

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นองค์กรหนึ่ง ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินงาน เพื่อให้การบริการในด้านการป้องกัน การวินิจฉัยโรค และการรักษาโรคแก่ผู้ป่วย และประชาชนทั่วไป ในปัจจุบันผู้รับบริการมีโอกาสในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐหรือเอกชน สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลของรัฐบาล นั่นคือ สัดส่วนของผู้ให้บริการมีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการ ซึ่งมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ผู้รับบริการจึงต้องเผชิญกับสภาพความล่าช้า ความไม่สะดวกในการรับบริการ ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการบริการ จึงหาทางเลือกใหม่ที่สะดวกและรวดเร็วกว่าทำให้โรงพยาบาลเอกชนจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง

ในปัจจุบัน โรงพยาบาลเอกชนมีภาวะการแข่งขันสูงมาก (4 กันยายน 2552 มีโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 43 โรงพยาบาล) จึงได้มีการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อภาวะการแข่งขัน เพื่อการบรรลุเป้าหมายให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด การดำเนินในรูปแบบธุรกิจที่หวังผลกำไร จึงจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่ามียุปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล เช่น รายได้ อายุ อาชีพ การศึกษา หรือปัจจัยที่เป็นมูลเหตุจูงใจ เช่น คุณภาพการบริการ ชื่อเสียงแพทย์ ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการรับบริการ ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งบอกถึงคุณภาพในการบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการจะรับรู้ความพึงพอใจได้จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ หากคุณภาพการบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พอใจและจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่ง ที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานในองค์กร

นับแต่สะพานพระปิ่นเกล้าสร้างเสร็จเป็นต้นมา ทำให้บริเวณ ถนนเจริญสุขนิทวงศ์ บางพลัด ตลิ่งชัน บางขุนนนท์ และบางกอกน้อย กลายเป็นแหล่งชุมชนใหญ่และย่านการค้าสำคัญขึ้นมาทันที เพราะสะพานพระปิ่นเกล้าทำให้อาณาบริเวณเหล่านี้ ซึ่งเดิมเป็นย่านชานเมืองห่างไกล

กลายเป็นบริเวณอยู่ใกล้กับย่านการค้าสำคัญในใจกลาง กรุงเทพมหานครที่สุด คือ เยาวราช พาหุรัด บ้านหม้อ บางลำพู เกษะรัตนโกสินทร์ และย่านปากคลองตลาด ซึ่งเป็นแหล่งขนส่งสินค้าที่สำคัญที่สุดแห่งหนึ่ง

นอกจากนี้ในบริเวณพื้นที่สามเหลี่ยมที่เกิดจากการตัดของถนนปิ่นเกล้า-นครชัยศรี และถนนราชวิถี-นครชัยศรี และอาณาบริเวณรอบๆ กลายเป็นที่ตั้งของหมู่บ้าน ที่อยู่อาศัย สำนักงาน คอนโดมิเนียม อย่างมีระดับมากมายรวมทั้ง ศูนย์การค้า โรงแรม โรงเรียน และมินิออฟฟิศเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังใกล้ท่ารถขนส่งสายใต้ใหม่ (ปัจจุบันย้ายไปอยู่ถนนพุทธมณฑลสาย 2) จึงเป็นปัจจัยทำให้ย่านนี้ก้าวไปสู่ความรุ่งโรจน์สุดขีดในเวลาอันรวดเร็ว

ด้วยเหตุผลดังกล่าว โรงพยาบาลเจ้าพระยาจึงถือกำเนิดขึ้นบนพื้นที่ประมาณ 8 ไร่ ด้วยทุนจดทะเบียน 300 ล้านบาท เมื่อวันที่ 15 เมษายน 2531 เป็นอาคารแฝด สูง 9 ชั้น ขนาด 400 เตียง เปิดให้บริการรักษาตลอด 24 ชั่วโมง เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2534 ปัจจุบันมีพื้นที่เพิ่มขึ้นประมาณ 15 ไร่ ทุนจดทะเบียน 440 ล้านบาท และผู้ถือหุ้นประมาณ 1,500 ท่าน

โรงพยาบาล อยู่ระหว่างถนนปิ่นเกล้า-นครไชยศรี ถนนบรมราชชนนี และคลองบางกอกน้อยใกล้ขนส่งสายใต้ใหม่(ปัจจุบันย้ายไปอยู่ถนนพุทธมณฑลสาย 2) ห่างจากสะพานสมเด็จพระปิ่นเกล้าประมาณ 2 กิโลเมตร โดยสังเกตเห็นว่าสถานที่ตั้งดังกล่าวสะดวกในทางบกและยังสามารถไป มาโดยทางน้ำ อาศัยแม่น้ำเจ้าพระยาและคลองบางกอกน้อย ซึ่งทางโรงพยาบาลจะมีท่าเทียบเรือ เป็นของตนเอง หรือแม้แต่ การขนส่งผู้ป่วยทางอากาศก็กระทำได้โดยสะดวก เพราะอาคารโรงพยาบาลมีชั้นลาดฟ้า ซึ่งสามารถรับเฮลิคอปเตอร์ได้อย่าง ปลอดภัย

นอกจากนี้คณะกรรมการยังเล็งเห็นถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย โดยสร้างตึกมีทางลาดสามารถขนส่งผู้ป่วยจากชั้นสูงสุด มาถึงพื้นดินได้โดยสะดวก ซึ่งจะทำให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการในกรณีที่เกิดอัคคีภัย หรือลิฟต์เสีย

โรงพยาบาล อยู่ใกล้ใจกลางเมือง การคมนาคมสะดวก โครงสร้างโรงพยาบาลมีระบบรักษาความปลอดภัย มีลานจอดรถ สามารถจอดได้ 300-400 คัน และมีต้นไม้ร่มรื่น กลุ่มผู้ดำเนินงานมีประสบการณ์เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ โรงพยาบาลเอกชนมาแล้วอย่างดี ทั้งทางการแพทย์และการบริหาร มีแพทย์ระดับอาจารย์คอยรับปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง

โรงพยาบาลเจ้าพระยาได้เข้าร่วมทุนสร้างโรงพยาบาลปิยะราชภัฏ จังหวัดสุพรรณบุรี ร่วมทุนสร้างโรงพยาบาลวิภาวดี 2 ที่ถนนพัฒนาการ ปัจจุบันเปิดให้บริการรักษาพยาบาล 24 ชั่วโมง พัฒนาที่ดิน โดยก่อสร้างอาคารชุดริมน้ำเซอร่าวิส คอนโดมิเนียม เป็นอาคารสูง 8 ชั้น

ด้วยเล็งเห็นถึงประโยชน์ส่วนรวมในด้านสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัยทางด้านสาธารณสุข โรงพยาบาลมีระบบกำจัดน้ำเสีย โดยการฆ่าเชื้อก่อนที่จะระบายออก จึงไม่แพร่กระจายเชื้อโรคสู่สาธารณะ โดยติดตั้งเครื่องบำบัดน้ำเสียภายในโรงพยาบาล จำนวน 2 เครื่อง ซึ่งได้รับการยอมรับว่าอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน จากคณะกรรมการ สิ่งแวดล้อมแห่งชาติ

ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่องนี้ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการว่า หลังจากรับบริการที่โรงพยาบาลเจ้าพระยาแล้ว เกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ จะเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่ช่วยให้ผู้บริหาร หรือคณะกรรมการดำเนินการของโรงพยาบาลเจ้าพระยา ได้นำไปประกอบการตัดสินใจในการกำหนดแผนนโยบายหรือปรับกลยุทธ์เพื่อดึงดูดให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีของโรงพยาบาลเจ้าพระยา ช่วยสร้างและปรับปรุงแผนการและรูปแบบการบริการของโรงพยาบาลเจ้าพระยา ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลเจ้าพระยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ที่ใช้บริการของโรงพยาบาลเจ้าพระยา เฉลี่ย สัปดาห์ละ 5,094 คน (ข้อมูลจากเดือนมกราคมถึงธันวาคม 2552) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มประชากร 400 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- สถานภาพสมรส

2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่

- ปัจจัยด้านการบริการและสถานที่
- ปัจจัยด้านการแพทย์และบุคลากร
- ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
- ปัจจัยด้านการบริหารและเทคโนโลยีการแพทย์

3. ขอบเขตด้านเวลา

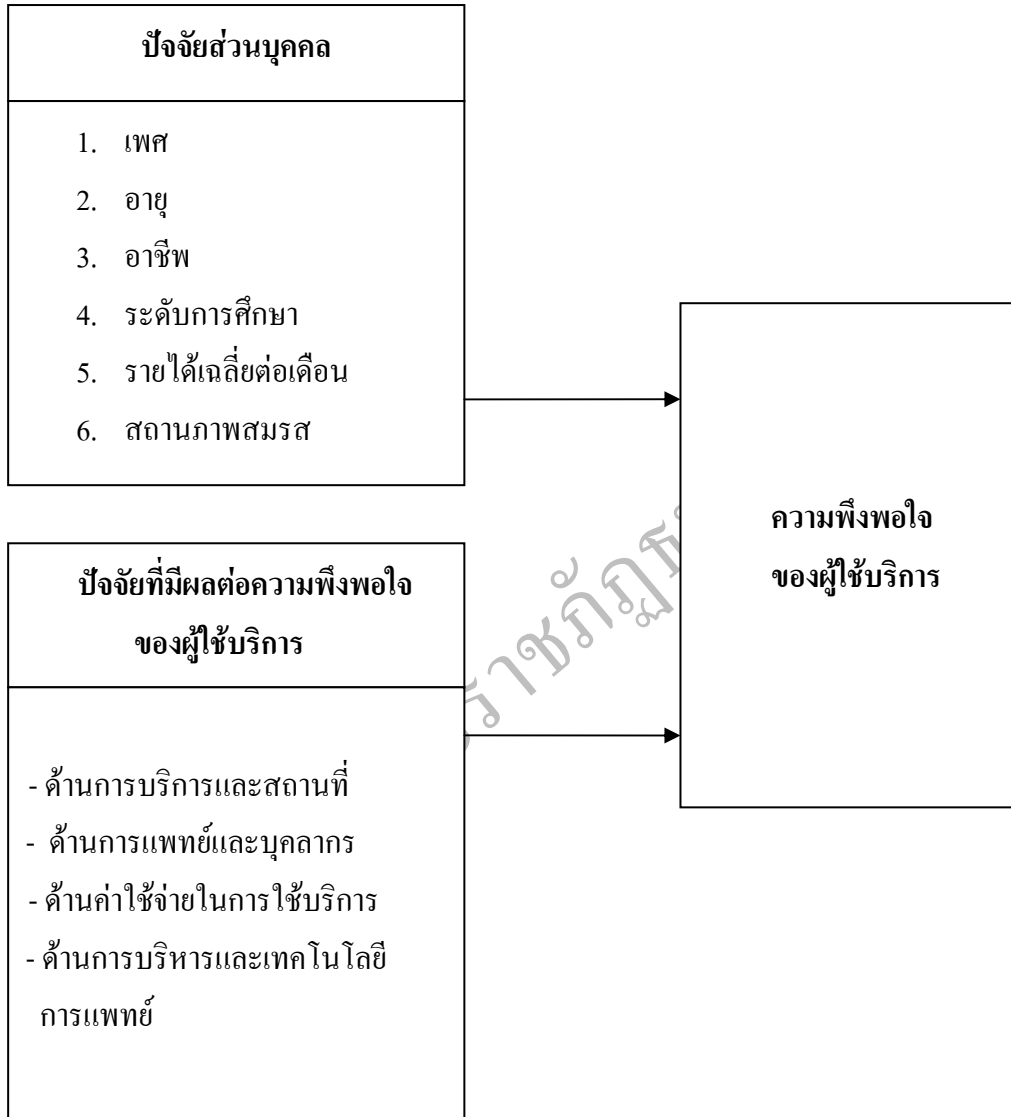
ศึกษาช่วงเวลา เดือนธันวาคม 2552 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการรักษาของโรงพยาบาลในแผนกต่างๆ เช่น อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวชกรรม

ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ป่วยซึ่งมารับการตรวจรักษาจากโรงพยาบาล โดยต้องเข้านอนพักค้างคืนอย่างน้อย 24 ชั่วโมง เพื่อทำการรักษาในโรงพยาบาลนั้นๆ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ปัจจัยจูงใจในการใช้บริการของโรงพยาบาล หมายถึง สิ่งที่ชักนำให้ผู้รับบริการเกิดความมุ่งมั่นในการพิจารณาเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งเสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ความพึงพอใจในการรับบริการ หมายถึง ระดับความรู้สึของผู้รับบริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบ ระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร โรงพยาบาลเจ้าพระยา ในการนำผลการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ของโรงพยาบาลเจ้าพระยา ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ข้อมูลที่ได้นี้จะ เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป