

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศในช่วงที่ผ่านมา นับได้ว่ามีผลกระทบต่อโครงสร้างทางสังคมค่อนข้างมาก การเปลี่ยนแปลงจากสภาพสังคมเกษตรกรรมมาเป็นสังคมอุตสาหกรรม โดยมีอัตราส่วนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสวนทางกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ในประเทศ ทำให้ประชาชนต้องพยายามปรับตัวให้ดำรงอยู่ในสังคมในปัจจุบันมากขึ้น โดยเฉพาะประชาชนที่มีรายได้ประจำ จากเงินเดือนหรือค่าจ้างรายวัน ที่ต้องอาศัยแรงงานแลกเปลี่ยนเพื่อเลี้ยงชีพตนเองและครอบครัว เพราะถ้าหากบุคคลเหล่านั้นเจ็บป่วยไม่สามารถทำงานได้ย่อมต้องประสบความเดือดร้อนทั้งต่อตนเองและครอบครัวเป็นอย่างมาก จากความเดือดร้อนของผู้ใช้แรงงานในยามเจ็บป่วย รัฐบาลในยุคที่ผ่านมาจึงได้มีการดำเนินการช่วยเหลือผู้ใช้แรงงานโดยประกาศใช้กฎหมายพระราชบัญญัติประกันสังคมซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 กันยายน พ.ศ.2533 เป็นต้นมา

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน พ.ศ.2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมและงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงาน มาอยู่ในสังกัดสำนักงานประกันสังคม ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ.2536 สำนักงานประกันสังคมจึงได้โอนมาอยู่ในกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ.2545 ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยตัดโอนภารกิจด้านสวัสดิการออกและเปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงแรงงาน

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลัก คือ การบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพหรือตายอันเนื่องมาจากการทำงานให้นายจ้าง

2. ให้ความสำคัญคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนประสบอันตราย เจ็บป่วย ทุพพลภาพ หรือตาย อันไม่ใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม
3. เสนอนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคม ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับ สภาวะการณ์
4. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้าง และประชาชนทั่วไป
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทน และประโยชน์ทดแทน ตามกฎหมายเงินทดแทน และกฎหมายประกันสังคม
6. ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทน และกฎหมาย ประกันสังคม
7. ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพให้ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่พิการ สามารถกลับเข้าทำงาน หรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามเหมาะสม
8. ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนตาม โครงการ ประกันสังคม
10. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน (สำนักงานประกันสังคม, ออนไลน์, 2546)

การประกันสังคมเป็นส่วนหนึ่งของระบบความมั่นคงของสังคม ซึ่งมีหน้าที่ให้หลักประกันแก่สังคมว่าจะให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและมีความเท่าเทียมกัน บทบาทหน้าที่ดังกล่าวเป็นความคาดหวังของสังคม ซึ่งเป็นระบบสวัสดิการที่รัฐจัดสร้างขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันแก่ประชาชนว่า เขาจะได้รับความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจในระดับหนึ่งหากเขาสูญเสียรายได้โดยมีหลักสำคัญที่จะช่วยเหลือตนเอง ช่วยครอบครัวและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีกองทุนกลางซึ่งมีนายจ้าง ลูกจ้างและรัฐบาลช่วยกันออกเงินสมทบทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความคิดของการเฉลี่ยความเสี่ยง (Risk Sharing) เฉลี่ยความสุข ความทุกข์ ในหมู่ประชาชนด้วยกัน โดยรัฐเป็นผู้ออกแรงเสริม

ปัจจุบันจำนวนผู้ประกันตนที่ใช้บัตรประกันสังคม ในจังหวัดสมุทรปราการมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น เป็นแหล่งอุตสาหกรรมและมีผู้ใช้แรงงานอาศัยอยู่มาก การใช้บัตรประกันสังคมก็ มีมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้การบริการไม่ทั่วถึง จากในหลาย ๆ ปัญหา เช่น การบริการไม่ดี ทำให้ผู้วิจัย ต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล

เอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ และประกอบกับที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเขตที่มีผู้ประกันตนเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นประโยชน์ และแนวทาง ให้กับโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ ในการพัฒนาการจัดการ วางแผนในการ ให้บริการ การรักษาพยาบาลแก่ผู้ประกันตนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

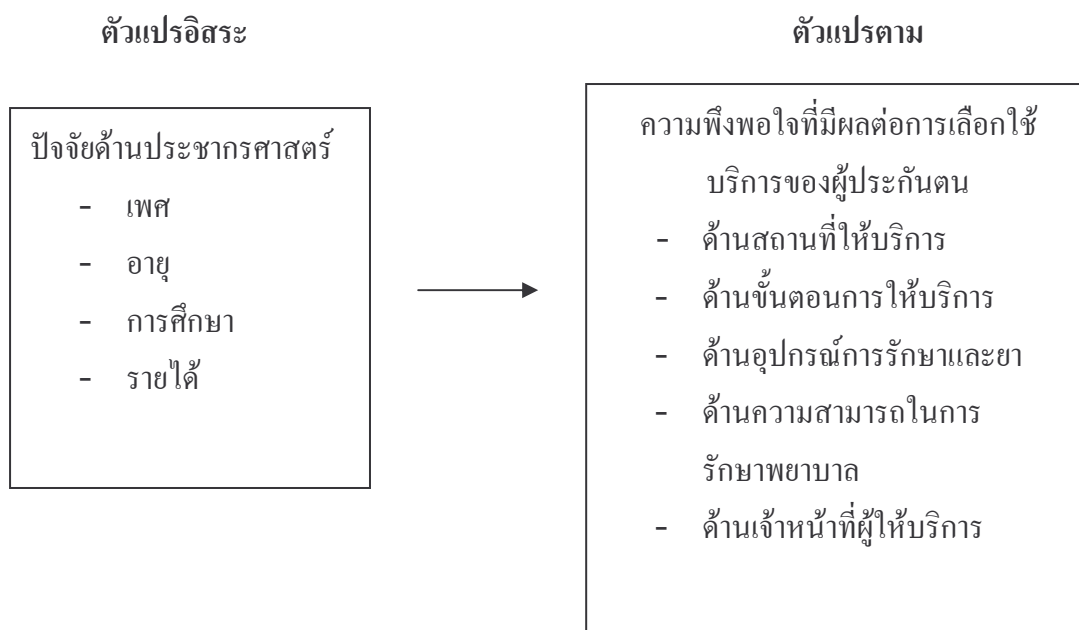
เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนและเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามปัจจัย ด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ

ความสำคัญของการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ประกันสังคม
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาการให้บริการประกันสังคมแก่ผู้ประกันตน
3. ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนสามารถนำผลวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวางแผนและ กำหนดนโยบายทางด้านคุณภาพ การรักษาพยาบาล การบริการประกันสังคม ที่จะเป็นประโยชน์ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ประกันตน และเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการของ โรงพยาบาลต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกันตนผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ได้สรุปเป็นกรอบ แนวคิดดังนี้คือ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกันตน

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่ใช้บัตรประกันสังคมที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ประกันตนที่ใช้บัตรประกันสังคมในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการต่างกันหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน
2. ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน
3. ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน
4. ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ ศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกันตนในแผนกผู้ป่วยนอก โดยใช้บัตรประกันสังคมของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มีตัวแปรอิสระการให้บริการใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านสถานที่ให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา
4. ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล
5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในแผนกผู้ป่วยนอก โดยการใช้บัตรประกันสังคมของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ประกันตนที่ใช้บัตรประกันสังคม ของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Yamane, 1967, p. 107) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 457 คน จากประชากรที่ใช้บัตรประกันสังคมของทางโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 722,244 คน โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling)

นิยามศัพท์

การประกันสังคม หมายถึง การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยากเดือดร้อนซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง รัฐบาล โดยมีการร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้แก่ผู้ที่ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรม หรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างาน ชราภาพ เป็นต้น ทั้งนี้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ การประกันสังคมจึงเป็นสวัสดิการสังคมวิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข

ผู้ประกันตน หมายถึง ผู้ใช้บริการที่ได้จ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลเข้ากองทุนประกันสังคม และมารับบริการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอก ณ โรงพยาบาลเอกชน

บริการด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ของโรงพยาบาลที่จัดเตรียมไว้ให้บริการแก่ผู้ประกันตน ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพักคอย เพื่อให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ผู้ประกันตนมารับบริการ

บริการด้านอุปกรณ์การรักษาและยา หมายถึง ความพึงพอใจการมียาเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยาแก่ผู้ประกันตนที่มารับการตรวจรักษาแผนกผู้ป่วยนอก

ด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ และสิทธิประโยชน์ การบริการผู้ที่มีปัญหาที่เกี่ยวกับการบริการ มีการจัดสื่อที่เหมาะสมให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการตามสภาพปัญหาของท้องถิ่น และช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ประกันตน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนมารับบริการต่ออัยยาศย์ของเจ้าหน้าที่

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนรับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกคนมีการบริการที่ดี อัยยาศย์และมีมารยาทที่ดี และการแนะนำข่าวสารของเจ้าหน้าที่ ความสะดวก รวดเร็ว

ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในการช่วยแก้ปัญหา ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของบรรดาเหล่าเจ้าหน้าที่ การตรวจเช็คร่างกายให้กับผู้ป่วยอย่างละเอียด มีความสามารถในการรักษาโรค อธิบายเกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ได้ ความสามารถในการดูแลสุขภาพพยาบาล ความพึงพอใจที่ผู้ประกันตนรับบริการที่มีต่อความรู้ความสามารถในการดูแลรักษาพยาบาลของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ