

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในภาวะปัจจุบันจำนวนโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้เพิ่มจำนวนสูงขึ้นมากกว่าเดิม โรงพยาบาลต่าง ๆ ได้มีการตื่นตัวในด้านการนำแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางด้านสุขภาพของโรงพยาบาลให้มีคุณภาพสูงขึ้นและมีมาตรฐาน ISO 9002 หรือผ่านการประเมินรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันเบื้องต้นว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดี มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และรู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป (ชนิตา ชัยนารักษ์, 2548)

โรงพยาบาลนครพิงค์เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดเชียงใหม่ ขนาด 531 เตียง ให้บริการผู้ป่วยนอกปีละประมาณ 400,000 ราย (โรงพยาบาลนครพิงค์, 2552) ซึ่งงานบริการแผนกผู้ป่วยนอกเป็นจุดแรกที่ลูกค้าหรือผู้ป่วยจะได้รับบริการ ดังนั้นหากมีการบริการที่ดี มีคุณภาพได้มาตรฐาน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดการยอมรับและสามารถรักษาลูกค้าให้มารับบริการของโรงพยาบาลตลอดไป และส่งผลดีทำให้โรงพยาบาลมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของสังคม สามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลได้มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 จนถึงปัจจุบัน โดยได้รับการรับรองคุณภาพจากหลายสถาบัน อาทิ กิจกรรม 5 ส การรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002 การประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานปลอดภัยและมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นหลักประกันและรับรองว่าทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลมีระบบงานที่เป็นมาตรฐานและมีระบบการตรวจสอบคุณภาพของตนเองอย่างต่อเนื่องโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (โรงพยาบาลนครพิงค์, 2552)

เนื่องจากโรงพยาบาลนครพิงค์เป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลที่ให้บริการผู้ป่วยที่มีสิทธิในการรักษาหลายระดับ ได้แก่ ผู้ป่วยสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ผู้ป่วยชำระเงิน ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคม และผู้ป่วยที่มีสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังนั้นผู้ป่วยบางกลุ่ม เช่นผู้ป่วยที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้ป่วยที่ชำระเงินค่ารักษาเองอาจจะไม่พอใจในการให้บริการของทางโรงพยาบาล เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยนอกที่มีมากถึง 2,000 รายต่อวัน (โรงพยาบาลนครพิงค์,

2552) จึงทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนการให้บริการของทางโรงพยาบาลที่มีเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นปัญหาเรื่องความล่าช้าในการให้บริการและพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในบริการ(โรงพยาบาลนครพิงค์, 2552) ด้วยเหตุนี้ทางโรงพยาบาลนครพิงค์จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนเพื่อกำหนดระบบการแก้ไข ปรับปรุง ป้องกันปัญหาไว้อย่างชัดเจนและเป็นระบบสามารถตรวจสอบได้ซึ่งจำนวนข้อร้องเรียนดังกล่าวนั้นอาจจะส่งผลกระทบต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของผู้ป่วยได้และเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล องค์กรจึงต้องจัดหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนเหล่านั้นอย่างมีระบบทั้งนี้เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำของข้อร้องเรียนดังกล่าว

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลได้เปิดให้บริการแผนกบริการผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ ขึ้นในปี พ.ศ.2548 โดยเปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-12.30 น. ซึ่งแผนกนี้เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่อรองรับความต้องการการบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้ป่วยที่ใช้สิทธิชำระเงิน โดยมีการให้บริการในส่วนของคลินิกอายุรกรรม คลินิกศัลยกรรม คลินิกศัลยกรรมกระดูก และคลินิกเวชกรรมทั่วไป ในปีงบประมาณ 2551 มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 11,965 ราย (โรงพยาบาลนครพิงค์, 2552)

ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และความรู้สึกหรือความคิดเห็นนั้นเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวังไว้ของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มารับบริการตรวจรักษาจากแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรคทั้งที่เป็นผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่าซึ่งเป็นผู้ป่วยที่แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ซึ่งผู้ป่วยกลุ่มนี้เป็นผู้ป่วยที่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเป็นผู้ป่วยที่ใช้สิทธิชำระเงิน

การบริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค หมายถึง บริการที่ให้ในแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรคของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยการบริการของห้องบัตร ห้องตรวจโรคแผนกต่าง ๆ ห้องเอ็กซเรย์ ห้องปฏิบัติการและชันสูตร ห้องยา และห้องการเงิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved