

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่ถดถอยใน ปี 2552 พบว่าเศรษฐกิจไทยหดตัวร้อยละ 3 ต่อปี อันเป็นผลพวงมาจากสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจโลก (รายงานประมาณการเศรษฐกิจไทย ปี 2552 และ 2553, กระทรวงการคลัง และแถลงข่าวเศรษฐกิจและการเงินเดือนสิงหาคม 2552, ธนาคารแห่งประเทศไทย) ประกอบกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเพราะความก้าวหน้า และเทคโนโลยีปัจจุบันก่อให้เกิดปัญหามากมาย เช่น การว่างงาน การขึ้นราคาสินค้า การขาดแคลนพลังงานเชื้อเพลิง ภัยธรรมชาติ มลภาวะทางอากาศและน้ำ เป็นต้น ส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ สุขภาพ และคุณภาพชีวิตของประชาชน นำมาซึ่งภาวะการเจ็บป่วยของประชาชนทั้งทางร่างกายและจิตใจ โรงพยาบาลรัฐบาลจึงเป็นที่พึ่งทางเลือกแรก ๆ ของประชาชนเมื่อยามเจ็บไข้ เพราะมีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลถูก ทั้งยังมีหน่วยงานสังคมสงเคราะห์ของภาครัฐบาลคอยดูแลและช่วยเหลือผู้รับบริการ กรณีที่ไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลได้ครอบคลุมสิทธิการประกันสุขภาพ สิทธิของผู้ประกันตนจากการประกันสังคม และสิทธิในการรักษาพยาบาลของผู้สูงอายุ มีมาตรฐานในการรักษาพยาบาลภายใต้การควบคุมของกระทรวงสาธารณสุข ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีผู้มารับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน

หลายคนมีทัศนคติในเชิงลบต่อการรับบริการที่โรงพยาบาลรัฐบาล เช่น เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ใช้เวลารอรับการตรวจจากแพทย์นาน ห้องน้ำไม่สะอาด ในขณะที่ผู้มารับบริการให้ความสำคัญกับการได้รับการดูแลรักษาที่ดี มีมาตรฐาน บริการดี เป็นกันเอง สะดวกสบาย รวมถึงสภาพแวดล้อมที่สะอาด เป็นระเบียบ ทั้งภายในอาคาร และบริเวณรอบ ๆ โรงพยาบาล เมื่อเข้าไปรับบริการในโรงพยาบาลรัฐบาล เช่น การดูแลเอาใจใส่จากแพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้รับบริการ อาคารสถานที่ร่มรื่นและสะอาด และจากการศึกษาของอัญชลี เหล่าธิติพงศ์ (2524, น. 32-34) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขและเห็นว่าการปฏิบัติของแพทย์ พยาบาล และ

เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีการอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ ค่าบริการไม่แพง และประชาชนส่วนใหญ่ รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุขดี

อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (ข้อมูลพื้นฐาน เทศบาลตำบลแหลมฉบัง, 2552) มีแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งและโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก ทำให้บริเวณถนนสุขุมวิทและเขตตัวเมืองศรีราชา มักจะมีการจราจรติดขัดมากในช่วงโมงเร่งด่วนและในวันหยุด เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาในการคมนาคม ผิวจราจรชำรุด เนื่องจากเป็นที่ตั้งของท่าเรือพาณิชย์ระหว่างประเทศและนิคมอุตสาหกรรม ทำให้มีรถบรรทุก รถพ่วง จำนวนมากวิ่งเข้า-ออกตลอดเวลา และปัญหาด้านเครือข่ายจราจรบริเวณที่มีถนนเชื่อมต่อกัน ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้งและมักจะรุนแรง ทั้งยังเป็นสาเหตุของความเครียดด้วย

โรงพยาบาลอ่าวอุดมเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 90 เตียง บนพื้นที่ 33 ไร่ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ภาคอุตสาหกรรม มีเขตรับผิดชอบทั้งหมด 8 ตำบล ได้แก่ ทุ่งสุขลา ศรีราชา หนองขาม สุรศักดิ์ บึง บ่อวิน บางพระ และเขาคันทรง

ตารางที่ 1.1

จำนวนบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสาขาวิชาชีพ

หน่วยงาน	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล วิชาชีพ	เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข
รพ.อ่าวอุดม	16	6	9	99	39
รพ.สมเด็จฯ	82	9	15	371	-
รพ.สมิติเวช	25	6	6	82	-
รพ.พญาไท	37	4	11	107	-
รพ.แหลมฉบัง	4	1	2	16	-
รวม	164	26	43	675	39

ที่มา : สาธารณสุขอำเภอศรีราชา

จากตารางที่ 1.1 พบว่า จำนวนบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลอ่าวอุดมมีจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบกับภาระงานการให้บริการทางการแพทย์ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.2 และ ตารางที่ 1.3 และหากเทียบกับโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งถือได้ว่าเป็นข้อจำกัดอีก

อย่างหนึ่งของโรงพยาบาลภาครัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ยังขาดแคลนแพทย์ และเป็นสาเหตุตามมาจากความไม่สะดวกในการรับบริการ

ตารางที่ 1.2
การให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

วัน/เวลา	08.00-12.00	13.00-16.00	16.00-20.0
จันทร์	โรคทั่วไป โรคเด็ก ตรวจสุขภาพสมัครงาน		โรคทั่วไป
อังคาร	โรคทั่วไป โรคเด็ก ตรวจสุขภาพสมัครงาน		โรคทั่วไป
พุธ	โรคทั่วไป โรคเด็ก ตรวจสุขภาพสมัครงาน	โรคทั่วไป ตรวจสุขภาพสมัครงาน	โรคทั่วไป
พฤหัสบดี	โรคทั่วไป โรคเด็ก ตรวจสุขภาพสมัครงาน	โรคทั่วไป ตรวจสุขภาพสมัครงาน	โรคทั่วไป
ศุกร์	โรคทั่วไป โรคเด็ก ตรวจสุขภาพสมัครงาน	โรคทั่วไป ตรวจสุขภาพสมัครงาน	โรคทั่วไป

ตารางที่ 1.3
การให้บริการคลินิกพิเศษ

วัน/เวลา	08.00-12.00	13.00-16.00	16.00-20.00
จันทร์	ให้วัคซีนเด็ก	-	-
อังคาร	คลินิกฝากครรภ์ คลินิก ARV	คลินิกทางเดินหายใจ คลินิกเด็ก คลินิกวัณโรค	-
พุธ	คลินิกผู้สูงอายุ คลินิกวางแผนครอบครัว	คลินิกผิวหนัง	คลินิกทันตกรรม (นัด)
พฤหัสบดี	คลินิกเบาหวาน	คลินิกไต(นัด)	คลินิกทันตกรรม (นัด)
ศุกร์	คลินิกความดันโลหิตสูง คลินิกสุขภาพจิต	คลินิกศัลยกรรม	คลินิกทันตกรรม (นัด)

นโยบายการบริหารงานโรงพยาบาล เป็นไปตามทิศทางของโรงพยาบาลอ่าวอุดม คือ การให้บริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา ทั้งนี้โรงพยาบาลยังมีวิสัยทัศน์ (โรงพยาบาลมาตรฐานสากล ชุมชนร่วมใจ) และค่านิยม(บริการเยี่ยม เปี่ยมคุณธรรม นำสุขภาพ) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการบริหารงาน และเป็นไปตามมาตรฐานการบริการสาธารณสุข และระบบบริหารงานคุณภาพของหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐบาลแต่ละแห่ง ดังรายละเอียดแนบในภาคผนวก ง. มาตรฐานบริการสาธารณสุข ยกตัวอย่างเช่น

โรงพยาบาลพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา โรงพยาบาลชุมชนขนาด 90 เตียง เช่นเดียวกับโรงพยาบาลอ่าวอุดม ได้รับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001), ระบบคุณภาพ (ISO 9001) รางวัลงานพัฒนาระบบคุณภาพ (HA: Hospital Accreditation) และได้รับการรับรองระบบโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ อันสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ คือ เราจะเป็นโรงพยาบาลชุมชนที่เป็นเลิศ ให้บรรยากาศโรงพยาบาลเอกชน เห็นได้ว่าโรงพยาบาลพนมสารคาม ให้ความสำคัญกับบรรยากาศภายในโรงพยาบาลเช่นเดียวกับโรงพยาบาลเอกชน แม้จะมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณ และความแตกต่างของรูปแบบการบริหารจัดการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ และ กนกศักดิ์ แก้วเทพ (2522) เรื่องบริการโรงพยาบาลกับรูปแบบการเป็น เจ้าของโรงพยาบาล เมื่อเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2520 โดยสำรวจโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 27 แห่ง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐ 11 แห่ง โรงพยาบาลเอกชนการกุศล 6 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชนมุ่งกำไร 10 แห่ง ได้ผลสรุปว่า โรงพยาบาลต่างรูปแบบมีความแตกต่างในด้าน ขอบข่ายการบริการตรวจรักษา และการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐให้ความสำคัญด้านขอบข่ายบริการตรวจรักษา และบริการแผนกผู้ป่วยมากกว่าโรงพยาบาลเอกชน แต่โรงพยาบาลเอกชนมุ่งกำไรมีขอบข่ายบริการช่วยตรวจและรักษากว้างกว่า ลักษณะการบริการสุขภาพอนามัยแบบธุรกิจจึงมุ่งการบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ดังคำกล่าวของ นายแพทย์บรรลุ ศิริพานิช “ยกลูกค้าเป็นนายเหนือหัวด้วยการให้บริการทุกอย่างเพราะเป็นธุรกิจ ต้องขายทุกชนิดแม้แต่บริการ”

การให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อม อาจเป็นสาเหตุชี้้นำของความพึงพอใจและทัศนคติ ของผู้มารับบริการโรงพยาบาลอ่าวอุดมได้ เช่น ขณะเดินทางมารับบริการผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทาง เพราะการจราจรติดขัด จึงเกิดความหงุดหงิดใจ เมื่อมาถึงโรงพยาบาลก็อาจจะเริ่มหงุดหงิดเพิ่มขึ้น หากพบว่าผู้มาใช้

บริการจำนวนมาก ผู้รับบริการอาจจะรู้สึกไม่พอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล เพราะต้องใช้เวลาในการรอตรวจนาน หรือเกิดทัศนคติในเชิงลบก็ได้

อนึ่ง หากพิจารณามาตรฐานการให้บริการทางการแพทย์ของกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ยังมีข้อจำกัดอีกหลายประการ เช่น ผู้รับบริการ 35 คน จะต้องใช้ห้องตรวจ 1 ห้องในเวลา 3 ชั่วโมง, ให้ใช้เฉพาะยาในบัญชียาหลักเท่านั้น และสั่งยาเท่าที่จำเป็นที่จะมีผลในการบำบัดรักษาผู้ป่วยเท่านั้น

เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการที่ดีตามค่านิยมของโรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจ และทัศนคติของผู้มาใช้บริการ กรณีศึกษา โรงพยาบาลอ่าวอุดม โรงพยาบาลชุมชนในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี อันเนื่องมาจากความไม่เข้าใจ การมีทัศนคติในเชิงลบของผู้ที่ใช้บริการที่ฝังรากลึกลงมานาน เนื่องจากโรงพยาบาลนี้เป็นโรงพยาบาลต้นสังกัดของผู้วิจัย โดยประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ รับรู้ถึงความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาล เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้มาใช้บริการ อันจะส่งผลให้ประชาชนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น สอดคล้องกับแนวนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงสาธารณสุข (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ข., แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) และบูรณาการระบบการให้บริการที่สมดุล ยั่งยืน บนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลอ่าวอุดม
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้เข้ามาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลอ่าวอุดม
3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางการปรับปรุง การให้บริการของโรงพยาบาลอ่าวอุดม

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจและทัศนคติของผู้มาใช้บริการ หรือผู้ป่วยนอก ต่อการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล อ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โรงพยาบาลรัฐบาลที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล บริการให้คำปรึกษา การเฝ้าระวังโรคติดต่อ และบริการอื่น ๆ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ กระทรวงสาธารณสุข

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลอ่าวอุดม ที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล
2. ทราบทัศนคติของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลอ่าวอุดม ที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล
3. โรงพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการที่ดี สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและค่านิยมของโรงพยาบาล

1.5 นิยามคำศัพท์

การให้บริการทางการแพทย์ หมายถึง การซักประวัติอาการเจ็บป่วย การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการสั่งยา ตามมาตรฐานการรักษาพยาบาล

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การพยาบาล การช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ ตามมาตรฐานการให้บริการการรักษาพยาบาล

สภาพแวดล้อม หมายถึง บริเวณ อาคาร หรือสถานที่ภายในโรงพยาบาลที่ผู้มารับบริการหรือรับการรักษาพยาบาล รวมถึงบรรยากาศในการให้บริการ ที่เอื้อต่อการรับบริการของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ ที่นั่งพักรอ การระบายอากาศ บริการน้ำดื่ม ร้านอาหาร ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่จอดรถระบบรักษาความปลอดภัย

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ นักเทคนิคการแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เภสัชกร โภชนากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ห้องบัตร เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ เวิร์เพล เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการการรักษาพยาบาลแก่ผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาล

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ หมายถึง การแสดงออกของความรู้สึกทางบวก อารมณ์ที่มีความสุข ความยินดีทางจิตใจที่เกิดขึ้น ต่อสถานบริการหรือผู้ให้บริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินของผู้มาใช้บริการต่อบริการที่ได้รับ ในระดับที่สอดคล้องกับความให้ความสำคัญ มักจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ มาตรฐานการรักษาพยาบาล แนวทางการบริหารจัดการของโรงพยาบาล หรือลักษณะปัจเจกบุคคลของผู้มาใช้บริการ เช่น ประสบการณ์ การบอกเล่า

ทัศนคติต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการต่อการยอมรับในการให้บริการของโรงพยาบาล ซึ่งมีทิศทางการตอบรับ 3 แบบ ได้แก่ การตอบรับเชิงบวก เป็นกลาง และลบ แตกต่างกันตามลักษณะปัจเจกบุคคล ประสบการณ์ การเรียนรู้ยอมรับในทัศนคติของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสังคม

จิตอาสา หมายถึง ผู้ที่มีจิตใจเป็นผู้ให้ เช่น ให้สิ่งของ ให้เงิน ให้ความช่วยเหลือ ด้วยกำลังร่างกาย แรงสมอง ซึ่งเป็นการเสียสละสิ่งของตนเองมี แม้กระทั่งเวลา เพื่อเผื่อแผ่ให้กับส่วนรวม เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจ และแสดงออกด้วยการอาสาที่ไม่มีใครบังคับ