

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลมาจากการพัฒนาประเทศกว่า 3 ทศวรรษที่ผ่านมาส่งผลให้ปัญหาสุขภาพอนามัยของประชาชนเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น (กรมการแพทย์, 2541 : 5 - 6) ดังนั้นการพัฒนาสาธารณสุขเพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสาธารณสุขของประชาชนจึงเป็นการยกระดับคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการบริการ ซึ่งยังคงต้องดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อการพัฒนาการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร ในกระบวนการดูแลสุขภาพและการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น มีการใช้สื่อสาธารณะต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างพฤติกรรมที่ถูกต้องแก่ประชาชน

การพยาบาลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสาธารณสุขและมีความสำคัญมากที่สุดของระบบบริการสาธารณสุข เนื่องจากเป็นระบบบริการที่เป็นพื้นฐานของระบบและมีจำนวนบุคลากรมากที่สุดในระดับของสถานบริการสาธารณสุข (กองการพยาบาล, 2542 : 15 - 18) การพัฒนาระบบบริการพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาและดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลที่สามารถตอบสนองปัญหาด้านสุขภาพอนามัยและความพึงพอใจในระบบบริการแก่ประชาชน โดยมีเป้าหมายให้เกิดการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ครอบครัว และ ชุมชน ได้อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ดังนั้นในกระบวนการของการพัฒนาการพยาบาล จึงมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ กลวิธี รูปแบบการทำงานและเทคนิคปฏิบัติการพยาบาลอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการเจ็บป่วยและปัญหาสุขภาพอนามัยของประชาชน โดยมียุทธศาสตร์ของการพัฒนาระบบข้อหนึ่งที่ว่า "ต้องเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรพยาบาลในสถานบริการสาธารณสุขระดับภูมิภาคและท้องถิ่นให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม"

ล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมในท้องถิ่นได้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานนั้นๆ เป็นหลัก" โดยมีแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาพฤติกรรมบริการให้บริการพยาบาลของบุคลากรและมีการจัดสิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่ ในโรงพยาบาลให้เหมาะสมเป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการ เช่น เสริมสร้างค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมและจิตวิญญาณในการให้บริการที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน รวมทั้งเป็นการพัฒนามาตรฐานการพยาบาลให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานวิชาชีพเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล

นอกจากนั้นการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นแรงผลักดันให้โรงพยาบาลชุมชนต้องปรับตัวด้านการบริหารจัดการและการให้บริการที่ต้นทุนต่ำแต่มีคุณภาพสูงและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยการให้ความสำคัญกับการจัดสิ่งแวดล้อมในการให้บริการอย่างเหมาะสมเพราะมีผลโดยตรงต่อสุขภาพทางกายและยังส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้รับบริการด้วย ทำให้เกิดภาวะความเครียด เกิดความสับสน มึนงง ใจสั่น เนื่องจากความร้อนอุณหภูมิที่ไม่เหมาะสมและการระบายอากาศที่ไม่ดี ส่งผลให้โรคที่ต้นกำเนิดเป็นอยู่เกิดกำเริบและมีอาการรุนแรงขึ้นได้ เช่น โรคกระเพาะอาหารอักเสบ โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ เป็นต้น (กองการพยาบาล, 2537 : 48 – 50)

การจัดสิ่งแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมยังสามารถเป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อจากผู้ป่วยโรคติดต่อเรื้อรัง โดยเฉพาะโรคระบบทางเดินหายใจ ซึ่งสามารถแพร่กระจายได้ง่ายในบริเวณที่มีอากาศถ่ายเทน้อย ระบบการระบายอากาศไม่ดี ทำให้ผู้รับบริการหรือผู้ป่วยทั่วไปสามารถได้รับเชื้อและทำให้ป่วยด้วยโรคติดต่อนั้นๆ ได้โดยไม่รู้ตัว ยกตัวอย่าง เช่น วัณโรคปอดเป็นโรคติดต่อที่ควรให้ความสำคัญเพราะแหล่งแพร่เชื้อที่สำคัญ คือผู้ป่วยวัณโรค เมื่อผู้ป่วยไอ จาม หัวเราะ ร้องเพลง หรือพูดคุย จะมีอนุภาคละอองเสมหะขนาดไมครอนถูกขับออกทางปากและจมูกซึ่งการไอแต่ละครั้งทำให้เกิดอนุภาคจำนวนตั้งแต่ 0 – 3,500 หน่วย และการจามอาจมีมากถึง 1 ล้านหน่วย เชื้อโรคที่ถูกขับออกมาสามารถล่องลอยอยู่ในอากาศได้นานกว่า ชั่วโมง ถ้าการระบายอากาศบริเวณนั้นไม่ดี และอยู่ในที่มีผู้คนหนาแน่นจะทำให้เกิดการเสี่ยงต่อการติดเชื้อได้ง่าย (Hiroshi Nakajima, 1995 อ้างใน กองวัณโรค กรมควบคุมโรคติดต่อ, 2539) และการศึกษายังพบว่าในที่ที่แสงสว่างส่องไม่ถึง เชื้อวัณโรคสามารถมีชีวิตอยู่ได้นาน 8 – 10 วัน และอาจมีชีวิตอยู่ได้นานถึง 3 ปี ในสิ่งแวดล้อมที่ปิด เช่น ห้องที่ปิดประตูและหน้าต่างโดยไม่มีการระบายอากาศ (องค์การอนามัยโลก, 2539)

ดังนั้นโรงพยาบาลชุมชนซึ่งจัดเป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอที่มีความสำคัญยิ่งต่อสุขภาพประชาชนในชนบทโดยให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสานตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท โรงพยาบาลชุมชนจึงเป็นส่วนสำคัญของระบบบริการสุขภาพในปัจจุบัน ซึ่งมีวิทยาการและเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศได้เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ประชาชนหรือผู้รับบริการมีโอกาสได้รับข้อมูล ข่าวสารดีขึ้น สะดวกและรวดเร็วขึ้น ทำให้การบริการเพิ่มมากขึ้น ระบบบริการสุขภาพจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนไปให้สอดคล้องกับความสลับซับซ้อนที่มีเพิ่มมากขึ้น ความไม่เข้าใจกันและความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการ ผู้รับบริการหรือองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการทาง สาธารณสุขจึงมีมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องคุณภาพบริการและค่าบริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบบริการ โดยการจัดสิ่งแวดล้อมอาคาร สถานที่ในการรักษาพยาบาลให้เหมาะสม มีการจัดระบบการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลขึ้น เพื่อลดและป้องกันปัญหาดังกล่าวเพื่อให้บุคลากร สาธารณสุขและผู้รับบริการมีส่วนร่วม มีแนวคิดในทิศทางเดียวกันที่จะพัฒนาระบบคุณภาพ มาตรฐานโรงพยาบาลให้เกิดกระบวนการพัฒนาและเป็นการประเมินตนเองของโรงพยาบาลด้วย ซึ่งล้วนแต่เป็นแนวคิดพื้นฐานอันสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (กรมการแพทย์, 2541 : 25 – 30)

โรงพยาบาลพญาเม็กราย ก็เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ตั้งอยู่ในเขต บ้านสันเชียงใหม่ หมู่ 10 ตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็กราย จังหวัดเชียงราย มีหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ในเขตอำเภอพญาเม็กรายและอำเภอใกล้เคียง โดยดำเนินกิจกรรมในด้าน การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษา และการฟื้นฟูสภาพ โรงพยาบาลพญาเม็กรายมีปรัชญาในการให้บริการว่า "เต็มใจบริการ สถานที่สะอาดตา เปี่ยมด้วยจรรยา ชาวประชา อุ่นใจ" เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ โรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนารูปแบบและปรับปรุงการบริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีคุณภาพมากขึ้นและตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการนอกจากนี้รัฐบาลยังได้กำหนดนโยบายโรงพยาบาลคุณภาพขึ้นโดยกองโรงพยาบาลภูมิภาคได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้โรงพยาบาลชุมชนทั่วประเทศต้องพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ โดยมีการนำโครงการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (Hospital Accreditation) (กรมการแพทย์, 2541 : 35) เข้ามาพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพตั้งแต่ปี 2540 โดยมุ่งที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในการให้บริการรักษาพยาบาล เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนารูปแบบการจัดบริการสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด เกิดความเชื่อมั่น เกิดความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางสำหรับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในการป้องกันและควบคุมโรคให้กับงานบริการในคลินิกสุขภาพในโรงพยาบาลและยังสามารถเป็นรูปแบบให้กับโรงพยาบาลอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นที่เตรียมรองรับ การให้บริการด้านคุณภาพของโรงพยาบาลในกำกับของรัฐต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ในโรงพยาบาลพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

1.3 สมมุติฐานการศึกษา

1. ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีลักษณะประชากรต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการของโรงพยาบาลที่มีลักษณะประชากรต่างกันมีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

1.4 ขอบเขตการศึกษาและวิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตพื้นที่ที่ศึกษา ทำการศึกษาในพื้นที่งานบริการผู้ป่วยทุกแผนกในโรงพยาบาลพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย โดยการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลพญาเม็งราย

2. ขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษา

2.1 ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ประกอบด้วย

2.1.1 ระบบโครงสร้างของอาคาร เช่น ขนาดและจำนวนของห้อง ความสูงของเพดาน สีทาภายในตัวอาคาร บริเวณทั่วไปสะอาด จัดสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย

2.1.2 การระบายอากาศ เช่น พัดลม บานเกล็ด ประตู หน้าต่าง

2.1.3 แสงสว่าง เช่น หลอดไฟฟ้า ผ้าม่าน

2.1.4 เหตุรำคาญ เช่น เสียงรบกวน เสียงตามสาย มลพิษทางอากาศ

2.1.5 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ม้านั่งรถตรวจเตียงตรวจโรค เพลนอนรถเข็น ป้ายบอกสถานที่ โทรศัพท์ ตู้น้ำเย็น ระบบคอมพิวเตอร์ ที่จอดรถ ห้องน้ำ -ห้องส้วม

2.1.6 การกำจัดของเสีย เช่น การกำจัดมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย

2.2 ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ประกอบด้วย

2.2.1 ระบบโครงสร้างของอาคาร เช่น ขนาดและจำนวนของห้อง ความสูงของเพดาน สีทาภายในตัวอาคาร บริเวณทั่วไปสะอาด จัดสิ่งของเป็นระเบียบเรียบร้อย

2.2.2 การระบายอากาศ เช่น พัดลม บานเกล็ด ประตู หน้าต่าง

2.2.3 แสงสว่าง เช่น หลอดไฟฟ้า ผ้าม่าน

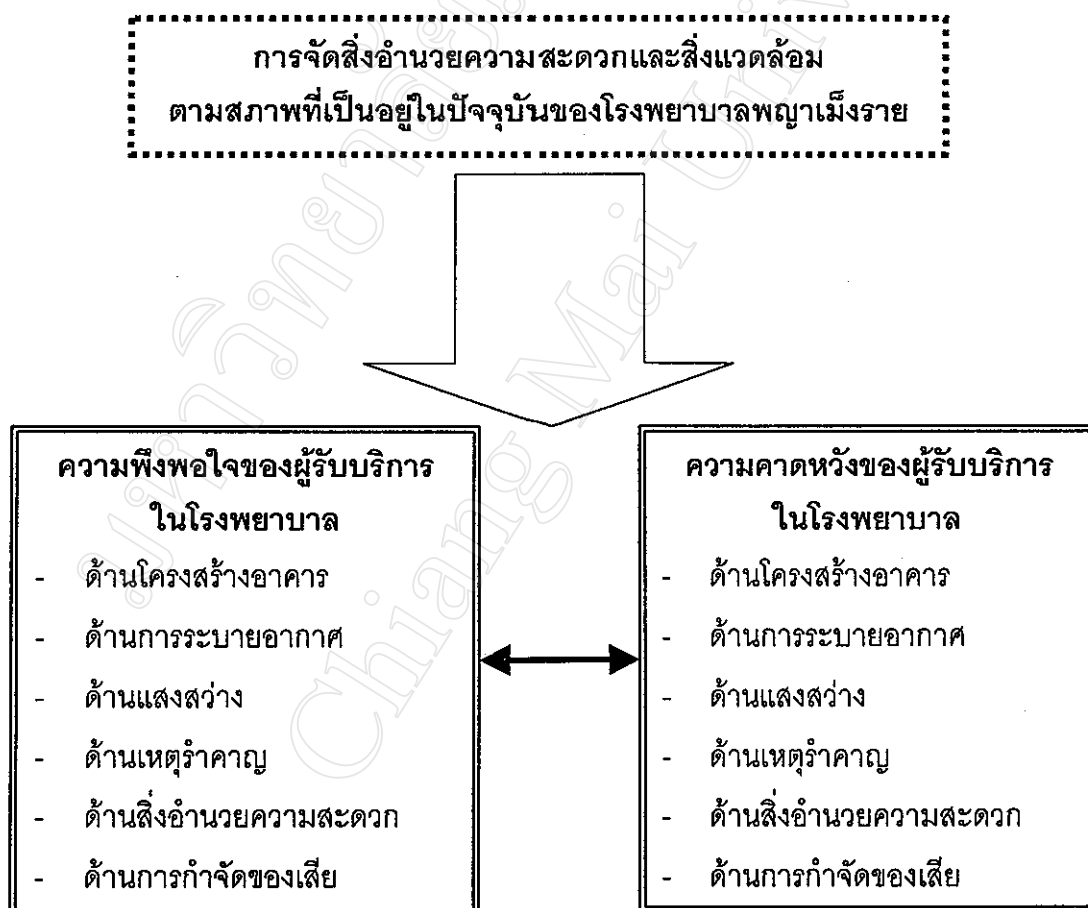
2.2.4 เหตุรำคาญ เช่น เสียงรบกวน เสียงตามสาย มลพิษทางอากาศ

2.2.5 สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ม้านั่งรอตรวจ เตียงตรวจโรค เปลนอน รถเข็น ป้ายบอกสถานที่ โทรศัพท์ ตู้น้ำเย็น ระบบคอมพิวเตอร์ ที่จอดรถ ห้องน้ำ - ห้องส้วม

2.2.6 การกำจัดของเสีย เช่น การกำจัดมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย

3. ขอบเขตเรื่องเวลา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายในเดือน พฤษภาคม - สิงหาคม 2543

1.5 กรอบแนวคิด



1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลตามสภาพที่ปรากฏในปัจจุบัน รวม 6 ลักษณะ คือ ด้านโครงสร้างอาคาร ด้านการระบายอากาศ ด้านแสงสว่าง ด้านเหตุรำคาญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย

ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม หมายถึง ความรู้สึกความคิดของผู้รับบริการที่ต้องการปรับปรุงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลให้เหมาะสม รวม 6 ลักษณะ คือ ด้านโครงสร้างอาคาร ด้านการระบายอากาศ ด้านแสงสว่าง ด้านเหตุรำคาญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย

ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการด้านการรักษาพยาบาลตามกลุ่มโรคของโรงพยาบาลพญาเม็งราย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลพญาเม็งรายด้าน การตรวจทางห้องปฏิบัติการ , การตรวจร่างกายประจำปี , ฝากครรภ์ , ทำฟัน , ทำแผล

ห้องทะเบียน / หน่วยเวชระเบียนและสถิติ หมายถึงหน่วยงานที่ให้บริการคัดกรองค้นหาประวัติผู้ป่วยและส่งผู้ป่วยไปยังจุดรับบริการสุขภาพด้านต่างๆในโรงพยาบาล

พยาบาลหน้าห้องตรวจ หมายถึง พยาบาลที่ทำหน้าที่ซักประวัติ ตรวจร่างกาย ก่อนส่งผู้ป่วยไปยังห้องตรวจต่างๆ ตามอาการของโรค