

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการปฏิรูประบบสุขภาพตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (2545 – 2549) ได้กำหนดการสร้างหลักประกันสุขภาพให้แก่คนไทยทุกคนโดยประชาชนต้องได้รับการคุ้มครองสิทธิในการได้รับบริการที่มีคุณภาพสามารถเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็นโดยถือเป็น “สิทธิ” ขั้นพื้นฐานของประชาชนเพื่อเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 มาตรา 42 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานและผู้ที่ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย” และมาตรา 82 บัญญัติว่า “รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง” และสถานบริการของรัฐและเอกชนที่จะให้บริการจะต้องเป็นสถานบริการที่มีมาตรฐานและได้รับการรับรองคุณภาพ(สำนักงานประกันคุณภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2544) และในปัจจุบันระบบบริการสุขภาพเปลี่ยนแปลงไปเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (สำนักการพยาบาล, 2547) ซึ่งการบริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางนั้น ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย (Barber อ้างใน จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ, 2543)

ความพึงพอใจในบริการเป็นระดับความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้บริการต่อประสบการณ์ที่ได้รับ ทั้งทางตรง และตามความคาดหวังเมื่อเข้าไปใช้บริการ (Parasuramaan, Zeithaml, Berry, Babacus, as cited in Youssef, 1996) และคุณภาพเป็นความคาดหวังหรือเป็นที่ปรารถนาของผู้ใช้บริการ อีกทั้งคุณภาพบริการยังเป็นเป้าหมายของการปฏิบัติหน้าที่ของสถานบริการสุขภาพ เพื่อเป็นเครื่องรับรองว่าการบริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543) ซึ่งโดนาบีเดียน (Donabedian, 1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้เกิดความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ และคุณภาพบริการ (Quality service) หมายถึง

ระดับความสามารถของบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2543)

ในปี พ.ศ. 2537 สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและสถาบันวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพได้ร่วมกันดำเนินการ “โครงการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาล” ขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานของระบบและกระบวนการที่จะใช้เป็นหลักประกันคุณภาพด้านบริการทางการแพทย์ เพื่อให้โรงพยาบาลที่ต้องการพัฒนาคุณภาพบนพื้นฐานของทรัพยากรที่มีอยู่ สามารถใช้เป็นแนวทางในการประเมินตนเอง และพัฒนาในส่วนที่ยังเป็นจุดอ่อน ซึ่งเป็นการบริการที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมทั้งปวง เน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อปรับปรุงระบบงานให้ตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นที่กระบวนการทำงาน กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ และทรัพยากรบุคคล ซึ่งสามารถพัฒนาให้เป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่าของโรงพยาบาล (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2541) และ ในปี พ.ศ. 2542 คณะกรรมการสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ได้ให้ความเห็นชอบกับการจัดตั้งสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้แผนงานพัฒนาทั่วโลกในการสร้างองค์ความรู้และใช้ประโยชน์งานวิจัย ซึ่งมีเป้าหมายให้มีการสร้างเครือข่าย เพื่อสร้างความรู้และใช้ความรู้ในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพมีนโยบายที่จะให้สถาบันภายในแผนงานนี้มีความคล่องตัว และเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่ยังคงอยู่ภายใต้การตรวจสอบของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและสถาบันวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้กำหนดมาตรฐานทั่วไป (General Standard)[Gen] ซึ่งเป็นมาตรฐานที่แสดงหลักการสำคัญของการจัดบริการหรือการบริการหน่วยงานครอบคลุมในเรื่องทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ทรัพยากรที่เหมาะสม ระบบงานหรือกระบวนการทำงานที่เหมาะสม ระบบติดตามประเมินคุณภาพซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการประเมินการจัดบริการผู้ป่วยในแผนกต่างๆ เช่น ระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ มีกิจกรรมติดตามประเมิน และพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานหรือบริการ มีการติดตามศึกษาข้อมูล และสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ เพื่อให้ทราบว่าหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เครื่องชี้วัดในเรื่องผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ความพึงพอใจต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสถานที่และความสะอาดทั่วไป (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543)

จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งการกำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ในปี พ.ศ. 2544 สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมดูแลโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งหมด จึงได้มีการพัฒนาตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาลขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้โรงพยาบาลได้ใช้เป็นเครื่องมือในการประเมิน

คุณภาพของบริการพยาบาล และในปี พ.ศ. 2547 สำนักการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุขได้พัฒนา และกำหนดตัวชี้วัดระดับชาตินี้ให้ครอบคลุมในเรื่องของการจัดอัตรากำลัง จำนวนชั่วโมงพยาบาล ต่อวันนอนใน โรงพยาบาล ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรพยาบาล อัตราการเกิดแผลกดทับในโรงพยาบาล อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล ประสิทธิภาพในการเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล อัตราการติดเชื้อในระบบทางเดินปัสสาวะจากการใส่สายสวนปัสสาวะ อัตราการกลับเข้ารับการรักษาซ้ำในโรงพยาบาลภายใน 28 วัน ระยะเวลาวันนอนเฉลี่ยของผู้ป่วยในโรงพยาบาล และความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล ซึ่งความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการวัดคุณภาพการบริการ (สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์, 2547)

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้มีการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital accreditation) และจากนโยบายของสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ที่กำหนดให้โรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขต้องผ่านการรับรองคุณภาพในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในโรงพยาบาลร่วมกับการเรียนรู้แลกเปลี่ยนกับที่ปรึกษา และการรับรองโดยองค์กรภายนอก เป็นกระบวนการที่แสดงว่าโรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด สามารถพิสูจน์ให้ผู้อื่นเห็นและยอมรับได้ เป็นกระบวนการเรียนรู้ซึ่งไม่มีจุดสิ้นสุด เป็นการเรียนรู้จากการทำงานประจำวัน และจากการทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นการเรียนรู้ด้วยการประเมินตนเองและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น(สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543) ซึ่งกระบวนการรับรองคุณภาพทั่วไปของโรงพยาบาลนั้นต้องยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นการทำงานเป็นทีม และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพบว่าโรงพยาบาลทั่วประเทศไทยจำนวน 1,071 โรงพยาบาล มีเพียง 130 โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพบริการ สำหรับโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่มี 3 จาก 24 โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลฝาง โรงพยาบาลสันป่าตอง และโรงพยาบาลแม่อาว (สถาบันการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2548) ส่วนอีก 21 โรงพยาบาลซึ่งรวมถึงโรงพยาบาลสันทรายยังอยู่ในระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบบริการ และเตรียมตัวเพื่อรับรองคุณภาพบริการ

โรงพยาบาลสันทรายเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียงในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องรับผิดชอบโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท โดยมีเขตความรับผิดชอบ 12 ตำบล มีประชากรทั้งหมด 100,295 คน ให้บริการทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การดูแลรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล คือ เป็นโรงพยาบาลต้นแบบในภูมิภาคในการให้บริการแบบบูรณาการระหว่างครอบครัว โรงพยาบาล ชุมชน และได้รับการรับรองมาตรฐานระดับนานาชาติ

ดังนั้นโรงพยาบาลสันทรายจึงมีนโยบายให้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และประกาศเป็นนโยบายอย่างชัดเจนเมื่อปี พ.ศ. 2542 เพื่อมุ่งมั่นให้เกิดการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งทางโรงพยาบาลได้มีการพัฒนาคุณภาพเสมอมา โดยได้มีการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการเมื่อปี พ.ศ. 2547 โดยใช้แบบสอบถาม OP Voice ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 83.4 และได้รับการประกาศเป็นโรงพยาบาลสายสัมพันธ์แม่-ลูก เมื่อปี พ.ศ. 2539 ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ 5S Award เมื่อปี พ.ศ. 2544 และในปี พ.ศ. 2547 โรงพยาบาลได้ผ่านการประเมิน ISO 14001 และได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จากผลงานดังกล่าวของโรงพยาบาลสันทราย กล่าวได้ว่า สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดการยอมรับในคุณภาพบริการในระดับหนึ่ง และนำมาซึ่งชื่อเสียงของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลสันทรายเริ่มพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาลมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 และต่อเนื่องมาจนกระทั่งปัจจุบัน โดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ และจากนโยบายของสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ที่กำหนดให้โรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขต้องผ่านการรับรองคุณภาพในปี พ.ศ. 2548 สำหรับงานบริการผู้ป่วยนอกเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นด่านหน้าของโรงพยาบาลและเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการของโรงพยาบาล ประกอบด้วยหน่วยงานที่ให้บริการหลายหน่วยงาน ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ งานทะเบียนและบัตร งานห้องตรวจโรค งานเภสัชกรรมชุมชน งานชั้นสูตรสาธารณสุข โดยจัดให้มีการตรวจในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.00 น. ให้บริการด้านการรักษาทั่วไปและคลินิกพิเศษตามวันที่กำหนด ส่วนนอกเวลาราชการนั้นให้บริการที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตั้งแต่ 16.00 – 08.00 น. ของวันรุ่งขึ้น แผนกผู้ป่วยนอกจึงเป็นงานที่มีความสำคัญเพราะเป็นจุดที่บอกถึงคุณภาพของการบริการหน่วยงานและเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการ ผู้บริหารโรงพยาบาลสันทรายจึงได้มีนโยบายในการปรับปรุงการให้บริการด้านหน้า และให้บริการที่ผสมผสานทุกด้านคือ ส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมและป้องกันโรค ดูแลรักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพหลังการเจ็บป่วย ภายใต้พื้นฐานของหลักการ 5 ส รวมทั้งได้พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกมากขึ้น จากสถิติจำนวนผู้ป่วยมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 – พ.ศ. 2547 โดยเฉลี่ยวันละ 215 303 280 274 และ 294 ราย ตามลำดับ ซึ่งจากการที่มีผู้รับบริการมาก มีผลให้เจ้าหน้าที่ทำงานไม่ทันต่อความต้องการของผู้มารับบริการ โดยพบรายงานเกี่ยวกับจำนวนข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการโดยผ่านกล่องรับความคิดเห็นของโรงพยาบาล ส่วนที่เกี่ยวข้องกับแผนกผู้ป่วยนอก

คือ เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการล่าช้า รอนาน ที่นั่งไม่เพียงพอ และการให้คำแนะนำไม่ชัดเจน อีกทั้งมีข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ ในเรื่อง การให้บริการที่ล่าช้า เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ พยาบาลไม่ให้ความสนใจกับผู้รับบริการ เป็นต้น(โรงพยาบาลสันทราย, 2547) สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สะท้อนคุณภาพบริการของหน่วยงานได้

ดังนั้นผู้ศึกษาซึ่งทำงานที่แผนกผู้ป่วยนอกจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการที่สำคัญของโรงพยาบาล เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามนโยบายที่กำหนดไว้ และส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2548

คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อการพยาบาลในภาพรวม การได้รับข้อมูลและการสอน ความเอาใจใส่ช่วยเหลือของพยาบาล ความช่วยเหลือบรรเทาอาการรบกวนต่างๆและการดูแลความสบาย การได้รับโอกาสและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการรักษาพยาบาล และการได้รับความเคารพในสิทธิ ซึ่งวัดโดยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของสำนักงานการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (สำนักงานการพยาบาล, 2547)

แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษา ในแผนกผู้ป่วยนอก และได้
การตรวจรักษาจากแพทย์โรงพยาบาลสันทราย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved