

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสถานการณ์ของสังคมในยุคปัจจุบันที่เศรษฐกิจตกต่ำ จนทำให้ประเทศชาติต้องกู้ยืมเงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึง การเจ็บป่วยเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลให้ประชาชนต้องคืนชนต่อผู้เพื่อความสุขภาพดีและสามารถประกอบกิจการงานในหน้าที่ของตนเองต่อไปได้ ทำให้ทุกฝ่ายต้องร่วมมือร่วมใจกันประหยัด การให้บริการการรักษาที่ดีมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ประหยัด ทั้งเวลา และกำลังเงิน จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการ การจัดบริการของทางโรงพยาบาลต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งในด้านคุณภาพของการบริการที่ดี ทำให้โรงพยาบาลมีความพยายามที่จะพัฒนาปรับปรุงระบบงาน เพื่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้ขึ้น (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2547 : 15)

สำหรับประเทศไทยได้มีผู้ที่ศึกษา และนำเอาเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988 : 41-50) มาใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ แต่ยังมี ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเป็นเครื่องมือ ที่ใช้ในการ ประเมินคุณภาพบริการ ทำให้สามารถที่จะค้นหาและสามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าเป็นพื้นฐานเบื้องต้นในการเตรียมสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพได้ถูกต้อง ซึ่งใน ประเมินคุณภาพบริการนั้นมีเกณฑ์ชี้วัด 5 ประการ ที่เรียกว่า SERVQUAL หรือ RATER ซึ่งได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ความเอาใจใส่ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เครื่องมือนี้มีข้อดี คือ การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ การประกันคุณภาพ วิธีการ ระบบและเทคโนโลยี การตระหนักถึงคุณภาพ การฝึกอบรม การมีส่วนร่วม การเป็นที่รู้จัก และการยอมรับนับถือ

โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลรัฐบาล ขนาด 549 เตียง ที่มีหน้าที่ส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูอย่างเชื่อมโยงต่อเนื่องทั้งระดับปฐมภูมิ และทุติยภูมิ ตติยภูมิ ทั้งเชิงรับและเชิงรุก ในการให้บริการประชาชนในเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด มีบุคลากรเป็นข้าราชการ 639 คน ลูกจ้างประจำ 173 คน และลูกจ้างชั่วคราว 624 คน รวม 1,436 คน ในปี พ.ศ. 2551 มีผู้ป่วยนอกที่เข้ารับบริการ จำนวน 80,555 คน และเป็นโรงพยาบาลที่รับนโยบาย 30 บาทของรัฐบาล โดยถือการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation ; HA) เป็นเงื่อนไขจำเป็นที่นำไปสู่การสร้างหลักประกันว่าประชาชนจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ และเป็นแนวทางการพัฒนางานคุณภาพของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและการวัดคุณภาพการบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีการให้บริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจ (Patient Satisfaction) เป็นวิธีการในการประกันคุณภาพที่สำคัญอันหนึ่ง คือ การประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานในการแก้ไขหรือปรับปรุงการบริการได้ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2543 : 5)

สำหรับหน่วยงานที่มีความสำคัญและเป็นสถานบริการด่านแรกของโรงพยาบาล ซึ่งถือเป็นจุดที่มีปฏิสัมพันธ์สูงสุดของระบบบริการกับชุมชน คือ แผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นแผนกที่มีผู้มารับบริการมาก และดูเหมือนว่าจะเป็นสถานบริการที่มีศักยภาพสูงสุดในการให้บริการในมุมมองของผู้บริการ (ยงยุทธ์ พงษ์สุภาพ. 2541 : 32) ซึ่งส่วนที่มีความสำคัญอีกส่วนในการให้บริการ คือ ฝ่ายเภสัชกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยนอก เป็นส่วนที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นงานด้านหน้าที่จะได้บริการผู้ป่วยโดยตรง ดังนั้น ณ จุดนี้หากเภสัชกรสามารถทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ จากความเข้าใจและสัมผัสได้ถึงความห่วงใยต่อการใช้ยาของผู้มารับบริการ

การให้บริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกหรือเรียกกันส่วนใหญ่ว่า การจ่ายยาผู้ป่วยนอกนั้น หัวใจของการของการให้บริการดังกล่าวคือ ความรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม และให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ยาที่ได้รับเป็นอย่างดี ดังนั้นการที่เภสัชกรได้มอบยาให้กับผู้ป่วยที่มารับบริการด้วยตนเอง จะทำให้การบริการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุดตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังมีรายงานการศึกษาทั้งในต่างประเทศและประเทศไทยเองที่แสดงให้เห็นว่า หากผู้ป่วยได้รับบริการจากเภสัชกรในการให้ความรู้เรื่องยา อธิบายถึงความจำเป็นในการใช้ยา

และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ยา จะช่วยให้ผู้ป่วยใช้ยาตามแพทย์สั่งได้ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้ผลการรักษาดีขึ้น ควบคุมโรคได้ดีขึ้น และยังสามารถลดความจำเป็นที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลของผู้ป่วย โรคเรื้อรังลงได้ (กิตติ พิทักษ์นิตินันท์, ธิดา นิงสานนท์ และมังกร ประพันธ์วัฒนะ. 2537 : 6) ดังนั้น เป้าหมายที่สำคัญในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก คือ การทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ปลอดภัยและประทับใจ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาคุณภาพบริการงานเภสัชกรรม แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการสำรวจผู้รับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จากนั้นผู้ศึกษาจะทำการเปรียบเทียบคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ผลที่ได้จากการศึกษาทำให้ทราบถึงคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการต่อกรบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงระบบการบริการ และแก้ไขในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมุติฐานในการศึกษา

1. คุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้รับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่องานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ประชากร คือ ผู้ที่มารับบริการที่งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกที่ โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด อ้างอิงจากข้อมูลในปีงบประมาณ 2550 จำนวน 278,119 คน (โรงพยาบาลร้อยเอ็ด. 2551 : 6)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการที่งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกที่ โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 399 คน ได้จากการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane)

3. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พฤษภาคม 2552

5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษา และอาชีพ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพบริการของการให้บริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

5.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

5.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

5.2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

(Responsiveness)

5.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ (Assurance)

5.2.5 ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ
(Empathy)

5.2.6 ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน (Zero defect)

5.2.7 ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต (Quality of life)

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพบริการ หมายถึง คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของ
ผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล ประกอบด้วย 7 ด้าน คือ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง การบริการที่ให้กับผู้ป่วยนั้น
ต้องแสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ผู้ป่วยที่สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของ
การบริการดังกล่าวได้ ซึ่งประกอบด้วย สถานที่ที่ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ วัสดุ
ที่ใช้ในการสื่อสาร รวมถึงลักษณะบุคลิกภาพ การแต่งกายของผู้ให้บริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ ต้องมี
ความสม่ำเสมอ ถูกต้องตามหลักวิชา ถูกต้องตามเทคนิค ถูกต้องตามเวลา และทำให้
ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นที่พึงได้
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มี
ความเต็มใจและความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการทันทีทันใด อย่างรวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้
และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือว่ารับบริการเพิ่มมากขึ้น
5. ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง พฤติกรรม
การดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ เช่น กิริยาท่าทาง และสีหน้าที่แสดงออกถึง
ความอ่อนโยน เป็นมิตร เต็มใจที่จะมีสัมพันธภาพด้วย ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ
นุ่มนวล ให้เกียรติผู้มาใช้บริการ
6. ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน หมายถึง ความถูกต้อง ปลอดภัยใน
การให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ตั้งแต่เริ่มแรกจนสิ้นสุดการให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำ
ในการใช้ยา ถูกต้อง ชัดเจน การใช้เทคโนโลยีเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

มีขั้นตอนการให้บริการ กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การบริการ มีผลจากอธิบายวิธีการใช้ยาที่ชัดเจน ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และ การให้บริการทุกขั้นตอนปฏิบัติได้ถูกต้อง โดยไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น

7. ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต หมายถึง การเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย ในการเพิ่มคุณค่าการให้บริการ ทางด้านร่างกายหรือจิตใจของผู้มารับบริการ เช่น มีการพัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง เมื่อรับประทานยาที่เคยได้รับ การเจ็บป่วยมีอาการดีขึ้น ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก การให้บริการคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ

แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ซึ่งบริการตรวจรักษาดูแลผู้ป่วยโดยตรวจ โรคต่างทั่วไปมีการให้บริการในวันเวลาราชการและเมื่อผู้รับบริการแล้วสามารถกลับไปรับประทานยาที่บ้านหรือปฏิบัติตามที่แพทย์แนะนำที่บ้านได้

ฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก หมายถึง ฝ่ายที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อให้บริการจ่ายยาให้กับผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามการรักษาของแพทย์

ระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงสร้างที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ การให้บริการ โดยแพทย์ การให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วยที่มาตรวจรักษาโรคในแผนกผู้ป่วยนอก โดยมาตรวจโรคทั่วไปในแผนกสูติ-นรีเวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม คลินิกเฉพาะโรค โดยไม่ได้พักรักษาค้างคืนในโรงพยาบาล

โรงพยาบาลร้อยเอ็ด หมายถึง โรงพยาบาลขนาดใหญ่มีจำนวนเตียง 549 เตียง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่อการบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกของผู้มารับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จากโรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ดต่อไป

2. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงระบบการบริการและแก้ไขในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด