

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ระบบบริการสุขภาพของประเทศไทย มีวิวัฒนาการเรื่อยมา จากอดีตที่ผู้คนพึ่งพากันเองโดยอาศัยภูมิปัญญาพื้นบ้านเพื่อการรักษาโรคร้ายไข้เจ็บและการดูแลสุขภาพอนามัยกลายมาเป็นระบบที่พึ่งพาการแพทย์แผนปัจจุบัน และการสาธารณสุขสมัยใหม่เป็นสิ่งสำคัญ มีการจัดบริการออกเป็นหลายระดับ นับตั้งแต่การดูแลตนเองในระดับครอบครัวถึงการจัดบริการสาธารณสุขระดับสูงที่ต้องปฏิบัติงานโดยผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ได้มีการผลิตบุคลากรสาธารณสุขสาขาต่างๆ มีการจัดหาและพัฒนาเทคโนโลยี ฯลฯ ตามแนวทางสมัยใหม่ “ฝ่ายผู้ให้บริการ” และ “ฝ่ายผู้รับบริการ” และกำหนดระบบบริการที่ชัดเจนมากขึ้น โดยภาครัฐทำหน้าที่เป็นผู้จัดบริการหลักของระบบ ในขณะที่เดียวกันฝ่ายประชาชนก็ยังคงช่วยกันเอง ตามวิถีเดิมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดมา และมีการจัดบริการของฝ่ายเอกชนทั้งที่มุ่งกำไรและไม่มุ่งกำไรผสมปนเปอยู่ด้วยกัน ส่วนการจัดบริการของภาครัฐ เป็นลักษณะการให้เปล่าและมีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการ ก็จะมีลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพอดำเนินการให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ (สมิต สัจฉกร, 2548, น. 14) โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญ จากภาวะผันแปรทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทันสมัยทางเทคโนโลยี และความคาดหวังของผู้รับบริการ มีผลผลักดันการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานทางสุขภาพและการให้บริการแก่ผู้รับบริการเหมาะสมตามสภาพปัญหา ความต้องการของสถานการณ์ที่แท้จริงในปัจจุบัน การให้บริการต้องรักษาคุณภาพให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ภายใต้ระบบสุขภาพที่มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลักด้านสุขภาพ ตามกรอบวิสัยทัศน์ และทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จึงเป็น “ระบบสุขภาพพอเพียง” จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ของสังคมไทยที่พึงประสงค์ เป็นสังคมที่เข้มแข็งและมีคุณภาพ 3 ด้าน คือ สังคมคุณภาพ สังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้สังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งแผนสุขภาพ เป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย จึงต้องมีความเข้มแข็งและมีคุณภาพทั้ง 3 ด้านดังกล่าว (สำนักงานคณะกรรมการอำนวยการจัดทำ

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ, 2549, น. 21) และสามารถให้การดูแลกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและคนจนตามสิทธิและความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างมีสุขภาพและเคารพความเป็นมนุษย์ โดยกำหนดยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาระบบสุขภาพที่มีคุณภาพ 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ ข้อมูลจากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549 (สำนักงานคณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ, 2549, น. 25-26)

1. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อสุขภาพ
2. การพัฒนาหลักประกันสุขภาพและคุณภาพบริการ
3. การพัฒนาปัจจัยพื้นฐานของการมีสุขภาพดีและสร้างเสริมสุขภาพ
4. การพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพประชาชนและศักยภาพความเข้มแข็งกลุ่มประชาคมด้านสุขภาพ
5. การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านสุขภาพ
6. การบริหารจัดการด้านกำลังคนด้านสุขภาพ
7. การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้านสุขภาพ

สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อสุขภาพ ได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการสุขภาพเชิงรุกและพัฒนาอย่างเป็นองค์รวม การพัฒนาประสานการมีส่วนร่วม พัฒนาสภาพบริการสุขภาพให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานของระบบรับรองคุณภาพ (HA= Hospital Accreditation) ที่พัฒนาขึ้นในประเทศไทย หรือตามมาตรฐานสากลโดยปัจจุบันซึ่งโรงพยาบาลราชวิถีได้กำหนดพันธกิจไว้ว่า โรงพยาบาลราชวิถีมุ่งเน้นการเป็นผู้นำทางวิชาการเพื่อเป็นศูนย์การแพทย์ชั้นสูงระดับชาติ โดยเน้นการดูแลรักษา รวมทั้งส่งต่อในระดับตติยภูมิ และสูงกว่าตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยยึด ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง บุคลากรทำงานร่วมกันอย่างมีสุขด้วยระบบบริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณธรรม และได้มีการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบถูกคำสัมพันธ์ โดยปฏิบัติตามแนวคิดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) (สถาบันพัฒนาระบบคุณภาพโรงพยาบาล, 2545) อันได้แก่

โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม ที่เป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบาย และเป็นที่ยังพอใจ

1. การบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มีการวางแผนทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับพันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร และทรัพยากรของโรงพยาบาล

2. การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล ที่มีการกำหนดนโยบาย กลวิธี มาตรการการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน ทั้งในระดับโรงพยาบาล และระดับหน่วยงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

3. ระบบและสารสนเทศโรงพยาบาล ที่มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสม โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูล และสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหาร การดูแลผู้ป่วย การพัฒนาคุณภาพ โดเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

4. การจัดองค์กรและการบริหาร ที่มีลักษณะที่เอื้อต่อการให้บริการผู้ป่วยตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

5. เครื่องมือและการพัฒนาเกี่ยวกับเครื่องมือ มีเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้การบริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสอดคล้องกับนโยบายของกรมการแพทย์ โดยกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ควบคุมยุทธศาสตร์ของกรมการแพทย์ 7 ยุทธศาสตร์ (กระทรวงสาธารณสุข, กรมการแพทย์, 2549) ดังนี้

1. พัฒนาระบบบริการตติยภูมิและศูนย์การแพทย์ระดับภูมิภาคของประเทศ
2. พัฒนาแผนบริการจัดการกรมการแพทย์
3. พัฒนาสถาบันกรมการแพทย์เป็นสถาบันเฉพาะทางชั้นสูง และสถาบันระดับชาติ (Center of Excellence/National Institute)
4. เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาสุขภาพที่สำคัญให้ครบถ้วนอย่างมีระบบตามบริบทของกรมการแพทย์ เช่น ด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการ อุบัติภัยใหม่ เป็นต้น
5. พัฒนาบริการทางการแพทย์ด้านบำบัดรักษาฟื้นฟูผู้ติดยา และสารเสพติดอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน
6. พัฒนาระบบธุรกิจบริการสุขภาพทางการแพทย์ของประเทศให้มีมาตรฐาน
7. พัฒนาระบบบริหารงานกรมการแพทย์ เพื่อผลักดันการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จ และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

จากยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การพัฒนาระบบบริหารจัดการ กรมการแพทย์ทำให้หน่วยงานมีระบบบริหารจัดการที่มีคุณภาพมาตรฐานเอื้อต่อการดำเนินงาน และจากลักษณะการให้บริการสุขภาพในเชิงรุก ทำให้สภาพการณ์ด้านสุขภาพดีขึ้น ซึ่งทำให้แผนบริหารของโรงพยาบาลราชวิถีที่สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข มีผู้รับบริการที่มีคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพมาตรฐาน และบริการอย่างประทับใจ ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างครอบคลุมทุกด้าน มีการประสานงานการดูแลในส่วนของผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี มีการให้บริการที่ดีระหว่าง

ผู้ให้และผู้รับบริการ เพื่อให้การให้บริการเชิงคุณภาพ อยู่ภายใต้แนวคิดการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (HA) โดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแบบองค์รวม ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการมีความล่าช้า ความสามารถของผู้ให้บริการไม่ดีพอ ให้บริการไม่ถูกต้อง การบริการที่ไม่ประทับใจ เช่น บุคลากรไม่ให้คำแนะนำหรือคำอธิบายต่างๆ แก่ผู้รับบริการ โดยการให้บริการต้องครอบคลุมทั้งด้านป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ทั้งนี้คงไว้ซึ่งมาตรฐานสูงสุด ให้การดูแลรักษาโดยทีมสุขภาพ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และจากความสำคัญของการจัดให้มีบริการคุณภาพ ทำให้เกิดผลดีต่อผู้รับบริการ คือได้รับบริการที่มีคุณภาพ เป็นที่ประทับใจและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

ปัจจุบันโรงพยาบาลราชวิถี เป็นโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ ที่ให้บริการเน้นการพัฒนาระบบการบริการตติยภูมิ และเป็นศูนย์การแพทย์ชั้นสูงระดับชาติ โดยเป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่ให้การดูแล ผู้ป่วยระดับตติยภูมิขนาด 1,200 เตียง ดูแลผู้ป่วยครอบคลุม 4 มิติ คือ รักษา ฟื้นฟู ป้องกันและส่งเสริม และให้การรักษาเชิงลึกแต่ละสาขาโรค ทั้งยังเป็นโรงเรียนแพทย์ผลิตนักศึกษาแพทย์ร่วมกับมหาวิทยาลัยรังสิต และผลิตแพทย์ประจำบ้าน แพทย์เฉพาะทางในเครื่องกระหวงสาธารณสุข เพื่อให้สอดคล้องกับกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ในภารกิจหลักที่เน้นด้านวิชาการและการพัฒนาวิชาการ ศึกษา วิจัย พัฒนาองค์ความรู้ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่เหมาะสม สู่บุคลากรด้านการแพทย์สาธารณสุขในหลักสูตรต่างๆ โดยคำนึงถึงความเป็นศูนย์การแพทย์ชั้นสูง (Excellence Center) เชื่อมโยงกับการตอบสนองนโยบายสำคัญของประเทศ เรื่องหลักประกันสุขภาพ มุ่งเน้นให้มีการกระจายทรัพยากรอย่างเท่าเทียมกัน ยึดปัญหาพื้นที่เป็นหลัก มีส่วนร่วมทุกภาคส่วน และให้เกิดธรรมาภิบาล กับนโยบายสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การปฏิรูประบบบริการสุขภาพที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 รวมถึงนโยบายหลักในการประกันสุขภาพถ้วนหน้า นโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรค ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพบริการในระบบบริการสุขภาพอย่างกว้างขวางและต่อเนื่องทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นการมุ่งมั่นพัฒนาคูณภาพเพื่อให้ผ่านการรับรองคุณภาพจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งส่งผลให้การบริการ สุขภาพของสถานพยาบาลนั้นๆ เป็นที่ยอมรับของสังคมและเชื่อถือในบริการที่ได้รับว่ามีคุณภาพจริงและเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลในการให้บริการคุณภาพ การที่สถานบริการสุขภาพจะผ่านการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพบริการได้นั้นขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่น ความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรทุกสาขาอาชีพและทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานบริการนั้นๆ ในโรงพยาบาล โดยปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จึงมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนให้การพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลบรรลุเป้าหมาย ผ่านการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพได้สำเร็จ ด้วยการมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทั้งในเชิงโครงสร้างองค์กร การบริหารและการบริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยยึดผู้ป่วยและครอบครัวเป็นศูนย์กลางของการดูแลและเน้นการให้บริการคุณภาพเชิงรุกที่มุ่งการส่งเสริมสุขภาพที่ยั่งยืนของผู้ใช้บริการ แต่ในทางปฏิบัติยังไม่สามารถให้การดูแลผู้ป่วยในแบบดังกล่าวได้อย่างแท้จริง เพราะว่ามีปัญหาในเรื่องการให้บริการคุณภาพอยู่เสมอ เช่น สถานที่ที่ไม่เหมาะสม และความสะอาดของสถานที่ ความล่าช้าของบริการ กิริยามารยาท และความสามารถของผู้ให้บริการที่ไม่ดีพอ การไม่ให้คำแนะนำหรือคำอธิบายต่างๆ แก่ผู้มารับบริการ ทั้งนี้สาเหตุหนึ่งของปัญหาการให้บริการ เนื่องมาจากพื้นฐานผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก โดยมีตารางที่ 1.1 และตารางที่ 1.2 ของปริมาณของผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกในแต่ละกลุ่มงานรวมทั้งหมด ในปี พ.ศ.2546-2548 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1

สถิติผู้ป่วยที่ใช้บริการของโรงพยาบาลราชวิถี จำนวนผู้ป่วยนอก

จำแนกตามกลุ่มงาน เปรียบเทียบ 4

(ปีงบประมาณ 2546-2549)

กลุ่มงาน	2546	ร้อยละ	2547	ร้อยละ	2548	ร้อยละ	2549	ร้อยละ
จักษุวิทยา	50,760	6.22	51,907	6.26	56,165	6.46	64,344	7.46
ทันตกรรม	33,241	4.08	27,310	3.29	25,981	2.99	28,581	3.31
รังสีวิทยา	26,241	3.22	22,009	2.65	27,153	3.12	29,876	3.46
เวชปฏิบัติ	55,855	1.85	55,973	6.75	47,947	5.51	71,772	8.32
คลินิก นอกเวลา	37,352	4.60	56,806	6.85	60,449	6.95	ไม่มีข้อมูล	
แรงงาน ต่างประเทศ	32,548	3.99	35,421	4.27	30,165	3.47	34,647	4.02

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

กลุ่มงาน	2546	ร้อยละ	2547	ร้อยละ	2548	ร้อยละ	2549	ร้อยละ
เวชศาสตร์ ฟื้นฟู	29,043	3.56	34,076	4.10	42,157	4.85	52,230	6.05
ศัลยศาสตร์	64,010	7.85	69,684	8.40	73,417	8.44	74,023	8.58
สูติ-นรี- เวชศาสตร์	79,765	9.78	81,311	9.80	76,355	8.78	97,337	1.28
นรีเวชศาสตร์	35,848	4.40	35,551	4.29	34,840	4.00	60,608	7.02
โสต ศอณาสิก	30,671	3.76	31,330	3.78	35,125	4.04	35,498	4.11
อายุรศาสตร์	152,794	18.73	154,540	18.64	160,583	18.47	172,184	19.95
ออร์โธปิดิกส์	41,608	5.10	38,855	4.69	40,204	4.62	42,3574	4.91
อุบัติเหตุและ ฉุกเฉิน	63,135	7.74	53,761	6.48	70,623	8.12	71,013	8.23
สังเกตอาการ	9,287	1.14	7,856	0.95	2,794	0.32	2,160	0.25
คลินิกเด็ก สุขภาพดี	3,870	0.47	3,230	0.39	4,175	0.48	4,424	0.51
ประกันสังคม	19,237	2.36	19,705	2.38	23,971	2.76	25,583	2.96
ยาและสาร เสพติด	9,265	1.14	7,121	0.86	6,837	0.79	4,403	0.51
จิตเวช	13,940	1.71	10,728	1.29	11,325	1.30	11,346	1.31
PCU 30 บาท	26,867	3.29	32,047	3.86	39,223	4.51	33,550	3.89
อาชีว- เวชศาสตร์	256	0.03	60	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	815,593	100	829,281	100	869,489	100	862,997	100

ที่มา: โรงพยาบาลราชวิถี, 2549

ตารางที่ 1.2
จำนวนผู้ป่วยในจำแนกตามกลุ่มงาน เปรียบเทียบ 3 ปี
(ปีงบประมาณ 2546-2548)

กลุ่มงาน	2546	ร้อยละ	2547	ร้อยละ	2548	ร้อยละ	2549	ร้อยละ
จักษุวิทยา	2,911	6.95	2,645	6.26	2,815	6.55	3,153	8.54
รังสีวิทยา	890	2.13	862	2.04	1,052	2.45	1,067	2.89
ศัลยศาสตร์	6,431	15.36	6,712	15.90	6,895	16.03	6,785	18.37
สูติ-นรี- เวชศาสตร์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
มารดา	10,968	26.20	10,647	25.19	9,508	22.11	5,671	15.35
ทารกแรกเกิด	9,416	22.49	9,168	21.69	8,715	20.27	5,042	13.65
นรีเวชศาสตร์	2,796	6.68	2,866	6.78	3,006	6.99	3,521	9.53
โสต ศอนาสีก	1,359	3.25	1,398	3.30	1,446	3.36	1,541	4.17
ออร์โธปิดิกส์	1,926	4.60	1,949	4.61	2,087	4.85	1,998	5.41
อายุรศาสตร์	5,163	12.33	6,016	14.23	7,471	17.37	8,163	22.10
กุมาร- เวชศาสตร์	0	0.00	0	0.00	6	0.01	0	0.00
รวม	41,860	100	42,263	100	43,001		63,941	100

ที่มา: โรงพยาบาลราชวิถี, 2549

จากข้อมูลเวชระเบียนโรงพยาบาลราชวิถี พบว่าในปี 2546 มีผู้รับบริการที่ตีผู้ป่วยนอกจำนวน 815,593 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 95.12 ผู้ป่วยในจำนวน 41,860 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 4.88 รวมทั้งหมด 857,453 คน ในปี พ.ศ.2547 มีผู้รับบริการที่ตีผู้ป่วยนอกจำนวน 829,281 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 95.15 ผู้ป่วยในจำนวน 42,263 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 4.85 รวมทั้งหมด 871,544 คน ในปี พ.ศ.2548 มีผู้รับบริการที่ตีผู้ป่วยนอกจำนวน 869,489 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 95.29 ผู้ป่วยในจำนวน 43,001 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 4.71 รวมทั้งหมด 912,490 คน พ.ศ. 2549 มีผู้รับบริการที่ตีผู้ป่วยนอกจำนวน 862,997 คน คิดเป็นร้อยละ 95.90 ผู้ป่วยใน จำนวน 36,941

คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 รวมทั้งหมด 899,938 คน ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า แนวโน้มปริมาณผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีแนวโน้มสูงขึ้นไม่สามารถตอบสนองกับผู้ป่วยได้ ในขณะที่มีผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งสิ้น 3,573 คน เป็นอัตราส่วนระหว่างผู้ป่วยและบุคลากรที่ไม่สมดุลกัน เมื่อมีผู้มารับบริการจำนวนมากย่อมมีภาระหน้าที่ของงานเพิ่มมากขึ้น สถานที่ให้บริการคับแคบ การให้บริการมีความล่าช้า กิจกรรมารยาทและความสามารถของผู้ให้บริการ ไม่ดีพอ การไม่ให้ความสำคัญหรือคำอธิบายต่างๆ แก่ผู้มารับบริการ เป็นต้น จากปัจจัยเหล่านี้ ทำให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลราชวิถี ได้ปรับยุทธศาสตร์โดยการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรใหม่ไปสู่การบริการเชิงลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) โดยการให้ความสำคัญของการ มุ่งพัฒนาบริการสุขภาพของรัฐให้มีคุณภาพมาตรฐานบริการที่ดี ความเป็นกันเอง ความรวดเร็วในการบริการ สถานที่สะอาดและเหมาะสม การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับกระแสการปฏิรูประบบ สาธารณสุขในปัจจุบัน โดยเฉพาะการให้บริการเชิงคุณภาพ โดยดำเนินการให้บริการโดยการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประโยชน์สูงสุด เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ต่อไป และจากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดมาตรฐานของโรงพยาบาล มีการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้มีมาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาล และทางโรงพยาบาลราชวิถีได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ จึงได้พัฒนาคุณภาพบริการ จนได้รับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล HA (Hospital Accreditation) ในปี 2548

นักศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลราชวิถี จึงมีความสนใจและต้องการศึกษาเกี่ยวกับกรให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี ว่ามีการบริการเชิงคุณภาพเป็นที่พึงพอใจต่อผู้รับบริการเพียงใด และมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างสำหรับผู้ให้บริการ ในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อผู้รับบริการให้ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (HA) และบรรลุผลตามการสร้างหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าของคนไทยและแผนพัฒนาสุขภาพฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ของนโยบายสำคัญของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี

ขอบเขตในการศึกษา

ผู้ศึกษาศึกษาเฉพาะผู้รับบริการหรือผู้ป่วยนอกที่เกี่ยวข้องในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ในสถานพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข โดยเนื้อหาศึกษาทักษะของลูกค้าต่อการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ อันได้แก่ ความสะดวก รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า การบริการ ที่เพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพประชาชน ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์อันได้แก่ การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ บริการได้มาตรฐานถูกต้อง

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. ลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง ผู้รับบริการ หรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการจากสถานพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี

2. ทักษะของลูกค้าต่อการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการให้บริการของโรงพยาบาลที่มุ่งตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ ความสะดวก รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า การบริการที่เพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพประชาชน ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ

2.1 ความสะดวก รวดเร็ว หมายถึง ความคล่องตัว เมื่อมาติดต่อรับบริการ ซึ่งได้แก่ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อสอบถาม มีเอกสารแนะนำ เป็นต้น

2.2 การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ แสดงความสนใจ ให้ความช่วยเหลือ ใช้วาจาสุภาพอ่อนโยน และมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการ

2.3 การบริการที่เพียงพอ หมายถึง ให้บริการได้อย่างทั่วถึงตามจำนวนของประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน

2.4 สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า หมายถึง สถานที่และสภาพทั่วไปที่สะอาด เรียบร้อย ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ได้แก่ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สถานที่มีความสะอาดและ แสงสว่างเพียงพอ สถานที่มีเก้าอี้เยียมเพียงพอ สถานที่จอดรถเพียงพอ เป็นต้น

2.5 ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำตอบ ข้อซักถามและให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อเกิดปัญหา

3. แนวทางพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการเพื่อดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลที่มุ่งตอบสนองของความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.1 การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม หมายถึง การให้บริการได้อย่างทั่วถึง มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อผู้รับบริการ ได้แก่ ความยุติธรรม ความโปร่งใสในการรับบริการ

3.2 ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการที่ใช้ศักยภาพของผู้ ให้บริการจากสถานพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี ได้แก่ ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ การให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เป็นต้น

3.3 บริการได้มาตรฐานถูกต้อง หมายถึง การให้บริการที่เที่ยงตรงถูกต้องตามหลัก วิชาการ ได้แก่ การรักษาพยาบาลที่ทำให้ผู้ป่วยหายจากอาการเจ็บป่วย เป็นต้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบถึงทัศนะของลูกค้าต่อการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้า สัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี

2. ได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้า สัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี นำเสนอผลที่ได้รับจากการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจและใช้เป็นแนวทาง ในการศึกษาวิจัยและนำไปเผยแพร่ต่อไป