

บทที่ 1

บทนำ

ในบทนี้จะกล่าวถึงความสำคัญของการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการศึกษา จากนั้นจะกล่าวถึง วัตถุประสงค์ ของงานวิจัย ขอบเขตของงานวิจัย วิธีการวิจัย แผนการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ตามลำดับ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ที่มีการแข่งขันกันสูงนั้นไม่ใช่ว่าเพียงแค่อุตสาหกรรม การผลิตเพียงอย่างเดียวที่ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย อุตสาหกรรมบริการก็ต้องมีการ ปรับตัวด้วยเช่นกัน ซึ่งในวิถีการดำรงชีวิตในปัจจุบันของชาวไทยส่วนใหญ่ จะมีความผูกพันอยู่กับการใช้อุตสาหกรรมบริการอยู่อย่างเป็นประจำ เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการที่อยู่รอบตัวเราและมี หลากหลายรูปแบบ และอยู่ภายใต้การให้บริการของหน่วยงานหลายหน่วยงานทั้งของภาครัฐและ เอกชน ในปัจจุบันยังไม่มีเกณฑ์ใดที่นำมาชี้วัดผลสำเร็จของแต่ละองค์กรได้อย่างชัดเจนนอกจาก การขาดทุนและผลกำไร แต่ในตัวผลกำไรที่ได้ก็ยังไม่สามารถชี้วัดได้ว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ อย่างสูงสุดหรือไม่หรือจะทำอย่างไรจึงจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้สามารถอยู่เหนือคู่แข่งได้ ดังนั้นการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาถึงทัศนคติ ความ ต้องการ ความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาปรับประยุกต์เป็นเครื่องมือที่ มีการบ่งชี้ถึงระดับความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิง คุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD) หลังจากทราบปัญหาและอุปสรรคของ ผู้ใช้บริการแล้ว จึงนำมาหาข้อสรุปและดำเนินการออกแบบการบริการเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น และ นำเสนอแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งในงานวิจัยนี้จะพิจารณาเฉพาะหน่วยงานที่ต้องปรับปรุงโดย นำเสนอเป็นหน่วยงานต้นแบบ และจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในการดำเนินงานต่อไป องค์กร จะได้รับประโยชน์ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ และ ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) ควบคู่ ตามไปด้วยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับ ความ ต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น งานทางด้าน การติดต่อสื่อสาร, งานทางด้านการศึกษา ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน, งานทางด้านประกันภัย, งานทางด้านพักผ่อนหย่อนใจ พวกสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ, งานทางด้านคลังสินค้า, งานทางด้านสุขภาพและพลาสมา, งานทางด้านที่อยู่อาศัย ดังนั้นเพื่อเป็นการจำกัดขอบเขตของการศึกษา ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษางานทางด้านสุขภาพและพลาสมา ซึ่งในกรณีศึกษานี้จะศึกษาถึงปัจจัยระดับความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าและจัดทำแนวทางในการดำเนินการ

สำหรับมูลเหตุสำคัญในการนำเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD) มาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการออกแบบเพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าในโรงพยาบาลมาเป็นกรณีศึกษา สืบเนื่องมาจากปัจจุบันประเทศไทยได้มีการพัฒนาทางด้านสุขภาพกันอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนต่างก็ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งกระแสเรียกร้องของผู้รับบริการในเรื่องความเท่าเทียมกันและการบริการที่มีคุณภาพหรือมีมาตรฐานนั้นเกิดขึ้นอยู่เสมอ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริการหลายอย่างเพื่อมุ่งหวังให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่ในปัจจุบันการศึกษาถึงระดับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพในงานบริการนั้น ยังมีไม่แพร่หลาย การศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้การกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพมาเป็นเครื่องมือและจัดทำแนวทางในการดำเนินการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคอย่างสูงสุด และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลไปพร้อมกันต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริการของ

โรงพยาบาลรัฐบาล โดยใช้แนวทางของ QFD ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษานี้จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยงานภายในโรงพยาบาล โดยจะศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 3 ด้านคือ

1.3.1 ด้านผู้ให้บริการ เช่น ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ ความสุภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม

1.3.2 ระบบการให้บริการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ การบริการที่เพียงพอทั่วถึง ความปลอดภัยในการรับการรักษาพยาบาล อุปกรณ์ในการดูแลรักษาที่ทันสมัย มีป้ายบอกขั้นตอนของการรับบริการ การให้ข้อมูลที่แจ้งที่ถูกต้องเจ้าหน้าที่

1.3.3 ด้านสภาพแวดล้อม เช่น ที่พักของญาติขณะรอเยี่ยมผู้ป่วย ที่จอดรถของโรงพยาบาล ความสะอาดเรียบร้อยของการจัดสถานที่

1.3.4 หน่วยงานต้นแบบ ในที่นี้จะพิจารณาเฉพาะหน่วยงานผู้ป่วยนอก

1.3.5 งานวิจัยนี้จะไม่พิจารณาถึงการรักษาของแพทย์เนื่องจากข้อเรียกร้องต่างๆ จากผู้มาใช้บริการมีกฎหมายดูแลคุ้มครองผู้มาใช้บริการอยู่แล้ว

1.4 วิธีการวิจัย

1.4.1 สัมภาษณ์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของความสำเร็จ ในการยกระดับคุณภาพงานบริการโดยการศึกษาจากแหล่งข้อมูล วารสาร บทความ หนังสือ รวมทั้งเอกสาร สัมมนาต่างๆ

1.4.2 ศึกษาและการให้บริการของโรงพยาบาลเพื่อให้เห็นภาพรวมของปัญหาและคัดเลือกหน่วยงานต้นแบบ

1.4.3 ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการในหน่วยงานต้นแบบ

1.4.4 สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในการรับบริการ

1.4.5 รวบรวมข้อมูลความต้องการด้านการบริการจากผู้ใช้บริการโดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นตามข้อ 4

1.4.6 วิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการของ QFD เพื่อนำมาสร้างระบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.4.7 สรุปผลการศึกษาที่ได้โดยกำหนดเป็นแนวทางปรับปรุง โดยอาจสร้างเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในการดำเนินงาน พร้อมทั้งนำเสนอแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องในการบริการด้านต่างๆ

1.5 แผนการวิจัย

ลำดับ	กิจกรรม	2005			2006	2007	2008	2009				
		ม.อ.	ก.ค.	ส.ค.	พ.ค.-ก.ย.	ส.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
1	สำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	←	→									
2	ศึกษางานและการให้บริการของโรงพยาบาล		←	→								
3	ศึกษางานและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ				←	→						
4	สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ					←	→					
5	วิเคราะห์ข้อมูล						←	→				
6	สรุปผลการศึกษา									←	→	→

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนหรือปรับปรุงเพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและก่อให้เกิดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.6.2 เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพในการทำงานของหน่วยงานต้นแบบ