

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาสุขภาพของประชาชน ถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคงรัฐบาลได้ให้ความสำคัญของการดูแลสุขภาพเป็นอย่างมาก โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการให้การรักษายาบาล ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน การรักษายาบาลยังเป็นส่วนที่สำคัญ เนื่องจากผู้ป่วยมีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องส่วนหนึ่งมาจากการเพิ่มของจำนวนประชากร รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษ พฤติกรรมการบริโภคการขาดการดูแลสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรง และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย อันจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนโดยตรง จึงทำให้ประชาชนเข้ามารับบริการรักษายาบาลในโรงพยาบาลมากขึ้น โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐ ซึ่งพบว่ามีปัญหาในเรื่องการบริหารจัดการไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารของบุคลากรทางการแพทย์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ไม่เพียงพอไม่ทันสมัย สถานที่ให้บริการไม่มีความสะอาดเหล่านี้เป็นต้น ส่งผลกระทบต่อให้โรงพยาบาลของรัฐมักจะทำให้บริการไม่ประทับใจไม่เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

ดังนั้น สถานบริการสาธารณสุขในภาครัฐจึงมุ่งเน้นที่จะให้บริการให้เกิดความพึงพอใจของผู้มารับบริการสูงสุดทัดเทียมและสามารถแข่งขันได้กับโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งตามหลักการบริหารแนวใหม่ถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการจะเป็นกระจกสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการซึ่งจะเป็นต้องรับฟังและนำมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้าน สอดคล้องกับแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) มีเป้าหมายที่สำคัญคือการพัฒนาสุขภาพของไทยไปสู่ระบบสุขภาพพอเพียงโดยนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสุขภาพ และยึดหลักที่ว่าสุขภาพดีเป็นผลมาจากสังคมดี การมีรากฐาน

ที่เข้มแข็งจากการมีความพอเพียงทางสุขภาพในระดับครอบครัวและชุมชน มีความรอบคอบและรู้จักประมาณอย่างมีเหตุผลในด้านการเงินการคลังเพื่อสุขภาพในทุกระดับ มีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและใช้อย่างรู้เท่าทัน โดยเน้นภูมิปัญญาไทยและการพึ่งตนเองมีการบูรณาการด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาลฟื้นฟูสุขภาพ และคุ้มครองผู้บริโภค มีระบบภูมิคุ้มกันที่ให้หลักประกันและคุ้มครองสุขภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม คือ ซื่อตรงไม่โลภมาก (กระทรวงสาธารณสุข. 2539 : 50)

งานด้านการส่งเสริมป้องกันและการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทางทันตกรรมเป็นงานหนึ่งที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีผู้เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการประกอบกับเป็นงานที่มีลักษณะเร่งรีบรอช้าไม่ได้จึงมีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดไม่สมบูรณ์ความรู้สึกไม่พอใจความเข้าใจผิดและเกิดสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ ได้ง่ายและผลจากสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้ประชาชนมีความรีบเร่งต้องการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ความไม่เข้าใจและความไม่พอใจต่อคุณภาพการให้บริการจึงมีมากขึ้นทำให้เกิดกรณีร้องเรียนทางสื่อหรือมีการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายทางศาลส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสื่อมลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานบริการของรัฐที่มีความคับแคบ แออัดขาดแคลนครูทันตกรรมทางการแพทย์ และขาดบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญ และไม่เพียงพอทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลไม่เป็นที่ไว้วางใจและเชื่อมั่นของผู้ป่วย (สำนักนโยบายและแผนการสาธารณสุข. 2544 : 104)

คลินิกทันตกรรม (Health Restrative Clinic : HRC) โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี มีพันธกิจหลักในการตรวจและรักษาโรคในช่องปาก เหงือก และฟันงานส่งเสริมป้องกันอันประกอบด้วย การตรวจสุขภาพช่องปาก การอุดฟัน การถอนฟัน การขูดหินปูน การรักษาคลองรากฟัน การรักษาโรคเหงือก การใส่ฟันปลอม การผ่าตัดและศัลยกรรมในช่องปาก รวมทั้งการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโรคในช่องปาก

คลินิกทันตกรรม Health Restrative Crinic (HRC) โรงพยาบาลเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (Customer) และตระหนักถึงความสำคัญในการเรียนรู้ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ทั้งในและนอกเวลาราชการให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการจัดบริการ และการจัดการของคลินิกเพื่อปรับปรุงให้การดำเนินงาน

ของคลินิกตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจนสามารถจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

การบริการลูกค้า (Customer Service) นับได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานในภาคเอกชน หรือแม้แต่ในภาครัฐการเองก็ตาม เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่าง และความสามารถในการแข่งขันของสถานที่ให้บริการพันตกรรม โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันสูง และมีทางเลือกมากมาย เช่นในปัจจุบัน เพราะลูกค้าคือผู้สร้างรายได้ และผลกำไรอันจะสามารถนำองค์กรเป็นที่เชื่อถือและพัฒนาไปได้อย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการสมัยใหม่นั้นมุ่งเน้นการศึกษา และการเข้าถึงลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งต้องศึกษาข้อมูลอย่างใกล้ชิด เพื่อวิเคราะห์โอกาสและนำเสนอการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเสมือนหนึ่งการให้บริการแบบตัดเสื้อพอดีตัวกับลูกค้าเป็นการเฉพาะราย ซึ่งเป็นการสร้างจุดขายที่โดดเด่นและแตกต่างสามารถสร้างความซาบซึ่งประทับใจ และได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ซึ่งจะสามารถดึงดูดลูกค้าได้อย่างถาวร และลูกค้าก็เต็มใจที่จะอยู่กับเราอย่างถาวร

จากสถิติการมารับบริการของผู้ป่วยทางค้ำพันตกรรมของคลินิกพันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ฮอสพิทาล 1 ปี พบว่า มีผู้มารับบริการในปีงบประมาณ 2554 จำนวน 8,753 คน เฉลี่ยต่อเดือนจำนวนประมาณ 730 คน ซึ่งจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปีก่อน เรื่อย ๆ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารในการจัดประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลการศึกษาไปเป็นแนวคิด และมุมมองในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป แต่จากการศึกษาพบว่ายังไม่เคยมีการทำการศึกษา หรือวิจัยในกรณีดังกล่าวแต่อย่างใด ดังนั้นผู้ทำการศึกษาในฐานะที่เคยปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเชียงใหม่ระหว่างปี งบประมาณ 2544 – 2545 จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกพันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับนำเสนอให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป รวมทั้งสามารถไปจัดทำเป็นมาตรฐานคู่มือ หรือขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน(Quality Procedure) ของบุคลากรคลินิกพันตกรรม ฝ่ายพันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานีในอนาคต

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ อยู่ในระดับใด
3. ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี ซึ่งกำหนดขอบเขตการศึกษาในประเด็นความพึงพอใจที่จะศึกษา 4 ขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้ประยุกต์กรอบแนวคิด

การศึกษางานวิจัยจาก เบญจพร พุดคำ (2547 :16) และ นุชลดดา วงศ์คำจันทร์ (2553 :20) และ เจตจำนง (Purpose) ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี คือ ให้บริการทันตกรรมแก่ผู้มารับบริการ รวดเร็ว ปลอดภัย ถูกต้องตามมาตรฐานและจรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งให้ความรู้ เพื่อให้ผู้รับบริการดูแลทันต สุขภาพด้วยตนเอง ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านสถานที่ในการให้บริการ
- 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2554 จำนวน 8,753 คน โดยใช้จำนวนผู้รับบริการ ระหว่างเดือนตุลาคม 2553 - กันยายน 2554 เป็นเวลา 12 เดือน เป็นฐานคิดคำนวณประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ (ข้อมูล : งานทะเบียน และเวชสถิติผู้ป่วยคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2554 จำนวน 283 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาค่ากลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

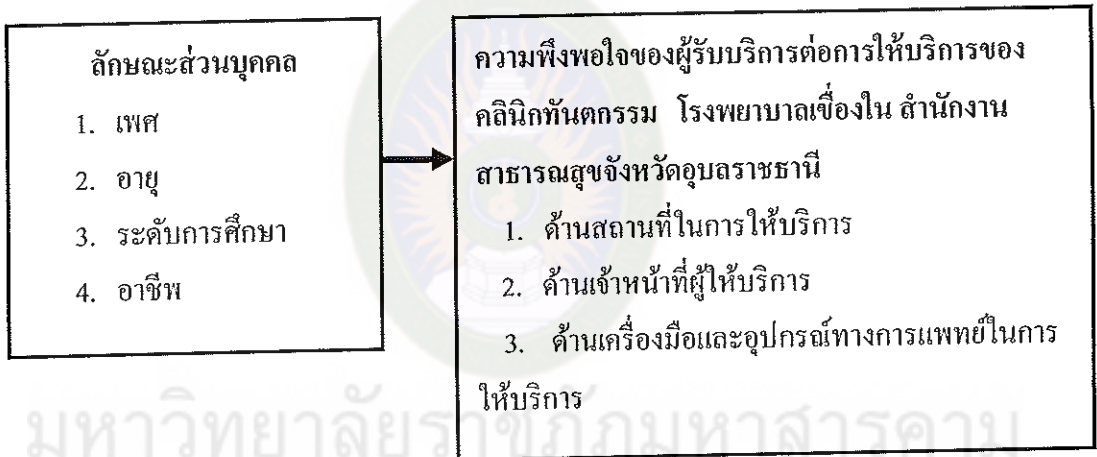
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่ มกราคม 2555 - สิงหาคม 2555

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้ประยุกต์กรอบแนวคิด การศึกษาจากแนวคิดของ เบญจพร พุฒคำ (2547 :15) และวิภาวดี สายนำทาน (2542 :16) และ นุชลดดา วงศ์คำจันทร์ (2553 :20) และเจตจำนงของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันผู้ ศึกษาขอนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีบริการรักษาพยาบาลทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรม
โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ทันตแพทย์ หมายถึง ผู้มีหน้าที่รักษาโรคทางฟัน เหงือก ขากรรไกร และโรคภายใน
ช่องปาก

ทันตภิบาล หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่ส่งเสริม ป้องกัน และรักษาโรคทันตกรรมแก่
ประชาชนทั่วไป ภายใต้คำสั่ง หรือ การควบคุมกำกับของทันตแพทย์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ความรู้สึกที่ดี ชอบใจ พอใจ
ขณะหรือหลังจากการได้รับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1 ความพึงพอใจด้านสถานที่ในการให้บริการ หมายถึง สถานที่ให้บริการมีอากาศ
ถ่ายเทสะดวก ปราศจากกลิ่นรบกวน มีแสงสว่างเหมาะสม สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ
มีป้ายบอกทาง ป้ายบอกห้องตรวจชัดเจน มีจุดบริการด้านสาธารณสุขประเภท เช่น จุดบริการน้ำดื่ม
มีห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะเพียงพอ การแสดงออกในการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ
การจัดสถานที่ในการปฏิบัติงาน และ ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้การให้บริการแก่ผู้ป่วย
และผู้ป่วยและญาติสามารถพบบุคลากรทางการแพทย์ได้ง่าย

2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การแสดงออกในการให้บริการ
ที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้ง่าย เช่น บุคลิก ท่าทางการใช้คำพูดหรือการแสดงออก อากัปกริยาแพทย์
ใส่ใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของท่าน ท่านพอใจในการรักษาของแพทย์ เจ้าหน้าที่ให้บริการ
ด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจในการบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ
สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเองรวมทั้งให้การสนับสนุนการให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารการให้
คำแนะนำ ตักเตือน ปรึกษาด้านการรับบริการ เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ ได้อย่าง
ครอบคลุมการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ โรคที่เป็นหรือวิธีการปฏิบัติตัว คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ง่าย
ต่อการเข้าใจเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและรู้สึก
พอใจเพราะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับรักษาพยาบาลเป็นอย่างดีเมื่อมีความสงสัย

3 ความพึงพอใจด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา หมายถึง อุปกรณ์การรักษาและความพร้อมในการรักษาพยาบาลได้ทันทั่วถึง ครบถ้วน ทันสมัยนำไปให้ความไว้วางใจ อุปกรณ์การรักษามีความสะอาด เพียงพอต่อการรักษาพยาบาล มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเทียบเท่าหรือดีกว่าสถานพยาบาลอื่น ๆ ที่ผู้รับบริการเคยรักษา

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสังเกตเกี่ยวกับความพึงพอใจของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชิงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน และปรับปรุงการบริหารงานรวมทั้งสามารถนำไปจัดเป็นมาตรฐาน คู่มือ ระเบียบ หรือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชิงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานต่อไป