

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันภาวะมีบุตรยากเป็นปัญหาด้านสาธารณสุขที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะในสังคมเขตเมือง เนื่องจากวิถีชีวิตของคนหนุ่มสาว ที่ต้องขวนขวายด้านการศึกษาและเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว ยังต้องเร่งทำงานเพื่อสร้างฐานะและความพร้อมก่อนการสร้างครอบครัว จึงเป็นผลให้ต้องเข้าสู่ชีวิตสมรสเมื่อมีอายุมากขึ้น ทำให้ช่วงเวลาของวัยเจริญพันธุ์ในสตรีนั้นสั้นลง โดยบางรายอาจจะสั้นจนไม่สามารถมีบุตรได้อีก ซึ่งโดยธรรมชาติความสามารถในการมีบุตรจะลดลงเรื่อยๆ ในสตรีที่มีอายุเกิน 35 ปี รวมทั้งโอกาสพบความผิดปกติต่างๆจะมากขึ้น ทั้งในฝ่ายชาย เช่น ไม่มีตัวอสุจิในน้ำเชื้อ และฝ่ายหญิง เช่น มีปัญหาที่ปากมดลูก ต่อมดลูก ท่อนำไข่และการตกไข่ตลอดจนไม่ทราบสาเหตุ ซึ่งความผิดปกติดังกล่าว อาจนำมาสู่ปัญหาภาวะมีบุตรยากได้ การมีบุตรยากนอกจากเป็นปัญหาด้านสาธารณสุขแล้วยังก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมตามมาหลายประการ เช่น ปัญหาครอบครัว และปัญหาด้านจิตใจ เนื่องจากคู่สมรสมักจะได้รับแรงบีบคั้นจากญาติและ ผู้คนรอบข้างเพื่อให้มีทายาทสืบสกุล<sup>1</sup>

ข้อมูลตัวเลขทางสถิติปัจจุบันของจำนวนคู่สมรสที่มีปัญหาภาวะมีบุตรยากในประเทศไทย ยังไม่มีรายงานที่ชัดเจน แต่จากสถิติปัจจุบันของกระทรวงสาธารณสุขพบว่าประเทศไทยมีคู่สมรสจำนวนประมาณ 1.5 ล้านคู่และประมาณร้อยละ 10 - 15 ของคู่สมรสจะมีปัญหาภาวะมีบุตรยาก<sup>2</sup> และหากคู่สมรสที่ต้องการการรักษาด้วยวิธีการแพทย์ จะมีโอกาสประสบความสำเร็จจากการตั้งครรภ์ต่อการรักษาเพียงร้อยละ 10-36 เท่านั้นซึ่งแล้วแต่ระดับความผิดปกติ วิธีการรักษา ความสามารถของแพทย์และเทคโนโลยีที่ใช้ สำหรับแนวทางการตรวจรักษาภาวะมีบุตรยากขึ้นกับ ความผิดปกติที่ตรวจพบเป็นหลัก แล้วจึงให้การรักษาตามสาเหตุต่างๆ ซึ่งวิธีการรักษาใน

<sup>1</sup> พวงเพ็ญ ริมดุสิต, ความก้าวหน้าในหลักการและวิธีการแก้ไขปัญหามีบุตรยาก, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง, 2533), หน้า 5.

<sup>2</sup> ทะทัย เทพพิสัยและอรุสา เทพพิสัย, การมีบุตรยาก (กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯเวชสาร, 2533), หน้า 287.

<sup>3</sup> สมชาย สุวจนกรณ์, เอกสารประกอบการสอนเรื่องแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยมีบุตรยากและเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535, หน้า 2.

<sup>4</sup> เรื่องเดียวกัน.

<sup>5</sup> หน่วยชีววิทยาการเจริญพันธุ์ ภาควิชาสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ภาวะมีบุตรยาก : ความรู้ทั่วไปสำหรับประชาชน, 2545. (แผ่นพับ)

ปัจจุบันมีมากมายหลายวิธีได้แก่ การผสมเทียมและการใช้เทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์แบบต่างๆ โดยมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งของการรักษาตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป

ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานพยาบาลที่ให้บริการรักษาภาวะมีบุตรยากหลายแห่ง ส่วนใหญ่เป็นสถานพยาบาลประเภทรักษาตามสาเหตุเบื้องต้น เปิดให้บริการกระจายอยู่ตามอำเภอต่างๆ และมีสถานพยาบาลที่รักษาภาวะมีบุตรยากด้วยเทคโนโลยีขั้นสูงจำนวน 5 แห่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นสถานพยาบาลของราชการ 1 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ส่วนโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เชียงใหม่สูตินรีเวชคลินิก อภิชาติคลินิก และคลินิกกัลพัฒนการแพทย์ เป็นสถานพยาบาลของเอกชน ซึ่งโดยเฉพาะคลินิกกัลพัฒนการแพทย์ เป็นคลินิกรักษาผู้มีบุตรยากของเอกชน ที่มีความพร้อมด้านบุคลากรทางการแพทย์สูงสุด<sup>6</sup>

คลินิกกัลพัฒนการแพทย์ หรือ บริษัท เชียงใหม่รวมทุนการแพทย์ จำกัด ตั้งอยู่ที่เลขที่ 6 ซอย 7 ถนน สิริมังคลาจารย์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นคลินิกสำหรับการบริการให้คำปรึกษา ตรวจวินิจฉัยและการรักษาผู้มีภาวะมีบุตรยาก (Infertility) และสตรีตั้งครรภ์ที่มีความเสี่ยงสูง (High Risk Pregnancy) โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและเทคโนโลยีทางชีววิทยาการเจริญพันธุ์ขั้นสูง ทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล แต่เนื่องจากการตรวจวินิจฉัยเพื่อหาสาเหตุและการรักษาค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อนเกี่ยวข้องกับข้อจำกัดของหลายปัจจัย ทำให้ต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ตลอดจนผลการตรวจรักษาที่แม้จะสามารถแก้ไขความผิดปกติได้ แต่ไม่ได้หมายความว่าคู่สมรสมีบุตรยากจะสามารถตั้งครรภ์ได้ในเดือนถัดไป เพราะแม้คู่สมรสที่ปกติก็ยังมีอัตราการตั้งครรภ์ ร้อยละ 25 ต่อรอบเดือนเท่านั้น<sup>7</sup> แพทย์จึงมักแนะนำให้รักษาด้วยวิธีการเดิมเป็นเวลายาวนาน 3-4 รอบเดือนก่อนที่จะเปลี่ยนไปรักษาด้วยวิธีอื่นต่อไป ฉะนั้นการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษา อัตราความสำเร็จและความเสี่ยง กระบวนการให้บริการของคลินิก ตลอดจนความอดทนและความพร้อมทางการเงินของคู่สมรส จึงมีผลต่อการกลับมาใช้บริการที่คลินิก ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษา ระดับความพึงพอใจของสตรีมีบุตรยากต่อการบริการของคลินิกกัลพัฒนการแพทย์ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาางานบริการสำหรับสถานพยาบาลหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการรักษาผู้มีบุตรยากต่อไป

<sup>6</sup> สัมภาษณ์ วราภรณ์ ภิรมย์เลิศอมร นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ คลินิกกัลพัฒนการแพทย์, กันยายน

<sup>7</sup> หะทัย เทพพิสัยและอรุสา เทพพิสัย, การมีบุตรยาก, หน้า 288 .

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของคลินิกรักษาผู้มีบุตรยาก : กรณีศึกษาคลินิก กุลพัฒนการแพทย์

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความพึงพอใจ**<sup>8</sup> หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่ใช้บริการในสถานที่นั้นหรือข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้น เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด โดยประเมินจากแบบสอบถาม

**ลูกค้า** หมายถึง สตรีมีบุตรยาก<sup>9</sup> หรือสตรีที่มีภาวะการลดลงของความสามารถในการมีบุตรโดยที่คู่สมรสอยู่ร่วมกันและมีความสัมพันธ์ทางเพศอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่ได้คุมกำเนิดเป็นระยะเวลา 1 ปีหรือนานกว่าแล้วยังไม่มีการตั้งครรภ์ ต่างจากการเป็นหมันซึ่งหมายถึงภาวะที่ไม่สามารถมีบุตรได้เลย

**บริการของคลินิก**<sup>10</sup> หมายถึง กิจกรรมหรือการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ และสิ่งของที่ได้กระทำขึ้นแก่ผู้เข้ารับบริการตรวจรักษาภาวะมีบุตรยาก ผ่านเครื่องมือทางการแพทย์ของคลินิกกุลพัฒนการแพทย์ ได้แก่

1. ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีขีดความสามารถในการวินิจฉัยและตรวจรักษาความผิดปกติ การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ ความสามารถในการควบคุมอาการข้างเคียง ภาวะแทรกซ้อน ความเจ็บป่วยและความเสี่ยงจากการรักษา และความละเอียดของการตรวจวินิจฉัย และมาตรฐานการรักษาของแพทย์ และการจัดหาแพทย์ที่เจาะจงให้เป็นผู้รักษามาทำการรักษาได้
2. ด้านราคา หมายถึง ความเหมาะสมของค่ารักษาพยาบาลหรือค่าใช้จ่ายในการรักษา เช่น ค่าตรวจ ค่ายา และเวชภัณฑ์ ฯลฯ เป็นต้น
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง สถานที่ หรือ ท่าเลที่ตั้งใกล้ที่พักหรือที่ทำงาน และความสะดวกในการเดินทางมาคลินิกของผู้รับบริการ

<sup>8</sup> ทักษิณี สันติพงศ์ศุภกร และคณะ, รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น.

<sup>9</sup> ชีระพร วุฒยวนิช และคณะ ,เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง สหศาสตร์ใหม่สำหรับผู้มีบุตรยาก, โรงแรมเชียงใหม่ เชียงราย, พฤษภาคม, 2544.

<sup>10</sup> สัมภาษณ์ วรรณณ์ ภิรมย์เลิศอมร เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ คลินิกกุลพัฒนการแพทย์.

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของคลินิกหรือรูปแบบการให้บริการ ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัดงานหุมนุ่มเด็กตลอดแก้ว กิจกรรมวิชาการให้ความรู้แก่ประชาชน เป็นต้น และวารสารกุลพัฒนการแพทย์ในด้านรูปแบบและเนื้อหา

5. ด้านพนักงาน หรือบุคคล หมายถึง ความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีของพนักงาน เช่น การพูดจา ความเป็นกันเอง ความมีน้ำใจ เป็นต้น ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรอบรู้ของพนักงานในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของพนักงาน การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นและการติดตามงานของพนักงาน และการให้บริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาทางโทรศัพท์ของพนักงาน

6. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ความปลอดภัยและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในคลินิก ความเหมาะสมของการตกแต่งและบรรยากาศต่างๆ ภายในคลินิก และความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน

7. กระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนการรักษาที่ทำให้สามารถใช้บริการได้สะดวกสบาย การให้คำปรึกษาก่อนการรักษา ระหว่างการรักษา และหลังการรักษา การรักษาผลประโยชน์ ความเป็นส่วนตัว และความลับของผู้รับบริการ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการรักษา เช่น การแสดงความคิดเห็น ข้อจำกัด หรือความพร้อมด้านเวลา การเดินทางมารับบริการ และการเงิน เป็นต้น ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดคลินิก การนัดหมายล่วงหน้ากับแพทย์ตามเวลาที่ต้องการ และการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจได้ครบถ้วน เช่น ด้านขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่ายการรักษา ภาวะแทรกซ้อน ความเสี่ยงและอาการข้างเคียง สาเหตุความผิดปกติของผู้รับบริการและผลการรักษา เป็นต้น

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของสตรีมีบุตรยาก ต่อการบริการตรวจรักษาภาวะมีบุตรยากของคลินิกกุลพัฒนการแพทย์
2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ สำหรับสถานพยาบาลหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการรักษาผู้มีบุตรยากต่อไป