บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมของโลกในยุคโลกาภิวัตน์มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รุนแรง และซับซ้อน ทำให้สภาพทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก มีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น การคาดการณ์ต่างๆ มีความยากลำบากขึ้น ในขณะเดียวกันมนุษย์มีความต้องการและความคาดหวังสูงขึ้นโดยคาดหวังว่าต้องได้รับความสะดวกสบาย และปลอดภัยมากขึ้น ดังนั้นองค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐหรือองค์การภาคเอกชนล้วนแล้วแต่จำเป็นจะต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าวเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์การ เพื่อให้องค์การมีศักยภาพที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบมากขึ้น โดยมีเป้าหมายในการบริหารจัดการองค์การที่สำคัญ คือ ต้องทำให้เป็นองค์การที่มีคุณภาพ (Quality) ซึ่งกลยุทธ์ที่หลายองค์การใช้เป็นเครื่องมือไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาระบบบริการ การทำให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ มีความศรัทธาและเชื่อถือในบริการ การพัฒนาอาคารสถานที่ การพัฒนาเครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ให้มีคุณภาพที่ดี นับว่าเป็นทางออกที่ดีในการรับมือกับกระแสการเปลี่ยนแปลงจากโลกาภิวัตน์ดังกล่าว

องค์การแห่งคุณภาพของภาคธุรกิจการรักษาพยาบาล ในปัจจุบันได้คำนึงถึงมาตรฐานคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลคุณภาพ (Hospital Accreditation : HA) เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมและ กำกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งแนวทางดังกล่าวสามารถนำสู่เป้าหมายขององค์การให้สำเร็จได้ ด้วยระบบงานและการบริการที่มีคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็น คุณภาพด้านการรักษาพยาบาล คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ คุณภาพทางสิ่งแวดล้อมและโครงสร้างทางกายภาพ ตลอดจนการทุ่มเทและความตั้งใจของพนักงานในองค์การที่มีคุณภาพจึงจะสามารถทำให้บริการมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจและน่าเชื่อถือได้ในที่สุด

ในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากทางสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) จะรับรองการเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ (Hospital Accreditation : HA) ดังกล่าว คราวละ 2 ปี (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. 2549 : 125)โรงพยาบาลอ่างทองเป็นโรงพยาบาลที่ ได้มีนโยบายในการบริหารจัดการองค์การให้ได้คุณภาพตามมาตรฐาน HA และได้ผ่านการรับรองคุณภาพตามกระบวนการ พัฒนาและรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาล หรือ Hospital Accreditation : HA จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เมื่อ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549 โดยมีระยะเวลาในการรับรองตั้งแต่ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2551 และผู้บริหารโรงพยาบาลอ่างทองมีเป้าหมายที่จะดำเนินกิจกรรมคุณภาพตามมาตรฐาน การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าร่วมโครงการประเมินคุณภาพมาตรฐาน การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อเนื่อง หรือ กระบวนการ Reaccreditation โดยกำหนดระยะเวลาในปี พ.ศ. 2552 โรงพยาบาลอ่างทองต้องผ่านการรับรอง จึงกำหนดให้ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลมีการประเมินและทบทวนประเด็นคุณภาพเบื้องต้นที่สำคัญ ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประเมินความเสี่ยงและการบริหารจัดการความเสี่ยง

งานกายภาพบำบัด เป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลอ่างทอง มีหน้าที่ในการให้บริการ รักษา ฟื้นฟู แก่ผู้ป่วย ผู้พิการ ทางด้านร่างกาย ด้วยวิธีทางกายภาพบำบัด อาทิ การรักษาด้วยผลความร้อน ความเย็น การรักษาด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า คลื่นเหนือเสียง การรักษาด้วยรังสีต่างๆ การรักษาด้วยการดัดดึงด้วยมือและเครื่องมือทางกายภาพบำบัด เป็นต้น เพื่อให้ผู้ป่วย ผู้พิการ มีอาการที่ดี ขึ้น หายขาดจากโรค และกลุ่มอาการ หรือให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างใกล้เคียงคนปกติมากที่สุด ตลอดจนการส่งเสริมและป้องกันในกลุ่มโรคและกลุ่มอาการที่ป้องกันได้ แก่ผู้ป่วย ผู้พิการ ทางด้านร่างกาย โดยใช้วิธีการทางกายภาพบำบัด อาทิเช่น การส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย การจัดท่าทางในการทำงาน การปรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อเอื้อต่อการดำรงชีวิต เป็นต้น นอกจากนี้หน่วยงานจำเป็นต้องมีการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ภายใต้นโยบายโรงพยาบาลว่าด้วยการพัฒนาตามมาตรฐานโรงพยาบาลคุณภาพด้วย อีกทั้งในปัจจุบันหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาอ่างทองมีอุบัติการณ์ที่สำคัญเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ได้แก่ การพบว่าผู้ป่วยมีระยะเวลาการรอรับบริการมากว่ามาตรฐานที่หน่วยงานได้กำหนด ซึ่งอุบัติการณ์นี้เสี่ยงต่อการร้องเรียนอันเนื่องจากความไม่พึงพอใจ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้รับผิดชอบ ด้านการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทองและในฐานะเป็นผู้ปฏิบติงาน ผู้หนึ่ง จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่นำผู้ป่วยมาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง โดยมีสาเหตุที่ใช้ญาติผู้ป่วยเป็นหน่วยวิเคราะห์แทนผู้ป่วย เพราะผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการที่ หน่วยงานกายภาพบำบัด บางรายเป็นผู้ป่วยหรือผู้พิการที่มีปัญหาด้านการรับรู้ ถามตอบไม่ได้ใจความ หรือบางรายมารักษาด้วยอาการปวด ซึ่งเป็นการไปรบกวนผู้ป่วยอื่น จะส่งผลทำให้ผู้ป่วยอื่นมีอาการทรุดลง และไม่เป็นผลดีต่อกระบวนการบำบัดรักษา

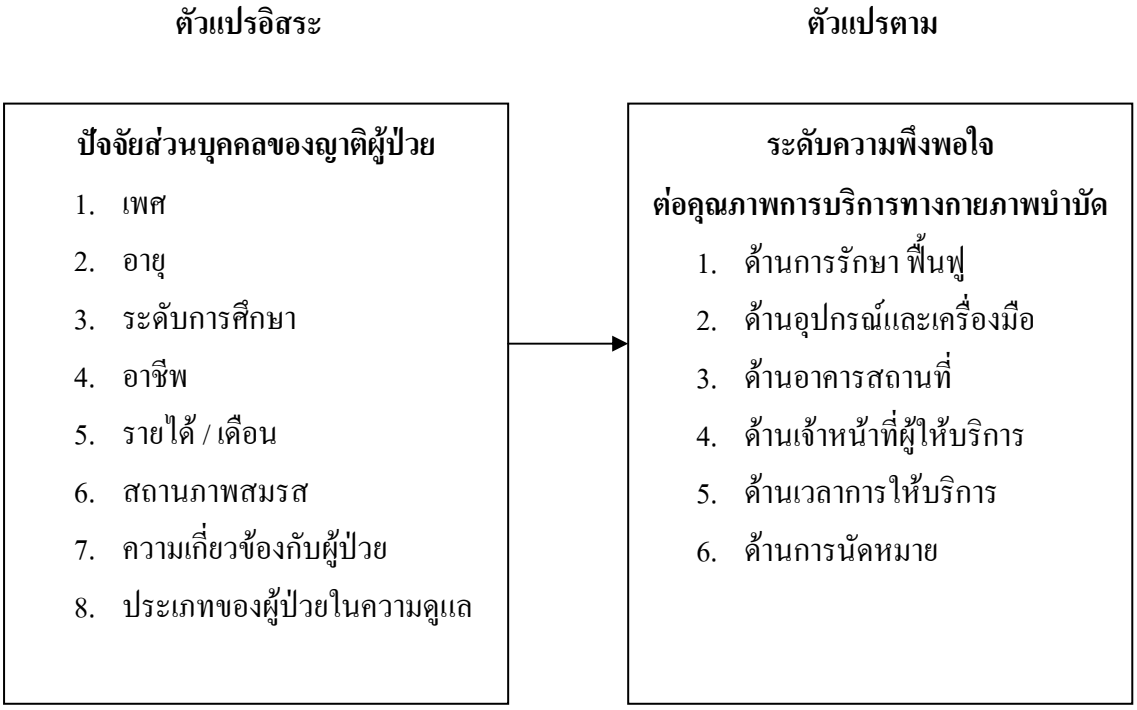
การศึกษาครั้งนี้ เพื่อมุ่งหาคำตอบว่า ณ ปัจจุบันญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจ ต่อบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง ในระดับใด และปัจจุบันหน่วยงานกายภาพบำบัด มีการให้บริการผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้นมากเรื่อยๆ อาจทำให้คุณภาพการบริการไม่ดีเท่าที่ควร เพราะการให้บริการทางกายภาพบำบัด มีหลายกิจกรรมที่ต้องใช้พละกำลังในการให้บริการ อาทิเช่น การฝึกเดิน การออกกำลังกาย การดัด เป็นต้น โดยหวังที่จะนำผลการศึกษามาวิเคราะห์และประเมินว่าจะมีส่วนส่งผลต่อคุณภาพบริการทางกายภาพบำบัด ที่ผู้มารับบริการแสดงออกจากความพึงพอใจหรือไม่ ตลอดจนจะนำผลการศึกษาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของญาติผู้ป่วย ที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดียิ่งๆขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสังเคราะห์จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ญาติผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง โดยระดับความพึงพอใจของญาติที่มีต่อคุณภาพบริการทางกายภาพบำบัด ได้แก่ ด้านการรักษา ฟื้นฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการนัดหมาย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วย ประกอบด้วย

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 อาชีพ

1.5 รายได้/เดือน

1.6 สถานภาพสมรส

1.7 ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

1.8 ประเภทของผู้ป่วยในความดูแล

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ประกอบด้วย

2.1 ด้านการรักษา ฟื้นฟู

2.2 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

2.3 ด้านอาคารสถานที่

2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.5 ด้านเวลาการให้บริการ

2.6 ด้านการนัดหมาย

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ญาติผู้ป่วยที่นำผู้ป่วยมารักษา หรือมาใช้บริการที่งานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง จำนวน 246 คน

3. ขอบเขตพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในเขตพื้นที่ โรงพยาบาลอ่างทอง ตำบล บางแก้ว อำเภอ เมือง จังหวัดอ่างทอง

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเก็บข้อมูลวิจัย 3 เดือน โดยเริ่มจาก เดือน เมษายน พ.ศ. 2552 ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง

2. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ การปรับปรุงงานด้านการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพบริการใน งานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง และอาจเป็นแนวทางให้โรงพยาบาลอื่น นำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพต่อไป

3. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะเป็นตัวกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องและพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด หมายถึง ความรู้สึกของญาติผู้ป่วยในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ และวัตถุประสงค์ในด้านคุณภาพทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษา ฟื้นฟู ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเวลาการให้บริการ และด้านการนัดหมาย

ด้านการรักษา ฟื้นฟู หมายถึง การได้บริการของ การตอบสนอง ความต้องการในการรักษาและฟื้นฟู ทางร่างกายและจิตใจด้วย วิธีทางกายภาพบำบัด รวมทั้ง การให้ข้อมูล และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการรักษา ฟื้นฟู ส่งเสริมและป้องกัน ของญาติผู้ป่วย

ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการให้บริการของงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง ด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ทางกายภาพบำบัด ที่ทางหน่วยงานกายภาพบำบัด จัดไว้ให้บริการแก่ผู้ป่วย

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจาก การให้บริการของงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง ด้านความสะอาด ความสะดวก สบาย มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน แบ่งเขตพื้นที่ให้บริการผู้ป่วย โดยจัดผู้ป่วยที่เป็นโรคหรือมีกลุ่มอาการเดียวกันไว้พื้นที่เดียวกัน เพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการ รักษา ฟื้นฟู ส่งเสริมและป้องกัน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่และ สนใจให้ความสำคัญต่อผู้มาใช้บริการ โดยผู้มาใช้บริการได้รับการตอบสนองความต้องการจากพฤติกรรมที่ดีของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง

ด้านเวลาการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อเวลาที่หน่วยงานกายภาพบำบัดให้บริการแก่ผู้ป่วย ซึ่งได้แก่ เวลาการเปิดรับบัตรคิว เพื่อการจัดลำดับในการเข้ารับบริการ ระยะเวลาในการรักษาฟื้นฟู ส่งเสริมและป้องกันทางกายภาพบำบัด ระยะเวลารวมทั้งหมดที่ให้บริการแก่ผู้ป่วย ช่วงเวลาการให้บริการทางกายภาพบำบัด

ด้านการนัดหมาย หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการนัดหมายผู้ป่วยเพื่อมารักษา ฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ได้แก่ เวลานัดหมาย การมีส่วนร่วมในการนัดหมาย รูปแบบการนัดหมาย

ญาติผู้ป่วย หมายถึง ผู้ดูแลผู้ป่วยที่นำผู้ป่วยมาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ที่โรงพยาบาลอ่างทอง ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น บิดา-มารดา บุตร-ธิดา ปู่ย่า-ตายาย สามี-ภรรยา พี่-น้อง ลุงป้า-น้าอา ญาติอื่นๆ ได้แก่ หลาน

การบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง หมายถึง การให้บริการ รักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพ ส่งเสริมและป้องกันสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ ด้วยวิธีทางกายภาพบำบัด หรือการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทางกายภาพบำบัด ที่งานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลอ่างทอง