

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายของรัฐบาลโดยกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งสู่การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้แก่ประชาชนชาวไทยเพื่อให้ประชาชนที่ยังไม่มีหลักประกันใดๆเลย ให้สามารถเข้าถึงและได้รับบริการทางสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน โดยที่ภาระค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ไม่เป็นอุปสรรคที่ประชาชนจะได้รับสิทธิดังกล่าว ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 52 ที่ระบุไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติไว้” (คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. 2544 : 11)

กระทรวงสาธารณสุข เป็นกระทรวงที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน เพื่อทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี โดยภารกิจของกระทรวงสาธารณสุข คือการพัฒนาวิชาการด้านบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ ตลอดจนการจัดระบบความรู้และสร้างมาตรฐานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกเพื่อนำไปใช้ในระบบบริการสุขภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยโครงสร้างของกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 2) โรงพยาบาลศูนย์ 3) โรงพยาบาลชุมชน 4) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และ 5) สถานีอนามัย

ปัจจุบันการรักษาพยาบาลโดยสถานพยาบาลของรัฐกำลังได้รับการพัฒนา ในระดับการให้บริการที่ดีและรวดเร็วกว่าแต่ก่อนเพื่อมอบบริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยการให้บริการหมายถึงการให้ การบำบัด การรักษาพยาบาล ด้วยบุคลากรทางการแพทย์เช่น แพทย์และพยาบาล การจัดการทางด้านการบริหารต่าง ๆ ทั้งในองค์กร และการมีมารยาทในการให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ จากคำวิจารณ์ต่าง ๆ ที่สถานพยาบาลในกำกับของรัฐได้รับ ก็คือการให้บริการที่ล่าช้า การตัดสินใจในการให้การรักษาทำได้ไม่ทันเหตุการณ์ การขาดการเอาใจใส่ที่ดีในการให้บริการรักษาในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น การให้บริการของโรงพยาบาลนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก และตัวชี้วัดการให้บริการที่ดีก็คือประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานพยาบาล โดยจะต้องสำรวจความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ เนื่องด้วยบริการที่ดี จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการให้มากที่สุด โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนด

นโยบาย และเพื่อเป็นการวางแผนสำหรับเป็นมาตรฐานในการให้บริการ ที่จะต้องสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ และต้องสร้างความประทับใจพร้อมกับการปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

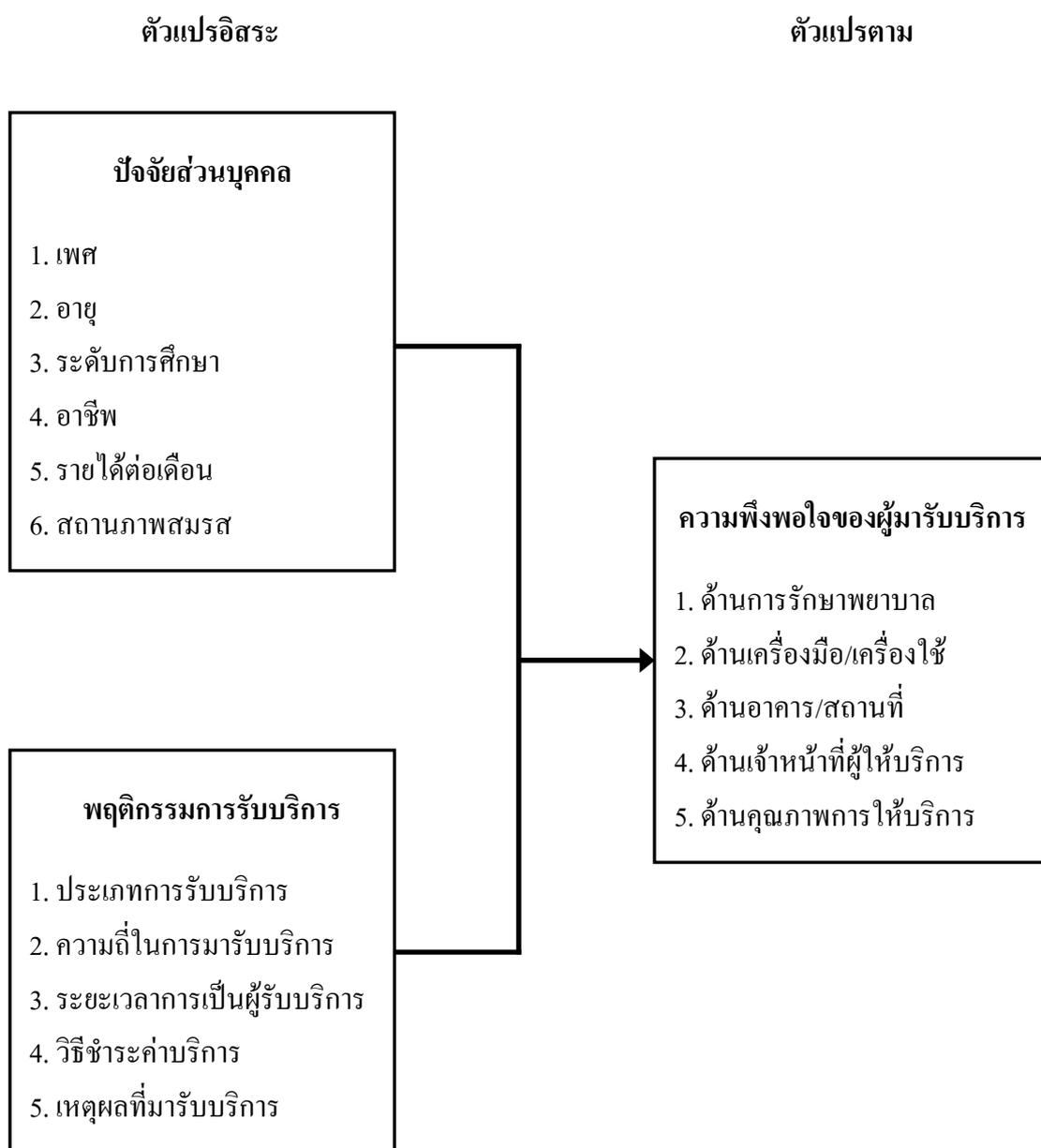
จากเหตุผลและความสำคัญข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อเสนอแนะ และเสนอแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งจะเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้การรักษาพยาบาล และสร้างความรู้สึกที่ดีต่อประชาชนเมื่อมารับการบริการ อันจะส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในระดับมากยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยโดยแสดงเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย โดยข้อมูลของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2548 จำนวน 93,226 คน (โรงพยาบาลอำเภออุทัย. 2549 : 5)
2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ตัวแปรที่ศึกษา คือ 1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรส และ พฤติกรรมการมารับบริการ ประกอบด้วย ประเภทของการรับบริการ ความถี่ในการมารับบริการ ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ วิธีชำระค่าบริการ เหตุผลที่มารับบริการ และ 2) ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาประมาณ 4 เดือน โดยเริ่มจากเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2550

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ได้ทราบผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. ได้ทราบผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมมารับบริการของผู้มารับบริการ

5. สามารถนำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาโรงพยาบาลอำเภออุทัย และ โรงพยาบาลอื่น ๆ ต่อไป

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ผู้มารับบริการ** หมายถึง ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**โรงพยาบาลอำเภออุทัย** หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**พฤติกรรมมารับบริการ** หมายถึง ลักษณะการเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ประเภทการมารับบริการ ความถี่ในการมารับบริการ ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ ค่าใช้จ่ายที่รับบริการ สาเหตุที่มารับบริการ

**ประเภทการมารับบริการ** หมายถึง ประเภทการมารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ทันตกรรม ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ อายุรกรรม กุมารเวชกรรม และ ผ่ากครรภ์

**ความถี่ในการมารับบริการ** หมายถึง ความถี่ในการมารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 1-2 ครั้ง/เดือน 3-4 ครั้ง/เดือน 5-6 ครั้ง/เดือน และ 7 ครั้งขึ้นไป

**ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ** หมายถึง ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในวันที่สำรวจข้อมูล ประกอบด้วย ต่ำกว่า 1 ปี 1-2 ปี 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป

**วิธีชำระค่าบริการ** หมายถึง ลักษณะการใช้จ่ายของผู้รับบริการที่จ่ายค่าใช้บริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย บัตรทอง 30 บาท บัตรทองพิเศษ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกันสังคม และ ชำระเงิน

**เหตุผลที่มารับบริการ** หมายถึง เหตุผลที่มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน ชื่อเสียงในการรักษา ค่าบริการไม่แพง มีบริการที่หลากหลาย และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

**ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ** หมายถึง ความรู้สึกพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แยกเป็น 5 ด้าน คือด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

**ด้านการรักษาพยาบาล** หมายถึง ด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ความเสมอภาค มาตรฐาน การตรงเวลา ความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน การบริการอย่างต่อเนื่อง การยึดประโยชน์สาธารณะ การซักประวัติ การเจ็บป่วย ความสามารถในการตรวจรักษาของเจ้าหน้าที่ คุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา และผลของอาการป่วยหลังจากได้รับการรักษา

**ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้** หมายถึง เครื่องมือการรักษาพยาบาล ประกอบด้วย ความทันสมัย เทคโนโลยี ความสะอาดปราศจากเชื้อโรค และการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียง

**ด้านอาคาร/สถานที่** หมายถึง ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อ ทำเลที่ตั้ง สถานที่พักระหว่างรอ การตกแต่งสถานที่ ระเบียบ สะอาด ความสว่าง ห้องสุขา สะอาดเพียงพอ และ จอดรถ

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การให้บริการ ความถูกต้อง ครบถ้วน ความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการรวดเร็ว แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย และ การตอบข้อข้องใจ

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง คุณภาพของการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย คุณภาพในการแนะนำบริการตามขั้นตอนต่าง ๆ เช่น ระเบียบการรักษา ขั้นตอนการรักษา การเปิดโอกาสซักถามวิธีการใช้ยา เป็นต้น