

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะการเจ็บป่วยเป็นความผิดปกติของร่างกายที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ และจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาสุขภาพเพื่อคืนสู่สภาพปกติได้ในวงเงินเท่าใด นอกจากนี้ประชาชนโดยทั่วไปไม่อาจตัดสินใจได้ว่าตนจะได้รับบริการการรักษาพยาบาลได้ดีหรือไม่ หรือจะเสียค่าใช้จ่ายมากน้อยเท่าไร ดังนั้นเมื่อมีการเจ็บป่วยเกิดขึ้นประชาชนจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาไม่ว่าจะมีค่าใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจทำให้ถูกเอารัดเอาเปรียบเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลได้ง่าย นอกจากนี้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศยังมีฐานะที่ยากจน เมื่อมีภาวะที่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่สูงทั้งในส่วนสถานพยาบาลของรัฐบาล หรือ สถานพยาบาลของเอกชน ก็จะเป็นภาระแก่ครอบครัว ด้วยเหตุนี้รัฐจึงได้พยายามขจัดการเอารัดเอาเปรียบในการรักษาพยาบาล โดยการจัดให้มีโครงการประกันสังคมขึ้น

โครงการประกันสังคม (Social insurance) เป็นการให้หลักประกันทางสังคมในระยะยาวระบบหนึ่งที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ โดยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยาก เดือดร้อนซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้างและในบางประเทศมีรัฐบาลร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ด้วย กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรมหรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างานชราภาพ ทูพพลภาพ สงเคราะห์บุตร เสียชีวิต เป็นต้น การประกันสังคมจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่จะเป็นหลักประกันและคุ้มครองความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข (สำนักงานประกันสังคม. 2550 : ออนไลน์)

การประกันตน กรณีการเจ็บป่วยตามโครงการประกันสังคม จะมีการคัดเลือกสถานพยาบาล ทางสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณาไว้ 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพ และด้านการบริการ เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมเห็นว่าสถานพยาบาลเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญมากที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคม ด้านการเจ็บป่วยของผู้ประกันตน โครงการประกันสังคม เป็นโครงการที่มีความจำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งมีทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง คนมีรายได้น้อย คนมีรายได้น้อย ต่างก็ต้องเสียสละ

ทุนทรัพย์เข้าร่วมดำเนินการตามโครงการให้สัมฤทธิ์ผล จึงนับว่าเป็นวิธีการที่สามารถสร้างความสมัคสมานสามัคคีระหว่างบุคคลในฐานะต่าง ๆ ให้หันเข้าหากัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ซึ่งนายจ้างเป็นผู้ให้ความเมตตาช่วยเหลือในการออกเงินสมทบ เพื่อสวัสดิการของ ลูกจ้าง โดยมีได้หวังอะไรตอบแทน การปฏิบัติดังกล่าวย่อมจะกระทำให้ลูกจ้างระลึกถึงบุญคุณ และตอบสนองด้วยการตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มกำลังความสามารถ อันก่อให้เกิดประโยชน์ในทางธุรกิจแก่นายจ้าง นับเป็นการถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ที่สามารถจะสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมได้

อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า มีปัญหาถกเถียงวิพากษ์วิจารณ์ค่อนข้างมาก ในประเด็นการแบ่งแยกประเภทของผู้มารับบริการระหว่างผู้ที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคมกับผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมโครงการประกันสังคม เช่น เรื่องของการจ่ายจะสามารถเก็บค่ายาได้ในอัตราที่สูงหรือไม่ ผู้ประกันตนและนายจ้างไม่เข้าใจสิทธิประโยชน์ในการคุ้มครองตาม โครงการประกันสังคม ความไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ ความไม่พร้อมของโรงพยาบาลในการให้บริการ การมารับบริการในช่วงเวลานอกราชการหรือวันหยุดราชการทำให้ไม่สะดวก เสียเวลาตรวจนาน โรงพยาบาลไม่สามารถนำเงินเหมาจ่ายมาใช้ในการบริหารจัดการให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการได้ ผู้ป่วยที่เป็นผู้ประกันตนมีความเข้าใจว่ายาตามบัญชียาหลักแห่งชาติไม่ดีพอ ปัญหาของผู้ประกันตนและสถานประกอบการเกี่ยวกับการเรียกร้องสิทธิมากกว่าสิทธิที่พึงได้รับโดยไม่ทราบขั้นตอนและขาดหลักฐานเมื่อมารับบริการ และรวมทั้งการที่ผู้ประกันตนไม่ไปใช้บริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลใน โครงการประกันสังคมโดยคิดว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบริการไม่ดี คิดว่ายาไม่ดี และยังไม่มียัตร์รับรองสิทธิ เป็นต้น

จากปัญหาข้างต้น สำนักงานประกันสังคม ได้คำนึงถึงมาตรฐานสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคม และวิธีการพัฒนาสถานพยาบาลประกันสังคมให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับการบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ โดยการให้สถานพยาบาลแข่งขันกันในการยกระดับคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกันตนได้รับการรักษาที่ดีขึ้น ในการดำเนินโครงการสถานพยาบาลโดยมีการพัฒนาและรักษามาตรฐานการให้บริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับการบริการทางการแพทย์อย่างเหมาะสม เป็นธรรม แต่ในปัจจุบันการให้บริการของสถานพยาบาลหลายแห่งยังมีการบริการทางการแพทย์ที่ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจของผู้ประกันตน และมักเกิดปัญหาเกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์ในด้านการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการ ดังกล่าวแล้ว

โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เป็นสถานพยาบาลหนึ่งที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม และเป็นสถานพยาบาลหลักของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีผู้ประกันตนเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ต้องมีการตรวจสอบวัดระดับมาตรฐานการ

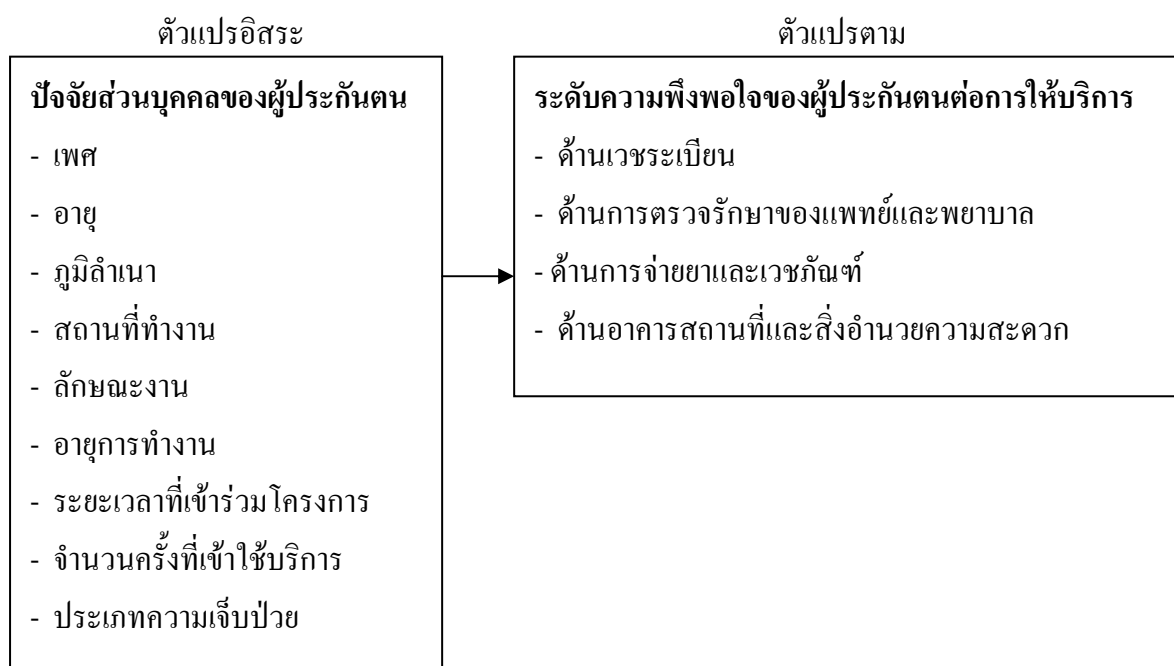
ให้บริการในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับการรักษาที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติราชการในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตน และได้ข้อมูลสารสนเทศของผู้ประกันตนที่จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนดำเนินการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ประกันตนที่ใช้บริการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนตาม โครงการประกันสังคมต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนตาม โครงการประกันสังคมแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนตาม โครงการประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยมีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่เลือกเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จำนวน 86,029 คน ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา ศึกษาเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2551

3. ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ประกอบด้วย เพศ อายุ ภูมิลำเนา สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน อายุการทำงาน ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ ประเภทความเจ็บป่วย

3.2 ตัวแปรตาม

ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนตาม โครงการประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านเวชระเบียน ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านสถานที่ เก็บข้อมูล ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาที่ผู้ประกันตนใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศของผู้ประกันตนที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

โครงการประกันสังคม หมายถึง โครงการซึ่งให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือเสียชีวิตที่ไม่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ ว่างานตามกฎหมายประกันสังคม และลูกจ้างที่ประสบอันตรายเจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือเสียชีวิต เนื่องจากการทำงานตามกฎหมายเงินทดแทน โดยในการวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนที่เลือกรับสิทธิการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาเท่านั้น

ผู้ประกันตน หมายถึง ผู้ซึ่งจ่ายเงินสมทบอันก่อให้เกิดสิทธิตามโครงการประกันสังคม โดยมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี และไม่เกิน 60 ปีบริบูรณ์ โดยไม่จำกัดสถานที่ทำงาน รายได้ และเป็นผู้เลือกใช้สิทธิการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยเข้ามาใช้บริการจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาในช่วงระหว่างดำเนินการวิจัยนี้

โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา หมายถึง โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการประกันสังคม โดยมีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่สำนักงานประกันสังคมได้กำหนดไว้ และเป็นโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีบทบาทในการให้บริการผู้ป่วยทั่วไปและผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ในการบริการด้านเวชระเบียน การบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล การบริการด้านการจ่ายและเวชภัณฑ์ การบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ประกันตนได้เริ่มส่งเงินสมทบเพื่อใช้สิทธิตามโครงการประกันสังคม

จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ หมายถึง ผู้ประกันตนเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เป็นจำนวนกี่ครั้งใน 1 ปีที่ผ่านมา

ประเภทความเจ็บป่วย หมายถึง ผู้ประกันตนเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาด้วยความเจ็บป่วยประเภทใด อาทิเช่น อายุรกรรม ศัลยกรรม อุบัติเหตุ เป็นต้น การบริการด้านเวชระเบียน หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลต่อผู้ประกันตนในการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การยื่นบัตรผู้ป่วย และบัตรรับรองสิทธิผู้ประกันตน เพื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

การบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล หมายถึง การให้บริการในการตรวจรักษาโรคแก่ผู้ประกันตน ความพร้อมของแพทย์และพยาบาลในการให้การรักษา ความสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมให้ความรู้ คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ประกันตนที่เข้ารับการรักษาจากแพทย์และพยาบาลและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

การบริการด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ หมายถึง กระบวนการให้บริการของแผนกยาและเวชภัณฑ์ที่บริการให้กับผู้ประกันตนที่เข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เช่น เจ้าหน้าที่เภสัชกรผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ความรวดเร็ว ความสนใจ ใส่ใจในการให้บริการแก่ผู้ประกันตน

การบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับความสะดวกแก่ผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา อาทิเช่น ที่จอดรถ ที่นั่งสำหรับรอตรวจ ห้องน้ำ จุดทิ้งขยะ ป้ายบอกทาง ความสะอาดของสถานที่ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น