

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในภาวะปัจจุบัน โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมเป็นจำนวนมาก โรงพยาบาลต่างๆ ได้มีความตื่นตัวในการนำแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลให้มีคุณภาพสูงขึ้นและเป็นมาตรฐานทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้การประกอบธุรกิจบริการเริ่มให้ความสำคัญกับลูกค้าเก่ามากขึ้น เพราะลูกค้าเก่ามักมาใช้บริการซ้ำอีก ธุรกิจจึงพยายามอย่างยิ่งที่จะรักษาลูกค้าเก่าไว้ เพราะสามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายทางการตลาด แต่ธุรกิจก็ยังคงให้ความสำคัญต่อการสร้างลูกค้าใหม่ด้วย แต่การสร้างลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการนั้นนับว่ายากกว่าการรักษาลูกค้าเก่ามาก เพราะลูกค้าใหม่มักไม่แน่ใจว่าการบริการที่ได้รับเป็นอย่างไร ยิ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการจากที่อื่นมาก่อนแล้วก็ยังทำให้การตัดสินใจเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่ใหม่ยากขึ้น การรักษาลูกค้าเก่าจึงทำให้ง่ายและประหยัดกว่าการหาลูกค้าใหม่ ธุรกิจจึงต้องมีการพัฒนางานบริการของตนให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จนทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการกลายเป็นลูกค้าประจำและพัฒนาจนเป็นผู้ให้การอุปการะ และสนับสนุนกิจการในที่สุด

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่ เป็น โรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งที่ได้รับ ความเชื่อถือไว้วางใจจากชาวเชียงใหม่และภาคเหนือตลอดจนประเทศใกล้เคียง เช่น บังกลาเทศ พม่า จีน เวียดนาม กัมพูชา และลาว โดยมีนโยบายและความมุ่งมั่น ในการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ตลอดจนมีคลินิกพิเศษเฉพาะทางที่ได้รับการสร้างสรรค์และพัฒนา อย่างต่อเนื่อง โดยคัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสำหรับ ให้บริการที่เยี่ยมด้วยสำนึกแห่ง ความรับผิดชอบ สามารถตอบสนองความต้องการด้านการรักษาพยาบาลของชาวเชียงใหม่และ ภาคเหนือได้อย่างไว้ใจได้ (โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา, 2546)

แผนกโฮม เฮลท์ แคร์ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา เป็นแผนกที่จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เพื่อวัตถุประสงค์ในการรักษาลูกค้าเก่าให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง หรือลูกค้าใหม่ที่ได้เข้ามาใช้ บริการในโรงพยาบาลแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง ให้กลับมาใช้บริการอีก แผนก โฮม เฮลท์ แคร์ เป็นแผนกที่ ให้บริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องเมื่อผู้ป่วยสิ้นสุดการรักษาในโรงพยาบาล หรือเมื่อแพทย์ได้ อนุญาตให้ผู้ป่วย ซึ่งอยู่ในภาวะของการเจ็บป่วยเรื้อรังและ กลับไปพักฟื้นหรือฟื้นฟูที่ที่บ้าน แผนก โฮม เฮลท์ แคร์ จะเป็นแผนกที่ออกไปให้การักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เช่น การออกไป

ดูแลแผลกดทับ ซึ่งเกิดจากการนอนนานๆ โดยไม่พลิกตัวของผู้ป่วย หรือการทำแผลและให้การติดตาม เยี่ยมอาการของผู้ป่วย จนกระทั่งผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นและหายเป็นปกติ หรือผู้ป่วยและคนในครอบครัว สามารถดูแลตนเองได้เป็นอย่างดี ในช่วงปี พ.ศ. 2543 ถึงปี พ.ศ. 2545 ที่มีการก่อตั้งแผนก โสม เฮอร์ แคร่ มานั้น พบอุปสรรคในการที่จะเข้าไปดูแลผู้ป่วยและครอบครัวถึงบ้าน เนื่องจากทั้งตัวผู้ป่วยและญาติ ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์การดูแลผู้ป่วยถึงบ้าน เพราะคิดว่าตัวเองถูกละเมิดความเป็น ส่วนตัว และไม่พึงพอใจที่จะให้ผู้อื่นไปเห็นความเป็นอยู่ส่วนตัว ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม และเจ้าหน้าที่พยาบาลของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ จึงต้องใช้ความพยายาม การอธิบาย รวมถึงการเข้าไปร่วม ดูแลผู้ป่วยที่บ้านอย่างจริงจัง และให้ญาติผู้ป่วยร่วมดูแลจนเห็นผลการให้การพยาบาลที่ดี และผู้ป่วย อาการดีขึ้นอย่างชัดเจนจนกระทั่ง ผู้ป่วยและญาติเริ่มสังเกตเห็นถึงความจำเป็น ความสำคัญในการดูแลอย่าง ต่อเนื่องที่บ้าน ในปี พ.ศ. 2546 แผนก โสม เฮอร์ แคร่ เริ่มมีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นตามลำดับ แผนก โสม เฮอร์ แคร่ ปัจจุบัน มีพนักงานรวมทั้งหมด 15 คน ประกอบด้วย พยาบาล 7 คน เจ้าหน้าที่ช่วยการ พยาบาล 6 คน และเลขานุการ 2 คน พยาบาลมีหน้าที่ออกไปดูแลให้การพยาบาลต่อเนื่องแก่ผู้ป่วยที่บ้าน โดยมีเจ้าหน้าที่ช่วยการพยาบาลออกไปช่วยเหลือปฏิบัติการพยาบาลเบื้องต้นด้วย นอกเหนือจากการ ออกไปดูแลผู้ป่วยและให้การพยาบาลอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นและหายจากโรคไปใน ที่สุด แผนกผู้ป่วยใน (ward) จะเป็นผู้เลือก case ที่จะต้องติดตามให้การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ส่ง ข้อมูลให้แผนก โสม เฮอร์ แคร่ เพื่อดำเนินการติดตามดูแลต่อไป โดยในส่วนของโรงพยาบาลเอกชน ทัวไปนั้น ไม่มีโรงพยาบาลใดที่มีแผนกดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องที่บ้าน เพื่อตอบสนองความต้องการและ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้ สอนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามให้เหมาะสมต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือประทับใจต่อการบริการที่ได้รับจากการบริการทั้ง 4 ด้านของโรงพยาบาลเมื่อผู้ป่วยกลับไปอยู่บ้าน อันได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม และมีความจำเป็นที่จะได้รับการดูแลให้การรักษาพยาบาลต่อเนื่องที่บ้าน โดยจะต้องได้รับการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกัน และการฟื้นฟูสภาพ

แผนก โอม เฮอร์ แคร์ หมายถึง แผนกที่ให้บริการการดูแลให้การพยาบาลผู้ป่วยเป็นระยะ ช่วงเวลาหนึ่งอย่างต่อเนื่องที่บ้าน สำหรับผู้ป่วยที่มีการเจ็บป่วยเรื้อรัง หรือผู้ป่วยที่ยังต้องการดูแลการพยาบาลต่อเนื่องอีกระยะหนึ่ง

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม หมายถึง โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ที่ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่