

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่ประเทศไทยประสบอยู่ในปัจจุบัน มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของประชาชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น การป้องกันหรือส่งเสริมไม่ให้เกิดการเจ็บป่วย หรือการมีสุขภาพดีของประชาชน จะช่วยประหยัดทั้งระดับบุคคล ครอบครัว และประเทศชาติโดยรวม “การส่งเสริมสุขภาพ” เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะนำไปสู่การเพิ่มสมรรถนะการดูแลสุขภาพของตนเองให้ดีขึ้น นับว่าเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศในภาวะวิกฤติเช่นนี้

วิวัฒนาการของเทคโนโลยีในการรักษาอาการเจ็บป่วยมีความทันสมัยขึ้น ความจำเป็นที่ต้องเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และเครื่องมือที่ทันสมัยจึงมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งผู้ที่เข้ามารับการรักษามีความคาดหวังที่จะบรรเทา หรือหายจากอาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่เป็นสำคัญ จากทฤษฎีของสำนักคลาสสิก และเคนส์ ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการณ์เงินของผู้บริโภคไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน ซึ่งได้แก่การรักษาพยาบาลจากการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยที่ไม่ได้คาดคิด ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องเผชิญด้วยกันทั้งสิ้น ความต้องการที่จะเข้ามารับการรักษาจากอาการเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่อครัวเรือนมีแนวโน้มสูงขึ้น ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแบบแผนการเจ็บป่วยของประชาชนที่เปลี่ยนไป กล่าวคือแต่เดิมประชาชนมักป่วยด้วยโรคติดเชื้อและขาดอาหาร ซึ่งเป็นโรคเฉียบพลันและสามารถป้องกันได้ด้วยวัคซีน และการให้โภชนศึกษา แต่ในปัจจุบันประชาชนมีแนวโน้มที่จะป่วยเป็นโรคเรื้อรัง และโรคไร้เชื้อมากขึ้น เช่น โรคมะเร็ง โรคหัวใจ อุบัติเหตุ การฆ่าตัวตาย เป็นต้น รวมทั้งโรคติดเชื้อที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทางเพศ เช่น โรคเอดส์ ซึ่งโรคเรื้อรังเหล่านี้ต้องการการรักษาเป็นระยะเวลานาน และต้องการการรักษาโดยแพทย์ ค่าใช้จ่ายในการรักษาค่อนข้างสูง ประกอบกับการที่โรงพยาบาลมีความจำเป็นต้องตั้งซื้อเวชภัณฑ์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ราคาสูง ต้นทุนในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยจึงเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย (ปีพมา เอี่ยมละออ : 2541) อีกประการหนึ่ง การบริโภคบริการทางการแพทย์เป็นการบริโภคที่แตกต่างไปจากอุปสงค์ตลาดโดยทั่วไป กล่าวคือ โดยทั่วไปอุปสงค์ต่อสินค้าและบริการ มีลักษณะที่ผู้บริโภคเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจที่จะกำหนดการบริโภคเอง เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ แต่ความต้องการบริการทางการแพทย์ไม่ได้ถูกกำหนดมาจากตัวผู้ป่วยเอง แต่เกือบทั้งหมดถูกกำหนดโดยนายแพทย์ผู้ทำการรักษาพยาบาล เป็นผู้เลือกบริการให้แก่ผู้ป่วย ทั้งนี้เพราะการบริการทางการแพทย์ เป็นสินค้าที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่มักไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการวินิจฉัยโรค การตรวจและรักษาโรคแต่ละชนิด รวมทั้งปริมาณยาที่ใช้ในการรักษาอย่างเหมาะสม และระยะเวลาที่จะต้องพักผ่อนอีกด้วย (ประสิทธิ์ จันทกลาง : 2540)

การที่แบบแผนการเจ็บป่วยของประชาชนเปลี่ยนไป ทำให้ประชาชนเริ่มให้ความสำคัญกับการวางแผนในการรักษาพยาบาลมากขึ้น เช่น การออม การทำประกันชีวิต ประกันสังคม พ.ร.บ.บุคคลที่สาม และทำให้เกิดผลกระทบต่ออุปสงค์ของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกการเข้ารับบริการการรักษา โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ อาทิเช่น ค่ารักษา รายได้ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ความน่าเชื่อถือ เครื่องมือ การให้บริการ คุณภาพของการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล เป็นสิ่งที่ผู้ป่วยและญาติพึงประสงค์เมื่อเข้ารับรักษาที่ใดก็หวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุด ได้ผลที่สุด หายจากโรค ไม่เกิดความพิการหรือความทุกข์ทรมาน ทั้งมีความสบายใจ เชื่อใจ และวางใจในขณะที่ประสบความทุกข์ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการชักจูง และไว้วางใจต่อการยอมรับให้มีการรักษาเกิดขึ้น

สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นองค์กรหนึ่งที่เกิดขึ้นมาเพื่อให้บริการในการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนโดยทั่วไป โดยเน้นถึงคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งนับตั้งแต่เปิดทำการมาตั้งแต่ปี 2540 - มีนาคม 2542 มีผู้ป่วยที่เข้ามาลงทะเบียนเพื่อเข้ารับการรักษาแล้วจำนวน 41,702 คน (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 : จำนวนผู้ป่วยที่ลงทะเบียนตั้งแต่ปี 2540 - มีนาคม 2542

ปี พ.ศ.	จำนวนผู้ป่วยที่ลงทะเบียน (คน)
2540	26,575
2541	12,060
2542 (มกราคม - มีนาคม)	3,067
รวมทั้งสิ้น	41,702

ที่มา : แผนกเวชระเบียน สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อมูลข้างต้นแสดงถึงความจำเป็นของมนุษย์ที่จะต้องเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาล เพื่อบำบัดอาการป่วยไข้ให้หายไป แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจเลือกเข้ามาทำการรักษาของผู้บริโภค เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่การหายจากโรคร้ายไข้เจ็บ การบริการที่ดี แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในการรักษาโรคนั้น ๆ เครื่องมือที่ทันสมัย สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในโรงพยาบาล จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะทำการศึกษาว่าจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษามีจำนวน 41,702 คน ที่สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีจำนวนกี่คนที่กลับเข้ามารับการรักษามีจำนวนกี่ครั้งของแต่ละคนที่เข้ามารับการรักษามีจำนวนกี่คนที่หายไป ในรอบระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา รวมทั้งการศึกษาพฤติกรรม ทักษะคิด และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการเข้ามารับการรักษามี

การนำเอาวิชาเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการวิเคราะห์องค์กร ต้องใช้ความรู้และเครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์ เนื่องจากองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องควบคุมให้มีต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุด การบริการที่ดีที่สุด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคสูงสุด ดังนั้นการวิเคราะห์จึงต้องพิจารณาถึงการให้บริการที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และจะต้องมีผลผลิต คือการให้บริการที่ดีที่สุด ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม การทำวิจัยนี้ จะเน้นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาใช้บริการรักษาของผู้ป่วย เพื่อที่จะได้ทราบถึงจำนวนผู้ป่วย จำนวนครั้งที่กลับมา ลักษณะทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจน พฤติกรรม ทัศนคติ และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการวางแผน และก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานขององค์กรให้ดีขึ้น ได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) ต้องการทราบปัจจัยที่มีผลต่อการกลับเข้ามาใช้บริการรักษาของผู้ป่วย
- 2) ต้องการทราบทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

- 1) ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการกลับเข้ามาใช้บริการรักษาของผู้ป่วย และทัศนคติที่มีต่อองค์กร
- 2) ทราบถึงสาเหตุของการกลับมาใช้บริการ และไม่กลับมาใช้บริการของผู้ป่วย เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการ

1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการกลับเข้ามาใช้บริการรักษาของผู้ป่วยในสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 - มีนาคม พ.ศ.2542 เนื่องจากภาวะของโรคที่มีความเรื้อรัง โอกาสที่จะเกิดขึ้นต่างกัน การนับจำนวนครั้งในการกลับเข้ามาใช้บริการของผู้ป่วย จึงแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

- (1) ผู้ป่วยที่กลับมาใช้บริการ

การนับจำนวนครั้งจะนับในช่วงปี พ.ศ. 2540 - มีนาคม พ.ศ. 2542

- (2) ผู้ป่วยที่ไม่กลับมาใช้บริการ

การนับจำนวนครั้งจะนับในช่วงปี พ.ศ. 2540 - 2541 เพราะถือว่า ในช่วงปี พ.ศ. 2542 เป็นช่วงที่ผู้ป่วยพึงจะมาใช้บริการ จึงไม่นำมาพิจารณาว่าเป็นผู้ป่วยที่ไม่กลับมาใช้บริการ

1.5 นิยามศัพท์

H.N. หมายถึง เลขที่ลำดับของการลงทะเบียนผู้ป่วย (hospital number)

IPD หมายถึง หน่วยบริการผู้ป่วยใน (in-patient department) ผู้ป่วยจะต้องเข้ามาอนรักษากับโรงพยาบาล

OPD หมายถึง หน่วยบริการผู้ป่วยนอก (out-patient department) ผู้ป่วยจะเข้ามาใช้บริการในการตรวจสุขภาพ กับหน่วยบริการที่คลินิกผู้ป่วยนอก โดยไม่ได้เข้าอนพักรักษาในโรงพยาบาล เช่น ศัลยกรรม สูติรีเวช อายุรกรรม

ผู้ป่วยใหม่ (new patient) หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกเป็นครั้งแรก และจะได้รับบัตรประจำตัวที่ได้ให้หมายเลขที่โรงพยาบาล (hospital number :H.N.) เพื่อใช้ติดต่อกับโรงพยาบาลในคราวต่อไป

ผู้ป่วยเก่า (re-visit patient) หมายถึง ผู้ป่วยที่เคยมารับบริการตรวจรักษาแล้วครั้งหนึ่งหรือหลายครั้ง

ผู้ป่วยเก่าที่ไม่กลับมาใช้บริการ หมายถึง ผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษเพียงครั้งเดียวในช่วงปี พ.ศ. 2540 - ปี พ.ศ. 2541

ผู้ป่วยที่กลับเข้ามาใช้บริการ หมายถึง ผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษตั้งแต่ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป

ผู้ป่วยจำหน่าย (in-patient discharge) หมายถึงผู้ป่วยที่แพทย์มีคำสั่งอนุญาตให้ออกจากโรงพยาบาลหลังจากที่ได้นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลระยะหนึ่ง ทั้งนี้รวมถึงผู้ป่วยที่ถึงแก่กรรม (in-patient death) ในโรงพยาบาลด้วย

ผู้ป่วยส่งตัวมารักษาพยาบาลต่อ (refer) หมายถึง ผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจรักษาจากสถานพยาบาลอื่น แต่แพทย์ผู้ตรวจต้องการส่งตัวผู้ป่วยมายังโรงพยาบาลที่มีความพร้อมมากกว่า เพื่อการรักษาในขั้นต่อไป

หน่วยเวชระเบียนผู้ป่วยนอก (out-patient unit) เป็นด่านแรกของโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยจะติดต่อกับ และรับบริการในการตรวจรักษา มีเจ้าหน้าที่เวชสถิติทำหน้าที่คัดกรอง (screen) ผู้ป่วยส่งไปยังห้องตรวจ และคลินิกต่าง ๆ ตามอาการป่วย นอกจากนี้ยังรับผิดชอบเกี่ยวกับการลงทะเบียน บันทึกรายละเอียดประวัติ และการจัดระบบเวชระเบียนผู้ป่วยนอก จัดทำคหระณีนีผู้ป่วย และเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (primary data) ลงในจานแม่เหล็ก (hard disk) ของระบบคอมพิวเตอร์

หน่วยเวชระเบียนผู้ป่วยใน (in-patient unit) มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการลงทะเบียนรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล (admission) การลงทะเบียนการจำหน่ายผู้ป่วยใน (discharge) การเก็บข้อมูลเบื้องต้นของผู้ป่วยใน ทั้งในด้านการรักษาพยาบาล ความเจ็บป่วย และผลการรักษา