

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ประชากรในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว จังหวัดเชียงใหม่ก็เป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีการขยายตัว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งจำนวนประชากรก็เพิ่มขึ้นด้วย ส่งผลให้ประชาชนมีระดับรายได้โดยเฉลี่ยสูงขึ้นตามการคาดการณ์ในเชิงทำนายวิเคราะห์ในเชิงเศรษฐศาสตร์ ประชาชนทั่วไปให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ในขณะที่เดียวกันรัฐบาลมีนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง และให้การส่งเสริมการลงทุนแก่ธุรกิจ โรงพยาบาลเอกชนในเขตภูมิภาค จึงเป็นโอกาสอันดีที่จะช่วยให้โรงพยาบาลเอกชนมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย และมุ่งมั่นพัฒนากระบวนการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการรักษาพยาบาลมากขึ้น

ปัจจุบันความรู้ในการดูแลสุขภาพผู้ป่วยมีความซับซ้อนขึ้นทั้งในด้านการแพทย์และการพยาบาล การดูแลผู้ป่วยกุมารเวชก็มีความละเอียดมากขึ้นกว่าในอดีต มีการผสมผสานระหว่างการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติม การรักษาพยาบาลต้องใช้แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง บุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ ตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยซึ่งพร้อมให้บริการอย่างครบวงจรการรักษาโดยมีทีมที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านจะช่วยลดความผิดพลาดในการรักษา

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2537 ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลเอกชน ขนาด 350 เตียงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลจึงได้พยายามปรับกลยุทธ์ พัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยเน้นทีมแพทย์เฉพาะทาง (sub-specialty) ทุกสาขาในการดูแลผู้ป่วย โดยบริการของโรงพยาบาลประกอบไปด้วย แผนกศัลยกรรม แผนกอายุรกรรม แผนกกุมารเวช แผนกสูติศาสตร์และนรีเวช ทั้งนี้โรงพยาบาลได้เพิ่มแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางของกลุ่มผู้ป่วยเด็กและผู้ใหญ่ให้ครอบคลุมทุกโรค เช่น ทารกแรกเกิด โรคทางเดินหายใจ โรคติดเชื้อทางปอด โรคทางเดินอาหาร โรคเลือด โรคหัวใจ โรคภูมิแพ้ โรคทางเดินอาหาร โรคไต โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ และการเจริญเติบโต รวมถึงพัฒนาการของเด็กในแต่ละวัย ฯลฯ ซึ่งทำให้ผู้ปกครองของเด็กที่เจ็บป่วยมีความมั่นใจในคุณภาพ และศักยภาพการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลมากขึ้น ทำให้โรงพยาบาลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด แต่สภาพการ

แข่งขันในปัจจุบันโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชนแต่ละแห่งได้สร้างความแตกต่างของบริการมาเป็นจุดแข็งในการแข่งขันเพื่อให้บริการในการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนทั่วไป ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เฉพาะโรค ทุกสาขาเช่นกัน รวมทั้งบุคลากรที่ชำนาญการ มีการบริหารจัดการและพัฒนาศักยภาพการให้บริการเทียบเท่ากับโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนแต่ละแห่งก็ให้ความสนใจในกลุ่มผู้ป่วยเด็ก รวมทั้งคลินิกเด็กทั่วไป เนื่องจากกลุ่มผู้ป่วยเด็กมีลักษณะเฉพาะทางที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด เนื่องจากช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ และการเจ็บป่วยของเด็กก็ไม่สามารถที่จะบอกอาการได้ ทำให้ผู้ปกครองเกิดความวิตกกังวล ต้องการให้บุตรหลานของตนเองได้รับการดูแลเป็นอย่างดีในบางโรงพยาบาล เช่น ศูนย์ศรัทธา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญกับแผนกกุมารเวชโดยขยายเวลาเปิดให้บริการคลินิกเด็กตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นทางโรงพยาบาลเชียงใหม่รามจึงให้ความสนใจและมีแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช จากการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ในภาพรวมระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนผู้ป่วยเด็กที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชมีจำนวนลดลง ในปี 2551 จำนวนผู้ป่วยเด็ก 29,930 คนต่อปี ในปี 2552 จำนวนผู้ป่วยเด็ก 29,200 คนต่อปี และในปี 2553 จำนวนผู้ป่วยเด็ก 27,375 คนต่อปี แบ่งเป็นกลุ่มผู้ป่วยนอก ร้อย 74 และเป็นกลุ่มผู้ป่วยในที่ต้องนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล ร้อยละ 26 จะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ป่วยเด็กที่เป็นกลุ่มผู้ป่วยนอก ซึ่งมีจำนวนที่มากกว่ากลุ่มผู้ป่วยในที่ต้องนอนพักรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาล ประกอบกับระยะเวลาที่ผู้ป่วยเด็กและผู้รับบริการมาอยู่ที่โรงพยาบาลเป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆ และหมุนเวียนเร็ว ทำให้บริการที่ได้รับอาจจะไม่ครอบคลุมและทั่วถึงทุกคน (แผนกลูกค้าสัมพันธ์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม: แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ ปี 2553)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เพื่อจะได้ทราบถึงข้อมูลในทุกๆ ด้านและจุดบกพร่องของการให้บริการ โดยข้อมูลที่จะได้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ทั้งทางด้านการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น และการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทางด้านการแพทย์ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการธำรงรักษาภาพลักษณ์องค์กรที่ดี และเป็นแนวทางในการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้เป็นที่ยอมรับและศรัทธาของผู้รับบริการอีกและจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้จากการบอกต่อ อีกทั้งเพื่อให้สามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลที่เป็นคู่แข่งได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชต่อคุณภาพ
บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม
2. สามารถนำผลการศึกษาไปเสนอแนะแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการของ
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วย
กุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จากคุณภาพของการบริการ 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก
(Access) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความสามารถ (Competence) ด้านความ
สุภาพ (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความคงเส้นคงวา (Reliability) ด้านการ
ตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านลักษณะภายนอก
(Tangible) และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customers)

ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช หมายถึง ผู้ปกครอง บิดา มารดา ญาติพี่น้อง
อาจารย์ที่พาเด็กนักเรียนอายุไม่เกิน 15 ปีมารับการตรวจรักษาที่แผนกกุมารเวช

แผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวช หมายถึง แผนกที่ ผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจรักษาแบบไป
กลับไม่ค้างคืน สำหรับผู้ป่วยเด็กที่มีอายุตั้งแต่แรกคลอดถึงอายุ 15 ปีเป็นผู้ป่วยที่ไม่ใช่ผู้ป่วยฉุกเฉิน
ผู้ป่วยทางศัลยกรรมและไม่ได้นอนพักในโรงพยาบาล แต่รวมผู้ป่วยเด็กที่มาตรวจสุขภาพ และรับ
วัคซีนป้องกันโรค

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนขนาด 350 เตียง เป็น
โรงพยาบาล ในเครือโรงพยาบาลรามคำแหง ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการสาธารณสุข ด้านการ
ส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสมรรถภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกัน ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนน
บุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่