

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการสุขภาพ และความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของสถานบริการสุขภาพซึ่งจะห่างกันออกไปเรื่อย ๆ และมีความเสี่ยงสูงมากขึ้นทุกที ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งที่ไม่พึงปรารถนาขึ้นได้ ปัญหาเหล่านี้ก็จะทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบการบริการตามมาทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการให้มีมาตรฐานเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบันและการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ ประเทศไทยมีโรงพยาบาลที่เป็นของรัฐและเอกชนจำนวนมากแต่ปัจจุบันได้มีผู้ป่วยเพิ่มขึ้นและคนไทยได้ให้ความสำคัญในเรื่องสุขภาพและเริ่มหันมาใส่ใจดูแลสุขภาพ จึงทำให้เกิดปัญหาความแออัดของผู้ป่วยและเกิดความล่าช้า ผู้ป่วยจึงเปลี่ยนมารักษาพยาบาลตามโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มมากขึ้น ผู้ที่เข้ามาใช้บริการต่างมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ที่มีความน่าเชื่อถือ สะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ และเนื่องจากในปัจจุบันได้มีสถานพยาบาลเกิดขึ้นจำนวนมาก ทำให้คลินิกมีการแข่งขันสูงในเรื่องของการบริการ การบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรจะนำมาใช้เป็นตัวกำหนดมาตรฐานของโรงพยาบาลเพื่อจะได้พัฒนาคุณภาพไปในทิศทางเดียวกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

แนวคิดแบบต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพบริการได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับการบริการมากมาย เช่นคุณภาพบริการ (Service Quality) สามารถได้รับการประเมินจากบุคคลที่มาใช้บริการได้ โดยเน้นผลของการเปรียบเทียบบริการที่บุคคลรับรู้ (Perceived Service) กับบริการที่บุคคลคาดหวัง (Expected Service) พาราสุรามาน, แซทแฮมล์ และเบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1998) ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการครั้งต่อไปอีกอย่างแน่นอน คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในธุรกิจการให้บริการคุณภาพ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ (When) ณ สถานที่ผู้รับบริการต้องการ (Where) และรูปแบบที่ต้องการ (How) แนวความคิดในการปรับปรุง คุณภาพและผลิตภัณฑ์ถือว่า คุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญสูงสุดทุกองค์กรที่ ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะ สามารถเอาชนะคู่แข่งได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งการตลาดด้วยคุณภาพที่ เหนือกว่าและบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่มักจะต้องเน้นความพอใจ ของผู้รับบริการก่อนจะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้า หลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพแต่ให้ถูกใจลูกค้า (เกรียงศักดิ์ นาราสิ, 2548, หน้า 1 - 2)

การบริการของโรงพยาบาลที่เป็นค่าน้ำในการบริการของโรงพยาบาลคือ แผนกผู้ป่วย นอกของโรงพยาบาล ซึ่งจะเป็นแผนกแรกที่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยเป็นจำนวนมากได้รับการจาก โรงพยาบาลในแต่ละวัน นอกจากนี้ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการต่างมีความคาดหวังในการบริการที่ แตกต่างกันไป อันจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อโรงพยาบาลได้โดยง่ายหากโรงพยาบาลไม่มี การวางระบบงานเพื่อให้บริการผู้ป่วยในแต่ละจุดบริการที่ดี เช่น การบริการของห้องบัตร การตรวจ โรคของแพทย์ หรือการจ่ายยาของห้องจ่ายยา จะทำ ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้ป่วยต่อการบริการ ของโรงพยาบาลได้ วิฑูร แสงสิงแก้ว (2527, หน้า 5)

ในปัจจุบัน โรงพยาบาลทั้งของรัฐบาลและเอกชนจึงมุ่งที่จะพัฒนาด้านคุณภาพและ การบริการเพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ การวิจัยเพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นขั้นตอนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพของการบริการ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร ทราบแนวทางการบริหารหรือปรับปรุงด้านการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับ บริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และเป็นการรักษาความสามารถ ในการแข่งขันของโรงพยาบาล ในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน
2. ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน
3. ผู้ที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน
4. ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน
5. ผู้ที่มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) แบ่งได้ทั้งหมด 3 ด้าน คือ
 - 1.1 ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่
 - 1.2 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.3 ด้านระบบงาน/ กระบวนการ

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ในช่วงเวลา 08.00 - 16.00 น. โดยสถิติ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 8,650 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินในช่วงเดือน กันยายน พ.ศ. 2554 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพ หมายถึง ระดับความดีเลิศตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้บริการตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติของฝ่ายหนึ่งให้เกิดประโยชน์ต่ออีกฝ่ายหนึ่ง โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับ เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับ เพื่อสร้างและรักษาสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด แม้ว่าการกระทำนั้นไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติ การรับใช้ การช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ กิจกรรมการกระทำ การปฏิบัติที่มีขึ้นระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการซึ่งสามารถชี้วัดได้ด้วยความพอใจของผู้รับบริการ โดยมีเกณฑ์ในการประเมิน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ หมายถึง ทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการเข้ารับการรักษาพยาบาล อาคารสถานที่ภายในและภายนอกสะอาดเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอและระดับอุณหภูมิเหมาะสมต่อการให้บริการผู้ป่วย สถานที่ตรวจรักษา/ ให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วนและมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น จัดวางวัสดุภัณฑ์เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้งานและไม่กีดขวางทางของผู้รับบริการ การถ่ายเทอากาศหรือระบายอากาศดี ไม่มีกลิ่นอับชื้นหรือกลิ่นเหม็นรบกวน ความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอเรียกเข้าตรวจรักษา ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

2. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทันสมัยเพียงพออยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่นำมาใช้กับผู้ป่วย ได้มาตรฐานปราศจากเชื้อ เพล/ รถเข็นนั่งพร้อมให้บริการรับส่งผู้ป่วย ขณะตรวจได้กั้นม่านปิดผู้ป่วยให้มิดชิด ให้การแนะนำและการประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ บริการนำดื่มขณะรอตรวจ รอรับยาและรอชำระเงิน หนังสือพิมพ์ วารสาร บริการให้อ่านอย่างเพียงพอ โทรศัพท์ โทรทัศน์ บริการอย่างเพียงพอ

3. ด้านระบบงาน/ กระบวนการให้บริการ หมายถึง จำนวนแพทย์ พยาบาลเพียงพอ แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ความชำนาญ แพทย์ออกตรวจรักษาตรงตามเวลากำหนด ตรวจร่างกายละเอียดรอบคอบก่อนให้การรักษามีความเอื้ออาทรและความเป็นกันเองขณะตรวจรักษา แพทย์ใช้เวลาในการตรวจวินิจฉัยอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอัธยาศัยดี ระบบการให้บริการรวดเร็วใช้เวลาน้อย การตรวจวินิจฉัยโรคไม่ผิดพลาด การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง การได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านการใช้ยาที่ละเอียดเข้าใจง่าย ให้การรักษาและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

4. เพศ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศหญิงและชาย
5. อายุ หมายถึง อายุของประชาชนผู้รับบริการนับจากปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ได้แก่ ต่ำกว่า 21 ปี, 21 - 30 ปี, 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี, 51 - 60 ปี, 61 ปีขึ้นไป
6. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ได้แก่ ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6, มัธยมศึกษาปีที่ 3, มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช., อนุปริญญา/ ปวส., ปริญญาตรีขึ้นไป
7. อาชีพ หมายถึง ลักษณะงานของผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน/ นักศึกษา ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/ ใช้แรงงาน ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรอื่น ๆ
8. รายได้ หมายถึง ค่าเฉลี่ยรายรับของครอบครัวโดยประมาณแต่ละเดือน ได้แก่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท, 5,001 - 10,000 บาท, 10,001 - 15,000 บาท, 15,001 - 20,000 บาท มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
3. เพื่อสามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรค และพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ให้ดียิ่งขึ้น