

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันทางด้านเศรษฐกิจสังคม มีการพัฒนาเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วประชาชนมีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบาย มีการศึกษาที่ดี ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางด้านสุขภาพ โดยประชาชนหันมาสนใจดูแลสุขภาพอนามัยส่วนบุคคลมากขึ้น มีโอกาสเลือกใช้บริการทางด้านสุขภาพอนามัยและความคาดหวังในบริการสุขภาพที่ดี คู่มีค่ากับการจ่ายค่าบริการตรวจรักษาที่สูงขึ้น นอกจากนี้สถานบริการในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากมีการแข่งขันทางธุรกิจให้บริการทางสุขภาพค่อนข้างสูง ปัจจุบันนี้โรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องทำให้การบริการเป็นที่ยอมรับโดยการมีบุคลากรที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความพึงพอใจและประทับใจสูงสุด (วัชรวิ สุแก้วและคณะ, 2540)

คุณภาพของบริการสุขภาพสำหรับโรงพยาบาลนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 2 ส่วน คือ คุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กลุ่มวิชาชีพต่างๆ ได้ตั้งไว้ และคุณภาพตามการรับรู้ หมายถึง คุณภาพที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้คุณภาพจะต้องตอบทั้งคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติและคุณภาพตามการรับรู้ (Omachonu, 2542 อ้างใน จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ, 2543) อาจกล่าวได้ว่า คุณภาพตามมาตรฐานเพียงประการเดียวไม่เพียงพอที่จะนำมาประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลได้ เนื่องจากไม่ได้นำเอาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจึงมีความสำคัญ เพราะเป็นการนำเอาความรู้สึก ความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการเกี่ยวกับการบริการของผู้ใช้บริการมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาถึงคุณภาพการบริการที่โรงพยาบาลจัดให้มีขึ้น และยังเป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าบริการที่มีนั้นมีความเพียงพอหรือไม่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้หรือไม่ และมีสิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งเป็นข้อมูลย้อนกลับที่จะทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความรู้สึกต่อการบริการของผู้ใช้บริการอีกด้วยนอกจากนี้การสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการยังเป็นแนวคิดที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวม เพราะการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพในทุกหน่วยงานจะต้องมองภาพรวมของการทำงานทั้งหมดอย่างเป็นระบบ (บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒนา, 2542 อ้างในวิภาวดี สาขนำทาน, 2542)

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2499 โดยมีชื่อที่ชาวบ้านเรียกติดปากว่า "โรงพยาบาลสวนดอก" สังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประเภทโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ฝึชชอบในด้านการศึกษา การวิจัย และการให้บริการรักษาสุขภาพแก่ประชาชนในเขตภาคเหนือ 17 จังหวัด มีจำนวนเตียงสำหรับผู้ป่วยทั้งหมด 2,267 เตียง จำนวนการบริการผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2554 มีจำนวน 1,089,524 ครั้ง (งานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่, 2554) โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่มีเงินรายได้ในการบริหารโรงพยาบาลเอง จากผลกำไรในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ทั้งนี้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่อยู่ในระดับตติยภูมิของภูมิภาคซึ่งเป็นโรงพยาบาลมีผู้ประกันตนในโครงการจำนวนมาก โครงการประกันสังคมเป็นส่วนที่สร้างรายได้แก่โรงพยาบาล ซึ่งมีความสัมพันธ์กับจำนวนของผู้ป่วยที่ใช้บริการทางการรักษาพยาบาลตามการถือสิทธิ์ของโครงการประกันสังคม ทั้งนี้งานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่เป็นหน่วยงานทางการรักษาพยาบาลหนึ่งซึ่ง มีผู้ใช้สิทธิ์ประกันสังคมและสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลตามการถือสิทธิ์การรักษา ในปี พ.ศ. 2555 จำนวน 42,424 คน ทั้งนี้ในหน่วยงานประกอบไปด้วยสำนักงาน ห้องตรวจ และหอผู้ป่วยประกันสังคม จำนวน 2 หอผู้ป่วย (โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่, 2555)

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการของการรักษาทางการพยาบาลของงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ถึงข้อมูลที่มีประโยชน์ ซึ่งทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการรักษาพยาบาล และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาและการจัดการด้านบริการให้มีคุณภาพ โดยสามารถตอบสนองกับความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในปัจจุบันที่มุ่งเน้นถึงการได้เข้าถึงบริการทางสุขภาพอย่างทั่วถึงของประชาชน และเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ ซึ่งการพัฒนาคุณภาพบริการนี้จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและระดับการให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข บริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงการวางแผนการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับการประเมินของผู้ใช้บริการ เมื่อลูกค้าเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากการบริการและความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากการได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ (Product/Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการให้บริการ (Process) และนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจตามกรอบแนวคิด Importance-Performance Analysis ของ Martilla , J.A.and James,J.C. (1977) : Journal of Marketing

งานประกันสังคม หมายถึง หน่วยตรวจรักษาพยาบาล ซึ่งประกอบไปด้วย สำนักงานประกันสังคม ห้องตรวจ ซึ่งตั้งอยู่ชั้น 3 อาคารตะวันก้งวานพงษ์ และหอผู้ป่วยประกันสังคม จำนวน 2 หอผู้ป่วย เป็นหอผู้ป่วยพิเศษ 4 ตั้งอยู่ชั้น 4 อาคารตะวันก้งวานพงษ์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยที่ใช้บริการทางการรักษาพยาบาล ของงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่จนครบกระบวนการในการรักษา และไม่ได้พักโรงพยาบาลเพื่อการรักษาต่อ ทั้งนี้ประชากรที่ต้องการศึกษาต้องเป็นผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการทางการพยาบาลเท่านั้น