

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันภาวะการเจ็บป่วยด้วยสาเหตุที่ป้องกันได้ของคนไทยเพิ่มจำนวนมากขึ้น โดยเฉพาะโรคหัวใจ และผลจากอุบัติเหตุ อีกทั้งภาวะสังคมที่ผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้นในอัตราที่รวดเร็วมก ซึ่งนอกจากจะส่งผลให้การเติบโตทางเศรษฐกิจชะลอตัวลงแล้ว ยังต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพและการรักษาพยาบาลผู้สูงอายุมากขึ้นด้วย ดังนั้น รัฐบาลจึงได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชน ด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนไทยและให้การคุ้มครองทางสังคม ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ สุขภาพแข็งแรง และ มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาที่สำคัญ อาทิ ขยายการประกันสุขภาพถ้วนหน้า การลดอัตราการเจ็บป่วย โดยให้ประชาชนมีการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาเพิ่มขึ้น เพราะองค์การอนามัยโลกชี้ให้เห็นว่า การมีประชากรที่สุขภาพแข็งแรงจะมีผลโดยตรงต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และลดปัญหาความยากจนได้ (รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคม, 2548 : ออนไลน์)

แนวคิดปัจจุบันในการปฏิรูประบบสุขภาพได้เปลี่ยนจากการเน้นเรื่อง “สุขภาพเสีย (Ill health)” มาเป็นเรื่อง “สุขภาพดี (Good health)” กล่าวคือ เน้นไปที่การดูแลสุขภาพให้แข็งแรงเพื่อป้องกันการเจ็บป่วย โดยก่อนหน้านี้นักวิชาการแพทย์ให้การรับรองเฉพาะการรักษาโดยใช้ยาหรือวิธีการที่เรียนในโรงเรียนแพทย์แบบใหม่ที่เรียกว่า “การแพทย์หลัก (Main stream medicine)” เท่านั้น แต่ปัจจุบันได้มีการยอมรับวิธีการรักษาโรคแบบดั้งเดิม รวมไปถึงวิธีการรักษาด้วยธรรมชาติโดยไม่ใช้ยาที่เป็นสารเคมี (Natural medicine) อาทิ การผ่อนคลายความเครียด โดยการฝึกสมาธิ การใช้สมุนไพร การฝังเข็ม และการนวด ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการรักษาและบำบัดโรคอย่างได้ผล มีศัพท์เรียกทางการแพทย์ว่า “การแพทย์ทางเลือก (Alternative medicine)” (แผนพัฒนาสุขภาพ ฉบับที่ 9 ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2545-2549), 2545 : ออนไลน์) โดยมีรูปแบบของการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม คือ ให้ความสนใจผู้ป่วยอย่างรอบด้าน ทั้งสภาพร่างกาย จิตใจ สังคม ความเป็นอยู่และสิ่งแวดล้อม การแพทย์ทางเลือกเป็นที่แพร่หลายและรู้จักกันมากขึ้น เนื่องจากมีโรคจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถรักษาให้หายได้จากการแพทย์แผนปัจจุบัน เช่น มะเร็ง เอ็ดส์ อาการปวดเรื้อรัง โรคที่เกิดจากความเสื่อมของร่างกาย เช่น สมอ

เสื่อม ซ่อเสื่อม รวมถึงความพิการที่เกิดจากโรคต่างๆ เป็นต้น ทำให้ผู้ป่วยเหล่านี้แสวงหาทางรักษา โดยวิธีอื่นๆ นอกจากการรักษาทางแพทย์แผนปัจจุบัน (สุขจันทร์ พงษ์ประไพ, 2548 : ออนไลน์) สำหรับประเทศไทยมีการดูแลสุขภาพและบำบัดรักษาแบบการแพทย์แผนไทย มาตั้งแต่ก่อนประวัติศาสตร์ ประกอบด้วยการใช้สมุนไพร หัตถบำบัด การรักษากระดูกแบบดั้งเดิม และการใช้ พุทธศาสนา หรือพิธีกรรม ทั้งนี้ การบำบัดโรคตามแพทย์แผนไทยมักใช้วิธีการรักษาหลากหลาย วิธี เพื่อให้ได้ผลรักษาทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น การใช้ธรรมชาติบำบัด กายภาพบำบัด จิตบำบัด และการใช้ยา เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะเป็นการแพทย์แบบองค์รวม (ศูนย์เครือข่ายความรู้วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547 : ออนไลน์)

การแพทย์ทางเลือกถูกนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพของประชากรไทยมากขึ้น ทั้งในมิติของการบำบัดรักษาโรค และการป้องกันการเกิดโรค โดยจากรายงานการศึกษาของสำนักนโยบาย และแผนสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2540 พบว่าโรงพยาบาลทั่วไป หรือโรงพยาบาลศูนย์ มีการดำเนินงานด้านการแพทย์ทางเลือก ร้อยละ 13.98 และเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 52.17 ในปี พ.ศ. 2546 จากผลการสำรวจและประเมินสถานการณ์การให้บริการการแพทย์ ทางเลือกในโรงพยาบาลและสถานบริการสุขภาพ เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2546 ของกองการแพทย์ ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 3.73 เท่า (มณฑกา ชีรัชย์สกุล, 2548 : ออนไลน์) นอกจากนั้นยังได้มีการก่อตั้งกองการแพทย์ทางเลือก กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุขขึ้นในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2545 โดยกำหนดวิสัยทัศน์ ที่จะพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อการพึ่งตนเองของชาวไทยและชาวโลก (กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2548 : ออนไลน์) โดยปัจจุบันภาครัฐ ได้สนับสนุนให้หน่วยงานหรือองค์กรด้านสุขภาพนำเอาการแพทย์ทางเลือกไปเป็นส่วนหนึ่ง ในการบำบัดรักษา ร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบัน รวมไปถึงการส่งเสริมและพัฒนาในเชิงพาณิชย์ เพื่อเป็นจุดขายของประเทศ ซึ่งรัฐบาลได้ประกาศนโยบายผลักดันและส่งเสริมให้ประเทศไทย เป็นศูนย์กลางสุขภาพของภูมิภาคเอเชีย (Medical hub of Asia) อีกด้วย (มาตรการกฎหมายคุ้มครอง ภูมิปัญญาไทยด้านสาธารณสุข, 2548 : ออนไลน์)

จังหวัดเชียงรายมีวัฒนธรรมดั้งเดิมของชาวล้านนาที่สั่งสมสืบทอดมาเป็นเวลานาน จนกลายเป็นพื้นฐานแนวความคิดสำคัญของภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์ความรู้ในการป้องกัน และดูแลสุขภาพแบบพื้นบ้านล้านนาหรือภูมิปัญญาหมอเมืองที่มีการอนุรักษ์และสืบทอด อยู่จนถึงปัจจุบัน (ยิ่งยง เทาประเสริฐ และกันยานุช เทาประเสริฐ, 2547) และเพื่อตอบสนองนโยบาย ของภาครัฐ สาธารณสุขจังหวัดเชียงราย ได้สนับสนุนให้โรงพยาบาลของรัฐบาลทุกแห่งภายใน จังหวัด จัดตั้งแผนกที่ให้การดูแลและรักษาผู้ป่วยโดยใช้วิธีการทางการแพทย์ทางเลือกขึ้นมา

โดยเฉพาะ โดยได้รับความสนใจจากประชาชนจำนวนหนึ่ง ทั้งผู้ที่เป็นผู้ป่วยของโรงพยาบาล และประชาชนทั่วไปที่ใส่ใจในการดูแลสุขภาพก่อนเกิดการเจ็บป่วย โดยในจังหวัดเชียงรายยังมีการให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเอกชนและผู้ประกอบการอื่นๆ ที่ไม่ใช่โรงพยาบาลอีกด้วย ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านการให้บริการการแพทย์ทางเลือกให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการบำบัดรักษา การป้องกันโรค และเสริมสร้างสุขอนามัยที่ดีแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาพฤติกรรมและปัญหาในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และปรับปรุงการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลและองค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่โรงพยาบาล ที่ให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือกให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
3. ทำให้ทราบปัญหาในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
4. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และปรับปรุงการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลและองค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่โรงพยาบาล ที่ให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือกให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การกระทำของผู้ป่วยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก ในด้านลักษณะของผู้ป่วย สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการจากการเข้ารับบริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ บทบาทของกลุ่มต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โอกาสในการใช้บริการ ช่องทางหรือแหล่งที่ไปใช้บริการ เกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการ และความรู้สึกต่อคุณภาพภายหลังจากใช้บริการ

การแพทย์ทางเลือก หมายถึง กระบวนการทางการแพทย์เกี่ยวกับการตรวจวินิจฉัย บำบัดรักษา ป้องกันโรค หรือการส่งเสริมฟื้นฟูสุขภาพด้วยวิธีการใดๆ ก็ตาม ที่ไม่ใช่วิธีการทางการแพทย์หลักหรือการแพทย์แผนปัจจุบัน อาทิ อายุรเวช สมุนไพร โยคะ การอยู่ไฟ ฝึกสมาธิ หรือปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐาน การใช้มือและนิ้วมือในการกดจุดตำแหน่งที่สำคัญของร่างกาย การใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ คือ เข็ม ฝังลงในตำแหน่งต่างๆ ของร่างกาย การบำบัดรักษาด้วยน้ำมันหอมระเหยซึ่งได้จากพืช เป็นต้น

ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการการแพทย์ทางเลือกจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย

โรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย หมายถึง โรงพยาบาลที่ให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือก จำนวนทั้งสิ้น 3 แห่ง ได้แก่ 1) โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ 2) โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ และ 3) โรงพยาบาลค่ายเม็งรายมหาราช