

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2544 รัฐบาลได้เริ่มประกาศใช้นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือ 30 บาท รักษาทุกโรคขึ้น ซึ่งมีสาระสำคัญของแนวทางการดำเนินนโยบายดังนี้ คือ มีการจัดสรรงบประมาณคิดเป็นรายหัวประชากร หัวละ 1,202 บาท หลังจากที่หักเงินกันไว้ที่ส่วนกลางแล้วเหลืองบประมาณที่สถานบริการได้รับเท่ากับ 1,052 บาทต่อรายหัวประชากร ซึ่งงบประมาณที่จัดสรรให้ก็นั้นรวมงบเงินเดือนและค่าใช้จ่ายทั้งหมดของสถานบริการนั้นๆ และในการลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการประจำของประชาชนในพื้นที่ ให้สถานบริการที่เป็นสถานบริการปฐมภูมิหลักเป็นผู้รับลงทะเบียน ซึ่งในระดับอำเภอคือโรงพยาบาลชุมชนและสถานีอนามัย โดยการลงทะเบียนให้ยึดถือตามทะเบียนบ้าน(สุภัทร ฮาสุวรรณกิจ, 2545) ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความสะดวกและความจำเป็นของบุคคลเป็นสำคัญ (พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2545) และได้กำหนดสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับทั้งการบริการในด้านรักษาฟื้นฟูสุขภาพ และรวมถึงด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

อำเภอแม่ทาเป็นอำเภอในจังหวัดลำพูน ทิศเหนือติดกับอำเภอเมือง ทิศตะวันออกติดกับอำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ทิศตะวันตกติดกับอำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน และทิศใต้ติดกับอำเภอทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูน มีประชากรทั้งหมด 41,948 คน มีโรงพยาบาลอยู่ 1 แห่งคือโรงพยาบาลแม่ทามีหน้าที่ให้การดูแลสุขภาพแบบผสมผสาน ทั้งการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสุขภาพที่มีคุณภาพแก่ประชากรในเขตอำเภอแม่ทาและใกล้เคียง มีจำนวนผู้ขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา จำนวน 31,223 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้ถือบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทาที่อาศัยอยู่บริเวณเขตรอยต่อของอำเภอจำนวน 11,200 คน (งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลแม่ทา, 2546)

สืบเนื่องจากการเข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในวันที่ 1 ตุลาคม 2544 รายได้ส่วนใหญ่ของโรงพยาบาล ประมาณร้อยละ 75 มาจากเงินในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรที่ถือบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทา (งานแผนโรงพยาบาลแม่ทา, 2546) และพบว่าผู้มาใช้บริการงานบริการผู้ป่วยนอกปีงบประมาณ 2546 มีจำนวน 18,853 คน ลดลงเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2545 ซึ่งมีจำนวน 19,029 คน ผู้มาใช้

บริการงานบริการผู้ป่วยในในปีงบประมาณ 2546 มีจำนวน 2,618 คน ลดลงเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2545 ซึ่งมีจำนวน 2,691 คน (งานเวชระเบียนโรงพยาบาลแม่ทา, 2546) เริงพลตันสุชาติ (2545) รายงานว่า ผู้เข้ารับบริการรักษาในโรงพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะประสบปัญหาแพทย์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ต้องรอนานมาก รองลงมาคือ การได้รับยาที่มีคุณภาพต่ำกว่าผู้ป่วยปกติ ทำให้ไม่สามารถรักษาอาการของโรคให้หายขาดได้ ในอนาคตหากรัฐบาลให้ประชาชนมีสิทธิเลือกโรงพยาบาลเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลได้เอง ประชาชนส่วนใหญ่จะเลือกโรงพยาบาลที่มีแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรค ซึ่งปัจจุบันนี้ กรณีเขตรอยต่อระหว่างอำเภอหรือรอยต่อระหว่างจังหวัด ประชาชนสามารถเลือกหน่วยบริการประจำได้เองตามหลักการที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกำหนดขึ้น (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2546) และในอนาคตรัฐบาลมีนโยบายให้ประชาชนสามารถเลือกหน่วยบริการประจำได้เอง Kotler (2000) กล่าวว่า ผู้มารับบริการที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการมีเพียงร้อยละ 5 จะทำการร้องเรียน ส่วนมากจะใช้วิธีชื้อน้อยลงหรือเปลี่ยนผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ถือบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลแม่ทาที่มารับบริการ ไม่มีความพึงพอใจต่องานบริการโรงพยาบาลแม่ทาแล้วไม่เลือกทำประกันสุขภาพกับโรงพยาบาลแม่ทา จะทำให้รายได้ส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลแม่ทาซึ่งมาจากเงินในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าลดลง อันจะมีผลต่อความอยู่รอดของโรงพยาบาลแม่ทาได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา ทั้งนี้ผลการศึกษาจะนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้ตรง ตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา

2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการหาแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

### นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการโรงพยาบาลแม่ทา

ผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง ผู้ขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(30บาทรักษาทุกโรค) โรงพยาบาลแม่ทา ที่เข้ารับการรักษาทั้งแบบผู้ป่วยในและแบบผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแม่ทา ซึ่งโครงการดังกล่าว เป็นนโยบายที่รัฐต้องการให้คนไทยมีหลักประกันด้านสุขภาพ หรือมีความมั่นใจว่าเมื่อเจ็บป่วย ไม่สบาย สามารถไปหาหมอเพื่อขอคำแนะนำรับบริการตรวจรักษา หรือแม้แต่ได้รับยารักษาโรค โดยไม่ต้องกังวลในเรื่องค่ารักษาพยาบาล จนทำให้ขาดโอกาสรักษาตัว ทั้งนี้รัฐบาลจะเป็นผู้จ่ายค่ารักษาพยาบาลแทนให้ ตามวิธีการที่รัฐบาลจะได้กำหนด นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคตามความจำเป็น

โรงพยาบาลแม่ทา หมายถึง สถานบริการด้านการรักษาพยาบาลของรัฐบาล ซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง ตั้งอยู่ห่างจากถนนซูเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่ – ลำปาง ประมาณ 100 เมตร อยู่ในเขตตำบลทาสบเส้า อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน