

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพแก่ประชาชน อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งเป็นหน่วยที่สำคัญในการให้บริการ ในประเทศไทยนั้นมีการจำแนกประเภทของโรงพยาบาลตามรูปแบบการบริหารออกเป็น โรงพยาบาลสังกัดรัฐบาลและโรงพยาบาลสังกัดเอกชน ปัจจุบันโรงพยาบาลรัฐเกือบทุกแห่งต้องประสบกับการแข่งขันด้านการบริการกับโรงพยาบาลเอกชนทุกรูปแบบ จากภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง การศึกษาของประชาชนที่สูงขึ้น ตลอดจนการสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เป็นผลให้ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าโรงพยาบาลรัฐขาดมาตรฐาน ขาดการพัฒนา คุณภาพในการให้บริการ ไม่สามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนได้ จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้โรงพยาบาลรัฐมุ่งปรับปรุงคุณภาพ มีการสร้างระบบและกระบวนการมาตรฐานต่างๆขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพบริการให้เกิดการยอมรับและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากขึ้น (สุชุม ศิลปะอาชา (สัมภาษณ์), 2551)

ปีพ.ศ.2540 โครงการ Hospital Accreditation (HA) ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทย โดยมีสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นผู้ดำเนินการ โครงการดังกล่าวถือกำเนิดขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ควบคู่ไปกับการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน และรับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอกในด้านการพัฒนาคุณภาพ ด้านมาตรฐานกระบวนการทำงาน ด้านระบบตรวจสอบตนเองที่น่าเชื่อถือ ด้านการบริหารงานที่เป็นระบบ และด้านความเหมาะสมของทรัพยากร โดยมีมาตรฐานการวัดที่ชัดเจน หัวใจสำคัญของ HA เน้นที่การทำงานเป็นทีม เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และต้องมีการตรวจสอบตัวเองเพื่อการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งขั้นตอนในการจัดทำ HA ประกอบไปด้วยการศึกษามาตรฐานให้เข้าใจอย่างถูกต้องแล้วนำมาปฏิบัติ จัดให้มีการประเมินตนเองกับมาตรฐานดังกล่าวและปรับปรุงตัวเองเมื่อไม่ตรงตามมาตรฐาน เมื่อประเมินตนเองผ่านแล้วจึงจัดให้องค์กรภายนอกเข้ามาประเมินเพื่อรับรองคุณภาพ จะเห็นได้ว่าการประเมินและสำรวจตรวจสอบตนเองเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการจัดทำ HA (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2551: ออนไลน์)

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินและตรวจสอบตนเองในด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาล การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ได้เป็นแค่ตัวชี้วัดเพื่อเทียบกับมาตรฐานเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเปิดโอกาสให้

ผู้รับบริการได้เสนอความคิดเห็น เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและวิธีปฏิบัติที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพสูงสุดและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้โรงพยาบาลมีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น

โรงพยาบาลกองบิน 41 เป็นโรงพยาบาลสังกัดกรมแพทยทหารอากาศ กระทรวงกลาโหม ตั้งอยู่ในกองบิน 41 กองพลบินที่ 3 กองบัญชาการยุทธทางอากาศ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง (ศูนย์พัฒนาสังคมหน่วยที่ 13 จังหวัด, 2551: ออนไลน์) ประกอบด้วยบุคลากรจำนวน 78 คน มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อให้บริการแก่ข้าราชการครอบครัว และพลเรือนทั่วไปในจังหวัดเชียงใหม่ พร้อมทั้งสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพให้แก่ประชาชน (รายงานกิจการสายการแพทย์กองทัพอากาศ: 2551) มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาล งานด้านการเรียนการสอน งานด้านเวชศาสตร์การบิน งานด้านเวชศาสตร์ป้องกันและสุขภาพจิต โดยโรงพยาบาลมุ่งเน้นการให้บริการในส่วน of แผนกผู้ป่วยนอก จากการสำรวจข้อมูลพบว่าในปี 2550 ให้บริการผู้ป่วยนอกทั้งสิ้นจำนวน 20,467 คน ผู้ป่วยในจำนวน 48 คน และในปี 2551 มีผู้ป่วยนอกใช้บริการทั้งสิ้น จำนวน 23,122 คน ผู้ป่วยในจำนวน 69 โดยรับผู้ป่วยที่ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรง และสิทธิโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 41 เป็นองค์กรที่มีขนาดเล็ก จึงมีความลำบากในการแข่งขันกับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีในตัวอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โรงพยาบาลจึงได้ตระหนักเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อที่โรงพยาบาลจะสามารถรักษาระดับมาตรฐานผู้รับบริการรายเดิมและขยายฐานผู้รับบริการรายใหม่ อันจะนำมาซึ่งรายได้ที่เพิ่มขึ้นของโรงพยาบาลนอกเหนือจากรายได้ที่ได้รับการจัดสรรมาจากภาครัฐ (สุขุม ศิลปะอาษา(สัมภาษณ์), 2551) โรงพยาบาลจึงได้เข้าร่วมโครงการ Hospital Accreditation (HA) เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับแก่สาธารณชน ดังนั้น โรงพยาบาลกองบิน 41 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41 เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอันจะเป็นประโยชน์แก่โรงพยาบาลต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลที่มีต่อการให้บริการด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่และช่องทางการให้บริการ ส่งเสริมการตลาด บุคลากรผู้ให้บริการ สิ่งที่น่าประทับใจทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ รวมถึงด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41

**ผู้รับบริการ** หมายถึง บุคคลต่างๆที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ได้แก่ การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาจากแพทย์ การซื้อยา การบริการพยาบาล และบริการอำนวยความสะดวกอื่นๆที่โรงพยาบาลจัดเตรียมไว้ให้ในการให้บริการแก่ผู้มารับการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41

**แผนกผู้ป่วยนอก** หมายถึง แผนกที่ให้บริการแก่ผู้มารับการรักษาพยาบาลที่เป็นผู้ป่วยที่ไม่ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ตลอดจนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกอื่นๆซึ่งเป็นบริการต่อเนื่องในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 41