

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันมีคลินิก สถานพยาบาล และ โรงพยาบาลเอกชนเกิดขึ้นมากมาย ทำให้มีการแข่งขันเรื่องการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน มีการพัฒนาคุณภาพบริการที่เน้นการให้บริการด้านการรักษาและดำรงคุณธรรมของโรงพยาบาล เพื่อการรักษาพยาบาลที่จะก่อประโยชน์สูงสุดกับผู้ป่วยและญาติ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต้องการกลับมาใช้บริการอีก ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นคุณสมบัติประการหนึ่งที่ทำให้เห็นถึงคุณภาพบริการ ดังนั้น สถานบริการทุกแห่งจึงมีความมุ่งมั่นที่จะเข้าสู่การแข่งขัน โดยการพัฒนาหน่วยงานของตนให้มีคุณภาพผู้บริการที่เป็นเลิศ ผลที่จะตามมาคือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ทำให้กลับมาใช้บริการอีก (กัญญรัตน์ ธีรานันท์, 2548)

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตของเมือง และจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งประชาชนให้ความสนใจกับการรักษาสุขภาพของตนเองและครอบครัวมากขึ้น จึงมีการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลที่ให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด แต่เนื่องจากในปัจจุบันเกิดภาวะวิกฤติทางการเมือง และการเงินที่รุนแรงเกิดขึ้น ประชาชนมีการใช้จ่ายอย่างประหยัดมากขึ้น ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ ต่างได้รับผลกระทบด้วย ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนก็เช่นกัน โดยโรงพยาบาลเอกชนก็มีจำนวนผู้ป่วยลดลง เนื่องจากผู้ป่วยบางส่วนหันไปใช้สิทธิ์ประกันสังคม และประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากขึ้น (หนังสือพิมพ์เชียงใหม่นิวส์, 2 มกราคม 2552) อีกทั้งปัจจุบันมีการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดเชียงใหม่ด้วยกันเองที่มีการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่างๆ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลของตนมากขึ้น และอีกประการหนึ่งคือ โรงพยาบาลของรัฐบาลได้มีการพัฒนาคุณภาพบริการที่ดีขึ้น และมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลต่ำกว่า จึงทำให้มีผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนลดลง

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการแบบโรงพยาบาลทั่วไป (General Hospital) ที่สามารถรับผู้ป่วยได้ถึง 350 เตียง ได้รับการจัดตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 400 ล้านบาท โดยเป็นการร่วมทุนกับโรงพยาบาลรามคำแหง กรุงเทพฯ ได้ดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จสมบูรณ์ และทำพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2536 ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 5 ไร่ อยู่ใจกลาง

เมืองเชียงใหม่ ทำให้เอื้ออำนวยต่อการคมนาคม โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มุ่งเน้นการให้บริการ บริการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานสูง ตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางตลอด 24 ชั่วโมง มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีจำนวนผู้ใช้บริการสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (แผนกลยุทธ์สัมพันธ์โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม , 2546) ซึ่งโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จะเน้นผู้ใช้บริการประเภทจ่ายเงินเองที่มีรายได้ระดับ B+ ขึ้นไป โดยปัจจุบันโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีโรงพยาบาลในเครือ โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลเทพปัญญา จะเน้นผู้ใช้บริการประเภทจ่ายเงินเอง และใช้สิทธิประกันสังคม โรงพยาบาลลานนา จะรับผู้ใช้บริการประเภทจ่ายเงินเอง และใช้สิทธิประกันสังคม และ โรงพยาบาลช้างเผือก จะเน้นผู้ใช้บริการประเภทจ่ายเงินเอง และใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า แต่จากการที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับวิกฤติเศรษฐกิจโลกในปี 2550 ควบคู่กับวิกฤติการเมืองภายใน ส่งผลให้โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีผู้มาใช้บริการลดลง โดยแผนกผู้ป่วยใน มีจำนวนผู้ป่วย 140.64 คน/วัน ในปี พ.ศ. 2549 และลดลงเป็น 115.85 คน/วัน ในปี พ.ศ. 2552 (แผนกลยุทธ์สัมพันธ์โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์ ปี 2552)

อีกประการหนึ่ง คือ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีรายรับส่วนใหญ่ มาจากแผนกผู้ป่วยใน โดยผู้ป่วยที่รับบริการในแผนกผู้ป่วยในดังกล่าว เป็นผู้ป่วยที่แพทย์วินิจฉัยโรค และมีแผนการรักษาให้รักษาตัวในโรงพยาบาล เนื่องจากเป็นโรคเรื้อรัง จึงต้องรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลเป็นเวลานาน และยังมีการรักษาต่อเนื่องอีกหลายครั้ง ส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูง อีกทั้งปัจจุบันมีอัตราการร้องเรียนมากขึ้น เช่น ค่าบริการพยาบาล ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น ทำให้ผู้ที่เคยมาใช้บริการและผู้ที่มาใช้บริการในปัจจุบันหันไปใช้บริการโรงพยาบาลอื่น ๆ มากขึ้น ทำให้โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีรายรับจากการให้บริการแผนกผู้ป่วยในลดลงด้วย (แผนกลยุทธ์สัมพันธ์โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์ ปี 2552)

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการต่อแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยในที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ป่วยใน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ทราบข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการบริการ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยใน ซึ่งจะก่อให้เกิดคุณภาพในการบริการสูงสุด และโรงพยาบาลจะได้ดำเนินงานต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อีกทั้งเพื่อให้สามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลคู่แข่งได้

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยใน หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการ แผนกผู้ป่วยในต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงความเหมาะสมในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ป่วยใน

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบหรือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญ คือ การปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวังของลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ถ้าปฏิบัติงานได้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า หรือการปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ป่วยในหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน ชาวไทย ที่เข้ามารับการบริการรักษาแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม โดย

แผนกอร์ด 6 และ 7 จะให้บริการผู้ป่วยเด็ก และผู้ป่วยสูตินรีเวช

แผนกอร์ด 8, 9 และ 12 จะให้บริการผู้ป่วยผู้ใหญ่ทั่วไป

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ใช้สำหรับธุรกิจบริการ เพื่อทำให้เกิดการบริหารคุณภาพรวม (TQM: Total Quality Management) ที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้า โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการแบบโรงพยาบาลทั่วไป ที่สามารถรับผู้ป่วยได้ถึง 350 เตียง ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่