

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้จะกล่าวถึง ทฤษฎี แนวคิดของการศึกษา นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา และ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยจะมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

แนวคิด และ ทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude Thinking Concept)

คำจำกัดความของทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นแนวโน้มตามปกติของบุคคลในการที่จะชอบ หรือจะเกลียดสิ่งของ บุคคล ใดๆ หรือ ปรัชญาการณต่างๆ กล่าวคือ “ทัศนคติ” จะเป็นลักษณะของระบบซึ่งมีแนวโน้มที่จะประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ และสำหรับแต่ละคน ทัศนคติก็นับถือโลกแห่งความจริงของเขานั้นเอง¹

ทัศนคติ คือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัว เช่น สัญลักษณ์ เครื่องหมาย บุคคล คำพูด สิ่งของ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรมต่างๆ โดยที่ความรู้สึกนี้อาจเป็นไปในทางบวกหรือลบ ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินสิ่งแวดล้อมโดยตัวบุคคล นั้นเอง²

Gordon Allport ให้คำนิยามว่า ทัศนคติ คือ สภาวะทางจิตใจซึ่งแสดงถึงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ก่อตัวขึ้นมาโดยประสบการณ์และสังอิทธิพลให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือชี้แนะต่อพฤติกรรมของบุคคล วัตถุ และ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง³

¹ กรรณิการ์ ภูประเสริฐ, *จิตวิทยาผู้บริโภคร* (ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2538), หน้า 76.

² เรื่องเดียวกัน

³ กรรณิการ์ ภูประเสริฐ, *จิตวิทยาผู้บริโภคร*, หน้า 76.

ทัศนคติ ในแนวความคิดของ Stephen P. Robbins อธิบายไว้ว่า “ทัศนคติ” หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งสะท้อนออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยทัศนคติจะมีโครงสร้างประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) และส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component)⁴

ทัศนคติ ในความคิดเห็นของนักจิตวิทยา กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลย่อมแสดงถึงความรู้สึกความเข้าใจที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งบุคคลต้องประเมินคุณค่าของสิ่งนั้น โดยอาศัยความรู้สึกเดิมที่มีก่อนเป็นเครื่องมือช่วย อาจจะเป็นความเชื่อ (Belief) ความคิดเห็น (Opinion) ความรู้สึก (Feeling) ของบุคคลแต่ละคนไป ที่อาจสนับสนุนการแสดงออกของหรือความชอบ ไม่ชอบต่อสิ่งนั้น สิ่งนี้ จึงเป็นการแสดงออกถึงความเชื่อ ความรู้สึกที่ตนมีออกมา

จากคำจำกัดความที่ยกมาดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่อยู่ภายในความนึกคิดของมนุษย์ ทัศนคติจะต้องบังเกิดขึ้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ว่าจะเป็นวัตถุสิ่งของ ทั้งสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ สิ่งที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ แนวคิดหรือสถาบันที่เป็นนามธรรม เช่น ทัศนคติที่มีต่อศาสนาหรือลัทธิความคิดต่างๆ เป็นต้น⁵

องค์ประกอบของทัศนคติ⁷

ทัศนคติต้องมีองค์ประกอบ (Components) องค์ประกอบของทัศนคติมีอยู่ 3 ประการ (Tricomponent Attitude Model) คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่แสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และ ความเชื่อ (Beliefs) ที่บุคคลมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจากการประสบประสานกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติ และ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้และผลกระทบต่อการรับรู้นี้จะกำหนดความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งหมายถึง สภาพด้านจิตใจที่

⁴ Stephen P. Robbins and Mary Coulter, *Management* (New Jersey : Prentice Hall Inc., 1999), pp. 419-420.

⁵ กรรณิการ์ ภูประเสริฐ, *จิตวิทยาผู้บริโภคร*, หน้า 77.

⁶ กุณชาติ เวชสาร, *การวิจัยการตลาด* (โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), หน้า 96.

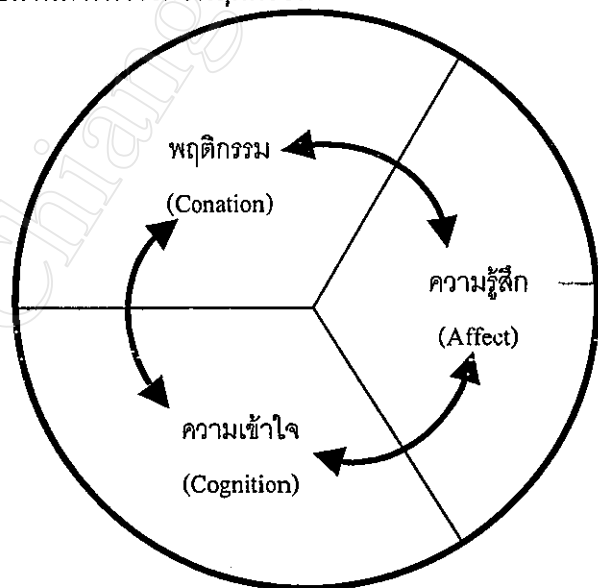
⁷ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา, *จิตวิทยาทัศนคติ* (ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535), หน้า 181-199.

สะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคลและการประเมินเกี่ยวกับความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งก็คือ การที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง คุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือ พฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึกหรือความชอบ (Affective Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของบุคคลที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก (Positive) ของผู้บริโภค หรือด้านลบ (Negative) ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบด้านจิตใจ วิธีปฏิบัติที่ใช้วัดผลอาศัยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งความรู้สึกนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยากมาก ไม่เหมือนกับความเป็นจริง (Facts) ต่างๆ ซึ่งจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าถ้ามีเหตุผลเพียงพอ

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับการตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะก่อปฏิบัติการหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คือพร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ หรือในทางทำลาย ขัดขวาง ต่อสู้ เป็นต้น

รูปที่ 2 แผนภาพแสดงแบบจำลองอย่างง่ายขององค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent Attitude Model) ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ, องค์ประกอบด้านความรู้สึกหรือความชอบ และ องค์ประกอบด้านการตั้งใจก่อพฤติกรรม⁸



⁸ Leon G. Schiffman and Leslie Lazar Kanick, *Consumer Behavior* (New Jersey : Prentice Hall, 1991), pp. 230

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นพ. สุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ⁹ ศึกษาเรื่องการเตรียมตัวเพื่อรองรับโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค พบว่า ผู้ที่ยังไม่มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีถึงร้อยละ 19.7 จากจำนวนประชากรทั้งหมด โดยได้เสนอระบบที่ควรจัดให้มีได้แก่ การบริการเชิงรุกที่มีคุณภาพ เสมอภาคและเป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานป้องกันการกัก หนอง ไล่ส่ง ผู้รับบริการ, สถานพยาบาลทุกระดับอยู่ได้ มีประสิทธิภาพ เสมอภาค มีคุณภาพ คุณธรรม เป็นต้น มีระบบบริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 3 ระดับ ได้แก่ สถานพยาบาลระดับต้น กลาง และ สูง ตัวอย่างสถานพยาบาล ได้แก่ รพช. /เครือข่าย สอ. คลินิกเอกชน/เครือข่าย ศูนย์บริการสาธารณสุขท้องถิ่น คลินิกในชุมชนของรพ.รัฐ/เอกชน มีการประเมินองค์ประกอบค่าใช้จ่ายรายปี ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล 934 บาท/คน/ปี ค่าส่งเสริมและป้องกัน 175 บาท/คน/ปี และ ค่าใช้จ่ายในการจัดการ 214 บาท/คน/ปี โดยใช้หลักการ Differential Rate ในการประเมินต้นทุนค่าใช้จ่าย มีการวางแผนทางด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ตั้งกลไกประกันและพัฒนาคุณภาพบริการ จัดทำมาตรฐานบำบัดรักษา และการสร้างสารสนเทศรับฟังเสียงสะท้อน เป็นต้น มีการประเมินผลกระทบต่อสถานพยาบาลของรัฐ ได้แก่ เกิดการแข่งขันกับภาคเอกชน มีความเสี่ยงเพิ่ม ความต้องการเพิ่ม/ภาระเพิ่ม ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเปลี่ยน เป็นต้น มีแผนดำเนินการ โดยจะครอบคลุมครบทุกจังหวัดภายในวันที่ 1 ตุลาคม 2544

ธน วงศ์จินาพันธุ์¹⁰ ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์พบว่าลูกจ้างมีความคิดเห็นโดยรวมระดับเห็นด้วยอย่างมากในทุกๆด้าน ได้แก่ การรักษาพยาบาลของแพทย์โดยมีจำนวนแพทย์ที่เพียงพอและความรู้ความชำนาญของแพทย์ คุณภาพเวชภัณฑ์โดยลักษณะฉลากคำอธิบายการใช้ยามีความชัดเจน ค่าใช้จ่ายโดยเฉพาะการให้สิทธิประกันสังคมช่วยสร้างหลักประกันเรื่องค่าใช้จ่ายและเงินสมทบ แต่เห็นด้วยในระดับน้อยในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ ผลการศึกษาด้านคุณภาพของ

⁹ สุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ, การเตรียมตัวเพื่อรองรับโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค (กระทรวงสาธารณสุข, 2544), หน้า 1-48.

¹⁰ ธน วงศ์จินาพันธุ์, “ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน”, การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544, หน้า บทคัดย่อ.

ผู้ให้บริการ ลูกจ้างมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมาก ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แต่งการสุภาพเรียบร้อย สะอาด น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่แผนกยามมีความเต็มใจแนะนำวิธีการใช้ยา ผลการศึกษาด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ ลูกจ้างมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมากในเรื่องการหายานพาหนะในการเดินทางได้ง่าย รองลงมาเป็นเรื่องการมีระบบแจ้งเหตุและมีรถบริการ ขณะเดียวกันลูกจ้างมีความเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องการมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการจอดรถ ส่วนผลการศึกษาในด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์ ได้แก่ การลัดคิวหรือแซงคิว แพทย์ไม่ชี้แจงอาการป่วยให้ทราบวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง อุปกรณ์ไม่สะอาดและโรงพยาบาลมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือไม่เพียงพอ

วรัญญา เลียงลักษณะเลิศ¹¹ ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วม โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค จำนวน 200 ราย จากการศึกษาพบว่า ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลก่อนการรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากของปัจจัยด้านต่างๆ ยกเว้นผู้ที่เคยใช้บริการจะให้ความสำคัญปัจจัยด้านสถานที่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขณะรับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลหลังรับบริการแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการให้ความสำคัญระดับปานกลาง ปัญหาของผู้บริโภคพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการรอนาน ขาดการติดตามการรักษา เจ้าหน้าที่พูดไม่สุภาพ ในส่วนความต้องการของผู้บริโภคพบว่าให้ระดับความสำคัญในกิจกรรมส่งเสริมและป้องกันโรคในระดับมาก

¹¹ วรัญญา เลียงลักษณะเลิศ, “ปัจจัยด้านส่วนประสมทางบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้บริโภค ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545, หน้า บทคัดย่อ.