

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลเป็นองค์กรสุขภาพที่บริการแก่ผู้ป่วย และผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสภาพ นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับของบุคลากรในทีมสุขภาพ ซึ่งร่วมมือประสานงานกันในการบริการแก่ผู้มารับบริการ(จารุวรรณ เสวทวรรณ ,2538) ดังนั้นการบริหารงานของโรงพยาบาลจึงมุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ,2544) โดยเฉพาะในสภาวะการณ์ปัจจุบัน โรงพยาบาลรัฐเกือบทุกแห่งต้องประสบกับการแข่งขันด้านบริการของโรงพยาบาลเอกชนทุกรูปแบบ ภาวะเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนแปลง การศึกษาของประชาชนสูงขึ้น ตลอดจนการสื่อสารด้านต่าง ๆ เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จึงเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าโรงพยาบาลของรัฐเป็นโรงพยาบาลที่ด้อยพัฒนา เป็นโรงพยาบาลชั้นสองรองจากเอกชน (ชำนาญ ภู่อี่ยม, 2537 :1) ปัจจุบันผู้มารับบริการมีความคาดหวังต่อบริการสูงขึ้น (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2538) ส่งผลให้ทุกโรงพยาบาลมุ่งปรับปรุงคุณภาพ เพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ ,2544)

การบริการผู้ป่วยนอกเป็นการบริการแก่ผู้รับบริการที่มารับการตรวจรักษา รักษาและกลับบ้าน ไม่ต้องนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ดังนั้นระยะเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาลอาจไม่นาน อัตราการหมุนเวียนของผู้ป่วยนอกจึงสูง และเป็นแผนกที่มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุด (อาทิตย์ อุไรรัตน์ และ อคูลย์ศักดิ์ ติระจินดา, 2535) ลักษณะงาน เริ่มตั้งแต่ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องเอกซเรย์ ห้องปฏิบัติการและชันสูตร ห้องยา ห้องการเงิน เป็นการบริการใน 4 มิติ คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการป้องกันโรค ด้านการส่งเสริมสุขภาพ และด้านฟื้นฟูสภาพ (สัมฤทธิ์ โปธา และ วิศิษฐ์ พิชัยสนิธ, 2535)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการพยาบาลของสถานพยาบาล ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการที่ได้ความคิดเห็นหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและวิธีปฏิบัติที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพสูงสุด

จังหวัดนครปฐม มีโรงพยาบาลทั้งหมด 15 แห่ง เป็นโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง 9 แห่ง สังกัดกรมการแพทย์ 2 แห่ง สังกัดกรมแพทยทหารอากาศ 1 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 3 แห่ง ให้บริการแก่ประชาชน ในจังหวัดนครปฐม และจังหวัดใกล้เคียง รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านวิชาการ การบริการและอื่น ๆ เพื่อพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพประชาชน ด้วยระบบบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพในการบริการคือการสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีให้แก่ลูกค้า (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547) ในสภาพปัจจุบัน พบว่า ผู้รับบริการส่วนหนึ่งไม่พึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยประเมินจากการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาล และการร้องเรียนต่อหัวหน้างาน หัวหน้าศูนย์คุณภาพ และผู้อำนวยการโรงพยาบาลในเรื่องพฤติกรรมบริการ และการบริการที่ล่าช้า (โรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม, 2548) การสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการบริการสุขภาพ เพื่อทราบผลการบริการที่เลิศที่ทำให้ลูกค้าพอใจ เป็นสิ่งที่องค์กรเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้า ผู้บริหารองค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพ ให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลอย่างต่อเนื่อง (โทมัส และเอิร์ล, 1995) ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม โดยศึกษาโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 9 แห่ง เนื่องจากมีโครงสร้างการบริหารงาน ระเบียบมาตรฐาน และนโยบายเป็นระบบเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาในการพัฒนาการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาครัฐให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น เพื่อสนองนโยบายคุณภาพด้านสาธารณสุขของภาครัฐต่อไป

ตาราง 1 สถิติการให้บริการ ของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม ปีงบประมาณ
2546-2548

สถานพยาบาล	ผู้ป่วยนอก		
	2546	2547	2548
โรงพยาบาลพุทธมณฑล	12,579	12,948	13,368
โรงพยาบาลนครชัยศรี	40,179	42,523	44,745
โรงพยาบาลดอนตูม	39,106	42,391	45,329
โรงพยาบาลหลวงพ่อบึง	40,311	42,086	43,144
โรงพยาบาลสามพราน	84,414	86,713	91,867
โรงพยาบาลบางเลน	84,932	87,932	89,701
โรงพยาบาลกำแพงแสน	85,920	87,417	89,238
โรงพยาบาลห้วยพลู	83,625	86,717	89,717
โรงพยาบาลนครปฐม	757,244	822,727	842,769

แหล่งที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล
ภาครัฐในจังหวัดนครปฐม

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา ทำการศึกษาเกี่ยวกับกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนก
ผู้ป่วยนอกและปัญหาที่พบโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม โดยศึกษากับผู้มารับบริการ
ที่แผนกผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 9 แห่ง ซึ่ง
การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในหน่วยงานย่อยของกลุ่มงานและฝ่าย ได้แก่ ห้องบัตร
ห้องตรวจโรค ห้องเอกซเรย์ ห้องปฏิบัติการและชันสูตรผู้ป่วยนอก ห้องยา ห้องการเงิน

ขอบเขตประชากร คือ ประชากรที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในจังหวัดนครปฐม

โรงพยาบาลขนาด 10 เตียง ได้แก่ โรงพยาบาลพุทธมณฑล
 โรงพยาบาลขนาด 30 เตียง ได้แก่ โรงพยาบาลนครชัยศรี โรงพยาบาลคอนตอม
 โรงพยาบาลหลวงพ่เป็น
 โรงพยาบาลขนาด 60 เตียง ได้แก่ โรงพยาบาลสามพราน โรงพยาบาลบาง
 เลน โรงพยาบาลกำแพงแสน โรงพยาบาลห้วยพลู
 โรงพยาบาลขนาด 552 เตียง ได้แก่ โรงพยาบาลนครปฐม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจต่อบริการของผู้มารับบริการ
2. ทำให้ทราบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการ
3. ช่วยให้ผู้บริหารโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ทราบถึงปัญหาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไขให้มีคุณภาพของระบบบริการที่ดียิ่งขึ้น
4. เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหารสาธารณสุขจังหวัดนครปฐมที่จะใช้ปรับปรุงสถานบริการของรัฐในจังหวัดนครปฐมให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือ ความคิดเห็น เกี่ยวกับทัศนคติของคน ที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังหรือต้องการในเรื่องต่าง ๆ เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุข เกิดทัศนคติบวกต่อสิ่งนั้น ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มารับบริการตรวจรักษาจากแผนกผู้ป่วยนอกทั้งผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่า

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นผู้ป่วยที่แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

การบริการแผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง บริการที่ให้ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย การบริการของห้องบัตร ห้องตรวจโรคแผนกต่าง ๆ ห้องเอกซเรย์ ห้องปฏิบัติการและชันสูตร ห้องยา และห้องการเงิน

โรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม หมายถึง โรงพยาบาลที่สังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลพุทธมณฑล โรงพยาบาลนครชัยศรี โรงพยาบาล
ดอนตูม โรงพยาบาลหลวงพ่อบึง โรงพยาบาลสามพราน โรงพยาบาลกำแพงแสน โรงพยาบาล
ห้วยพลู และ โรงพยาบาลนครปฐม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved