

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

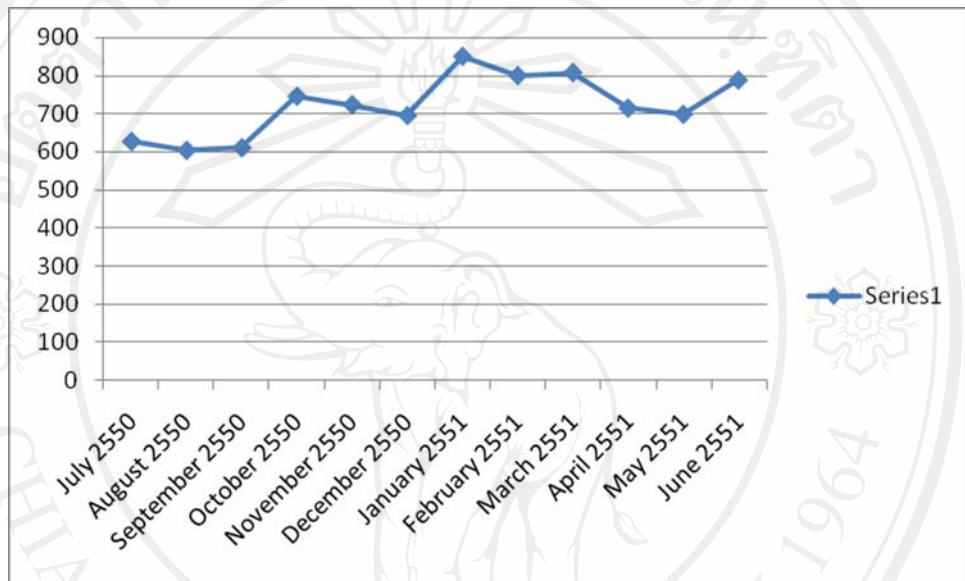
ปัจจุบัน ความรู้ในการดูแลผู้ป่วยมีความซับซ้อนขึ้นทั้งในด้านการแพทย์ และการพยาบาล การดูแลผู้ป่วยระบบทางเดินอาหารก็มีความละเอียดมากขึ้นกว่าในอดีต มีการผสมผสานระหว่างการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติมเฉพาะด้านเช่นการส่องกล้องตรวจทางเดินอาหาร การตรวจทางรังสี เช่น อัลตราซาวด์ช่องท้อง เอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ทำให้เกิดความแม่นยำมากขึ้น การดูแลรักษาโดยแพทย์ ย่อมไม่เพียงพอเพราะมีจำนวนน้อย และไม่ครอบคลุม การรักษาโดยมีทีมที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านจะช่วยลดความผิดพลาด การรักษาพยาบาลต้องการความละเอียดและเป็นผู้เชี่ยวชาญมากขึ้นกว่าการเป็นพยาบาลทั่วไป ควรจะเพิ่มความสะดวก ความพึงพอใจให้กับผู้ป่วยมากขึ้น สามารถลดภาวะแทรกซ้อนต่างๆได้

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้เล็งเห็นถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้แยกการรักษาผู้ป่วยแผนกทางเดินอาหารออกเป็นอีกแผนกหนึ่งเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2550 เป็นแห่งแรกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเจ้าหน้าที่ โดยมีแนวคิดส่งเสริมให้พนักงานในแผนกทางเดินอาหารมีความสามารถในการช่วยดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้เป็นพิเศษด้วยการฝึกอบรมเฉพาะ และการให้มีประสบการณ์โดยการดูแลผู้ป่วยระบบนี้มากกว่าระบบอื่นๆ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อผู้ป่วยกลุ่มนี้ให้ดียิ่งขึ้น

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจังหวัดเชียงใหม่สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2539 ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งที่มีความเชื่อถือไว้วางใจจากชาวเชียงใหม่และภาคเหนือตลอดจนประเทศใกล้เคียง เช่น บังกลาเทศ พม่า เวียดนาม กัมพูชาและลาว ด้วยคุณภาพและประสิทธิภาพของอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย ตลอดจนมีคลินิกพิเศษเฉพาะทางที่ได้รับการสร้างสรรค์และพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยคัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสำหรับให้บริการที่เปี่ยมด้วยสำนึกแห่งความรับผิดชอบ สามารถตอบสนองความต้องการด้านการรักษาพยาบาลของชาวเชียงใหม่และภาคเหนือได้อย่างไร้ขีดจำกัด และด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทำให้โรงพยาบาลมีความสำเร็จที่ภูมิใจคือระบบ 5S ที่ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องจนพัฒนาไปสู่เกณฑ์มาตรฐาน Healthy Work Place คือ สะอาด ปลอดภัย ไร้มลพิษและมีชีวิตชีวา ทำให้ได้รับประกาศเกียรติคุณสถานที่ทำงานน่าอยู่น่าทำงานระดับเหรียญทอง นอกจากนี้ยังได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัยระดับชาติ นอกจากนี้ด้านระบบคุณภาพ

ทางโรงพยาบาลได้ใช้เกณฑ์มาตรฐานสากล ISO 9001:2000, ISO 14001 และ Hospital Accreditation จากสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา, 2546)

ข้อมูลจำนวนผู้ป่วยคลินิกทางเดินอาหาร ตามเดือนระหว่าง กรกฎาคม 2550 – มิถุนายน 2551 (ข้อมูลสำรวจวันที่ 13 สิงหาคม 2551)



ในปีที่ผ่านมา คลินิกทางเดินอาหารมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ประมาณ 13 - 14 เปอร์เซ็นต์จากข้อมูลตามกราฟ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา เพราะตั้งแต่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามาเปิดให้บริการคลินิกทางเดินอาหารยังไม่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ และวางแผนการดำเนินงานด้านการตลาดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่รามาต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม รวมถึงการวางแผนการบริหารและการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งได้แก่ความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ (Product/Service) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคลากร (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการให้บริการ (Process)

คลินิกทางเดินอาหาร หมายถึง คลินิกพิเศษตั้งที่ชั้น 4 ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีเจ้าหน้าที่คือ แพทย์เฉพาะทางระบบทางเดินอาหารจำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน พยาบาลวิชาชีพ 6 คน และผู้ช่วยพยาบาลวิชาชีพอีก 6 คน ให้การบริการรักษาผู้ป่วยด้านโรคทางเดินอาหาร, โรคตับ รวมถึงทำการส่องกล้องตรวจกระเพาะอาหาร และลำไส้

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม หมายถึง บริษัทเชียงใหม่รามจำกัด เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ต. ศรีภูมิ อ. เมือง จ. เชียงใหม่

ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ป่วยนอกที่มารับการรักษา หรือบริการอื่นๆที่คลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่