

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การพัฒนาสุขภาพของประชาชน ถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคง รัฐบาลได้ให้ความสำคัญของการดูแลสุขภาพเป็นอย่างมาก โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการให้การรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน การรักษาพยาบาลยังเป็นส่วนที่สำคัญเนื่องจากผู้ป่วยมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งมาจากการเพิ่มของจำนวนประชากร รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ พฤติกรรมการบริโภค การขาดการดูแลร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรงและปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย อันจะส่งผลต่อสุขภาพของประชาชนโดยตรง จึงทำให้ประชาชนเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งพบว่ามีปัญหาในเรื่องการจัดการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ เครื่องมือทางการแพทย์ไม่เพียงพอหรือไม่ทันสมัย สถานที่ให้บริการไม่มีความสะอาดเหล่านี้เป็นต้น ส่งผลกระทบให้โรงพยาบาลมักให้บริการไม่ประทับใจ ไม่เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

ดังนั้น สถานบริการสาธารณสุขทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจึงมุ่งเน้นที่จะให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการสูงสุด ซึ่งตามหลักการบริหารแนวใหม่ถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุด ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการจะเป็นกระจกสะท้อนปัญหาที่แท้จริงของระบบบริการ ซึ่งจะต้องรับฟังและนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้าน สอดคล้องกับแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่มีเป้าหมายที่สำคัญคือ สร้างเอกภาพและธรรมาภิบาลในการอภิบาลระบบสุขภาพให้มีความสำคัญกับการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มุ่งเน้นการสร้างหลักประกันและการจัดบริการที่ครอบคลุมเป็นธรรม เห็นคุณค่าของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ และมียุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพที่สำคัญ 5 ประการ คือ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 : 2555 - 2559)

1. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคสุขภาพในการสร้างสุขภาพตลอดจนการพึ่งพาตนเองด้านสุขภาพบนพื้นฐานภูมิปัญญาไทย

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบเฝ้าระวัง เตือนภัย และการจัดการภัยพิบัติ อุบัติเหตุ และภัยสุขภาพ

3. ยุทธศาสตร์การมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน ควบคุมโรค และคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ เพื่อให้คนไทยแข็งแรงทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และปัญญา

4. ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานในทุกระดับเพื่อตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพในทุกกลุ่มเป้าหมาย และพัฒนาระบบส่งต่อที่ไร้รอยต่อ

5. ยุทธศาสตร์การสร้างกลไกกลางระดับชาติในการดูแลระบบบริการสุขภาพ และพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ

การบริการทางการแพทย์และการพยาบาล ถือเป็นหัวใจหลักของโรงพยาบาล ที่จำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการจึงเป็นความพยายามอย่างหนึ่งของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีการประกาศเป็นนโยบายดำเนินการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา ภายใต้โครงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต้องปฏิบัติ ตามนโยบายดังกล่าว ประชาชนในสภาพที่เป็นผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะ มาพร้อมกับความคาดหวังว่าการรักษาพยาบาลที่ได้รับนั้นเป็นการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ และเป็นบริการที่ประทับใจ ดังนั้น โรงพยาบาลเอกชนต้องเอาใจใส่เรื่องคุณภาพบริการตาม ความรู้สึกของผู้รับบริการจึงจะสามารถนำบริการเหล่านั้นให้ตอบสนองกับความต้องการ ของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เป็นสถานพยาบาล ของเอกชนที่ให้บริการตรวจวินิจฉัยและการบำบัดรักษาโรค รวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพและ การป้องกันควบคุมโรคแก่ประชาชนผู้รับบริการทุกระดับ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจ สูงสุดภายใต้มาตรฐานบริการสาธารณสุข โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการ คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ขึ้นตอนไม่ซับซ้อน ให้บริการที่ปลอดภัย ให้ ประชาชนทุกคนมีสิทธิเสมอภาคกันในการรับบริการสาธารณสุขที่เหมาะสม และได้มาตรฐาน

จากรายงานผลการปฏิบัติงานของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล พบว่า คุณภาพบริการในโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนลยังไม่ประสบความสำเร็จ เท่าที่ควรเนื่องจากยังมีปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการอยู่เรื่อย ๆ เช่น การรอตรวจล่าช้า ขึ้นตอนในการบริการ ใช้เวลานาน ไม่ได้รับความกระจ่างจากการให้ข้อมูล ของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น จากข้อร้องเรียนดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการทำให้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลลดลงด้วย (งานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล, 2556 : 21)

เพื่อเป็นการพัฒนาพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพจึงควรที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (HA) เพื่อจะนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการและเพื่อการรับรองสู่การเป็น โรงพยาบาลคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล มี 10 ตัวแปร คือ เพศ รายได้ ระดับการศึกษา ประเภทของการใช้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านพฤติกรรมพนักงาน ด้านข้อมูลการให้บริการ และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่ทำการวิจัย

โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

2. ระยะเวลาในการวิจัย

ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2556 – 30 มีนาคม 2557

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการที่มารับบริการในโรงพยาบาลมหาสารคาม อินเทอร์เน็ตในชั้นเน็ต จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2556 จำนวน 7,878 คน โดยใช้ จำนวนผู้รับบริการระหว่างเดือน เมษายน 2556 – เดือน มิถุนายน 2556 เป็นเวลา 3 เดือน เป็นฐานคิดคำนวณประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ (งานเวชระเบียนผู้ป่วยโรงพยาบาล มหาสารคามอินเทอร์เน็ตในชั้นเน็ต จังหวัดมหาสารคาม, 2556 : 18)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการในโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ต ในชั้นเน็ต จังหวัดมหาสารคาม ในปีงบประมาณ 2556 จำนวน 381 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย 10 ตัวแปร ดังนี้

4.1.1 เพศ

4.1.2 รายได้

4.1.3 ระดับการศึกษา

4.1.4 ประเภทของการใช้บริการ

4.1.5 ด้านสถานที่ให้บริการ

4.1.6 ด้านระบบการให้บริการ

4.1.7 ด้านพฤติกรรมพนักงาน

4.1.8 ด้านระยะเวลาให้บริการ

4.1.9 ด้านข้อมูลการให้บริการ

4.1.10 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตในชั้นเน็ต จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

- 4.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
- 4.2.3 ด้านการตอบสนองในการให้บริการ
- 4.2.4 ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ
- 4.2.4 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอให้ความหมายของข้อความของคำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เช่น ความพึงพอใจด้านการให้บริการต้อนรับ การให้ข้อมูลการรักษา เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการของ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งเดียวในจังหวัดมหาสารคาม ให้บริการตรวจวินิจฉัยและการบำบัดรักษาโรค รวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันควบคุมโรคแก่ประชาชน ผู้รับบริการทุกระดับ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดภายใต้มาตรฐานบริการสาธารณสุข

พนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย พนักงานต้อนรับ เป็นต้น

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่ได้รับการรักษาพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก หรือในห้องรักษาฉุกเฉินของโรงพยาบาล หรือผู้ที่รับการศัลยกรรมผ่าตัดเล็ก (Minor Surgery) หรือพักในโรงพยาบาลไม่เกิน 6 ชั่วโมง และแพทย์มีคำสั่งให้กลับไปพักรักษาตัวที่บ้านได้

ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลอย่างน้อย 12 ชั่วโมงติดต่อกัน หรือกว่านั้น ซึ่งต้องลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยใน และต้องเสียค่าห้อง และค่าอาหารประจำวันในการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความคิดเห็นตลอดจน ปฏิติยาตอบสนองที่ดีหรือประทับใจที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ

การบริการ หมายถึง การให้ความสะดวก อำนวยความสะดวกสบายให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึก

ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่ง อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัสและการบริการนั้นเป็นนามธรรม สามารถรับรู้ได้

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุก ครั้งของการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่า บริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้

การตอบสนองในการให้บริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกต่อการมารับบริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการบริการอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ไม่เกิดความรู้สึกวุ่นวาย มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยกิริยามารยาทที่ดีและสุภาพในการ ให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้อ ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการเข้าใจความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้วางแผนระบบการให้บริการและพัฒนาคุณภาพการ บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ
2. เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน เพื่อพัฒนาองค์กร และพัฒนาระบบ บริการให้เป็นมาตรฐาน
3. นำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา ฝึกรวมพนักงาน โรงพยาบาลในส่วนของการทำงานที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการดียิ่งขึ้น