

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศต่างๆที่พัฒนาแล้ว และมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจและสังคม และการเมือง ได้มีการนำเอาการประกันสังคมมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละประเทศ เพิ่มความคุ้มครองแก่ประชาชนอย่างแพร่หลาย ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศแรกในแถบเอเชียที่มีการเริ่มใช้ระบบประกันสังคม ในปี 1991 เมื่อหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 แล้ว ประเทศอินเดีย ประเทศพม่า ประเทศฟิลิปปินส์ และอื่นๆได้เริ่มนำระบบประกันสังคมมาใช้กันเพิ่มมากขึ้น และยังไม่มียุโรปประเทศใดที่ใช้ระบบประกันสังคมแล้วได้ยกเลิกภายหลัง อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่จะมีการใช้จ่ายด้านประกันสังคมมากขึ้น (ไบรอัน, 2535)

การประกันสังคมของประเทศไทยมีผลใช้เป็นกฎหมาย โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2533 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 เมื่อพระราชบัญญัติประกันสังคม มีผลบังคับใช้ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จัดเป็นสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม และเนื่องจากเป็นสถานบริการสุขภาพสังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงเป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติของนักศึกษาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัช เทคนิคการแพทย์ และทีมงานสุขภาพอื่นๆ โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ให้ บริการ ตรวจและรับผู้ป่วยไว้รักษา โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกแขนง มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่สามารถตรวจวิเคราะห์โรคเฉพาะทาง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน และให้บริการผู้ป่วยตามความจำเป็น มีการปรับปรุงการให้บริการทางการแพทย์ มาโดยตลอด

ในปัจจุบันนี้มีระบบประกันสุขภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น บุคคลในภาคแรงงาน เป็นทรัพยากรที่สำคัญ และช่วยเสริมสร้างความเจริญให้กับประเทศไทย ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติ โดยหลักการของการประกันสังคมเพื่อให้การสงเคราะห์แก่ลูกจ้าง ซึ่งประสบอันตรายเจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน ซึ่งให้หลักประกันเฉพาะลูกจ้างนี้เกี่ยวข้องกับการประกันสุขภาพ (Health insurance) เป็นการเฉลี่ยความเสี่ยง (risk sharing) ให้ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ และมีสิทธิประโยชน์ทดแทนทางการแพทย์ ภายหลังจากเข้าร่วมในโครงการประกันสังคม 90 วัน เมื่อเจ็บป่วยสามารถใช้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนดโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สำหรับผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ ถึง 31 ธันวาคม 2546 มีผู้ป่วยชายจำนวน 275 คน ผู้ป่วยหญิงจำนวน 433 คน รวม 708 คน และในปี 2547 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมถึง 31 ธันวาคม 2547 มีผู้ป่วยชาย 283 คน ผู้ป่วยหญิง 454 รวม 737 คน (หอผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547) จากข้อมูลดังกล่าวพบว่ามีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่อัตรากำลังคนมีจำกัดเป็นผลให้การให้บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ครบถ้วน

การให้บริการทั้งในภาครัฐและเอกชน ได้รับการปรับปรุงอย่างมากในปัจจุบันเพราะผู้บริหารระดับสูงที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลจะให้ความสำคัญกับงานให้บริการ โดยมุ่งถึงผู้รับบริการเป็นหลัก และเป้าหมายสุดท้ายคือ “งานบริการที่เป็นเลิศ” เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการนั่นเอง สอดคล้องกับคำขวัญของโรงพยาบาลคือ “บริการคุณญาติมิตร ด้วยดวงจิตและวิญญาณ” ในยุคสมัยที่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดคุณภาพบริการได้ โดยฝ่ายผู้รับบริการไม่มีโอกาสเลือก ผู้ให้บริการจะปฏิบัติอย่างไร โดยกำหนดว่าการกระทำนั้น ขนาดนี้ถือว่าดีแล้วที่อยู่ในวิสัยที่จะทำได้ แต่ในสมัยต่อมการให้บริการเกิดการแข่งขันกันมากขึ้นเพราะระบบผูกขาดในการให้บริการนับวันจะหมดไป การแข่งขันอย่างเสรีจะเข้ามาแทนที่มากยิ่งขึ้นในทุกบริการ ดังนั้นผู้รับบริการจึงอยู่ในฐานะที่จะเลือกใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น และการบริการก็เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องก้าวเข้าไปอยู่ในความเป็นสากล (Internationalization) เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีทางสารสนเทศ (Information Technology) ได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคม เกิดความสะดวกและรวดเร็วเป็นทวีคูณนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดพัฒนาการใหม่ๆ ในหลายๆ ด้านความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศ ทำให้ความแตกต่างของเวลาไม่มีความหมายน้อยลงแม้จะอยู่คนละซีกโลกก็ได้รับ

ข่าวสารรวดเร็วแทบจะเท่ากับในเวลาที่เป็นจริง(Real time)เมื่อโลกย่อเล็กลง เพราะได้กลายเป็นสังคมของข่าวสาร ความสะดวกในการคมนาคมทำให้การเดินทางไปมาระหว่างประเทศกลายเป็นเรื่องธรรมดาในชีวิตประจำวันของคนจำนวนไม่น้อย การได้พบได้เห็นการได้รับบริการในประเทศ และต่างประเทศ ทำให้เกิดการประเมินเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) การแข่งขันในการให้บริการจึงเป็นสิ่งซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการให้บริการจะต้องแข่งขันได้ในระดับโลก (Worldclass Competitiveness) มิฉะนั้นจะต้องถูกจัดอยู่ในระดับบริการที่ด้อยคุณภาพ (ประสานสันติเวโรจน์, 2544 , หน้า 10-11)

ความต้องการ(need) เป็น ความปรารถนาบางสิ่งที่มีความจำเป็นเพื่อการดำรงชีวิต หรือเพื่อรักษาสมดุลของการดำรงชีวิต ทั้งทางด้านร่างกายและจิตสังคม (Kraegel, Mousseau, Goldsmith & Arora, 1974) เป็นสิ่งที่มนุษย์มีอยู่ตามธรรมชาติ เมื่อบุคคลบรรลุถึงความต้องการตามวัตถุประสงค์ของตนก็จะเกิดความนิยมชมชอบ เกิดความมั่นใจในตนเองและมีความมานะพยายามที่จะทำประโยชน์ต่อไปเพราะความต้องการเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรม หากผิดหวังหรือไม่สมปรารถนาจะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ท้อแท้ สิ้นหวัง (อุไรพร พงศ์พัฒนานวุฒิ, 2532)

อย่างไรก็ตามยังพบว่าปัญหาต่างๆที่เกิดจากการให้บริการแก่ผู้ประกันตนได้แก่ ความไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติของผู้ประกันตนในการมารับบริการทางการแพทย์ ความไม่พร้อมของโรงพยาบาลในการให้บริการ โดยไม่สามารถนำเงินมาใช้ในการบริหารจัดการให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการได้ การให้บริการทางการแพทย์มีปัญหาในด้านคุณภาพบริการในเรื่อง การติดต่อในการให้บริการไม่สะดวก เสียเวลานาน ช้า การสื่อสารไม่ดี ขาดการดูแลเอาใจใส่ เจ็บป่วยสองโรคแต่รักษาเพียงโรคเดียว ส่วนผู้ประกันตนมีความเข้าใจว่ายาในบัญชียาหลักแห่งชาติไม่ดีและไม่มีการศึกษาให้แก่วัยผู้ประกันตนสังคม ส่วนใหญ่จะไปรักษาที่คลินิกหรือซื้อยากินเอง เนื่องจากความไม่สะดวกในการใช้บริการยังสถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนได้เลือกไว้ รวมทั้งการไม่พอใจในคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านคุณภาพของยา ผู้ประกันตนเชื่อว่ายาที่ใช้คุณภาพไม่ดี และการที่ผู้ประกันตนจะตัดสินใจว่าจะไปใช้บริการจากสถานใดนั้น ปัจจัยสำคัญคือความสะดวกในการเดินทาง บริการที่รวดเร็ว การได้รับความสนใจในการบริการตรวจรักษา การให้คำแนะนำปรึกษา และการพูดจาแบบไพเราะ และได้มีการศึกษาชาติลาภหลาย (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมจังหวัดลำพูน พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ยังไม่พึงพอใจกับการตรวจรักษาเป็นระยะเวลานาน จากสาเหตุต่างๆที่กล่าวมาแล้วแสดงให้เห็นว่าผู้ประกันตนมีความคาดหวังสูงต่อบริการที่ได้รับเพราะผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบไว้ล่วงหน้าไปแล้ว โรงพยาบาลที่ตนเลือกอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการ พบว่าผู้ประกันตนมีความคาดหวังในการบริการสูงกว่าผู้รับบริการ

ทั่วไป และในปัจจุบันสื่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการแพทย์และการพยาบาล ตลอดจนช่องทางการศึกษาด้วยตนเองมีมากขึ้น ผู้รับบริการได้รับความรู้ทางด้านการรักษาพยาบาลจากหลายๆด้าน อาทิ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การบริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการมีความตื่นตัว มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการด้านการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพและเสียค่าใช้จ่ายให้คุ้มค่ามากที่สุด ประกอบกับปัญหาเศรษฐกิจของประเทศที่ผ่านมารัฐบาลมีนโยบายนำระบบราชการออกนอกระบบ เป็นหน่วยงานภายใต้การควบคุมของรัฐ โรงพยาบาลจึงต้องหารายได้ส่วนหนึ่งเข้าโรงพยาบาล ทำให้โรงพยาบาลต่างๆ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนต่างก็มุ่งหวังที่จะเป็นสถานพยาบาลคู่สัญญาในโครงการประกันสังคม เนื่องจากได้รับเงินเหมาจ่ายในอัตรา 1,100 บาท ต่อผู้ประกันตนหนึ่งคนต่อหนึ่งปีจากสำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาลต่างๆ จึงมีการเร่งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกันตนทั้งหลายทราบว่ามิบริการที่นอกเหนือจากแห่งอื่น เพื่อจูงใจให้ผู้ประกันตนเลือกเป็นสถานพยาบาลประกันตน ได้มีการศึกษาของรศ.ดร.ทิพย์ สามบุญมี(2545) ได้ศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลตามการรับรู้ ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ ให้ระดับความสำคัญปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสถานพยาบาล ในโครงการประกันสังคม ได้แก่ จรรยาบรรณด้านความสามารถของผู้ให้บริการและด้านความปลอดภัย

ในการพัฒนาระบบประกันสังคมในระยะยาวจึงต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ ความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการมารับบริการแก่ผู้ประกันตน ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่จะจูงใจให้ผู้ประกันตนเลือกใช้สถานพยาบาล ทางโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดบริการให้แก่ผู้ประกันตนเพื่อให้ได้รับความสะดวกในการมารับบริการในโรงพยาบาลมากที่สุด จึงได้จัดตั้งหอผู้ป่วยประกันสังคมขึ้น เพื่อให้อำนวยความสะดวกในการบริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตน ที่เลือกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เป็นสถานพยาบาลหลัก โดยเริ่มดำเนินการในวันที่ 25 เมษายน 2544 ตั้งอยู่ชั้น 3 อาคารตะวันกั้วานพงศ์ มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยชาย 14 เตียงผู้ป่วยหญิง 13 เตียง นอกจากนี้ยังมีนโยบายที่จะปรับปรุงระบบบริการของหอผู้ป่วยประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ในการเข้ารับบริการทางการแพทย์จากสถานพยาบาลต่างๆของผู้ประกันตนนั้น ก็มีทั้งความพอใจและไม่พอใจในบริการที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลในแต่ละครั้ง ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ ความพร้อมของแพทย์ พยาบาล และอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในโรงพยาบาล ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่ได้รับ ซึ่งปัญหาต่างๆเหล่านี้ควรได้รับ

การนำมาศึกษาวิเคราะห์ให้ได้รับทราบถึงสาเหตุของปัญหาและความบกพร่อง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของผู้ป่วย

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และมีส่วนร่วมให้บริการ และให้ความรู้แก่ผู้ป่วยประกันสังคม มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยประกันสังคม ที่มารับบริการหอผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เพื่อที่จะนำผลการศึกษาเสนอต่อผู้เกี่ยวข้องในการประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ป่วยประกันสังคม ให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาล
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ป่วยได้รับจากการให้บริการรักษาพยาบาล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบพรรณนา (descriptive study) โดยวิธีการสัมภาษณ์ (interview) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยที่มารับบริการหอผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ประกอบด้วยผู้ป่วยประเภทอายุรกรรม ศัลยกรรม เคมีบำบัด และรังสีรักษา ที่มีต่อบุคลากร การบริการ การรักษา ค่าใช้จ่าย รวมถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยประกันสังคม ที่เข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 23 คนที่มารับบริการตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคมถึง 30 เมษายน 2548

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์ของแต่ละบุคคลแม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้แล้วแต่ภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ

ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์มีอยู่ตามธรรมชาติ เมื่อบุคคลบรรลุถึงความต้องการตามวัตถุประสงค์ของตนก็จะเกิดความนิยมชมชอบ เกิดความมั่นใจในตนเองและมีความมานะพยายามที่จะทำประโยชน์ต่อไปเพราะความต้องการเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรม หากผิดหวังหรือไม่สมปรารถนาจะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ท้อแท้ สิ้นหวัง

ผู้ป่วยประกันสังคม หมายถึง ผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ที่เข้ารับการรักษาตัวในแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้รับในการจ่ายค่าบริการรักษาพยาบาลเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน การคลอดบุตร การทุพพลภาพ และการเสียชีวิต

หอผู้ป่วยประกันสังคม หมายถึง หอผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ที่ผู้ป่วยประกันสังคมนอนพักเพื่อรักษาโรค โดยทางโรงพยาบาลจะจำแนกผู้ป่วยตามอาการและอาการแสดงของโรคตามแผนกต่างๆ ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม เคมีบำบัดและรังสีรักษา ซึ่งเป็นประเภทผู้ป่วยสามัญ

ผู้ป่วยอายุรกรรม หมายถึง ผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับการรักษาแผนกผู้ป่วยใน และแพทย์ได้วินิจฉัยว่าเป็นโรคที่รักษาด้วยยา

ผู้ป่วยศัลยกรรม หมายถึง ผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับการรักษาแผนกผู้ป่วยใน และแพทย์ได้วินิจฉัยว่าเป็นโรคที่รักษาด้วยการผ่าตัด

ผู้ป่วยที่ได้รับยาเคมีบำบัด หมายถึงผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับการรักษาแผนกผู้ป่วยใน และแพทย์ได้วินิจฉัยว่าเป็นโรคมะเร็งที่รักษาด้วยยาเคมีบำบัด

ผู้ป่วยที่ได้รับรังสีรักษา หมายถึงผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับการรักษาแผนกผู้ป่วยใน และแพทย์ได้วินิจฉัยว่าเป็นโรคมะเร็งที่รักษาด้วยการฉายแสง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. สามารถกำหนดรูปแบบการให้บริการทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยประกันสังคม
2. นำปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ป่วยได้รับ จากการให้บริการรักษาพยาบาลมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้ บริการให้เหมาะสมขึ้น