บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการจัดบริการสาธารณสุขในประเทศนั้น จะขึ้นอยู่กับค่านิยมและปรัชญาแนวคิดที่สังคมหรือประเทศนั้น ๆ ยึดถือ นอกจากนั้นยังขึ้นอยู่กับระบบการเมือง ระบบเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ของประเทศนั้น ๆ ในประเทศไทยค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขนั้น มี 4 ประการ ได้แก่ หลักของความเสมอภาค โดยการจัดบริการสาธารสุขของรัฐให้แก่ประชาชน ต้องยึดหลักความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างเสมอภาค โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างทางด้านรายได้ หลักของความเป็นธรรม คือการจัดบริการสาธารณสุขจะต้องสัมพันธ์กับความจำเป็นทางด้านสุขภาพ โดยประชากรแต่ละกลุ่มจะต้องได้รับบริการจากรัฐ อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ยึดถือรายได้ หรืออำนาจซื้อของประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้อง หลักของเสรีภาพ บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการเลือกบริโภคบริการสาธารณสุขได้ตามความสมัครใจ และขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายของแต่ละบุคคล เช่น การเลือกใช้บริการของรัฐหรือเอกชนขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถ้ามีอำนาจซื้อที่เพียงพอ หลักของประโยชน์สูงสุด โดยการจัดบริการสาธารณสุขของสังคมจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด การจัดบริการสาธารณสุขต่าง ๆ ของประเทศในปัจจุบันถึงขึ้นอยู่กับค่านิยมทั้ง 4 นี้ เป็นสำคัญ (แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 2554)

ตามรัฐธรรมนูญ ฉบับ ปี พ.ศ.2540 ถือเป็นการปรับตัวทางการเมืองครั้งยิ่งใหญ่ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอโครงการต่าง ๆของแต่ละกระทรวง ประชาชนต้องมีบทบาทในการมีส่วนร่วมในการทำประชาวิจารณ์ ต่าง ๆ กระทรวงสาธารณสุขเป็นกระทรวงที่ทำหน้าที่ดูแล เรื่องสุขภาพของประชาชน มีการเปลี่ยนแปลงที่เห็นเด่นชัด เรื่องของการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ ให้ภาครัฐนำบริการที่มีคุณภาพ สู่ประชาชน โดยการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ภารกิจในเรื่องการดูแลสุขภาพของประชาชน คนไทยทุกคนต้องมีหลักประกันสุขภาพ ต้องได้รับการบริการที่เป็นธรรมไม่เลือกชนชั้นทางสังคม และยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

จากการรวบรวมข้อมูลของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเกาะช้าง พบว่าปัจจุบัน โรงพยาบาลเกาะช้าง เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2545 เปิดให้บริการในแผนกผู้ป่วยและงานผู้ป่วยใน มีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก ทั้งประชาชนในพื้นที่ตำบลเกาะช้างและนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จากสถิติในปีงบประมาณ 2553 มีผู้ป่วยนอกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเกาะช้างเป็นจำนวน 21,354 คน ผู้ป่วยในจำนวน 1,380 คน จากการให้บริการที่ผ่านมา พบว่ามีปัญหาในเรื่องความล่าช้าของการให้บริการที่ไม่สามารถให้บริการได้รวดเร็วตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขได้ และไม่ได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ อีกทั้งยังมีข้อร้องเรียนจากการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ประกอบกับมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เพียงพอ แพทย์ตรวจได้ไม่ครอบคลุม

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัย สนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง โดย ศึกษาใน 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวกสบายของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลเกาะช้าง เพื่อเป็นข้อมูลให้โรงพยาบาล นำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้างมากยิ่งขึ้น และนำผลการศึกษานี้ ให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงการบริการในจุดที่บกพร่องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง

2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างกัน

2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างกัน

3. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เกาะช้างแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เกาะช้างแตกต่างกัน

5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เกาะช้างแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้าน เนื้อหา : การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ต.เกาะช้าง จ.ตราด โดยทำการศึกษาใน 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวกสบายของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาล

ขอบเขตด้านพื้นที่ : การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการ ที่โรงพยาบาลเกาะช้าง ต.เกาะช้าง อ.เกาะช้าง จ.ตราด ตามสถิติ ปีงบประมาณ 2554 จำนวน 31,046 ราย (ที่มา : ทะเบียนผู้ป่วยนอกและทะเบียนผู้ป่วยใน ปีงบประมาณ 2554)

ขอบเขตด้านระยะเวลา : ตามแผนงานปีงบประมาณ 2550-2554 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2550 ถึง 30 กันยายน 2554 โดย เก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการที่มาขอรับบริการที่โรงพยาบาลเกาะช้าง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวัง หมายถึง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ที่คาดหวังในเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเกาะช้างนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

ผู้รับบริการหมายถึง หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลเกาะช้าง ในเดือนธันวาคม 2554

ความคาดหวังของผู้รับบริการ หมายถึง ความต้องการหรือความคิดอย่างมีวิจารณญาณของผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลเกาะช้าง ในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้า ถึงคุณภาพการบริการว่าควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสมต่อสถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยเกณฑ์การวัดความคาดหวังของผู้ป่วย จำแนกได้ 3 ด้าน โดยปรับจากกรอบแนวคิดของพาราซูราแมน และคณะ ที่มีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกสบายของการบริการ หมายถึง ลักษณะการบริการที่ปรากฏให้ผู้ป่วยเห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล อัน ได้แก่ อาคารสถานที่ของโรงพยาบาล

สะอาด ความสวยงามร่มรื่นของโรงพยาบาล ความชัดเจนของเครื่องหมายหรือป้ายบอกทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอเรียกเข้าตรวจรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือทางการแพทย์ บริเวณที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ ความสะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาล สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็วในการมารับบริการ

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถของแพทย์ ในการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำตามหลักวิชาการ มีความเหมาะสมในการให้บริการทุกครั้ง และการให้บริการจะต้องได้ผลอย่างสม่ำเสมอในทุกจุดบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่า บริการที่ได้รับนั้นสามารถวางใจได้

3. ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาล หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจของแพทย์และเจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ได้อย่างทันท่วงที ผู้ป่วยสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการบริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ความสามารถของแพทย์และเจ้าหน้าที่ในการดูแลและเอาใจใส่ผู้ป่วย ตามความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจที่แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้กับผู้รับบริการที่โรงพยาบาลเกาะช้าง เมื่อมีผู้มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วย

การให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง หมายถึง การให้บริการของแผนกต่าง ๆของโรงพยาบาลเกาะช้าง ประกอบด้วยงานให้บริการ งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยในงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน งานห้องคลอด งานทันตกรรม งานเภสัชกรรม งาน X – Ray งานห้องตรวจปฏิบัติการ โดยครอบคลุมการบริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวกสบายของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลเกาะช้าง

ผู้ให้บริการ หมายถึง โรงพยาบาลประจำอำเภอซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐ ตั้งอยู่เลขที่ 21/1 หมู่ 2 ต.เกาะช้าง อ.เกาะช้าง จ.ตราด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง

2. ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

3. นำข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ

โรงพยาบาลเกาะช้าง ตามที่ค้นพบไปพัฒนารูปแบบการบริการที่มีคุณภาพตรงตาม ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อไป

4. สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของโรงพยาบาลเกาะช้าง ในการจัดบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ

5. สามารถเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน การปรับกลยุทธ์ในการให้บริการและแนวทางในการประเมินคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้างต่อไป

6. สามารถนำไปเป็นเอกสารทางวิชาการในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University