

## บทที่ 1

### บทนำ

จากการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2544 ที่ผ่านมามีพรรคไทยรักไทยได้รับเลือกตั้ง และสามารถจัดตั้งรัฐบาลได้สำเร็จ การที่พรรคไทยรักไทยได้รับคะแนนเสียงจากประชาชนท่วมท้นเชื่อว่าเป็นผลมาจากการชูนโยบายแนวประชานิยมในการหาเสียงเลือกตั้งของพรรคไทยรักไทย เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลทำให้พรรคไทยรักไทยได้รับชัยชนะเหนือพรรคการเมืองคู่แข่งอื่น ๆ เพราะนโยบายส่วนใหญ่ไม่ว่าจะเป็นนโยบายจัดตั้งกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง พักหนี้ให้เกษตรกรรายย่อย จัดตั้งธนาคารประชาชน และการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ล้วนแล้วแต่เป็นนโยบายที่สามารถเข้าถึงความรู้สึก ความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ในเวลาต่อมาเมื่อพรรคไทยรักไทยได้เป็นแกนนำในการจัดตั้งรัฐบาลพรรคไทยรักไทยก็ได้ดำเนินนโยบายในการหาเสียงของพรรคมาเป็นนโยบายของรัฐบาล ซึ่งหนึ่งในนโยบายที่ถูกประชาชนกล่าวถึงมากที่สุดนั้นก็คือนโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค ที่เป็นจุดขายหลักของพรรคไทยรักไทยก็ได้ถูกนำมาบังคับใช้อย่างเป็นทางการในชื่อของนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันสุขภาพของประชาชนให้สามารถเข้าถึงบริการสังคมทางด้านสุขภาพอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม ดังนั้นอาจถือได้ว่านโยบายของรัฐบาลในเรื่องนี้เป็นนโยบายทางสังคมที่ส่งเสริม และเปิดโอกาสให้ประชาชน โดยเฉพาะคนยากจน และคนที่ไม่มีหลักประกันสุขภาพใดๆ ได้รับโอกาสในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่ดียิ่งขึ้นกว่านโยบายทางด้านสาธารณสุขอื่นๆ ที่เคยมีมาซึ่งมุ่งเน้นการให้ความคุ้มครองเฉพาะกลุ่มเท่านั้น

### ความสำคัญของปัญหา

ความสำคัญของนโยบายนี้ยังเห็นได้จากการที่รัฐบาลได้ประกาศให้นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลเพื่อลดรายจ่ายโดยรวมของประเทศ และประชาชน ในการดูแลรักษาสุขภาพ โดยประชาชนเสียค่าใช้จ่าย 30 บาทต่อครั้ง รวมถึงสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน ซึ่งได้ให้ความหวังและสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนจำนวนมากในการได้รับการดูแลทางด้านสุขภาพจากรัฐบาลหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจึงเป็นก้าวอย่างสำคัญของการปฏิรูประบบสุขภาพซึ่งจะเป็นกลไกที่ทำหน้าที่รับรองสิทธิในด้านสุขภาพของคนไทย เป็นการปรับเปลี่ยนระบบบริการสุขภาพให้ครอบคลุมทั่วถึงระดับบุคคล และครอบครัวที่มีทั้งประสิทธิภาพ มาตรฐาน และคุณภาพเดียวกัน

ตลอดจนเป็นเครื่องมือทางการเงิน การคลังที่ก่อให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสุขภาพให้เกิดความเป็นธรรมแก่คนทั้งประเทศ อันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เพื่อให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี และมีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาพของตนเองและครอบครัว การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นภารกิจระยะยาว จึงควรมีการประเมินความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุสุขภาพ หรือสุขภาพที่ดีอย่างทั่วถึง ของประชาชน นอกจากนี้แล้วยังต้องพิจารณาถึงความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายนี้ด้วย เพื่อยืนยันความถูกต้องของนโยบาย หรือปรับทิศทางการบริหารงานให้เหมาะสม

ด้วยเหตุผลนี้ผู้ทำการศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ในโรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งโรงพยาบาลสันทรายเป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ในโรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ และเป็นประโยชน์แก่ประชาชน ให้ได้รับบริการสุขภาพครอบคลุมทั่วถึง มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน และคุณภาพเดียวกัน และได้รับความพึงพอใจ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลสันทราย
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนได้รับจากการรับบริการทางการแพทย์

#### ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

##### ขอบเขตและวิธีการศึกษา

##### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้เน้นในเรื่องความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลที่อยู่ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชากรที่อยู่ในขอบเขตการศึกษาจึงเป็นผู้มีสิทธิในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ใช้บริการกับโรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลสันทราย อำเภอ

สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 201 หมู่ 11 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาจากผู้ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลสันทรายและเป็นผู้ที่มีสิทธิในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านเวลา ศึกษาในช่วง เดือนมีนาคม 2548 จนถึงเดือนธันวาคม 2549

#### วิธีการศึกษา

1. ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ ได้จากการสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม
2. ข้อมูลจากแหล่งทุติภูมิ ได้จากการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการทางการแพทย์ ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าว่ามีมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดรูปแบบการบริการทางการแพทย์ให้ดีขึ้นต่อไป และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากขึ้น
2. ทำให้ทราบอุปสรรคและปัญหาที่ประชาชนได้รับ เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุงบริการทางการแพทย์ให้ดีขึ้นและเหมาะสม ตลอดจนทราบถึงข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไปปฏิบัติ

#### นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติทางบวก เมื่อได้รับการตอบสนองของความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ อย่างเหมาะสม ซึ่งในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในโรงพยาบาลสันทราย ที่มีต่อบริการทางการแพทย์

โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง โครงการที่ผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์เสียค่าธรรมเนียมในการรักษาพยาบาล 30 บาท ต่อการรักษาโรค 1 ครั้ง หรือที่นิยมเรียกกันโดยทั่วไปว่านโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรค นั่นเอง

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่เข้ารับบริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในโรงพยาบาลสันทราษฎร์

บริการทางการแพทย์ หมายถึง การบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางการแพทย์

ผู้ให้บริการทางการแพทย์ หมายถึง แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในโรงพยาบาลสันทราษฎร์

ผู้ที่เข้ารับบริการทางการแพทย์ หมายถึง ประชาชนที่มีสิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาลตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทั้งที่เป็นผู้ป่วยนอก และทั้งที่เป็นผู้ป่วยใน

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ประชาชนตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับการตรวจรักษาพยาบาลแต่ไม่ได้พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล หรือผู้ที่มานอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลน้อยกว่า 24 ชั่วโมง

ผู้ป่วยใน หมายถึง ประชาชนตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มานอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล นานกว่า 24 ชั่วโมงขึ้นไป หรือรับการตรวจรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล

โรงพยาบาลสันทราษฎร์ หมายถึง โรงพยาบาลสันทราษฎร์ จังหวัดเชียงใหม่

ความเสมอภาค หมายถึง การได้รับบริการในมาตรฐานที่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ที่อยู่ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) กับผู้ที่ไม่อยู่ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า เช่น ผู้ใช้บัตรประกันสังคม ผู้ใช้บริการทั่วไป เป็นต้น ตั้งแต่ขั้นตอนการรักษา ตั้งแต่การขึ้นบัตรจนถึงการรอรับยา

ทางเลือกในการรับบริการ หมายถึง ทางเลือกที่ประชาชนมีสิทธิเลือกใช้บริการในการรักษาโรค เช่น เลือกวิธีการรักษา เลือกประเภทของยา และเลือกแพทย์ที่ทำการรักษา เป็นต้น

ประสิทธิภาพ หมายถึง ระบบการใช้ทรัพยากร ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ในการบริการกับประชาชนอย่างคุ้มค่า รวมถึงมีระบบบริหารจัดการที่เคร่งครัด