

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของไทยในระยะ 20-30 ปีที่ผ่านมา ทำให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น คนไทยมีความสนใจในสุขภาพอนามัยของตนเอง แต่ปัญหาโรคภัยต่างๆที่มีมากขึ้น ทำให้ความต้องการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขมีแนวโน้มสูงขึ้น แม้ว่าโรงพยาบาลของภาครัฐจะมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แต่การขยายตัวเพียงไรก็ยังคงไม่เพียงพอต่อปริมาณความต้องการที่จะใช้บริการของประชาชน ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลภาครัฐยังคงมีข้อจำกัดในหลายๆด้าน เช่น ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร เป็นต้น ทำให้โรงพยาบาลเอกชนมีบทบาทในการรองรับผู้ป่วยที่ล้นเกินจากโรงพยาบาลของรัฐมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจาก คนที่มีฐานะดี หรือมีรายได้สูง ย่อมต้องการการบริการที่มีคุณภาพดีและสะดวกรวดเร็ว จากการสำรวจสถานะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน สำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ประชาชนมีแนวโน้มที่จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่จัดโดยคลินิกและโรงพยาบาลของเอกชนมากขึ้น กล่าวคือในปี 2529 ครัวเรือนจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาล และคลินิก/โรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 50 และร้อยละ 40 ของค่ารักษาพยาบาลทั้งหมด ตามลำดับ ในปี 2530 สัดส่วนของค่าใช้จ่ายของครัวเรือนที่จ่ายเป็นค่ารักษาพยาบาลให้แก่โรงพยาบาลของรัฐบาลลดลง แต่ของคลินิก/โรงพยาบาลเอกชนสูงขึ้นเป็นสัดส่วนเท่ากันคือ ร้อยละ 46 ของค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลทั้งหมด¹

จากการที่ประชาชนมีความคาดหวังสูงในด้านคุณภาพของการบริการทางสาธารณสุข รวมไปถึงค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพในภาคอุตสาหกรรม จึงมีความจำเป็นที่การบริหารงานโรงพยาบาลของรัฐต้องมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการบริการของโรงพยาบาล โดยมีพื้นฐานมาจากการสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อบริการที่ได้รับนั้น สามารถตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วนตามที่มุ่งหวังไว้² นั่นเอง

¹ กองแผนงานสาธารณสุข, กระทรวงสาธารณสุข, โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย : สถานการณ์และทางเลือกเชิงนโยบาย, กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข, 2535.

² Peter, D.A. "Improving quality requires consumer input : Using focus group". Journal of Nursing Care Quality, 7,2:

แผนกผู้ป่วยนอกเปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาล และเป็นแห่งแรกที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ³ การบริการแผนกผู้ป่วยนอกนั้นเป็นการบริการแก่ผู้รับบริการที่มารับการตรวจรักษา ปรึกษาและกลับบ้าน ไม่ต้องนอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ดังนั้นระยะเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาลอาจไม่นาน อัตราการหมุนเวียนของผู้ป่วยนอกจึงสูง และเป็นแผนกที่มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุดของทุกโรงพยาบาล⁴ การบริการของแผนกผู้ป่วยนอกเริ่มตั้งแต่เมื่อผู้รับบริการเข้ามาในโรงพยาบาล จะต้องติดต่อกับแผนกต่างๆ โดยเริ่มตั้งแต่ห้องทำบัตร ห้องตรวจโรค ห้องเอ็กซเรย์ ห้องปฏิบัติการและชันสูตรโรค และห้องยา ดังนั้นการบริการแก่ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจึงต้องอาศัยการประสานงานจากหน่วยงานย่อยหลายหน่วยงานด้วยกัน ที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อมุ่งให้บริการที่ดีที่สุดที่จะทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ

งานบริการเภสัชกรรมในโรงพยาบาล เป็นงานบริการอีกงานหนึ่ง ที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการจากโรงพยาบาล ทั้งนี้เป็นหน่วยงานที่สร้างรายได้ส่วนใหญ่ให้แก่สถานพยาบาล เนื่องจากรายรับสถานพยาบาลส่วนใหญ่ได้มาจากการจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ หากผู้ป่วยมาใช้บริการในส่วนของการศึกษาพยาบาลแล้ว แต่กลับไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาล อันเป็นผลมาจากปัจจัยใดก็ตาม ย่อมส่งผลให้รายได้หลักของโรงพยาบาลต้องไหลออกไปสู่ภายนอกมากขึ้น ดังนั้นงานบริการเภสัชกรรมที่บริการแก่ผู้รับบริการต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยเป็นหลัก เช่น ความสะดวกสบาย รวดเร็ว บริการที่มีไม่ตรีจิต ความถูกต้องของการจ่าย ตลอดจนการได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic need) ในงานบริการเภสัชกรรม ซึ่งผู้ป่วยส่วนใหญ่ทราบและต้องการ แต่ยังมีความต้องการทางด้านวิชาชีพ (professional need) ซึ่งผู้ป่วยส่วนใหญ่จะไม่ทราบ ในแง่ของผู้ประกอบวิชาชีพ เช่นเภสัชกรจะต้องตอบสนองความต้องการด้านวิชาชีพให้กับผู้ป่วย โดยคำนึงถึง จริยธรรมและจรรยาบรรณ ถึงแม้ว่าผู้ป่วยไม่ได้ร้องขอก็ตาม ความต้องการด้านวิชาชีพนั้น ได้แก่ การได้รับความคุ้มครองดูแลหรือปรึกษาให้ผู้ป่วยได้ใช้ยาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ⁵

³ สมชัย ภิญ โภทพรพาณิชย์ และเบญจมาภรณ์ ภิญ โภทพรพาณิชย์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกำแพงเพชร. กำแพงเพชร : โรงพยาบาลกำแพงเพชร, 2536.

⁴ อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลยศักดิ์ ตีระจินดา. การวางแผนจัดการและการประสานงานในโรงพยาบาล: เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล. หน้าที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535.

⁵ ประมินทร์ วีระอนันต์วัฒน์. คู่มือมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย), 2542.

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลสังกัดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคเหนือ เป็นโรงพยาบาลรัฐอีกโรงพยาบาลหนึ่งที่ประสบปัญหาในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ทั้งนี้เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ได้รับความนิยมจากประชาชนทั่วไป ทั้งในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียงในภาคเหนือกว่า 17 จังหวัด มาขอรับการรักษาพยาบาล เนื่องจากเป็นโรงเรียนแพทย์ของคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งมีแพทย์ผู้ชำนาญทุกสาขา มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยครบครัน จนผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ จำนวนผู้ป่วยนอกทั้งหมดที่มารับการตรวจรักษาในปี 2539 จำนวน 434,337 ราย คิดเป็นจำนวนผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อวันในวันราชการถึง 1,662 ราย⁶ ซึ่งผู้ป่วยนอกที่มารับการตรวจรักษา ภายหลังได้รับใบสั่งยาจากแพทย์ผู้ทำการรักษาแล้ว ส่วนใหญ่จะมาซื้อยาที่งานบริการจ่ายยานอก ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาล เมื่อพิจารณาจากการที่จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการมีจำนวนมาก และมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนมากขึ้นต่อไปอีก แต่โรงพยาบาลมีข้อจำกัดด้านบุคลากร โดยเฉพาะเภสัชกร ทำให้ผู้ป่วยต้องประสบกับปัญหาในการรับบริการจากงานบริการจ่ายยานอกของโรงพยาบาล คือ ต้องใช้เวลานานในการรอรับบริการ คุณภาพการบริการที่ได้รับที่ย่อมต้องด้อยประสิทธิภาพลงไป ตลอดจนปัญหาที่ผู้ป่วยต้องออกไปหาซื้อยาจากแหล่งอื่นๆ ภายนอกโรงพยาบาล เพราะไม่ต้องการรอคอย ทำให้โรงพยาบาลต้องสูญเสียรายได้จากการจำหน่ายยาไปเป็นมูลค่าไม่น้อย

เมื่อพิจารณาและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่งานบริการจ่ายยานอก ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลต้องประสบ ในขณะที่ทิศทางของการพัฒนางานเภสัชกรรมที่มุ่งเน้นไปที่คุณภาพการบริการ และการติดตามการใช้ยา เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด⁷ ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อหรือไม่ซื้อยาของผู้ป่วยนอกจากโรงพยาบาล ภายหลังจากที่ได้รับใบสั่งยา และรวบรวมปัญหาที่ผู้ป่วยนอกที่มาซื้อยาต้องประสบ พร้อมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงปัญหาของผู้ป่วยนอกที่เกิดจากงานบริการจ่ายยานอก ฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาล เพื่อเป็นข้อมูลต่อผู้บริหารได้รับทราบปัญหาต่างๆ เพื่อวางแผนงานในการป้องกันแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการต่างๆของโรงพยาบาล ให้เหมาะสม และดียิ่งๆขึ้นไป

⁶ หน่วยรายงานสถิติทางการแพทย์ งานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. รายงานสถิติ พ.ศ.2539. เชียงใหม่: โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่, 2540:1.

⁷ อติเรก ไสโย. การนำระบบไมโครคอมพิวเตอร์มาใช้ปรับปรุงงานของหมวดจ่ายยาผู้ป่วยนอก. เชียงใหม่ : ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่, 2541:1.

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อหรือไม่ซื้อยาของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ จากงานบริการจ่ายยานอก ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
2. ศึกษาปัญหาของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการซื้อยา จากงานบริการจ่ายยานอก ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อหรือไม่ซื้อยาของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ จากงานบริการจ่ายยานอก ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
2. ทราบถึงทัศนคติและปัญหาต่างๆของผู้ป่วยนอก ที่มารับบริการซื้อยาจากงานบริการจ่ายยานอก ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
3. สามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุง และพัฒนางานบริการจ่ายยานอก ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่