

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การพัฒนาสุขภาพของประชาชนถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า และมั่นคง ปัจจุบันมีการพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจสูงสุด ตามหลักการบริหารแนวใหม่ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล โดยเฉพาะงานด้านการรักษาพยาบาลเป็นงานที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีการเร่งรีบ รอช้าไม่ได้ จึงมีโอกาสเกิดความ ผิดพลาด ไม่สมบูรณ์ ความรู้สึกไม่พอใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งไม่พึงประสงค์ต่างๆ ได้ง่าย (สมชาติ โตรักษา, 2540: 70) รัฐบาลมีงบประมาณที่จำกัดในการดูแลสุขภาพ ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ถึงแม้จะมีการขยายจำนวนเตียงในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จึงทำให้มีการก่อตั้ง โรงพยาบาลเอกชนขึ้นมาเพื่อรองรับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

ประชาชนผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดว่าจะได้รับการที่ดีจากโรงพยาบาลเอกชนในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้ญาติมาดูแลได้อย่างเต็มที่ การได้รับการตรวจรักษาอย่างละเอียดถูกต้อง สำหรับในด้านการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ผู้ป่วยมีความพึงพอใจอย่างมากต่อการให้บริการในด้านการบริการที่รวดเร็วทันเวลา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานบริการ ด้านความพอใจของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ และด้านความสะดวก และสิ่งแวดล้อม (ธนวัฒน์ นันทสมบูรณ์, 2542: 88-89)

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถานพยาบาลเอกชน ซึ่งเป็นองค์กรในกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ให้บริการผู้ป่วยทั่วไป โดยมีระบบบริหารและการจัดการที่เป็นอิสระจากระบบราชการ โดยถือเป็นแหล่งรายได้แก่คณะแพทยศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Service Hospital) การดำเนินการบริหารโรงพยาบาลในระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2550 - 2554) มีนโยบายหลัก 4 ประการ ได้แก่ การบริหารโรงพยาบาลที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพมุ่งเน้นการสร้างรายได้แก่คณะแพทยศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริหารโรงพยาบาลโดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางด้วยการตลาดสมัยใหม่ พัฒนาและปรับปรุงระบบงานอย่างต่อเนื่อง และมีการพัฒนาบุคลากรและสร้างนวัตกรรมในการดูแลรักษาพยาบาล ผลิตภัณฑ์

และการบริการชนิดใหม่อย่างต่อเนื่อง (แผนยุทธศาสตร์และการพัฒนาองค์กร ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552)

การพัฒนาบริการที่ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดำเนินการมีทั้งการพัฒนาบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก และการพัฒนาบริการที่แผนกผู้ป่วยใน ซึ่งผู้ป่วยที่รักษาตัวอยู่ในศูนย์ศรีพัฒน์ฯ จะได้สัมผัสบริการต่างๆ ดังนี้ 1) บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยจะได้รับบริการทำแฟ้มประวัติผู้ป่วยใหม่หรือประวัติผู้ป่วยเก่า สัมภาษณ์ประวัติ ตรวจประเมิน และวินิจฉัยโรคเพื่อบำบัดรักษาโดยรับไว้รักษาในศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริการเอกสารรับเป็นผู้ป่วยใน บริการเคลื่อนย้ายจากแผนกผู้ป่วยนอกสู่แผนกผู้ป่วยใน 2) บริการที่แผนกผู้ป่วยใน ผู้ป่วยจะได้รับการทบทวนประเมินสภาพ และการวินิจฉัยโรค บริการด้วยยา และบริการจำหน่ายผู้ป่วย ผู้ป่วยจะได้รับบริการสรุปผลการรักษา และบริการด้านสุขศึกษาเพื่อการดูแลตนเอง และให้ญาติช่วยดูแล

จากสถิติของผู้ป่วยในศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3 ปี ย้อนหลัง (พ.ศ. 2549 - 2551) พบว่ามีผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น จำนวน 7,271 คน 9,370 คน และ 12,343 คน ตามลำดับ ถือเป็นผู้ป่วยกลุ่มหลักที่มีความสำคัญต่อโรงพยาบาล (แผนกบริหารข้อมูลทางการแพทย์ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551) จากสถิติข้อร้องเรียนช่วงเดือน กันยายน พ.ศ. 2551-ตุลาคม พ.ศ. 2552 พบว่ามีจำนวนทั้งหมด 264 รายการ ซึ่งเป็นข้อร้องเรียนจากการใช้บริการงานผู้ป่วยใน 129 รายการ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านกระบวนการทำงาน และปัญหาการให้บริการและพฤติกรรมบริการ (หน่วยพัฒนาคุณภาพระบบบริการส่วนหน้า ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้ จะสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารศูนย์ศรีพัฒน์ฯ เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์ศรีพัฒน์ฯ ให้เป็นไปตามนโยบายหลักของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเตรียมความพร้อมในการ ดำเนินการประกันคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (Thailand Quality Award: TQA) เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยให้ได้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยในของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### นิยามศัพท์

**ความคาดหวัง** หมายถึง ความต้องการส่วนบุคคล และความรู้ในอดีตของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนที่เป็นเลิศ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการที่ผ่านมาในอดีต ข้อมูลที่ได้รับจากคำบอกเล่าของเพื่อน คู่แข่งขัน และการโฆษณาของกิจการ

**การรับรู้** หมายถึง การแปลความหมายโดยอาศัยประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจตามความรู้สึกนึกคิดของผู้ป่วยในด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ผู้ป่วย** หมายถึง บุคคลที่เข้ามารับบริการรักษาพยาบาลในงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มีประสบการณ์การรับบริการใน 2 บริการ คือ การบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก และบริการที่แผนกผู้ป่วยใน ทั้งที่เป็นผู้ป่วยรายเก่าและรายใหม่ ซึ่งแพทย์ให้พักรักษาตัวในโรงพยาบาล

**งานผู้ป่วยใน** หมายถึง งานบริการผู้ป่วยที่มีความเจ็บป่วยหรือปัญหาทางด้านสุขภาพที่ให้การรักษาโดยการให้ยาและเคมีบำบัด ยกเว้นผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งแพทย์ให้ผู้ป่วยพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

**คุณภาพบริการ** หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ป่วยต่องานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความมีตัวตนจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความมั่นใจ และการเอาใจเขาใส่ใจเรา

**ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่** หมายถึง สถานพยาบาลเอกชนซึ่งเป็นองค์กรในกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับการอนุมัติให้จัดตั้งในคราวประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 3/2539 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2539