

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจในบริการ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพการบริการ (Tilbury & Fisk, 1989) คุณภาพบริการเป็นเป้าหมายของการปฏิบัติหน้าที่ของสถานบริการสุขภาพเพื่อเป็นเครื่องรับรองว่า การบริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543)

โอมาซุ (Omashunu, 1990) กล่าวว่าคุณภาพการดูแลสุขภาพสำหรับโรงพยาบาลนั้นมีองค์ประกอบอยู่ 2 ส่วน ได้แก่คุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพต่างๆ ที่กำหนดไว้ และคุณภาพตามการรับรู้ หมายถึง คุณภาพที่เป็นตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งก็คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั่นเอง ทั้งคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติและคุณภาพตามการรับรู้ ทำให้ความหมายของคุณภาพในโรงพยาบาลนั้นมีความสมบูรณ์ดังนั้นคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ต้องสอดคล้องกับมาตรฐานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจในการเลือกรับบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ ดังนั้นสถานบริการทั้งภาครัฐและเอกชนจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว พัฒนาในด้านต่างๆ เน้นการบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเลือกใช้บริการของสถานบริการนั้น (อารีย์ ชิวเกษมสุข, 2540)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้รับบริการต่อประสบการณ์ที่ได้รับทั้งทางตรงและตามความคาดหวังเมื่อเข้าไปใช้บริการของโรงพยาบาล (Parasuramaan, Zeithaml, Berry, Babacus, as cited in Youssef, 1996) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงพยาบาล กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการพึงพอใจในบริการที่ได้รับ จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นศรัทธา และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (อำภา ดีสีปาน, 2539) นอกจากนี้ยังส่งผลให้ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาลดีเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งภาพรวมของการบริหารโรงพยาบาลนั้น การฟ้องร้อง การร้องเรียน การตำหนิติเตียนจะไม่เกิดขึ้น แสดงให้เห็นถึงคุณภาพที่ดีขึ้นในทุกมิติของคุณภาพทั้งด้านคลินิกบริการและการบริการทั่วไป (อนุวัฒน์ สุขชาติกุล และชานี จิตตรีประเสริฐ, 2541) สิ่งที่สำคัญที่สุดของงานบริการคือ การทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ โดยเริ่มจากการเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการก่อน จึงจะ

สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้ โดย แคนสกี และ ไมล์ (Dansky & miles, 1997) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่ามีความสำคัญด้วยเหตุผลหลายประการคือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะช่วยดำรงรักษาสัมพันธภาพของสถานพยาบาลกับผู้รับบริการ
2. การหาปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจ จะทำให้สถานพยาบาลทราบถึงจุดด้อย และสามารถจัดการกับความเสียนี้
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะทำให้สามารถวางแผนการรักษาในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ
4. การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวเพิ่มข้อมูลที่สำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA (Hospital Accreditation) ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นเกณฑ์ตัวหนึ่งที่ใช้วัดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มุ่งตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งการพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการด้วย (สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข, 2545)

งานแผนกผู้ป่วยนอกเป็นบริการด่านแรกของโรงพยาบาล ซึ่งเปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาล ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกประทับใจ อบอุ่นใจ เกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการที่ได้รับ งานแผนกผู้ป่วยนอก ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยฉุกเฉินและอุบัติเหตุต่างๆ รวมทั้งการร่วมมือและประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ เพื่อให้บริการ ครอบคลุมทั้งด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพ ดังนั้นการจัดบริการในงานนี้จำเป็นต้องจัดระบบและวิธีการดำเนินงานอย่างเหมาะสม โดยยึดหลักการง่ายๆ ได้แก่ บริการสะดวก รวดเร็ว คุณภาพดี และได้รับความเป็นกันเอง ไม่มีขั้นตอนมากและยุ่งยากเกินไป (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2538)

การเปลี่ยนแปลงสังคมในปัจจุบัน ประชาชนมีบทบาทมากในเรื่องการพิทักษ์สิทธิของตนเอง ประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น เทคโนโลยีต่างๆ มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการรับรู้ข่าวสารต่างๆ ทัวถึง มีทางเลือกในการรักษาหลากหลาย ส่งผลต่อความคาดหวัง หรือความต้องการในบริการเพิ่มมากขึ้น ผู้รับบริการจะสนใจมากขึ้นในมาตรฐาน และคุณภาพในการเลือกรับบริการ เมื่อไม่พอใจก็จะเกิดการฟ้องร้อง เรียกว่าเสียหายจากสถานบริการทางสุขภาพ หากหน่วยงานให้บริการโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ ขาดความสนใจต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและไม่เลือกใช้บริการ ดังนั้น การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนา เมื่อเข้ารับการรักษาในสถานบริการทางสุขภาพ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด (จรัส สุวรรณเวลา, 2541)

โรงพยาบาลสันป่าตองเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 120 เตียง มีการปรับปรุงพัฒนาโรงพยาบาลมาโดยตลอดเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ โรงพยาบาลสันป่าตองได้ผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA (Hospital Accreditation) ของสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (พ.ร.พ) และได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเมื่อ ปี พ.ศ. 2546 และมีการติดตามประเมินคุณภาพโรงพยาบาลในทุกๆ 2 ปี จากการศึกษาปัญหาในการให้บริการผู้ป่วยนอกที่ผ่านมาพบข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการในเรื่อง บุคลากรผู้ให้บริการ ขั้นตอนการบริการ ความล่าช้าขณะรอตรวจกับแพทย์ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ในโรงพยาบาลรวมทั้งอาคารสถานที่ด้วย (ข้อมูลที่มีความเสี่ยง โรงพยาบาล, 2547) ซึ่งโรงพยาบาลสันป่าตองมีความมุ่งหวังในการให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA (Hospital Accreditation) และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ผู้ศึกษาเป็นพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งจะวัดความพึงพอใจต่อลักษณะการบริการใน 9 ด้านโดยดัดแปลงมาจากเครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาลตามการประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA ตามเครื่องชี้วัด คุณภาพโรงพยาบาล แล้วนำมาประยุกต์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานโรงพยาบาลในการศึกษาครั้งนี้โดยครอบคลุมทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้ บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในบริการ และการให้ข้อมูลทางสุขภาพ เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

### คำถามการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตองอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

### สมมติฐานงานวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก มีระดับร้อยละ 80 ขึ้นไป
2. ปัจจัยด้านบริการทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

### ขอบเขตของการศึกษา

เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับ โดยประเมินจากความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาที่ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กับผู้ป่วยที่มารับบริการในวันเวลาราชการ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม พ.ศ. 2548

### คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการด้านต่างๆ ทั้ง 9 ด้าน เมื่อมารับบริการ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ความเชื่อมั่นในบริการ ความปลอดภัยในบริการและการได้รับข้อมูลในการรับบริการ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาล ที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ และมีอายุ 15 ปีขึ้นไป

แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง แผนกที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วย เพื่อคัดกรอง  
ขั้นต้น และจำแนกผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาในโรงพยาบาล เพื่อส่งไปให้การพยาบาล หรือรับยาแล้ว  
กลับบ้าน โดยไม่รวมผู้ป่วยที่ห้องฉุกเฉิน

การบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ป่วยได้รับขณะมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนางานคุณภาพบริการและยกระดับ  
คุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved