

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา การทำธุรกิจเกี่ยวกับบริการด้านสุขภาพ อาทิเช่น ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน คลินิกเอกชนต่าง ๆ ได้มีการขยายตัวเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะจังหวัดชลบุรีซึ่งเป็นเมืองใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางการค้าและการลงทุนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมจำนวนมาก รวมทั้งยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวกันอย่างมากมาย มีระบบสาธารณสุขที่ครบครัน และธุรกิจด้านสุขภาพก็มีการเจริญเติบโตสูงขึ้นเช่นกัน

โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดชลบุรีได้มีการเปิดตัวขึ้นหลายแห่ง และมีการแข่งขันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากจำเป็นต้องกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและมีกำไร ดังนั้นหากองค์กรใดได้มีการพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเหนือกว่าคู่แข่งได้ องค์กรนั้นก็จะได้เปรียบและเกิดความแตกต่างจากคู่แข่งได้เป็นอย่างดี (Lovelock, 1992, pp. 17-30 อ้างถึงใน พิมพ์ชนก ศันสนีย์, 2540, หน้า 121-132)

Omachonu (1990, pp. 43-50 อ้างถึงใน จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และสมเกียรติ โภชสิทธิ์, 2543, หน้า 40-45) คุณภาพของบริการการดูแลสุขภาพสำหรับโรงพยาบาลนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 2 ส่วน คือ คุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติ หมายถึงการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กลุ่มวิชาชีพต่างๆ ได้ตั้งไว้ และคุณภาพตามการรับรู้หมายถึงคุณภาพที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ คุณภาพจะต้องตอบทั้งคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติ และคุณภาพตามการรับรู้ อาจกล่าวได้ว่าคุณภาพตามมาตรฐานเพียงประการเดียวนั้น ไม่เพียงพอที่จะนำมาประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลได้ เนื่องจากไม่ได้นำเอาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการจึงมีความสำคัญ เพราะเป็นการนำเอาความรู้สึก ความคิดเห็น ความคาดหวัง และความต้องการเกี่ยวกับการบริการของผู้ใช้บริการมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาถึงคุณภาพการบริการที่โรงพยาบาลจัดให้มีขึ้น และยังเป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าบริการที่มีนั้นมีความเพียงพอหรือไม่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้หรือไม่ และมีสิ่งใดที่ควร

ปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งเป็นข้อมูลย้อนกลับที่จะทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความรู้สึกต่อการบริการของผู้มาใช้บริการอีกด้วย นอกจากนี้การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการยังเป็นแนวคิดที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวม เพราะการปรับปรุงพัฒนาภายในองค์กรจะต้องมาจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และบุคลากรในทุกหน่วยงานจะต้องมองภาพรวมของการทำงานทั้งหมดอย่างเป็นระบบ (บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์, 2542, หน้า 147-155 อ้างถึงใน วิภาวดี สายนำทาน, 2542, หน้า 1)

คุณภาพบริการ (service quality) สามารถได้รับการประเมินจากบุคคลที่ใช้บริการได้ โดยเน้นผลของการเปรียบเทียบบริการที่บุคคลรับรู้ (perceive service) กับการบริการที่บุคคลคาดหวัง (expected service) (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, pp. 41-50) หากผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังแล้วก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและจะมีส่วนสนับสนุนการเลือกใช้บริการในครั้งต่อไป อีกทั้งจะมีการบอกต่อในคุณภาพการบริการขององค์กรต่อไป ด้วยความสำคัญดังที่ได้กล่าวมา การวิจัยในครั้งนี้จึงได้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยจะนำผลการศึกษาดังกล่าวมาช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค พร้อมทั้งการพัฒนามูลากรเพื่อให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐานต่อไป โดยทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้กรอบของจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

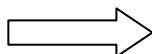
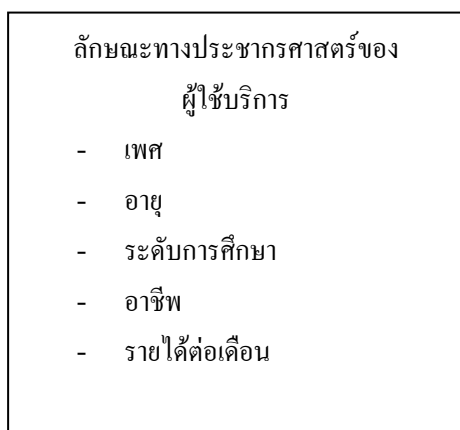
1. เพื่อทำการศึกษารับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ามาใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความสำคัญของการศึกษา

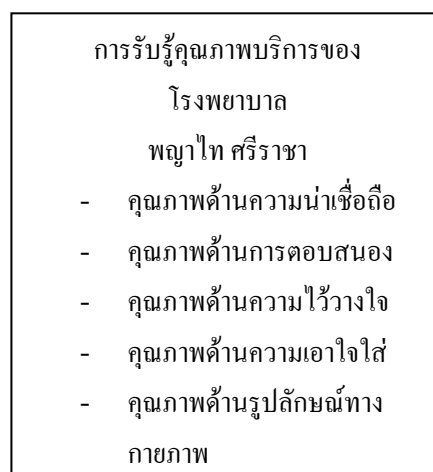
1. เพื่อทราบระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ว่าอยู่ในระดับใด
2. เป็นประโยชน์ต่อ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ในการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ และผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

คำถามในการวิจัย

1. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา อยู่ในระดับใด
2. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามเพศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามอายุแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามอาชีพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตเนื้อหาที่ทำการศึกษา

ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ซึ่งเคยมาใช้บริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา โดยคัดเลือก กลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (simple random sampling)

3. ขอบเขตพื้นที่ทำการศึกษา

ขอบเขตพื้นที่ทำการศึกษา คือ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ

ประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

4.2 ตัวแปรตาม

คุณภาพการบริการรายด้าน 5 ด้าน

- คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ
- คุณภาพด้านการตอบสนอง
- คุณภาพด้านความไว้วางใจ
- คุณภาพด้านความเอาใจใส่
- คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

นิยามศัพท์

1. การบริการ (service) หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือ การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือ ส่งมอบให้กับบุคคล โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นๆ

2. คุณภาพ (quality) หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของสินค้าหรือการบริการที่ตอบสนอง ความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพ

3. คุณภาพการบริการ (service quality) หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และยังรวมไปถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

3.1 คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ (assurances) องค์กร หรือพนักงานผู้ให้บริการมีชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับโดยทั่วไป ซึ่งจะเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

3.2 คุณภาพด้านการตอบสนอง (responsible) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างทันที และสนใจต่อปัญหาของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งจะเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

3.3 คุณภาพด้านความไว้วางใจ (believability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างแน่นอน และแม่นยำ ซึ่งจะเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

3.4 คุณภาพด้านความเอาใจใส่ (sympathy) หมายถึง การเรียนรู้ทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ จดจำรายละเอียดได้ ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

3.5 คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม สะอาด สวยงาม ซึ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

4. ผู้ใช้บริการ (customer) หมายถึง บุคคล หรือผู้ป่วยที่ไม่มีอาการรุนแรง สามารถพูดจาโต้ตอบและรู้เรื่องราวค่อนข้างดี มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ที่รับการรักษาแบบผู้ป่วยนอก หรือผู้ป่วยใน โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

5. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่คอยให้บริการ ประกอบด้วย แพทย์พยาบาล รวมทั้งพนักงานอื่น ๆ ของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

