

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว เริ่มก่อตั้งครั้งแรกเมื่อ พ.ศ.2508 ในยุคที่มี การปฏิรูประบบราชการและมีวิกฤตเศรษฐกิจเกิดขึ้นช่วง พ.ศ.2540-2543 รัฐบาลโดยกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้โรงพยาบาลบางแห่งเปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการระบบใหม่ จึงมีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง โรงพยาบาลบ้านแพ้วพ.ศ.2543 ที่มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2543 (เจด็จ ธรรมธัชอารีและคณะ 2544) โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)จึงเป็น โรงพยาบาลในกำกับของรัฐที่ให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว พ.ศ.2543 โดยมุ่งมั่นให้บริการที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ การที่โรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะต้องได้รับบริการที่มีคุณภาพสูงทุกครั้งที่มารับบริการดังนั้นโรงพยาบาลจึงมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพทุกด้านตลอดมาและได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล HA(Hospital Accreditation) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)ในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2549 (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว, 2552)

ปัจจุบัน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)จังหวัดสมุทรสาคร เป็นโรงพยาบาลขนาด 300 เตียงผู้รับบริการส่วนใหญ่มีประกันสุขภาพประเภทต่าง ๆ ทั้งประเภทผู้รับบริการร่วมจ่ายและผู้รับบริการไม่ต้องร่วมจ่าย เช่น กองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กองทุนประกันสังคมสวัสดิการข้าราชการ กองทุนผู้ประสบภัยจากรถและการประกันสุขภาพส่วนบุคคลกับบริษัทประกันชีวิต เป็นต้น สถิติผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ 2551 มีผู้ใช้บริการที่ใช้สิทธิกองทุนประกันสุขภาพประเภทต่างๆรวมกันคิดเป็นร้อยละ 89.10 ของผู้รับบริการทุกประเภท (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว, 2552) ซึ่งผู้รับบริการที่รับไว้เป็นผู้ป่วยใน มีความต้องการพักรักษาที่ห้องพิเศษ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะต้องจ่ายค่าห้องเพิ่มจากสิทธิประกันสุขภาพที่มีอยู่ ในปีงบประมาณ 2551 มีผู้รับบริการที่โรงพยาบาล รับไว้เป็นผู้ป่วยในจำนวน 13,997 คน ผู้ป่วยในที่จำหน่ายในปีจำนวน 13,902 คน เป็นผู้ป่วยในสามัญ 10,522 คน ผู้ป่วยในพิเศษ 3,380 คน โดยในปีงบประมาณ 2549 - 2551 มีผู้ใช้บริการห้องพิเศษจำนวน 2,480 คน 3,328 คน และ 3,380 คน ตามลำดับ (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว, 2552)

การจัดบริการห้องพิเศษมีประโยชน์ต่อผู้ป่วยในเรื่องความสะดวกสบายในการมาพัก รักษาที่โรงพยาบาลสะดวกกับญาติและมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าห้องผู้ป่วยสามัญ สำหรับโรงพยาบาลการบริการห้องพิเศษเป็นห้องแยกมีความเป็นสัดส่วนสามารถควบคุมเรื่องสิทธิผู้ป่วย และควบคุมการติดเชื้อได้ง่ายกว่าหอผู้ป่วยสามัญที่เป็นห้องรวม ในเชิงการตลาดสามารถตอบสนอง ผู้ป่วยและญาติกลุ่มที่มีกำลังซื้อให้ได้รับบริการตามความคาดหวัง ช่วยลดความแออัดของหอผู้ป่วยสามัญ และที่สำคัญการบริการห้องพิเศษทำให้โรงพยาบาลมีรายได้จากบริการห้องพิเศษเป็นรายได้หลักของโรงพยาบาล การรักษาถูกค่าเก่าและได้ถูกค่าใหม่ที่เป็นญาติหรือผู้เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ รวมถึงการใช้บริการเสริม ที่เป็นความต้องการของผู้รับบริการจะสร้างรายได้ประจำที่สำคัญให้กับโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาห้องพิเศษของโรงพยาบาลให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของโรงพยาบาลด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศ ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุดให้ได้ระดับตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการห้องพิเศษว่ามีความคาดหวังระดับใดบ้าง ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องพิเศษ

2. ทำให้ทราบแนวทางการปรับปรุงส่วนประสมการตลาดของโรงพยาบาลและสามารถนำข้อมูลไปใช้เสนอแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการได้

1.4 นิยามศัพท์

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) ได้แก่ ผู้ป่วย และญาติที่มีรับบริการที่แผนกหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

หอผู้ป่วยในพิเศษ หมายถึง หอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่ผู้ป่วยพักรักษาโรคโดยโรงพยาบาลจัดให้พักแยกห้องไม่รวมกับผู้ป่วยอื่นๆและมีบริการที่แตกต่างจากหอผู้ป่วยในสามัญในเรื่องที่พักและบริการ

การบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ หมายถึง การบริการผู้ป่วยและญาติที่พักรักษาเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลด้วยการจัดที่พักแยกจากผู้ป่วยอื่น ๆ โดยจัดบริการสถานที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตามราคาของห้องพัก