

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากและรวดเร็วขึ้น ผู้บริหารขององค์กร ต้องมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ แนวคิดในการบริหารจัดการด้วยทิศทางใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้ตามทันกระแสของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากภายนอกและกระทบต่อองค์กร จากเดิม การบริหารจัดการจะมีทิศทางการจัดการจากภายในสู่ภายนอก (Inside-out) เปลี่ยนมาเป็น การจัดการจากภายนอกสู่ภายใน (Outside-in) พร้อมกับการหันมาพัฒนาและสร้างระบบการปฏิบัติที่ดี ภายในองค์กรเพื่อให้ใช้รองรับการแข่งขันที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงในโลกธุรกิจภายนอกได้ โดยที่ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ (Vision) ในการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงให้เห็นถึงความเป็นจริงที่เกิดขึ้นแล้วตามด้วยการสามารถแปลงแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ (Action) ด้วยการสร้างระบบการ ปฏิบัติการดำเนินงานและการให้บริการ (Operating, Processing, Servicing) ที่ทันสมัยเพื่อใช้ สำหรับการแข่งขันให้สามารถนำไปใช้กับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือองค์กรภาคเอกชนล้วนแล้วแต่จำเป็นต้อง ปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าว เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้า ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงทวีความรุนแรงไปอย่างรวดเร็ว รุนแรง และซับซ้อน ผลที่ตามมา คือ สภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมและการเมือง มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก มีความ ซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น การคาดการณ์ต่างๆ มีความยากขึ้นและมีความหลากหลายมากกว่าเดิม การ แข่งขันที่ไร้พรมแดน ในขณะเดียวกันมนุษย์ก็มีความต้องการในการกินคืออยู่ดี โดยให้ได้รับความ สะดวกสบายจากการได้ใช้สินค้าและบริการ (Good & Services) ที่ดีกว่าเดิม มีคุณค่ามากขึ้นหรือ คุณภาพสูงขึ้น และใช้ตอบสนองความต้องการได้ครบด้านมากขึ้นดีขึ้นสมบูรณ์แบบมากขึ้นรวมไป ถึงการมีคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่ดีด้วย

ด้วยสภาพการณ์เช่นนี้จึงทำให้องค์กรต่างๆ โดยเฉพาะภาคธุรกิจการบริการและธุรกิจต่อไปนี้เป็นธุรกิจที่จะได้รับผลกระทบจากยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ในกระแสโลกาภิวัตน์มากที่สุดประกอบด้วย ธุรกิจค้าปลีก, ธุรกิจการเงินการธนาคาร, ธุรกิจสื่อสิ่งพิมพ์, ธุรกิจประกันภัย, ธุรกิจการรักษาพยาบาล (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, หน้า 409) ต้องปรับรูปแบบการบริหารจัดการไม่ว่าจะเป็นการใช้กลยุทธ์การบริหารจัดการเพื่อความสำเร็จสู่ยุคโลกาภิวัตน์ การเร่งพัฒนาคนและองค์กร การแสวงหากระบวนการบริหารในรูปแบบใหม่ๆ เช่น TQM, Benchmarking, Reengineering, Learning Organization การเปลี่ยนวิธีคิดจาก Think locally, act locally ไปเป็น Think globally, act locally เพื่อนำระบบและมาตรฐานในระดับสากลเข้ามาพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดเป็นองค์กรระดับโลก (World-Class Organization) เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขัน และปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ คุณภาพ (Quality) ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีสินค้าและบริการที่เหนือกว่าที่จะเอาชนะคู่แข่งได้และสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ในที่สุด เพราะคุณภาพคือ การเรียนรู้ การบูรณาการ ความอยู่รอด ความยั่งยืน ดังนั้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง คุณภาพของบุคลากร และคุณภาพขององค์กรโดยรวมจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความมีมาตรฐานสากล (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2543, หน้า1) เพราะฉะนั้นเป้าหมายทางการบริหารจัดการที่สำคัญที่ต้องทำให้บรรลุในยุคโลกาภิวัตน์ก็คือ การมุ่งสู่คุณภาพ (Quality) คุณค่าที่ดีและความน่าเชื่อถือของสินค้าและบริการที่ลูกค้าจะได้รับจากสินค้าหรือบริการ และการตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction) การมุ่งมั่นเอาชนะในตัวลูกค้าภายใต้ระบบการแข่งขันเสรีเท่านั้นที่จะทำให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นจนสามารถต่อสู้แข่งขันในระดับโลกได้

การที่จะเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ (Quality Organization) ได้นั้นมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ซึ่งล้วนแล้วเกิดจากคุณภาพของคนในองค์กรทั้งสิ้นคือ สินค้า / บริการมีคุณภาพสูงกว่า (Higher Quality) ต้นทุนการผลิตต่ำกว่า (Lower Cost) เวลาส่งมอบรวดเร็วกว่า (Faster Delivery) ผลผลิตภาพสูงกว่า (Higher Productivity) การที่จะปรับองค์กรไปสู่ องค์กรแห่งคุณภาพ ได้นั้นผู้บริหารขององค์กรจะต้องสร้างนิสัยแห่งคุณภาพที่เป็นพื้นฐานสำคัญให้เกิดขึ้นเสียก่อน ได้แก่ นิสัยแห่งคุณภาพพื้นฐานทั้ง 7 ประการ

1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
2. การทำงานเป็นทีม
3. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
4. การมุ่งที่กระบวนการ
5. การศึกษาและการฝึกอบรม

6. การประกันคุณภาพ

7. การส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม

องค์กรแห่งคุณภาพของภาคธุรกิจการรักษายาบาล ควรยึดมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล HOSPITAL ACCREDITATION : HA (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, ออนไลน์, 2549) เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมคุณภาพควบคู่กับกลยุทธ์การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TOTAL QUALITY MANAGEMENT : TQM ซึ่งมีขอบเขตในการปรับปรุงในงานทุกด้านและแม้แต่คุณภาพของการบริหารเองก็จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยนับตั้งแต่ระบบการวางแผนของกิจการ (Corporate Planning) ระบบการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ (Operating Systems) ระบบข้อมูล (Information Systems) ระบบการควบคุมทางการบริหาร (Management Control Systems) ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) ภายใต้นโยบายดังกล่าวเป้าหมายขององค์กรจะสำเร็จได้ด้วยระบบงานและการบริการที่ดีเยี่ยมภายใต้การทุ่มเทและความตั้งใจของพนักงานในองค์กรที่มีคุณภาพจึงจะสามารถทำให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจและน่าเชื่อถือได้ในที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, หน้า 384)

โรงพยาบาลตากดี เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางด้านการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพการรักษายาบาลและการฟื้นฟูสภาพแก่ประชาชนในเขตที่รับผิดชอบและจังหวัดที่ใกล้เคียงและยังมีหน้าที่ในการให้การรักษายาบาลแก่ผู้ป่วยที่ถูกส่งมารักษาต่อจากสถานบริการสาธารณสุขในระดับต่ำกว่าและมีหน้าที่สนับสนุนทั้งทางด้านวิชาการและการบริการ แต่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษายาบาลยังมีปริมาณและอัตราส่วนมากกว่าการให้บริการประเภทอื่นๆ ซึ่งโรงพยาบาลก็มีความมุ่งหวังที่จะให้ บริการของโรงพยาบาลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การปฏิบัติงานลักษณะเช่นนี้อาจมีข้อบกพร่องและเป็นการยากที่จะทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

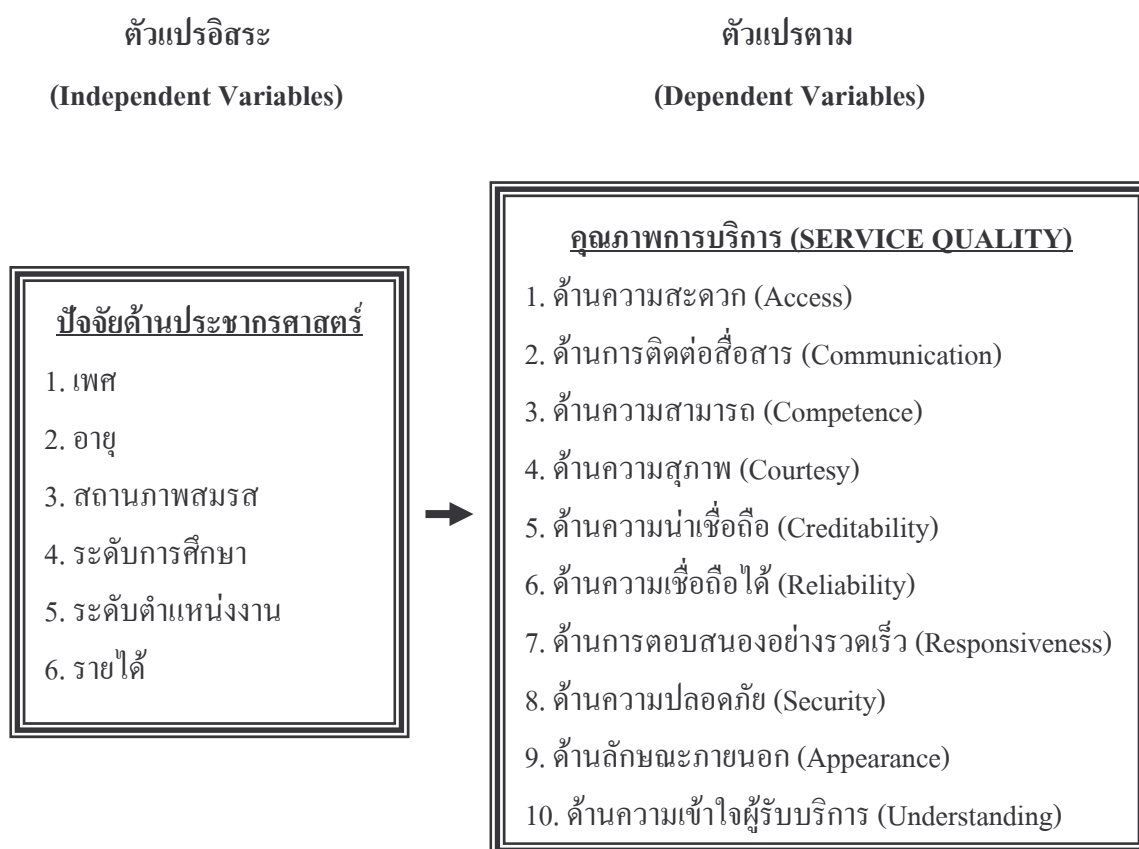
1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน
2. ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
3. จากผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนากระบวนการบริหารงานของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์

กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้มีกรอบในการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ซึ่งนำมาเขียนเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยไว้ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

6. รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นการศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน โดยกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 254 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ของเครจซ์และมอร์แกน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า303) ได้บุคลากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

2.1.1 เพศ ของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง

2.1.2 อายุ ของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 41 ปี

2.1.3 สถานภาพสมรส ของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง

2.1.4 ระดับการศึกษา ของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีหรือสูงกว่า

2.1.5 ระดับตำแหน่งงาน ของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

2.1.6 รายได้ ของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการ (SERVICE QUALITY)

- 2.2.1 ด้านความสะดวก
- 2.2.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร
- 2.2.3 ด้านความสามารถ
- 2.2.4 ด้านความสุภาพ
- 2.2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ
- 2.2.6 ด้านความเชื่อถือได้
- 2.2.7 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- 2.2.8 ด้านความปลอดภัย
- 2.2.9 ด้านลักษณะภายนอก
- 2.2.10 ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับคำศัพท์บางคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของคำต่างๆ ที่จำเป็น ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ (SERVICE QUALITY) หมายถึง การอำนวยความสะดวกด้านการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ด้านความสะดวก หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ

1.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ ด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้ป่วยในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของโรงพยาบาล

1.3 ด้านความสามารถ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านความสุภาพ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ รอบคอบ และเป็นมิตร

1.5 ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อถือได้และความซื่อสัตย์ของโรงพยาบาลที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการเอง

1.6 ด้านความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้
อย่างแน่นอนและแม่นยำ

1.7 ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะ
ให้บริการอย่างรวดเร็ว

1.8 ด้านความปลอดภัย หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง
หรือความเคลือบแคลงใดๆ

1.9 ด้านลักษณะภายนอก หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของ
อุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการตลอดจนสื่อต่างๆ ในการให้บริการว่ามีความเหมาะสม สวยงามและ
ทันสมัยหรือไม่

1.10 ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจตลอดจน
ความต้องการต่างๆ ของผู้รับบริการ

2. โรงพยาบาล หมายถึง สถานที่ให้บริการสาธารณสุขด้านการส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟู
สมรรถภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันและกำจัดโรค การศึกษาวิจัยค้นคว้า การชันสูตร
และการวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ตลอดจนการ
ฝึกอบรมโดยดำเนินการด้านการสาธารณสุข ซึ่งอำนาจการอันเป็นสาธารณสุขประโยชน์