

## บทที่ 1

### บทนำ



#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการสุขภาพครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษา และการฟื้นฟูสภาพ โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อต้องการให้ประชาชนมีสภาวะสุขภาพที่ดี ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ โดยเฉพาะเมื่อประชาชนเจ็บป่วยจำเป็นต้องได้รับบริการของโรงพยาบาลในการดูแลรักษา โรงพยาบาลจึงเป็นสถานบริการสุขภาพที่จำเป็นแก่ประชาชนผู้รับบริการ(1) ซึ่งการให้บริการสุขภาพแก่ผู้รับบริการนั้น โรงพยาบาลจะต้องให้บริการสุขภาพที่สอดคล้องตามความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการบนพื้นฐานของการให้บริการที่ดีมีคุณภาพตามมาตรฐาน คำนึงถึงความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของผู้รับบริการแต่ละบุคคล(2) จากการศึกษาที่กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายที่เน้นให้โรงพยาบาลของรัฐเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ เพื่อก้าวไปสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital Accreditation, HA) ซึ่งจะให้กลไกกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาที่มีพลังสามารถชี้นำทิศทางของการพัฒนาได้ ผลจากการพัฒนาจะทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมมีคุณภาพดีขึ้น และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ป่วย กล่าวคือ มีการให้บริการที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยมากขึ้น เคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เพิ่มมากขึ้น(3) ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลได้อย่างภาคภูมิใจ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถชี้วัดถึงคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการทางด้านสุขภาพ

การบริการทางการแพทย์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสาธารณสุขและมีความสำคัญมากที่สุดของระบบบริการสาธารณสุข เนื่องจากเป็นระบบบริการที่เป็นพื้นฐานของระบบ การพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์จึงต้องมีการพัฒนาและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการทางการแพทย์ที่สามารถตอบสนองปัญหาด้านสุขภาพอนามัย และความพึงพอใจในระบบบริการแก่ประชาชน ดังนั้นในกระบวนการของการพัฒนาการบริการทางการแพทย์ จึงมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ กลวิธี รูปแบบการทำงานและเทคนิคปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการเจ็บป่วยและปัญหาสุขภาพอนามัยของประชาชน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้รับบริการ เนื่องจากการบริการของโรงพยาบาลบรรลุตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถช่วยลดความตึงเครียดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการลงได้(4) เมื่อผู้รับบริการพอใจในบริการที่ได้รับ จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นศรัทธา และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป(5) นอกจากนี้ยังส่งผลให้ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาลดีขึ้น ทำให้จำนวนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น และในภาพรวมของการบริหารโรงพยาบาลนั้น ไม่เกิดการฟ้องร้อง การร้องเรียน และการดำเนินคดียื่น แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ดี(4)

ปัจจุบันผู้ใช้บริการในสถานพยาบาลมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการและความไม่สะดวกเท่าที่ควร ผู้ใช้บริการบางส่วนจึงตัดสินใจรักษาในช่วงที่ต่างจากปกติ ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์หลักสำคัญของทางคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ อันได้แก่ การบรรเทาความคับคั่งของการบริการในเวลาราชการและการเพิ่มจำนวนของผู้รับบริการ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง เพราะช่วยให้การปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ มีทิศทางในการปฏิบัติงาน สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดหรือวางแผนการจัดสรรทรัพยากรให้สามารถใช้ได้อย่างคุ้มค่าเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด ไม่มีข้อมูลที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์โดยตรง ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นนิสิตระดับมหาบัณฑิต ซึ่งได้ศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ต้องการนำแนวคิดจากการที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษา โดยใช้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขพัฒนาระบบการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เป็นที่รู้จักแพร่หลาย และเป็นที่ยิ่งของประชาชน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและนโยบาย ทั้งนี้ยังสามารถเป็นรูปแบบให้กับโรงพยาบาลอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นที่เตรียมรองรับ การให้บริการของคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการต่อไป

### คำถามการวิจัย

ผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีความพึงพอใจเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

### ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรต้นที่ศึกษา แบ่งออกเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ที่อยู่อาศัย ปัจจุบัน สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ สถานที่ที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งที่สุดเมื่อเจ็บป่วย ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษฯ แผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ และเหตุผลที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษฯ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

### ข้อตกลงเบื้องต้น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านบุคลากร ความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย ความพึงพอใจในด้านเวลา และความพึงพอใจในด้านบริการ

### ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาการวิจัยทำในเวลาอันจำกัดและเป็นการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นการศึกษาเฉพาะที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ แห่งเดียวเท่านั้น ทำให้ผลการวิจัยไม่ครอบคลุมแต่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกลุ่มที่มีความหมายคล้ายคลึงกันได้

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วยนอกที่รับบริการจากคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ
- ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรลุในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง
- คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ หมายถึง คลินิกเฉพาะทางและการผ่าตัดที่ไม่ต้องรับไว้ในโรงพยาบาลของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยยกเว้นแผนกจิตเวชศาสตร์ แผนกอายุรกรรมประสาท และแผนกกุมารเวชศาสตร์ ทำการนอกเวลาราชการ คือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.00 น. วันเสาร์และอาทิตย์ เวลา 08.30 – 12.00 น. ซึ่งผู้รับบริการต้องเสียค่าตรวจรักษาและค่าบริการทางการแพทย์ ตามเกณฑ์ที่กำหนด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ให้ดียิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับโรงพยาบาลอื่นที่ต้องการเปิดคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไปในอนาคต

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ศาสนา
- ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

#### ปัจจัยสนับสนุน

- สถานที่ที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งที่สุดเมื่อเจ็บป่วย
- ประสบการณ์การรับบริการจากคลินิกพิเศษๆจากที่อื่น
- จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษๆ
- ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษๆ
- แผนกที่เข้ารับบริการจากคลินิกพิเศษๆ
- เหตุผลที่มาใช้บริการจากคลินิกพิเศษๆ



ความพึงพอใจของผู้รับบริการ