

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจบริการเริ่มให้ความสำคัญกับลูกค้าเก่ามากขึ้น เพราะลูกค้าเก่ามักมาใช้บริการซ้ำอีก ธุรกิจจึงพยายามอย่างยิ่งที่จะรักษาลูกค้าเก่าไว้ เพราะสามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายทางการตลาด แม้ว่าธุรกิจจะให้ความสำคัญต่อการสร้างลูกค้าใหม่ในขณะเดียวกันด้วย แต่การสร้างลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการนั้นนับว่ายากกว่าการรักษาลูกค้าเก่ามาก เพราะลูกค้าใหม่มักไม่แน่ใจว่า การบริการที่จะได้รับเป็นอย่างไร ยิ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการจากที่อื่นมาก่อนแล้ว ก็ยิ่งทำให้การตัดสินใจเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่ใหม่ยากยิ่งขึ้น งานการรักษาลูกค้าเก่าจึงทำได้ง่ายและประหยัดกว่าการหาลูกค้าใหม่ ธุรกิจจึงต้องมีการพัฒนางานบริการของตนให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จนทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกลายเป็นลูกค้าประจำและพัฒนางานเป็นผู้ให้การอุปการะ และสนับสนุนกิจการในที่สุด

จากข้อมูลด้านสาธารณสุขของจังหวัดสมุทรสาครพบว่า จังหวัดสมุทรสาครมีโรงพยาบาลของรัฐ 2 แห่ง โรงพยาบาลในกำกับของรัฐ 1 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 5 แห่ง จำนวนเตียงผู้ป่วย 1,445 เตียง สถานิอนามัย 56 แห่ง คลินิก 124 แห่ง (สำนักงานสถิติจังหวัดสมุทรสาคร, 2545) ในขณะที่มีประชากรทั้งสิ้น 442,914 คน (สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร, 2546) นอกจากนั้นจังหวัดสมุทรสาครยังเป็นจังหวัดในเขตปริมณฑลห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 30 กิโลเมตรเท่านั้น ดังนั้นประชาชนจึงสามารถเดินทางไปกรุงเทพฯ เพื่อรับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลต่างๆ ในกรุงเทพฯ ได้สะดวก โดยใช้เส้นทางถนน 2 สาย คือ ถนนพระราม 2 และ ถนนเพชรเกษม ดังนั้นสภาพการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลจึงมีสูงมาก

บริษัท โรงพยาบาลมหาชน จำกัด (มหาชน) เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกของจังหวัดสมุทรสาคร เริ่มเปิดให้บริการแก่ประชาชนในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดใกล้เคียง เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2532 ด้วยทุนจดทะเบียน 8 ล้านบาท และได้รับการสนับสนุนการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป (General-Hospital) ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถรองรับผู้ป่วยในได้ 97 เตียง ต่อมาในปี 2537 ได้ขยายเป็น 216 เตียง และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2539 จากนั้นจึงได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และตลาดหลักทรัพย์แห่ง

ประเทศไทยให้เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้วยวิสัยทัศน์อันยาวไกลของคณะแพทยศาสตร์ผู้ริเริ่มและทีมงานก่อตั้งเมื่อกว่า 10 ปีที่ผ่านมา ประกอบกับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลมหาชัยจึงเป็นโรงพยาบาลที่ทันสมัยและมีความก้าวหน้าทางการแพทย์มากที่สุด ในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดใกล้เคียง (โรงพยาบาลมหาชัย. 2543 ก)

ด้วยเหตุผลข้างต้นและเพื่อรักษาฐานผู้รับบริการเดิมและสามารถขยายฐานผู้รับบริการใหม่ โรงพยาบาลมหาชัยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร

1.3 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการที่เป็นส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's) ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร คือ

1. ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ได้แก่ คุณภาพการรักษา (การตรวจรักษาโรค) บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง บริการด้านการพยาบาล บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ บริการเยี่ยมและให้คำแนะนำผู้ป่วยที่บ้าน บริการโทรศัพท์ให้ข้อมูล บริการออกไปรับรองแพทย์หรือโอบเคมบริษัทประกัน

2. ราคาค่าบริการ (Price) ได้แก่ ค่าบริการตรวจรักษา ค่าบริการพยาบาล ค่ายา ค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์ หรือโอบเคมบริษัทประกัน

3. ด้านสถานที่ให้บริการหรือช่องทางให้บริการ (Place) ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง ที่จอดรถเพียงพอ อาคารสถานที่สะอาด มีความปลอดภัย การตกแต่งสถานที่สวยงาม มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ

ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร

4. ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (Promotion) ได้แก่ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกของโรงพยาบาล การตรวจสอบสภาพราคาพิเศษ โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Person) ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะฯ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป

6. ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ (Physical Evidence) ได้แก่ แพนผังและสัญลักษณ์แสดงทางเดินและสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ

7. ด้านกระบวนการให้บริการหรือขั้นตอน/วิธีการให้บริการ (Process) ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ ขั้นตอนในการตรวจรักษา เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลการวิเคราะห์ เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน เวลาที่ใช้ในการรอรับยา การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การซักประวัติและการตรวจร่างกาย การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลต่างๆ ที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ได้แก่ การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาจากแพทย์ การซื้อยา การบริการพยาบาล และบริการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่โรงพยาบาลจัดเตรียมไว้ให้ ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร

แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง แผนกที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการรักษาพยาบาลที่เป็นผู้ป่วยที่ไม่ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ตลอดจนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกอื่นๆ ซึ่งเป็นบริการต่อเนื่องในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร

2. นำข้อมูลที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย ให้เหมาะสมต่อไป