

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพการณ์ของโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งในเรื่องของเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและเทคโนโลยี ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นั้นล้วนส่งผลกระทบต่อระบบบริการ สุขภาพ โดยเฉพาะความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการด้านสุขภาพที่ได้ให้ความสนใจ และเรียกร้องถึงคุณภาพของการให้บริการด้านสุขภาพมากขึ้นดังจะเห็นได้จากเสียงวิพากษ์วิจารณ์ ของประชาชนเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลที่นับวันจะเพิ่มสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสื่อสารที่ไม่ดีระหว่างบุคลากรของโรงพยาบาลกับผู้ใช้บริการ การปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการโดยขาดความคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การเลือกปฏิบัติ ไม่มีมาตรฐานและ ความปลอดภัยในการให้บริการ (เสาวมาศ เกื่อนนาดี, 2542 : 2) ขณะที่ประชาชนบางส่วนก็เลือกที่จะ ไปใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแทน โดยมีความคาดหวังว่าราคาค่าบริการจะเป็นเครื่องชี้วัด คุณภาพบริการ ท่ามกลางความไม่ไว้วางใจว่าจะได้รับการตรวจรักษามากเกินความจำเป็นหรือไม่ แต่ประชาชนก็อยู่ในภาวะจำยอมแม้จะมีความไม่พึงพอใจและขาดความไว้วางใจในบริการ เพราะ ความจำเป็นหลายประการที่เลือกไม่ได้ ดังนั้นเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นจริงหรือ เกิดจากความไม่เข้าใจของผู้รับบริการ ก็จะนำไปสู่การฟ้องร้องและร้องเรียน ซึ่งจะพบว่าปัจจุบันคดี ฟ้องร้องและการร้องเรียนเรื่องการให้บริการของโรงพยาบาลก็มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ และใน ขณะเดียวกันผู้ให้บริการด้านสุขภาพเองกลับปฏิบัติงานภายใต้ความรู้สึกที่ว่า“งานหนัก ภัณฑลักษ์ณ ค้อย เงินน้อย คนร่อยหรอ” (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล, 2543 : 95) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้สะท้อนถึงปัญหาในการ ปฏิบัติงานที่มีความเครียด ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการขาดความรู้สึก ที่อยากจะพัฒนาคุณภาพบริการ

นโยบายของรัฐบาลโดยกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งสู่การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วน หน้าให้แก่ประชาชนชาวไทยเพื่อให้ประชาชนที่ยังไม่มีหลักประกันใดๆเลย ให้สามารถเข้าถึงและ ได้รับบริการทางสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน โดยที่ ภาระค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ไม่เป็นอุปสรรคที่ประชาชนจะได้รับสิทธิดังกล่าว ซึ่งเป็นไปตาม เจตนารมณ์รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 52 ที่ระบุไว้ว่า “บุคคลย่อม มีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการ รักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติไว้” (กระทรวงสาธารณสุข, 2550 : 11)

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

ปัจจุบันการรักษาพยาบาลโดยสถานพยาบาลของรัฐกำลังได้รับการพัฒนา ในระดับการให้บริการที่ดีและรวดเร็วกว่าแต่ก่อนเพื่อมอบบริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยการให้บริการหมายถึงการให้ การบำบัด การรักษาพยาบาล ด้วยบุคลากรทางการแพทย์เช่น แพทย์ และพยาบาล การจัดการทางด้านการบริหารต่าง ๆ ทั้งในองค์กร และการมีมารยาทในการให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ทันท่วงที จากคำวิจารณ์ต่าง ๆ ที่สถานพยาบาลในกำกับของรัฐได้รับ ก็คือการให้บริการที่ล่าช้า การตัดสินใจในการให้การรักษาทำได้ไม่ทันเหตุการณ์ การขาดการเอาใจใส่ที่ดีในการให้บริการรักษาในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น การให้บริการของโรงพยาบาลนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก และตัวชี้วัดการให้บริการที่ดีก็คือประชาชนที่มาใช้บริการที่สถานพยาบาล โดยจะต้องสำรวจความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ เนื่องด้วยการบริการที่ดี จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการให้มากที่สุด โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และเพื่อเป็นการวางแผนสำหรับเป็นมาตรฐานในการให้บริการ ที่จะต้องสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ และต้องสร้างความประทับใจพร้อมกับการปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

โอมาโซนู (Omachonu) (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. 2543 : 50) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการการดูแลสุขภาพสำหรับโรงพยาบาลนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 2 ส่วน คือคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ ได้ตั้งไว้และคุณภาพตามการรับรู้ หมายถึงคุณภาพที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ คุณภาพจะต้องตอบทั้งคุณภาพมาตรฐานการปฏิบัติและคุณภาพตามการเรียนรู้ อาจกล่าวได้ว่า คุณภาพตามมาตรฐานเพียงประการเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะนำมาประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลได้ เนื่องจากไม่ได้นำเอาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจึงมีความสำคัญ เพราะเป็นการนำเอาความรู้สึก ความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการเกี่ยวกับ

การบริการของผู้ใช้บริการมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาถึงคุณภาพการบริการที่โรงพยาบาลจัดให้มีขึ้น และยังเป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าบริการที่มีนั้นมีความเพียงพอหรือไม่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้หรือไม่ และมีสิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งเป็นข้อมูลย้อนกลับที่จะทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความรู้สึกต่อการบริการของผู้มาใช้บริการอีกด้วย นอกจากนี้การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการยังเป็นแนวคิดที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวม เพราะการปรับปรุงพัฒนาภายในองค์กรจะต้องมาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และบุคลากรในทุกหน่วยงานจะต้องมองภาพรวมของการทำงานทั้งหมดอย่างเป็นระบบ

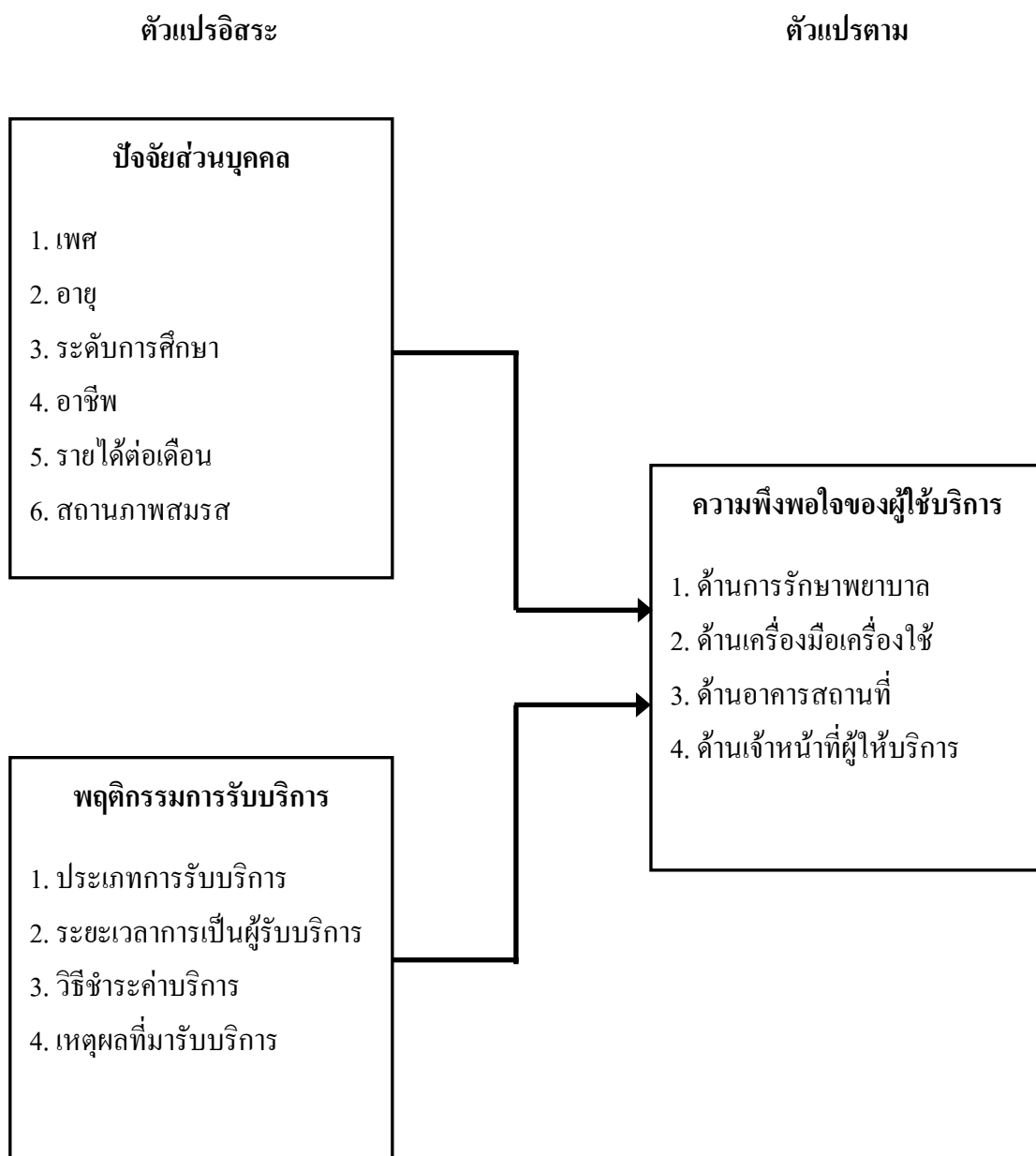
จากเหตุผลและความสำคัญข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อเสนอแนะและเสนอแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งจะเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้การรักษายาบาล และสร้างความรู้สึที่ดีต่อประชาชนเมื่อมารับบริการ อันจะส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจในระดับมากยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับบริการของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรีต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยข้อมูลของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี พ.ศ. 2550 จำนวน 14,117 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรที่ศึกษา คือ
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และ พฤติกรรมการมารับบริการ ประกอบด้วย ประเภทของการรับบริการ ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ วิธีชำระค่าบริการ เหตุผลที่มารับบริการ
  - 2.2 ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการ
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 เดือน โดยเริ่มจากเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้มารับบริการสระบุรี ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
2. ทราบผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้มารับบริการ
3. สามารถนำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาโรงพยาบาลอำเภอแก่งคอย และ โรงพยาบาลอื่น ๆ ต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ผู้มารับบริการ** หมายถึง ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี  
**โรงพยาบาลแก่งคอย** หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

**พฤติกรรมการรับบริการ** หมายถึง ลักษณะการเข้ามารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย ประเภทการรับบริการ ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ ค่าใช้จ่ายที่รับบริการ สาเหตุที่มารับบริการ

**ประเภทการรับบริการ** หมายถึง ประเภทการรับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย ตรวจรักษาโรคทั่วไป ทันตกรรม ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ ผ่ากระดูก X-ray แพทย์แผนไทย (นวด) และ คลินิกโรคเรื้อรัง (ความดันโลหิตสูง หัวใจ เบาหวาน)

**ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ** หมายถึง ระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ในวันที่สำรวจข้อมูล ประกอบด้วย ต่ำกว่า 1 ปี 1-2 ปี 3-4 ปี และ 5 ปี ขึ้นไป

**วิธีชำระค่าบริการ** หมายถึง ลักษณะการใช้จ่ายของผู้รับบริการที่จ่ายค่าใช้จายที่รับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า บัตรประกันสุขภาพ (ฟรี) สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ สิทธิประกันสังคม ผู้ประสบภัยจากรถ(พ.ร.บ.) และเงินสด

**เหตุผลที่มารับบริการ** หมายถึง เหตุผลที่มารับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน ตามสิทธิบัตร มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ บริการรวดเร็ว มีเครื่องมือที่ทันสมัย สถานที่สะดวกสบาย

**ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ** หมายถึง ความรู้สึกพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการรับบริการที่โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี แยกเป็น 4 ด้าน คือด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**ด้านการรักษาพยาบาล** หมายถึง ด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการรักษาพยาบาล การให้บริการมีความเสมอภาค มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ความสามารถในการตรวจรักษาของแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพ การดูแลเอาใจใส่ในการรักษาพยาบาล การให้บริการที่ตรงเวลา และ มีการจัดลำดับ การให้บริการ ตามขั้นตอนที่เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว

**ด้านเครื่องมือเครื่องใช้** หมายถึง เครื่องมือการรักษาพยาบาล ประกอบด้วย

อุปกรณ์ทางการแพทย์มีเพียงพอ การใช้เทคโนโลยีในการบำบัดรักษาอย่างเหมาะสม อุปกรณ์ทางการแพทย์มีสภาพพร้อมใช้ มียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อในกรณีฉุกเฉิน ความ

สะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการตรวจรักษา ความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการ ถึงขยะมีเพียงพอ และแยกขยะติดเชื้อจากขยะอื่น และ แพทย์หรือพยาบาลใช้อุปกรณ์เครื่องมืออย่างคล่องแคล่ว

**ด้านอาคารสถานที่** หมายถึง ด้านอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล ประกอบด้วย การตกแต่งสถานที่ มีระเบียบ สะอาด ความเหมาะสม/ความสะดวกในการติดต่อ สถานที่สำหรับการพักระหว่างการรักษา มีที่จอดรถเพียงพอและเป็นระเบียบ มีเก้าอี้และสถานที่สำหรับพักและรอใช้บริการ ความชัดเจนของป้ายที่บอกให้ทราบถึงจุดที่ให้บริการ ความสว่างในอาคาร ห้องสุขาสะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ มีร้านอาหารและร้านค้าไว้บริการ และ สถานที่ตั้งของหน่วยบริการต่าง ๆ อยู่ในจุดที่รับบริการได้ง่าย และสะดวก

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ และข้อมูลที่ท่านต้องการทราบ การแจ้งให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสนใจอาการป่วยและความต้องการของผู้ใช้บริการ การตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการอย่างเต็มใจ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ มีความสามารถที่เกี่ยวกับ บริการทางการแพทย์เพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนบริการ เจ้าหน้าที่บริการท่าน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และ เจ้าหน้าที่ทุกแผนก ให้บริการท่านอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง