบบประกันสังคมให้เป็นที่ยอมรับต่อไป (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, 2541 : 4) แต่ถ้าผู้ประกันตนเข้าใช้บริการทางการแพทย์ได้รับความพึงพอใจต่อบริการแล้ว ก็นับได้ว่าการประกันสังคมประสบผลสำเร็จได้ส่วนหนึ่งด้วย (นิรมล กิรติสิทธิกุล, 2538 : 8 - 10) และจะเห็นได้ว่าการให้บริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นเพราะประชาชนมีการศึกษาดีขึ้น มีระบบประกันสุขภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น (วิภาดา คุณาวิกติกุล, 2539 : 34) ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับภาวะสุขภาพและความเจ็บป่วยมากขึ้น และมีการเรียกร้องถึงความต้องการในการที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพ (Kerr & Sirotnik, 1977 : 226) นอกจากนี้รัฐบาลยังมีนโยบายในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ (P.S.O.) ที่เน้นประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางในการให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ในระยะเวลาที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามมากน้อยเพียงใด แตกต่างกัน

หรือไม่ ระหว่างเพศ และระดับรายได้ ตลอดจนมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอย่างไร ในการรับบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลมหาสารคาม เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอต่อผู้เกี่ยวข้อง ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางการให้ความรู้แก่ผู้ประกันตนในการใช้สิทธิในด้านการประกันสังคมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การประกันสุขภาพของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมได้รับประโยชน์สูงสุด รวมทั้งเป็นหลักประกันที่ดีในอนาคตแก่สมาชิก และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ประกันตน ซึ่งเป็นสิทธิที่พึงมีพึงได้อย่างหนึ่งตามรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ พ.ศ.2540 หมวดที่ 5 มาตรา 86 ที่กำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยเรื่องสิทธิมนุษยชน และกฎหมายว่าด้วยการปกครอง ในอันที่จะได้รับการคุ้มครอง และบริการทางการแพทย์ที่เหมาะสม เพื่อที่จะนำผลการศึกษาเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องในการประกอบการพิจารณาปรับปรุงการบริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และระดับรายได้
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ระหว่าง เพศ ชาย กับเพศหญิง และระดับรายได้
3. เพื่อศึกษา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

### ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

1. ผู้ประกันตน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคมอยู่ในระดับใด โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้

2. ผู้ประกันตนเพศชายกับเพศหญิงและผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม แตกต่างกันหรือไม่

3. ผู้ประกันตนมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ประกันตนมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการตามบัตรรับรองสิทธิในฐานะสมาชิก

2. เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม แตกต่างกัน

3. ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในจังหวัดมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม และเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2543 เท่านั้น ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Research) โดยใช้วิธีตอบแบบสอบถาม (Questionnaire Interview) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

## ตัวแปรในการศึกษา

ในการทำวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

**ตัวแปรอิสระ** (Independent Variables) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับรายได้

**ตัวแปรตาม** (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีคำ หรือแนวคิดที่ใช้เป็นตัวแปร ที่ต้องการคำนิยาม หรือทำความเข้าใจร่วมกัน ดังต่อไปนี้

1. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประกันตนที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคมในโรงพยาบาลมหาสารคาม ในด้านเกี่ยวกับอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา เกี่ยวกับความเพียงพอ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป และเกี่ยวกับความมีคุณภาพ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

2. **ความคิดเห็น** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม เกี่ยวกับหลักการประกันสุขภาพ การจัดบริการรองรับการประกันสุขภาพ รวมถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับทดแทนจากการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน

3. **การประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม** หมายถึง การได้รับประกันค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรับบริการทางการแพทย์ หรือการได้รับสิทธิในการบริการเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานและการคลอดบุตรของผู้ประกันตนหรือคู่สมรสตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ(ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542

4. **บริการทางการแพทย์ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม** หมายถึง

- 4.1 การตรวจวินิจฉัยโรคและการบำบัดทางการแพทย์จนถึงสุดการรักษา
- 4.2 การบริการกินอยู่และรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลสำหรับคนไข้ใน
- 4.3 การให้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานบัญชียาหลักแห่งชาติ
- 4.4 การจัดส่งต่อเพื่อการรักษาระหว่างสถานพยาบาล
- 4.5 การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคโดยมีการให้สุขศึกษา และภูมิคุ้มกันโรคตามโครงการแห่งชาติ

5. **พระราชบัญญัติประกันสังคม** หมายถึง พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ 2542

6. **ผู้ประกันตน** หมายถึง ลูกจ้างที่มีอายุไม่ต่ำกว่าสิบห้าปีบริบูรณ์และไม่เกินหกสิบปีบริบูรณ์ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ 2542 มาตรา 33)

7. **สถานประกอบการ** หมายถึง บริษัท ห้างร้าน หรือ โรงงาน ที่มีการจ้างลูกจ้างหรือพนักงาน ตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป

8. **สถานพยาบาล** หมายถึง โรงพยาบาลมหาสารคาม ซึ่งเป็นสถานพยาบาลที่สมัครเข้าในโครงการประกันสังคมโดยมีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดไว้ (ประกาศสำนักงานประกันสังคม เรื่องกำหนดมาตรฐานสถานพยาบาล ลงวันที่ 11 เมษายน 2538) คือ

8.1 เป็นสถานพยาบาลขนาดไม่น้อยกว่า 100 เตียง และมีการบริหารจัดการเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวกในการรับบริการทางการแพทย์

8.2 เป็นสถานพยาบาลที่มีเตียงผู้ป่วยไว้รองรับผู้ประกันตน ไม่น้อยกว่า 5 เตียง ต่อผู้ประกันตน 10,000 คน และมีเตียงผู้ป่วยไว้รองรับผู้ประกันตนที่ป่วยหนักและป่วยฉุกเฉิน

8.3 เป็นสถานพยาบาลที่มีบริการทางการแพทย์ ตั้งแต่ 12 สาขาหลักขึ้นไป ได้แก่ 1) อายุรกรรมทั่วไป 2) ศัลยกรรมทั่วไป 3) สูติ - นรีเวชกรรม 4) กุมารเวชกรรม 5) ศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ 6) จักษุวิทยา 7) โสต นาสิก ลาริงซ์ 8) รังสีวิทยา 9) วิสัญญีวิทยา 10) นิติเวชกรรม 11) เวชกรรมป้องกัน 12) ยูโรวิทยา หรือจิตวิทยา

8.4 เป็นสถานพยาบาล ที่มีบริการส่งต่อผู้ป่วย เพื่อให้ได้รับบริการทางการแพทย์ขั้นสูงสุดการรักษา

8.5 เป็นสถานพยาบาล ที่มีครุภัณฑ์ทางการแพทย์ ตามบัญชีที่สำนักงานประกันสังคมประกาศไว้

8.6 สถานพยาบาลที่ไม่เข้าองค์ประกอบครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ และประสงค์จะเป็นสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม สำนักงานประกันสังคมจะเป็นผู้พิจารณาตามคำแนะนำของคณะกรรมการแพทย์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ของการวิจัยในครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบว่าผู้ประกันตนที่เข้าไปใช้บริการทางการแพทย์มีความพึงพอใจในบริการมากน้อยเพียงใด

2. ข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน กำหนดรูปแบบการบริการทางการแพทย์ ตามโครงการประกันสังคม ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกันตนได้มากยิ่งขึ้น

3. ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค ที่ผู้ประกันตนได้รับจากการเข้าไปใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม เสนอแนะแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขรูปแบบบริการทางการแพทย์ ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและข้อเท็จจริง

4. ในการทำวิจัยครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้ประกันตนในจังหวัดมหาสารคาม ได้รับความรู้ และเข้าใจในสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้น

5. นำความรู้ที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้กับการประกันสุขภาพในบุคคลกลุ่มอื่นต่อไป

6. นำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการบริการของภาครัฐให้มีความเชื่อมโยง ความครอบคลุม ทัวถึง เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น