

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองในปัจจุบันเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในการปฏิรูประบบสาธารณสุข ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและมีผลกระทบต่อระบบบริการสาธารณสุขไทยอย่างมาก โดยเฉพาะแนวคิดในการปฏิรูประบบสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการหลากหลายมากขึ้น ดังนั้นหน่วยงานบริการสุขภาพของรัฐจึงต้องปรับปรุงระบบการบริการเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ

ในการพัฒนาสาธารณสุขมุ่งเน้นให้ประชาชนมีสุขภาพดีสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน เป็นธรรม และสะดวก ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง ปราศจากโรคภัย ทั้งปวง ไม่เป็นภาระต่อสังคมที่จะมีผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจและสังคมของชาติในอนาคตนั้น บริการสาธารณสุขเป็นบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นได้ย่อมต้องอาศัยข้อมูลจากผู้รับบริการเข้ามาร่วมวิเคราะห์ด้วยเพื่อที่จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการได้ส่วนหนึ่งเพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นผลลัพธ์ของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังต่อการบริการและการบริการที่ได้รับจริง จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการประกันคุณภาพการพยาบาล

ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม โดยมีผู้รับบริการทุกระดับมี แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ให้บริการด้านทันตแพทย์ รักษาโรคทั่วไป วางแผนครอบครัว นวัตกรรม และแพทย์แผนไทยนวดตามปัญหาเพื่อฟื้นฟูสภาพร่างกายผู้ป่วยเป็นอัมพฤกษ์

ประชาชนได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากสถิติของผู้มารับบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ตั้งแต่ปี 2546-2548 พบว่า ในปี 2546 มีผู้มารับบริการ จำนวน 23,220 คน ในปี 2547 มีผู้มารับบริการ จำนวน 29,178 คน และในปี 2548 มีผู้มารับบริการจำนวน 24,028 คน

ดังนั้นจากความสำคัญดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจว่าขณะนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการรักษาพยาบาลจากศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมว่าเป็นอย่างไร ปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการงานบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม ให้มีทิศทางที่ถูกต้อง นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ

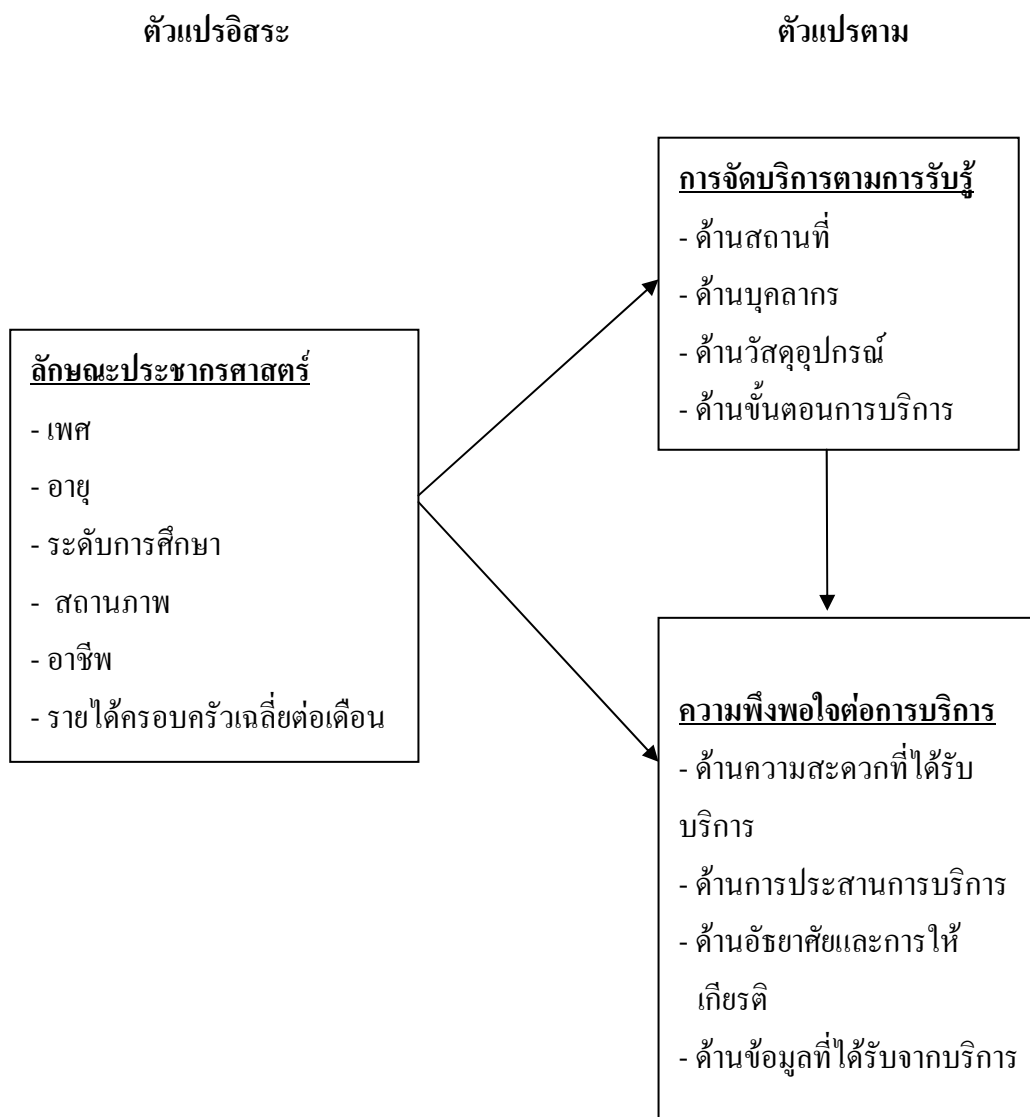
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการบริการรักษาพยาบาลและความพึงพอใจกับการรับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการจัดบริการรักษาพยาบาลและความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การจัดบริการรักษาพยาบาลกับความพึงพอใจต่อการบริการรักษาพยาบาล

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของการบริการ โดยประเมินวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการรักษาพยาบาลที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม
2. เพื่อเป็นประโยชน์กับหน่วยงานราชการสถานพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข และกระทรวงสาธารณสุขที่จะได้ปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนาหน่วยงานด้านคุณภาพการบริการการรักษา

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพ
- อาชีพ
- รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2. การจัดบริการ

- ด้านสถานที่
- ด้านบุคลากร
- ด้านวัสดุอุปกรณ์
- ด้านขั้นตอนการบริการ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ

1. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
2. การประสานของการบริการ
3. อธิษาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ
4. ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

คำถามในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลกับการรับรู้และความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันหรือไม่
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการบริการ ต่อการให้บริการรักษาพยาบาลที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมอยู่ในระดับใด
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานของการบริการ อธิยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการต่อการให้บริการรักษาพยาบาลที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม อยู่ในระดับใด
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การจัดการบริการรักษาพยาบาลว่ามีผลกับความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาลหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้ต่อการจัดการบริการสถานพยาบาล เนินพยอมแตกต่างกัน
2. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานพยาบาล เนินพยอมแตกต่างกัน
3. การรับรู้ต่อการจัดการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา (Scope of Content) ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุคนิพนยอม จังหวัดระยอง เท่านั้น

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

2.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการของสถานบริการสาธารณสุขสุคนิพนยอม จังหวัดระยอง

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้มาใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุคนิพนยอม จังหวัดระยอง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คำนวณวิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบ Yamane

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจต่อบริการ หมายถึง การแสดงความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับ การตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์ ในที่นี้วัดการแสดงความรู้สึกในด้านดีของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการรักษาพยาบาลที่ศูนย์บริการสาธารณสุขสุคนิพนยอม ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานของการบริการ อธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพของการบริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การใช้เวลาน้อยในการรอคอยในสถานบริการ การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ ในที่นี้วัดจากความสะดวกที่ได้รับจากการจัดบริการในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร และขั้นตอนการบริการ

สถานที่ให้บริการ หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุขสุคนิพนยอม จังหวัดระยอง ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความสะดวกของสถานที่ ความพึงพอใจของสถานที่ในการ

ให้บริการ สถานที่นั่งคอย ห้องตรวจโรค สถานที่บริการต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ อุปกรณ์เสริมต่างๆ เช่น ข้อมูล ใบปลิว แผ่นพับ

อุปกรณ์การรักษาและยา หมายถึง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่ออุปกรณ์การรักษา ความพร้อม ความเพียงพอ ความน่าเชื่อถือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่ ด้านยารักษาโรค ความพึงพอใจในการได้รับยาที่มีมาตรฐานตามกรอบบัญชียาหลักแห่งชาติ และมีคุณภาพต่อการรักษา

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ แพทย์ พยาบาล ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม ด้านการรักษาพยาบาล มนุษยสัมพันธ์ ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่ออخصยของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การพูดจา การแสดงท่าทีที่สนใจเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ข้อมูลที่ได้รับ ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้เข้ารับบริการพึงได้รับ ก้านการประชาสัมพันธ์ การยินดีต่อการตอบคำถามเพื่อผู้รับบริการเข้าไปติดต่อสอบถาม หรือขอคำแนะนำจากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตอบรับ

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็ว หมายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการรอตรวจ ขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลารอคอยเพื่อรับการรักษา ความสะดวกในการเข้ารับการรักษา ระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนในการให้บริการ

การประสานบริการ หมายถึง การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้ความสนใจสุขภาพของผู้ป่วย การประสานบริการของการจัดระบบบริการและเจ้าหน้าที่ ในที่นี้วัดในด้านระบบบริการและบุคลากร

อخصยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ หมายถึง การพูดคุยด้วยกิริยาวาจาที่สุภาพ การแสดงท่าทีที่ดีเป็นกันเองและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสมกับวัย ในที่นี้วัดในด้านบุคลากร

ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ หมายถึง การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย การปฏิบัติตนของผู้ป่วยและการใช้ยาในที่นี้วัดในด้านระบบและบุคลากร

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม ได้แก่ พยาบาล พนักงาน พนักงานจ้าง ที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการรักษาพยาบาล

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลที่ศูนย์บริการสาธารณสุข

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ

รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับจากการประกอบอาชีพและรายได้พิเศษของบุคคลในครอบครัวของผู้รับบริการทั้งหมด คิดโดยเฉลี่ยต่อเดือน

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่สมองรับสิ่งเร้าจากรอบตัวเรา โดยผ่านประสาทสัมผัส ทั้งห้าแล้วมาจัดระบบและแปลความหมายเป็นความรู้ความเข้าใจ โดยอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยในการแปลความหมาย ซึ่งสามารถวัดการรับรู้การแสดงออกของบุคคล อันได้แก่ ความรู้สึกนึกคิดตามความเข้าใจได้โดยใช้แบบสอบถาม หรือแบบทดสอบเป็นเครื่องมือ ในที่นี้วัดการรับรู้โดยใช้แบบสัมภาษณ์

การจัดบริการ หมายถึง การจัดกิจกรรมบริการตามความต้องการของผู้รับบริการและสอดคล้องกับกิจกรรมการบริการ ในที่นี้วัดจากการจัดสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร และขั้นตอนการบริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ณ 4 จุดบริการ คือ ห้องบัตร ห้องตรวจ ห้องการเงิน ห้องจ่ายยา

การจัดสถานที่ หมายถึง การเตรียมบริเวณ และการจัดที่นั่งให้สอดคล้องกับปริมาณผู้รับบริการตามจุดต่าง ๆ โดยวัดจากความเพียงพอและเหมาะสม

การจัดวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการบริการ โดยวัดจากความเพียงพอและเหมาะสม

การจัดบุคลากร หมายถึง การจัดอัตราพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ขั้นตอนการบริการ หมายถึง การจัดรูปแบบบริการที่จะอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ

ความสามารถเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่จะมาใช้บริการรักษาพยาบาลที่ศูนย์บริการสาธารณสุขได้สะดวกโดยวัดจาก ความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งจำเป็นต่อการบริการสามารถสัมผัสได้ เช่น การมีที่นั่งรอตรวจเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย

การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ พฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ ให้เกียรติ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสารที่ดี

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการบริการตามความต้องการ
ของผู้รับบริการซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อย่าง
รวดเร็ว มีการติดต่อสื่อสารที่ดีและมีการแจ้งการให้บริการทุกครั้ง