

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2533 ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันสังคมและงานสำนักงานกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงาน มาอยู่ในสังกัดสำนักงานประกันสังคม ภายใต้ความรับผิดชอบของกระทรวงมหาดไทย ต่อมามีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 สำนักงานประกันสังคมจึงได้โอนมาอยู่ในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ได้มีการปฏิรูประบบราชการ โดยตัดโอนธุรกิจด้านสวัสดิการสังคมออก และเปลี่ยนชื่อเป็นกระทรวงแรงงาน

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลัก คือ การบริหารกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง ที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตายอันเนื่องมาจากการทำงานให้นายจ้าง
2. ให้ความคุ้มครองและหลักประกันแก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพ หรือตาย อันไม่ใช่เนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งการคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงานตามกฎหมายประกันสังคม
3. เสนอนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับการประกันสังคม ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์
4. เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันสังคมให้แก่ ลูกจ้าง ผู้ประกันตน นายจ้าง และประชาชนทั่วไป
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบ จ่ายเงินทดแทน และประโยชน์ทดแทนตามกฎหมายเงินทดแทน และกฎหมายประกันสังคม
6. ตรวจสอบและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเงินทดแทน และกฎหมายประกันสังคม
7. ดำเนินการฟื้นฟูสมรรถภาพให้ลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่พิการ สามารถกลับเข้าทำงานหรือสามารถประกอบอาชีพได้ตามความเหมาะสม
8. ดำเนินการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม

9. คำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์แก่ลูกจ้าง ผู้ประกันตนตามโครงการประกันสังคม

10. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน (สำนักงานประกันสังคม, ออนไลน์, 2546)

การประกันสังคมเป็นส่วนหนึ่งของระบบความมั่นคงของสังคม ซึ่งมีหน้าที่ให้หลักประกันแก่สังคมว่าจะให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและมีความเท่าเทียมกัน บทบาทหน้าที่ดังกล่าวเป็นความคาดหวังของสังคม ซึ่งเป็นระบบสวัสดิการที่รัฐจัดสร้างขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันแก่ประชาชนว่า เขาจะได้รับความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจในระดับหนึ่ง หากเขาต้องสูญเสียรายได้ โดยมีหลักสำคัญที่จะช่วยเหลือตนเอง ช่วยครอบครัวและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีกองทุนกลาง ซึ่งมีนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลช่วยกันออกเงินสมทบทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความคิดของการเฉลี่ยความเสี่ยง (Risk sharing) เฉลี่ยความสุข ความทุกข์ ในหมู่ประชาชนด้วยกัน โดยรัฐเป็นผู้ออกแรงเสริม

ปัจจุบันจำนวนผู้ประกันตนที่ใช้บัตรประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากชลบุรีนอกจากจะเป็นเมืองท่องเที่ยวแล้ว ยังเป็นแหล่งอุตสาหกรรมที่สำคัญของประเทศ ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้แรงงานอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก เมื่อเป็นเช่นนี้ความต้องการในการใช้บริการบัตรประกันสังคมก็มามาก ซึ่งอาจส่งผลให้การบริการไม่ทั่วถึง ในขณะที่เดียวกันก็มีบทความการวิพากษ์วิจารณ์ออกทางสื่อต่าง ๆ ทั้งทางโทรทัศน์ และ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ถึงการบริการรักษาพยาบาลของประกันสังคมที่ไม่ได้คุณภาพตามที่มีการประชาสัมพันธ์ไว้ เช่น ในรายการถึงลูกถึงคน ที่ออกอากาศในวันที่ 7 มกราคม 2549 เวลา 23.00-24.00 น. โดยกล่าวถึงการรักษาพยาบาลในด้านต่าง ๆ ของประกันสังคม อาทิ เช่น คลอดบุตร ถอนฟัน อุบัติเหตุ ฯลฯ ซึ่งทางรายการได้มีการให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านทางข้อความทางโทรศัพท์มือถือ และส่งมายังรายการ ข้อความส่วนใหญ่มีการกล่าวถึงการได้รับการรักษาพยาบาลที่ไม่ดีเท่าที่ควร ต้องจ่ายเงินเพิ่ม การไม่ทราบถึงข้อมูลข่าวสารและสิทธิประโยชน์ที่ผู้ประกันตนจะได้รับ ความรู้สึกที่ไม่ดีกับแพทย์ หรือ พยาบาลที่ให้การรักษาผู้ป่วยประกันสังคม เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่ใช้บัตรประกันสังคม โดยเฉพาะเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่ที่มีผู้ประกันตนอยู่เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นเขตเศรษฐกิจอุตสาหกรรมที่สำคัญ เพื่อเป็นประโยชน์ และแนวทางให้กับสถานพยาบาลและคลินิกในเครือข่ายในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ในการพัฒนา และวางแผนในการรักษาพยาบาลผู้ประกันตนให้มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

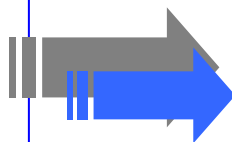
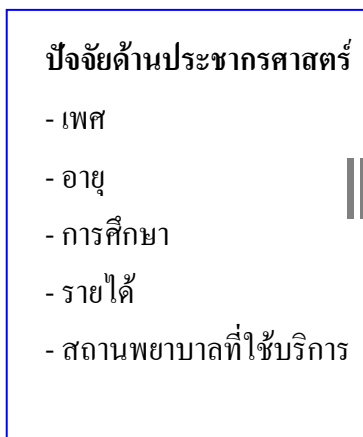
ความสำคัญของการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันสังคม
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาการจัดบริการประกันสังคมทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน
3. ผู้บริหารโรงพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดนโยบายทางด้านคุณภาพบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ประกันตน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของโรงพยาบาลต่อไป

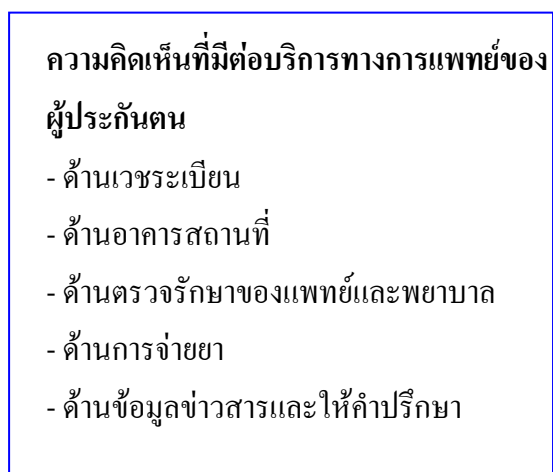
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ ได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้คือ

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



คำถามในการวิจัย

1. ความคิดเห็นในการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่ใช้บัตรประกันสังคม อยู่ในระดับใด
2. ความคิดเห็นในการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่ใช้บัตรประกันสังคม ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการทางการแพทย์ต่างกันหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ประกันตนเพศหญิงมีความคิดเห็นในการบริการทางการแพทย์แตกต่างกันกับ ผู้ประกันตนเพศชาย
2. ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน
3. ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน
4. ผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน
5. ผู้ประกันตนที่ใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่ายมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับผู้ที่ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกในเครือข่าย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของผู้ที่ใช้บริการผู้ป่วยนอกโดยใช้บัตรประกันสังคมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ประกันตนที่ใช้บัตรประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Yamane, 1967) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากประชากรที่ใช้บัตรประกันสังคมในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำนวน 234,255 คน โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling)

นิยามศัพท์

การประกันสังคม หมายถึง การที่ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัว โดยร่วมกันเสี่ยงภัยหรือช่วยเหลือบำบัดทุกข์ยากเดือดร้อน ซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้มีรายได้ในสังคม ด้วยการออกเงินสมทบเข้ากองทุนกลางที่เรียกว่า กองทุนประกันสังคม โดยมี นายจ้าง ลูกจ้าง รัฐบาล ร่วมออกเงินสมทบเข้ากองทุนนี้ กองทุนนี้จะจ่ายประโยชน์ ทดแทนให้แก่ผู้ส่งเงินสมทบเมื่อเกิดเคราะห์กรรม หรือความเดือดร้อน เช่น เจ็บป่วย คลอดบุตร ว่างาน

ชราภาพ เป็นต้น ทั้งนี้รัฐเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ การประกันสังคมจึงเป็นสวัสดิการสังคม
วิธีการหนึ่งที่ยึดหลักการพึ่งตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันของประชาชน ให้มีความมั่นคงใน
การดำรงชีวิต แม้มีเหตุการณ์ที่ทำให้ต้องขาดแคลนรายได้ก็สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข
(สำนักงานประกันสังคม,2537:5)

ผู้ประกันตน หมายถึง ผู้ใช้บริการที่ได้จ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลเข้ากองทุนประกันสังคม
และมารับบริการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยนอก ณ โรงพยาบาลของรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน

บริการด้านเวชระเบียน หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการรับบัตรรับรอง
สิทธิการรักษาพยาบาล การจัดเตรียมบัตรผู้ป่วย และการให้คำแนะนำด้านข้อมูลข่าวสารของ
เจ้าหน้าที่

บริการด้านอาคารสถานที่ หมายถึง อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลที่จัดเตรียมไว้ให้การ
บริการแก่ผู้ประกันตน ได้แก่ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่นั่งพักคอยเพื่อให้บริการชั้นพื้นฐาน
แก่ผู้มารับบริการ

บริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล หมายถึง การให้คำแนะนำ แพทย์และพยาบาล
ในด้านการรักษา การดูแลตนเองของผู้ป่วย

บริการด้านการจ่ายยา หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องยาแก่ผู้ประกันตนที่มารับ
การตรวจรักษา ณ ตึกผู้ป่วยนอก

บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา หมายถึง การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับ
บริการ และสิทธิประโยชน์ การบริการให้คำปรึกษาผู้ที่มีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการทาง
การแพทย์ มีการจัดสื่อที่เหมาะสมให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการตามสภาพปัญหาของ
ท้องถิ่น