

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันสถานพยาบาลของภาครัฐและเอกชนได้มีการแข่งขันกันมากขึ้น ส่งผลให้มีการปรับปรุงคุณภาพ ของการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการรักษาพยาบาล และการให้ ความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลตามความถนัดของสถานพยาบาลของตน ซึ่งการ พัฒนาดังกล่าวได้ถูกกำหนดทิศทางจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) มาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) ซึ่งการบริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน บทบาท หน้าที่ดังกล่าวเป็นความคาดหวังของสังคม และผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นสิ่งที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ เป็นสิ่งที่ทั่วโลกยอมรับและพยายามขับเคลื่อนการปฏิรูปไปสู่การทำหน้าที่ดังกล่าวได้ อย่างสมบูรณ์¹ และเกณฑ์พิจารณา: บุคลากรภาพรวมระดับโรงพยาบาล เกี่ยวกับการควบคุม มาตรฐานจาก กระทรวงสาธารณสุข ที่กำหนดมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ของสถานพยาบาล โดยเฉพาะสถาบันโรคทรวงอก ให้มีคุณภาพมีดังต่อไปนี้คือ

การกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญตามพจนานุกรมตัวชี้วัดตามคำรับรองปฏิบัติราชการ สถาบันโรคทรวงอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ตามมิติที่ 2 มิติคุณภาพ การให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 19 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (ตอบสนองตัวชี้วัดกรมการแพทย์) น้ำหนักร้อยละ 5 เป้าหมายคือ 85% คือ ข้อมูลพิจารณาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้ง ผู้ป่วยและญาติ หากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่า 1 หน่วย ต้องทำทุกหน่วย และวัดค่าเฉลี่ยเป็นของงาน ซึ่งส่วนราชการเสนองานบริการเพื่อพิจารณาผลงานใน ระดับสถาบันให้ประเมินได้ จำนวน 3-5 งานบริการโดยต้องเป็นงานให้บริการตาม

¹สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.), มาตรฐาน HA และเกณฑ์ พิจารณา : บุคลากรภาพรวมระดับโรงพยาบาล, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: บริษัทดีไซร์ จำกัด, 2543), น. 3.

ยุทธศาสตร์และภารกิจหลัก ทั้งนี้ต้องไม่ซ้ำกับงานที่ได้เสนอไปแล้วในปี พ.ศ. 2549 และดำเนินการสำรวจโดยผู้ประเมินอิสระภายนอก ในประเด็นสำคัญดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีผู้กำกับดูแลและจัดเก็บตัวชี้วัด ศูนย์พัฒนาคุณภาพของสถาบัน²

จากมาตรฐานที่กำหนด การวัดคุณภาพของโรงพยาบาลด้านต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดตัวหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมาตรฐานของสถานพยาบาลก็คือ การให้ข้อมูลข่าวสาร การสร้างความรู้ความเข้าใจ ในการรักษาพยาบาลโรคต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งในส่วนนี้จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะทางด้านการสื่อสารในการดำเนินการเป็นอย่างดี

ในปัจจุบันสถาบันโรคทรวงอก เป็นสถาบันในสังกัดกรมการแพทย์มีลักษณะเป็นสถาบันเฉพาะโรค ซึ่งได้แก่โรคที่เกี่ยวข้องกับโรคปอดทุก ๆ ชนิดรวมทั้งวัณโรค โรคหัวใจและหลอดเลือด ซึ่งมีลักษณะของสถานประกอบการดังนี้คือ

1. การให้บริการการตรวจวินิจฉัยโรค และทำการรักษาผู้ป่วยโรคทรวงอกทุกชนิด ทั้งในลักษณะผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยภายใน โดยมีจำนวนเตียงประมาณ 600 เตียง และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ได้มาตรฐาน และแพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะทางเป็นผู้ดำเนินการ
2. เป็นสถาบันสำหรับการอบรมศึกษาในด้านต่างๆ ของโรคทรวงอกกับแพทย์ระดับหลังปริญญา พยาบาล และบุคลากรอื่นๆ และเป็นโรงเรียนสอนหลักสูตรพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับต้น และ หลักสูตรเฉพาะกาล
3. ดำเนินการศึกษาวิจัย ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรคทรวงอกทุกชนิด การดำเนินงานของสถาบันก็เช่นเดียวกับโรงพยาบาลทั่วไป คือ แบ่งเป็นฝ่ายบริหาร ฝ่ายผู้ป่วยนอก ฝ่ายอายุรกรรม ฝ่ายศัลยกรรมทรวงอก ฝ่ายผู้ป่วยเด็กและฝ่ายห้องปฏิบัติการต่างๆ เป็นต้น ผู้ป่วยที่มารับการรักษาในโรงพยาบาลโรคทรวงอกส่วนใหญ่ เป็นผู้ป่วยที่มีฐานะยากจนเดินทางมาจากต่างจังหวัด การรักษาส่วน

²ศูนย์พัฒนาคุณภาพสถาบันโรคทรวงอก, เอกสารประกอบการวัดมาตรฐาน HA ของสถาบันโรคทรวงอก (นันทบุรี: สถาบันโรคทรวงอก, 2550), น. 2.

ใหญ่ทำในลักษณะสงเคราะห์ โดยผู้ป่วยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย สำหรับผู้ป่วยที่เป็น วัณโรคปอดนั้น วิธีการรักษาในปัจจุบันเป็นการรักษาโดยใช้ยาเป็นหลัก โดยผู้ป่วย ไม่ต้องเข้ามาอยู่ในโรงพยาบาลหรือแม้แต่หยุดทำงานและใช้เวลาเพียง 6 เดือน ส่วนโรคปอดที่เป็นปัญหาและต้องรับไว้รักษาในโรงพยาบาลส่วนใหญ่ เป็นมะเร็ง ของปอดและ โรคหอบเหนื่อยจากถุงลมโป่งพอง ซึ่งทั้ง 2 โรคนี้เป็นที่ทราบกันดีว่า บุหรี่เป็นสาเหตุที่สำคัญ สำหรับโรคที่มีผู้ป่วยเพิ่มขึ้นมากในระยะหลังๆ ได้แก่ โรคหัวใจ ซึ่งมีทั้งโรคลิ้นหัวใจอักเสบเรื้อรัง และโรคเส้นเลือดหัวใจตีบตัน ในด้านนี้ ทางโรงพยาบาลก็ได้พยายามนำวิธีการตรวจรักษาที่ทันสมัยและได้ผล

สถาบันโรคทรวงอกเป็นสถาบันในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เริ่ม ก่อตั้งเมื่อ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2484 เพื่อเสนอบริการทางการแพทย์เฉพาะโรค ปอดและหัวใจ ภายใต้การดูแลจากแพทย์และพยาบาล ผู้เชี่ยวชาญ ใน สาขาปอด และหัวใจ โดยใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย จุดประสงค์ของการตั้งโรงพยาบาล เพื่อให้บริการ การรักษาป้องกันฟื้นฟูผู้ป่วยโรคปอดและโรคหัวใจเน้น การ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันโรคส่งเสริมประชากรทั่วไป ให้มีการดูแลและ ฟื้นฟูสุขภาพทางด้านหัวใจและปอด³

สถาบันโรคทรวงอก ได้ตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานการให้บริการในส่วนนี้ จึงได้กำหนดให้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการบริการ และได้จัดตั้งหน่วยงาน บริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล เป็นผู้รับผิดชอบ ในเรื่องการให้ข้อมูลระบบการให้บริการ ต่าง ๆ ของสถาบันโรคทรวงอก ให้มีประสิทธิภาพ ผู้มารับบริการเข้าใจง่ายและพึงพอใจในการ ให้บริการของหน่วยงาน จัดระบบการให้บริการแก่ผู้ป่วยกลุ่มพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้รับบริการที่ต้องการ การดูแลเป็นกรณีพิเศษ ให้คำแนะนำในเรื่องการดูแลตนเองหลังจาก เป็นโรคหรือยังไม่เป็น และกลุ่มเสี่ยงต่อการเป็นโรค ให้รู้จักวิธีการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้ทุกคนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี จัดทำส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถป้องกัน และส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป ดำเนินการประกันคุณภาพใน หน่วยงานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ควบคุมและบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวกับคน อุปกรณ์ สถานที่และระบบ เพื่อให้ผู้รับและผู้ให้บริการปลอดภัยบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ และระบบที่มีอยู่ให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และคุ้มค่า ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับ

³สถาบันโรคทรวงอก, “สถานที่ตั้งและประวัติสถาบันโรคทรวงอก,”

มอบหมาย ผู้บริหารมีนโยบายในการแต่งตั้งหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2547 ซึ่งหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลมีส่วนในการสร้างภาพลักษณ์ของสถาบัน เนื่องจากว่าหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลนี้เป็นงานบริการด้านหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจอันสูงสุด ผู้บริหารให้ความสำคัญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นช่องว่างในการบริการ จึงได้จัดหาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อนำมาอบรมเป็นการรองรับผู้มาขอใช้บริการในเรื่องของการให้ความรู้ต่าง ๆ เป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีให้กับสถาบันโรคทรวงอก และกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลกับผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก

ซึ่งเมื่อได้มีการดำเนินงานไปแล้วระยะหนึ่งทางสถาบันโรคทรวงอก จึงต้องการทราบว่าหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ที่จัดตั้งขึ้นนี้ สามารถทำหน้าที่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ตามที่ได้ตั้งไว้หรือไม่อย่างไร และในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลและสนใจในแง่มุมมองความสำเร็จทางด้านการสื่อสาร จึงเห็นว่หากได้มีการวิจัยเชิงประเมิณผลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ก็จะทำให้หน่วยงานสามารถทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการปรับปรุงหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลให้มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

ปัญหานำวิจัย

1. หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล มีรูปแบบการสื่อสาร กับผู้มารับบริการอย่างไร
2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการสื่อสาร กับหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล มากน้อยเพียงใด
3. มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล
4. มีปัญหาและอุปสรรคใดบ้างในการดำเนินงานด้านการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล อย่างไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารกับผู้มารับบริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวในการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านการสื่อสารของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

สมมติฐานการศึกษา

สถาบันโรคทรวงอกเป็นสถาบันเฉพาะทางด้านโรคปอดและโรคหัวใจ มีชื่อเสียงมานานจึงมีผู้มารับบริการหลากหลายผู้วิจัยจึงอยากทราบว่า

1. คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ และพฤติกรรมการสื่อสาร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน
2. คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีการประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก แตกต่างกัน

ตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้

ตัวแปรตาม

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ และพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก
2. ความคิดเห็นต่อการประเมินผลสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการ ของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้

ความพึงพอใจในการให้บริการ และพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากร ในหน่วยงาน

การประเมินความสำเร็จในการสื่อสาร

ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะผู้มารับบริการ และเป็นผู้มาติดต่อกับหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ของสถาบันโรคทรวงอก
2. ศึกษาและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 7-12 เมษายน พ.ศ. 2550
3. ศึกษาในเรื่องของ ความพึงพอใจ ความสำเร็จ และปัญหาอุปสรรค ของการสื่อสารระหว่างบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ของสถาบันโรคทรวงอก

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลกับผู้มารับบริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกต่อการบริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การสื่อสารระหว่างบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล หมายถึง ความถี่ความบ่อยครั้งซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยการพบปะ ติดต่о พูดคุย ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานกับผู้มารับบริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในแง่ของความเป็นกันเอง ความสุภาพเรียบร้อย และการแนะนำตอบคำถามได้เป็นที่น่าพอใจ

ความสำเร็จในการสื่อสาร หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่ผู้มารับบริการประทับใจในการสื่อสารประเด็นต่าง ๆ ทั้งทางด้านคุณภาพของทรัพยากร ด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการสื่อสารผู้ให้บริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ที่มีการให้บริการ

บุคลากรงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล หมายถึง พยาบาล ที่ให้คำแนะนำในเรื่องการดูแลตนเองหลังจากเป็นโรคหรือยังไม่มี และกลุ่มเสี่ยงต่อการเป็นโรค ให้รู้จักวิธีการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้ทุกคนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี จัดทำส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถป้องกันและส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป และเจ้าหน้าที่ เป็นการให้ข้อมูลเรื่องระบบการให้บริการต่าง ๆ ของสถาบันโรคทรวงอก อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเข้าใจง่ายและพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน จัดระบบการ

ให้บริการแก่ผู้ป่วยกลุ่มพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส หรือผู้รับบริการที่ต้องการ การดูแลเป็นกรณีพิเศษ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับผู้ป่วยและผู้มาติดต่อ

ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ป่วยที่เข้ามาทำการรักษาทางด้านโรคปอด กับโรคหัวใจ และผู้มาติดต่อสอบถามในเรื่อง ข้อมูลการให้บริการ สถานที่ ขั้นตอนในการตรวจ ค่าใช้จ่ายในเรื่อง ราคายา ค่ารักษา ค่าผ่าตัด และอื่น ๆ รวมทั้งกระบวนการตรวจของแต่ละขั้นตอน ของสถาบันโรคทรวงอก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการของหน่วยงานมากที่สุดในการให้บริการของบุคลากรงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล อย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน
2. เพื่อให้ตระหนักถึงประสิทธิภาพ ของกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล
3. เพื่อนำปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาการให้บริการของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อไปอนาคต