

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สุขภาพอนามัยที่ดี แข็งแรงสมบูรณ์ ไม่มีโรค เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ การที่ประชาชนของประเทศมีสุขภาพอนามัยที่ดีย่อมมีประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้ผลผลิตที่ได้มีปริมาณและคุณภาพดี รายได้ก็จะเพิ่มมากขึ้น ความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตก็จะดีขึ้น ส่งผลให้รัฐมีรายได้เพิ่มขึ้นจากสินค้าและบริการที่มีปริมาณและคุณภาพดีขึ้น (ชูศรี ผลพิมพ์, 2536) ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐจักต้องดูแลเอาใจใส่สุขภาพอนามัยของประชาชนในประเทศ โดยจัดให้มีการบริการด้านสาธารณสุขแบบครบวงจรแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการให้ความรู้ การป้องกัน การรักษาตนเองเบื้องต้น ตลอดจนการฟื้นฟูสมรรถภาพและดูแลตนเอง นอกจากนี้แล้วเมื่อเกิดเจ็บป่วยก็มีสถานพยาบาลของรัฐที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ในปัจจุบันมีจำนวนประชาชนใช้บริการทางสาธารณสุขเป็นจำนวนมาก รัฐมีงบประมาณที่จำกัดในการดูแลสุขภาพ ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ถึงแม้จะมีการขยายจำนวนเตียงในโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จึงทำให้มีการก่อตั้งโรงพยาบาลเอกชนขึ้นมาเพื่อรองรับการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

การให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจะมีความแตกต่างจากการให้บริการของ

โรงพยาบาลรัฐ โดยโรงพยาบาลเอกชนจะให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็วสะดวกสบาย สถานที่โอ่โถง สะอาด และมีเครื่องมือในการตรวจวินิจฉัยโรคที่ทันสมัย พร้อมบริการตลอดเวลา รวมถึงได้รับการเอาใจใส่ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ในขณะที่โรงพยาบาลของรัฐจะมีบริการที่ล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร เครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจโรคไม่เพียงพอ และไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการที่มีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลหันมาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มมากขึ้น (เกศสินี กลั่นบุศย์, 2540)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองที่มีความสำคัญอันดับสองรองจากกรุงเทพมหานคร มีประชากรในปี พ.ศ.2543 จำนวน 1,586,186 คน เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง 255,830 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2543) จำนวนโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่มีทั้งหมด 14 แห่ง เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาโรคทั่วไปมีจำนวน 10 แห่ง และอีกจำนวน 4 แห่ง เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทางหรือให้บริการด้านสุขภาพอื่น ๆ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2543) เนื่องจากโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่

ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านรักษาพยาบาล ให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง จึงเป็นโอกาสของโรงพยาบาลเอกชนที่จะเป็นทางเลือกหนึ่งของประชาชนนอกเหนือจากโรงพยาบาลรัฐ

หน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาลโดยทั่วไปที่ผู้ป่วยจะต้องเข้ามาเพื่อที่จะได้รับการตรวจก่อนที่จะเข้ารับการรักษาหรือต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาล คือ งานผู้ป่วยนอก (Outpatient Department) ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานแรกของการบริการของโรงพยาบาล โดยมีงานหลักคือ การให้การรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ฟื้นฟูสภาพ เป้าหมายที่สำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ปลอดภัยและประทับใจ (พิชชุดา วิรัชพินทุ, 2534) ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ป่วยกลับเข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลในครั้งต่อไป

ถ้าหากการบริการทางการแพทย์ส่วนใหญ่มีลักษณะพิเศษ คือ ถูกกำหนดโดยผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการอาจไม่รู้ถึงปัญหา ความต้องการด้านสุขภาพที่แท้จริงของตนเอง ไม่มีความรู้เพียงพอที่จะระบุชนิดและประเภทบริการที่จำเป็น ซึ่งอาจเข้าใจว่า ผู้ให้บริการเป็นผู้ประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งในแนวคิดด้านการตลาดนั้นควรจะให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นผู้รับบริการควรจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าการบริการทางการแพทย์มีคุณภาพหรือไม่ (จิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์, 2537) ซึ่งเมื่อผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินคุณภาพบริการ คุณภาพบริการจะขึ้นกับการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวังไว้ล่วงหน้ากับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาว่าผู้รับบริการในงานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับใด และมีความแตกต่างกันระหว่างคาดหวังและการรับรู้หรือไม่อย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการ ให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์ในการศึกษา

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก ความคิด ความคาดคะเนอย่างมีวิจรรณญาณของผู้ที่เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน

การรับรู้ หมายถึง การที่ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลงานผู้ป่วยนอกได้รับสัมผัสจากสิ่งแวดล้อมภายนอกแล้วแปลความหมายโดยอาศัยประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิม ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจตามความรู้สึกนึกคิดของตนเองในด้านคุณภาพการให้บริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน

ผู้รับการรักษาพยาบาล หมายถึง ผู้ป่วยนอกที่เข้ามาใช้บริการตรวจรักษาพยาบาลในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน โดยไม่ได้พักค้างคืนในโรงพยาบาล

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้ารับบริการ และความเห็นอกเห็นใจผู้เข้ารับบริการ

งานผู้ป่วยนอก หมายถึง งานบริการผู้ป่วยนอก ซึ่งมีการตรวจดูแลรักษาพยาบาล โดยการตรวจโรคทั่วไป ยกเว้น ผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หัตถการ และเวชกรรมฟื้นฟู ในโรงพยาบาลเอกชน เมื่อผู้ป่วยได้รับการแล้วสามารถกลับไปรับประทานยา หรือปฏิบัติตามที่แพทย์แนะนำ

โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง สถานพยาบาลเอกชน ที่ให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยทั่วไป มีแพทย์ประจำและมีผู้ป่วยไว้ค้างคืนและขึ้นป้ายโรงพยาบาล จำนวน 10 แห่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. นำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงพัฒนา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล