

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการสุขภาพครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษา และการฟื้นฟูสภาพ โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อต้องการให้ประชาชน มีสภาวะสุขภาพที่ดี ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ โดยเฉพาะเมื่อประชาชน เจ็บป่วยจำเป็นต้องใช้บริการของโรงพยาบาลในการดูแลรักษา โรงพยาบาลจึงเป็นสถานบริการ สุขภาพที่จำเป็นแก่ประชาชนผู้รับบริการ (อุบลศรี หาญเจริญกิจ, 2543, หน้า 1) ซึ่งการให้บริการ สุขภาพแก่ผู้รับบริการนั้น โรงพยาบาลจะต้องให้บริการสุขภาพที่สอดคล้องตามความต้องการ ความคาดหวัง รวมทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการ บนพื้นฐานของการให้บริการที่ดีมีคุณภาพตาม มาตรฐาน คำนึงถึงความเสมอภาคและเท่าเทียมกันของผู้รับบริการแต่ละบุคคล (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540, หน้า 134)

จากการที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายที่เน้นให้โรงพยาบาลของรัฐเป็นโรงพยาบาล ที่ให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ เพื่อก้าวไปสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation, HA) ซึ่งจะเป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาที่มีพลัง สามารถชี้แนะทิศทางของการ พัฒนาได้ ผลจากการพัฒนาจะทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม มีคุณภาพดีขึ้น และ สอดคล้องตามความต้องการของผู้ป่วย กล่าวคือ มีการให้บริการที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยมากขึ้น เคารพ ในสิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เพิ่มมากขึ้น (อนุวัฒน์ สุขหุดิกุล และจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2543, หน้า 70) ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานและ ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลได้อย่าง ภาคภูมิใจ (อารีย์ ชิวเกษมสุข, 2540, หน้า 251-261) ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็น สิ่งหนึ่งที่สามารถชี้วัดถึงคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการทางด้านสุขภาพ (ชัชวาล บุญยมณี และ คณะ, 2543, หน้า 27)

ความพึงพอใจของผู้ป่วย เป็นความรู้สึกรหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้ป่วย เนื่องจากการ บริการของโรงพยาบาลบรรลุตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ป่วย และสามารถช่วยลด ความตึงเครียดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยลงได้ (วรรณวดี พูลพอกสิน, 2544, หน้า 43)

เมื่อผู้ป่วยพอใจในบริการที่ได้รับ จะส่งผลให้ผู้ป่วยมีความเชื่อมั่นศรัทธา และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป (อำภา ดีสีปาน, 2539, หน้า 32) นอกจากนี้ยังส่งผลให้ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาลดีขึ้น ทำให้จำนวนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น และในภาพรวมของการบริหารโรงพยาบาลนั้น ไม่เกิดการฟ้องร้อง การร้องเรียน และการดำเนินคดีใดๆ แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่ดี (อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และธานี จิตตรีประเสริฐ, 2541, หน้า 14-16)

กิจกรรมการให้บริการรักษาพยาบาล เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน เนื่องจากเป็นการให้บริการแก่ผู้ป่วยที่เจ็บป่วยมาก และจำเป็นต้องเข้านอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง ผู้ป่วยที่มีอาการหรือลักษณะของความเจ็บป่วยที่วิกฤตเฉียบพลัน และเรื้อรัง ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ระยะเวลาในการรักษาพยาบาล จึงอาจทำให้ผู้ป่วยเกิดความตึงเครียดและความวิตกกังวลได้ ดังนั้นการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในจะต้องเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ และทำให้ผู้ป่วยมีความรู้สึกสบายคล้ายกับการได้พักรักษาอยู่ในบ้าน เกิดความคุ้นเคยและความอบอุ่น ซึ่งอาจจะช่วยลดความตึงเครียดและความวิตกกังวลของผู้ป่วยลงได้ ตลอดจนทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ (กุลยา ดันติผลาชีวะ, 2525, หน้า 47)

โรงพยาบาลตราด เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ซึ่งให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยให้บริการในเขตอำเภอเมืองและรับการส่งต่อผู้ป่วยมาจากโรงพยาบาลชุมชนใกล้เคียง พบว่า ในปีงบประมาณ 2544 มีจำนวนผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลทั้งหมดจำนวน 16,921 ราย ในจำนวนนี้เป็นผู้ป่วยที่รับไว้ในหอผู้ป่วยอายุรกรรมจำนวนมากที่สุด คือ 7,548 ราย และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในปีต่อ ๆ ไป สำหรับในด้านการบริหารจัดการของโรงพยาบาลนั้น ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ได้ตระหนักถึงพันธกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลในการให้บริการสุขภาพแบบองค์รวมแก่ประชาชนผู้มารับบริการ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “โรงพยาบาลตราดมุ่งมั่นผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในปี 2546” อีกทั้งมีคำขวัญของโรงพยาบาลว่า “โรงพยาบาลมาตรฐาน บริการประทับใจ” และได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการด้านสุขภาพ (โรงพยาบาลตราด, 2545, หน้า 1, 5) ซึ่งสิ่งสำคัญอันหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพบริการ ก็คือเสียงสะท้อนจากผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ (Patient Voice) ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการประเมินคุณภาพบริการของโรงพยาบาล รวมทั้งสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของระบบการให้บริการของโรงพยาบาล และสามารถติดตามผลของการปรับปรุงการให้บริการในอนาคต (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ, 2539, หน้า 158-167)

โรงพยาบาลตราด ได้มีการประเมินความคิดเห็นต่อบริการของผู้ป่วยใน ทุก 3 เดือน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่ให้ผู้ป่วยหรือญาติเป็นผู้ตอบด้วยตนเอง และเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งวิธีดังกล่าวอาจมีข้อจำกัด ทั้งนี้เพราะว่าข้อมูลที่ได้รับอาจไม่ตรงกับความเป็นจริง เนื่องจากผู้ป่วยบางรายอาจเกรงใจเจ้าหน้าที่ หรืออาจเข้าใจข้อคำถามแตกต่างไปจากที่ผู้สร้างแบบสอบถามเข้าใจ และยังพบว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสามารถใช้ได้เฉพาะในกรณีที่ผู้ป่วยสามารถอ่านออกเขียนได้เท่านั้น (ชลอศรี แดงเปี่ยม, 2542, หน้า 1) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรมของผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการรับบริการที่แตกต่างกัน โดยจะทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ป่วยทุกรายด้วยตนเอง ซึ่งวิธีการดังกล่าวจะลดข้อจำกัดเรื่องความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ของผู้ตอบ และวิธีการใช้แบบสัมภาษณ์ยังมีความยืดหยุ่นได้มากกว่าวิธีการใช้แบบสอบถาม เพราะในกรณีที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจหรือสงสัยเกี่ยวกับข้อคำถาม ก็สามารถที่จะซักถามผู้สัมภาษณ์ได้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถให้คำตอบได้ตรงกับความเป็นจริง ประกอบกับผู้ศึกษาไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลตราด จึงอาจช่วยให้ผู้ป่วยสามารถให้คำตอบได้ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงมากขึ้น ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้ สามารถนำไปใช้พิจารณาประกอบกับผลการศึกษาคิดเห็นต่อการบริการของผู้ป่วยในที่ได้จากการประเมินของโรงพยาบาลตราด และเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรมให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรมของผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการรับบริการที่แตกต่างกัน

#### สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรมแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการรับบริการของผู้ป่วยที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรมแตกต่างกัน

#### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรมของผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการรับบริการที่แตกต่างกัน ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมที่สิ้นสุดการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วย และเดินทางกลับบ้าน (discharge) ในช่วงวันที่ 18 เมษายน 2545 – 17 พฤษภาคม 2545

#### คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ป่วย หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้ป่วยที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการ หรือบรรลุในสิ่งที่เขาคาดหวัง โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม และความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความสะดวกที่ได้รับ

ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้ป่วยที่มีต่อผู้ให้บริการ ในเรื่องความสามารถในการให้บริการ ความสนใจและเอาใจใส่ การอธิบายหรือให้คำแนะนำ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วเมื่อผู้ป่วยต้องการความช่วยเหลือ รวมทั้งในเรื่องบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้ป่วยที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ในเรื่องความสะดวกของสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องพัก ห้องน้ำ ระเบียบทางเดิน เป็นต้น อากาศ แสง เสียง กลิ่น และแมลง

ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้ป่วยที่มีต่อสวัสดิการและความสะดวกที่ได้รับ ในเรื่องความสะดวก ความเพียงพอ และความเหมาะสมของอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น เสื้อผ้า เครื่องนอน ถังขยะ เป็นต้น อาหารและน้ำดื่ม แก้วน้ำที่นั่งพักญาติ ความปลอดภัย และกฎระเบียบของโรงพยาบาล

ผู้ให้บริการ หมายถึง แพทย์พยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้ ที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ในช่วงวันที่ 18 เมษายน 2545 – 17 พฤษภาคม 2545

ผู้ป่วย หมายถึง ผู้รับบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ที่สิ้นสุดการรักษา  
พยาบาลในหอผู้ป่วย และเดินทางกลับบ้าน (discharge) ในช่วงวันที่ 18 เมษายน 2545 – 17 พฤษภาคม 2545

การบริการในหอผู้ป่วย หมายถึง การดูแลรักษาพยาบาล สวัสดิการและความสะดวก  
ที่ผู้ป่วยได้รับ โดยเริ่มตั้งแต่เข้าพักรักษาตัวในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด จนแพทย์สั่งให้  
จำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและผู้ป่วยเดินทางกลับบ้าน (discharge) ทั้งนี้การบริการในหอผู้ป่วย  
ยังรวมถึงสิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วยด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ  
อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ของครอบครัวต่อเดือน สิทธิสวัสดิการรักษา  
พยาบาล การวินิจฉัยโรคหลัก และการมีโรคร่วม

ปัจจัยด้านการรับบริการ หมายถึง คุณลักษณะของการมารับบริการ ประกอบด้วย  
จำนวนวันนอนในโรงพยาบาล การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลอื่นในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา  
จำนวนครั้งของการเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลอื่น การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราดใน  
ช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา และจำนวนครั้งของการเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราด

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบ  
บริการของหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือ  
ความคาดหวังของผู้ป่วย เพื่อส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้น