



ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ได้มีความพยายามในการจะออกกฎหมายประกันสังคมมาเป็นเวลาประมาณ 30 กว่าปีแล้ว พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2533 พระราชบัญญัติฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้ใช้แรงงานให้เข้าถึงบริการทางการแพทย์เมื่อเจ็บป่วย อันไม่ใช่เนื่องมาจากการทำงาน การทดแทนรายได้เนื่องจากการเจ็บป่วยหรือทุพพลภาพและการช่วยเหลือเมื่อถึงแก่กรรม เป็นต้น และในเดือนมีนาคม 2534 ผู้ใช้แรงงานในสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป ต้องสมทบเงินร้อยละ 1.5 ของค่าจ้าง โดยที่นายจ้างและรัฐบาลจะสมทบร่วมอีกฝ่ายละ เท่า ๆ กัน อัตราค่าจ้างที่นำมาคำนวณ นั้น กฎหมายกำหนดไว้สูงสุดไม่เกินวันละ 500 บาท (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, 2534) และในปี พ.ศ. 2534 กองทุนประกันสังคมจะคุ้มครองลูกจ้างจำนวน 2.2 ล้านคนหรือประมาณร้อยละ 3.8 ของประชากรทั่วประเทศ

เมื่อการบริการผู้ป่วยประกันสังคมเริ่มขึ้น ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับทางด้านการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตน ก็เริ่มมีปัญหามาซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาช่องว่างระหว่างสถานบริการกับผู้ประกันตน อันเกิดจากความไม่พร้อมในการเตรียมการเพื่อรองรับโครงการประกันสังคมของฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรงพยาบาลของรัฐที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากอยู่แล้วและต้องมาให้บริการแก่ผู้ป่วยประกันสังคมเพิ่มขึ้นอีก ย่อมจะเกิดความสับสนพอสมควร ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่ทำความเข้าใจให้ดี และก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบบริการในที่สุด

ในสภาพปัจจุบันได้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในเรื่องของการจัดบริการประกันสังคม โดยมีสาเหตุหลักอยู่หลายประการคือ ผู้ประกันตนไม่ใช้บริการเนื่องจากการเดินทางไม่สะดวกที่จะมารับบริการ ความไม่พอใจของผู้รับบริการคือ ได้รับบริการไม่เหมือนเดิม เนื่องจากสถานบริการกลัวขาดทุน ในขณะที่ผู้ประกันตนมีความคาดหวังสูงทำให้เกิดความไม่พอใจ นอกจากนี้ผู้ประกันตนไม่ทราบสิทธิของตน โดยเฉพาะในสิ่งที่ต้องปฏิบัติทำให้เกิดความขัดแย้ง การเลือกโรงพยาบาลปีแรกนั้นนายจ้างเลือกให้ทำให้ลูกจ้าง ไม่พอใจ สำหรับผู้ให้บริการมีปัญหาความไม่เข้าใจเรื่อง

การใช้บัญชียาหลักแห่งชาติ เข้าใจผิดว่าจะให้ยาเฉพาะที่ระบุในบัญชียาหลักเท่านั้น เจ้าหน้าที่ที่ไม่เข้าใจว่าต้องให้บริการฟรีมีการเก็บเงินซ้ำซ้อนอีก ทำให้เกิดความไม่เข้าใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (สุรเดช วลีอิทธิกุล, 2534)

โรงพยาบาลพุทธชินราชเป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 818 เตียง มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพ นอกจากนี้ยังมีภาระหน้าที่ในการฝึกอบรมนักศึกษาพยาบาล แพทย์ฝึกหัด แพทย์ประจำบ้าน ทันตแพทย์ เภสัชกร และอื่น ๆ จำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ประมาณวันละ 1,000 คน (โรงพยาบาล-พุทธชินราช, 2533)

โรงพยาบาลพุทธชินราชเริ่มเป็นโรงพยาบาลคู่สัญญาหลัก (Main Contractor) ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม 2533 ในวันที่ 1 มิถุนายน 2534 โดยมีโรงพยาบาลที่เป็นคู่สัญญาร่วมระดับต้น (Subcontractor) จำนวน 9 โรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยโรงพยาบาลชุมชนในอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดพิษณุโลก 8 แห่ง และโรงพยาบาลค่ายสมเด็จพระนเรศวรมหาราช อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อีก 1 แห่ง จากสภาพของการที่โรงพยาบาลพุทธชินราชเป็นโรงพยาบาลคู่สัญญาหลัก ซึ่งมีผู้ประกันตนจำนวน 8,970 คน จากสถานประกอบการ 155 แห่ง ที่อาจต้องมาใช้บริการด้านการรักษาพยาบาลในลำดับแรก ดังนั้นการปรับปรุงระบบบริการเพื่อรองรับผู้ประกันตนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

เนื่องจากตามพระราชบัญญัติประกันสังคม 2533 กำหนดไว้ว่า ผู้ประกันตนมีสิทธิในการเลือกสถานบริการใหม่ได้ทุกปี หากไม่พอใจในบริการของโรงพยาบาลคู่สัญญา อาจจะเปลี่ยนไปขึ้นทะเบียนกับสถานพยาบาลอื่นในปีต่อไป เหตุผลอีกประการหนึ่งคือ ระบบประกันสังคมนี้ผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบล่วงหน้าไว้แล้ว และถูกบังคับให้เลือกขึ้นทะเบียนไว้กับโรงพยาบาลพุทธชินราช ย่อมต้องมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีคุณภาพตามสมควร ซึ่งถ้าหากมีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงมากเกินไป ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งได้

ดังนั้น การทราบถึงความพึงพอใจของผู้ประกันตนเมื่อมารับบริการจากโรงพยาบาลตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จะมีประโยชน์เป็นอย่างมากต่อการปรับปรุงงานด้านประกันสังคมให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช โดยคาดหวังว่าจะได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ที่จะเสนอต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในอันที่จะประกอบการตัดสินใจวางแผนพัฒนางานประกันสังคมเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลและบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคม ที่มารับบริการตรวจรักษาโรคของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช ระหว่างเดือนธันวาคม 2534-กุมภาพันธ์ 2535

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มีต่อ เวลาที่ใช้ในทุกขั้นตอนของการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มีต่อบุคลากรและบริการของโรงพยาบาล
3. เพื่อศึกษาถึงอุปสรรค ข้อขัดข้องที่ผู้ป่วยประกันสังคมได้รับระหว่างมารับบริการ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการผู้ป่วยประกันสังคมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช ระหว่างเดือนธันวาคม 2534 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2535

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะผู้ป่วยประกันสังคม ทั้งผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่าที่มารับการบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลพุทธชินราช และเลือกศึกษาเฉพาะผู้ป่วยนอก และเป็นผู้ป่วยที่แพทย์ยังไม่ได้นิยามแน่ชัดว่าเป็นโรคจากการทำงาน
2. การศึกษาเวลาที่ใช้ในการรอคอยการรับบริการที่ฝ่ายต่างๆ นั้นใช้เกณฑ์ดังนี้
 - 2.1 การลงทะเบียน สำหรับผู้ป่วยใหม่เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยมาถึงฝ่ายประชาสัมพันธ์ขอเบอร์ตรวจโรค และยื่นรอกทำบัตรที่ฝ่ายเวชระเบียนเพื่อชั่งประวัติทำบัตรตรวจโรค ส่วนผู้ป่วยเก่าเริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยมาถึงฝ่ายประชาสัมพันธ์ ขอเบอร์ตรวจโรค และยื่นบัตรเก่าพร้อมเบอร์ตรวจโรคที่ฝ่ายระเบียน
 - 2.2 การคัดกรองผู้ป่วย เริ่มจับเวลาตั้งแต่พยาบาลเรียกผู้ป่วยเพื่อชั่งประวัติวัดความดันโลหิต อดหนักมีร่างกาย ซ้ำพร หายใจ และชั่งน้ำหนัก จนกระทั่งเสร็จสิ้น

2.3 การรอตราช เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยได้รับการคัดกรองเสร็จสิ้น จนกระทั่ง เข้ารับการตรวจ

2.4 การตรวจรักษา เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษาจากแพทย์ จนกระทั่ง ได้รับใบสั่งยา สำหรับผู้ป่วยที่ต้อง ได้รับตรวจที่มีการสืบสวน (Investigate) ทางห้องปฏิบัติการ รังสีวินิจฉัย จะจับเวลาเป็น 2 ระยะ และนำเวลาทั้ง 2 ระยะมารวมกัน เป็นเวลาที่ได้รับการตรวจรักษา คือ

- ระยะที่หนึ่ง เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษาจากแพทย์ และได้ใบ request ให้ไปรับการตรวจทางห้องปฏิบัติการ รังสีวินิจฉัย

- ระยะที่สอง เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยนำผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ รังสีวินิจฉัย มาให้แพทย์และ ได้รับการตรวจอีกครั้ง จนกระทั่ง ได้รับใบสั่งยา

2.5 การตรวจทางห้องปฏิบัติการ เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นใบ request จนกระทั่ง ได้รับผลการตรวจ

2.6 การตรวจทางรังสีวินิจฉัย เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นใบ request จนกระทั่ง ได้รับผลการตรวจ

2.7 การได้รับยา เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นใบสั่งยา จนกระทั่ง ได้รับยา

3. ผู้ป่วยที่ได้รับการคัดเลือกเป็นตัวอย่างในการวิจัย ต้องผ่านขั้นตอนการรับบริการ ตั้งแต่ การลงทะเบียน การตรวจรักษา และการรับยา และสิ้นสุดการรักษาในวันเดียวกันนั้น

4. ในรายที่ผู้ป่วยอ่านหนังสือไม่ได้ หรืออ่านได้ไม่ดี จะให้ผู้เก็บข้อมูลสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม

5. คำตอบที่ได้รับ ถือว่าข้อมูลเป็นความจริง เชื่อถือได้

6. ระยะ เวลาในการเก็บข้อมูลต่างกันไม่มีผลต่อการให้คำตอบ

7. นาฬิกาทุกเรือนที่ใช้จับเวลา ถือว่าบอกเวลาตรงกัน

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช ด้วยวิธีการให้ผู้ป่วยประกันสังคมตอบ



แบบสอบถาม หรือผู้เก็บข้อมูลสัมภาษณ์ในรายที่อ่านหนังสือไม่ได้ หรืออ่านไม่ได้ดี ตามแบบสอบถามของผู้วิจัยเท่านั้น

2. เนื่องจากระยะเวลาจำกัด ผลการศึกษาจึงเป็นเพียงตัวแทนของการให้บริการในช่วงเวลาที่ศึกษาเท่านั้น

3. อาจเกิด bias ของคำตอบที่ได้จาก เนื่องจาก

3.1 ผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาล ฟังพอใจในบริการอยู่แล้ว

3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่กล้าตอบตามความรู้สึกที่แท้จริง

3.3 วิธีการตอบแบบสอบถามมี 2 วิธี คือให้ผู้ป่วยตอบเอง และผู้วิจัยสัมภาษณ์ในรายที่อ่านหนังสือได้ไม่ดี จะทำให้ได้คำตอบที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสัมภาษณ์ เพราะอาจมีการใช้คำถามนำบางข้อความที่ทำให้ได้คำตอบที่แตกต่างกันออกไป

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามจุดต่างๆ อาจให้บริการผู้ป่วยประกันสังคมรวดเร็วเร็วกว่าปกติ เพราะรู้ว่าถูกเฝ้ามองอยู่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช

2. ทำให้ทราบถึงอุปสรรคข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช

3. เป็นดัชนีชี้วัดผลงานการจัดการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพุทธชินราช และสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนจัดการการสาธารณสุขให้กับผู้ที่อยู่ในโครงการประกันสังคม และผู้ป่วยอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการ

4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ หรือประชาชนที่เกิด

จากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานานั้น ๆ หรือข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ และประสบการณ์ หรือข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือประชาชนอย่างน้อยเพียงใด โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ ในหน้า 30

ผู้ป่วยประกันสังคม หมายถึง ผู้ประกันตนที่มีอาการเจ็บป่วย และมารับบริการตรวจรักษาโรค ที่แผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาล หมายถึง สถาบันที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการป้องกันวินิจฉัยโรค และรักษาโรคแก่ผู้ป่วย และประชาชนทั่วไป

บริการของโรงพยาบาล หมายถึง บริการของทุกหน่วยงานที่ศึกษา ได้แก่ ฝ่ายเวชระเบียนและสถิติ ห้องตรวจโรค ฝ่ายห้องปฏิบัติการ ฝ่ายรังสีวิทยา และห้องจ่ายยา

แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง แผนกที่โรงพยาบาลจัดขึ้น เพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคกับประชาชนที่มารับบริการ

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษา และ/หรือมารับบริการ โดยไม่ได้พักรักษาพยาบาลค้างคืนในโรงพยาบาล

กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual framework)

