

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วของประเทศไทยในปัจจุบัน ธุรกิจต่างๆอยู่ในช่วงการแข่งขันทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของงานต่าง ๆ มากขึ้นรวมถึงงานบริการด้วย ในโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการของตนเช่นกัน คุณภาพของการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยและญาติพึงประสงค์ คือเมื่อเข้ารับการรักษาที่ใดก็ตามก็หวังที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุดการรักษาที่ได้ผลดีที่สุด แต่ในขณะเดียวกันการสร้างการพัฒนาและรักษาคุณภาพของโรงพยาบาลนั้นทำได้ค่อนข้างยาก เพราะระบบการรักษาพยาบาลมีความสลับซับซ้อนหลายขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องมาก ซึ่งหากทำได้อาจจะมีประโยชน์แก่ผู้รับบริการโดยตรง (จรัส, 2541)

กระแสของความตื่นตัวในการจัดบริการที่มีคุณภาพได้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง การวัดคุณภาพการบริการในงานบริการสุขภาพถือว่ามีความสำคัญมาก (Wisniewski et al. 2005) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีสำคัญ เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจในบริการมีหลายชนิดและส่วนใหญ่วัดคุณภาพบริการโดยเน้นที่การรับรู้ของผู้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ จึงเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการว่าผู้รับบริการมีการรับรู้อย่างไรต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับ ตลอดจนการประเมินความสนใจ และความตั้งใจในการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้นั้น ผู้ให้บริการต้องรู้ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการเพราะผู้รับบริการคือเป้าหมายสำคัญในการบริการทุกองค์กร ดังนั้น หัวใจสำคัญของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ (วันเพ็ญ, 2542) งานพัฒนาคุณภาพนี้จะเน้นที่การปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการ ให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพกับผู้นำ และเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (อนุวัฒน์, 2541)

สำหรับวิสัยทัศน์ระบบ บริการสุขภาพในศตวรรษที่ 21 Healthcare Leadership Council (HLC) กล่าวไว้ว่า ระบบบริการสุขภาพที่ดีในอนาคตจะต้องเป็นบริการสำหรับการมีสุขภาพดี เป็นบริการที่ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งหมายถึงจุดมุ่งหมายแรกของบริการก็เพื่อทราบความต้องการเพื่อการตอบสนอง ได้อย่างถูกต้องเป็นลักษณะการบริการที่ให้ผู้รับบริการและครอบครัวสามารถเลือกบริการที่ตรงกับความต้องการได้มากที่สุดได้รับบริการที่มีคุณภาพในขณะที่มีค่าใช้จ่ายของบริการที่เหมาะสม อีกสิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้ระบบบริการสุขภาพมีคุณภาพยิ่งขึ้น คือ การวิจัย การพัฒนา และการศึกษาที่จะทำให้เกิดการดูแลสุขภาพใหม่ที่มีคุณค่า (สุพัตรา, 2547)

จากการเปลี่ยนแปลงของโรงพยาบาลและรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อบุคลากรทางการแพทย์ที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับยุคสมัยเพื่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องมีคุณสมบัติดังนี้เป็นผู้มีศักยภาพด้านความคิดและสติปัญญา มีความสามารถและทักษะทั้งในด้านการปฏิบัติการพยาบาล และทักษะส่วนบุคคล สามารถให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ มีภูมิปัญญาที่จะใช้วิจารณ์ญาณในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม มีคุณธรรม จริยธรรม ทั้งในด้านส่วนตัวและหน้าที่การงาน มีศักยภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความจริงใจ อารมณ์มั่นคงสามารถควบคุมตนเองได้ สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างไม่เลือกชั้นวรรณะมีความสามารถในการจัดการด้านการดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ มีส่วนร่วมในการพัฒนาเครือข่ายโดยคำนึงถึงความครอบคลุมประชากรทุกกลุ่ม มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและอาชีพ

คุณลักษณะของบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องการในอนาคต จะเป็นแนวทางหนึ่งสำหรับผู้บริหารในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมรับกับสถานการณ์ในอนาคตได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงต้องทำการศึกษาและพัฒนาที่ตัวบุคลากรด้านการบริการด้วยว่ามีคุณลักษณะอันใดที่จะสามารถทำให้พนักงานมีคุณภาพการบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จากการศึกษาผลการวิจัย ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่ออาชีพ เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้

ความฉลาดทางอารมณ์ มีส่วนสำคัญอยู่เบื้องหลังความสุขความสามารถในการปรับตัว ความสำเร็จในหน้าที่การงานเนื่องจากทำให้คนตระหนักรู้จักตนเอง เข้าใจความคิดความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่น และยังก่อให้เกิดการทำงานร่วมมือกันนำไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ความฉลาดทางอารมณ์สามารถฝึกสอนได้ ฝึกฝนได้ (วีระวัฒน์, 2545) ผู้ที่ให้บริการ บริการด้านการพยาบาลมีภูมิปัญญาทางการพยาบาล ซึ่งหมายถึง HEAD มีทักษะทางการพยาบาล ซึ่งหมายถึง HAND และมีความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งหมายถึง HEART แล้วก็จะเป็นผู้ให้การ พยาบาลที่ดีมีคุณภาพ และมีความสุขในการทำงานอย่างแท้จริง (อัจฉราและคณะ, 2544 อ้างถึง Mayer, 1999) ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และผู้อื่นเพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ตนเองและอารมณ์ที่เกิดจาก ความสัมพันธ์ต่างๆ (Goleman, 1998)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสอดคล้องอย่างมากกับคุณภาพการ บริการ ผู้ให้บริการที่รู้เท่าทันในอารมณ์ของตนเองและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้จะมีการ แสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ ไม่แสดงความหงุดหงิดหรือรำคาญเมื่อ ผู้รับบริการจู้จี้ หรือต้องตอบปัญหาซ้ำซาก พนักงานสามารถจูงใจตนเองให้มีกำลังใจสามารถ ทำงานให้ดีที่สุด การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่นจะทำให้รู้เท่าทันว่าผู้รับบริการมีอารมณ์อย่างไร มีความต้องการอะไรในขณะนั้น และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ การดำเนินการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นจะเป็นสิ่งที่ขาดมิได้เลยในงานบริการ

ตัวแปรทัศนคติต่ออาชีพเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญ การที่พนักงานหรือบุคลากรใน โรงพยาบาลจะให้ความร่วมมือสนับสนุนกิจกรรมของโรงพยาบาล และโรงพยาบาลสามารถ ดำเนินการได้อย่างราบรื่นได้นั้น ทัศนคติที่ดีเป็นเรื่องหนึ่งที่ต้องมีการที่ให้บริการต่างต้องการให้ พนักงานของตนมีอยู่ตลอดเวลาที่ยังทำงานอยู่ในองค์กร เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพที่ ตนทำอยู่คืองานบริการ สามารถบริการลูกค้าได้อย่างดี ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เท่าที่ ลูกค้าคาดหวัง หรือสามารถให้บริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้าแล้ว จะสามารถสร้าง ภาพลักษณ์ในการบริการที่ดี และถูกต้องให้แก่ลูกค้าเป็นเสมือนตัวแทนในการประกันคุณภาพ ให้กับองค์กรต่อไป ดังนั้นทัศนคติที่ไม่ดีต่ออาชีพจะนำไปสู่การไม่ให้ความร่วมมือในการพัฒนา คุณภาพการบริการขององค์กรจนกลายเป็นต่อต้านในที่สุด (ปิยพรรณ, 2546)

ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ความฉลาดทางอารมณ์และทัศนคติต่ออาชีพ สามารถใช้ทำนายคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการในส่วนของผู้ป่วยนอกได้หรือไม่ โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานผู้ช่วยพยาบาลและผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการที่ส่วนงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เป็นผู้ประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงเมื่อมาใช้บริการ แล้วนำคะแนนการรับรู้คุณภาพการบริการมาเปรียบเทียบกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อให้ได้ผลที่เป็นจริงที่สุดเพื่อนำส่วนที่ผู้รับบริการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เพราะงานในส่วนของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล เป็นหน่วยงานที่สำคัญ ซึ่งเปรียบเสมือนด่านหน้าหรือหน้าบ้านของโรงพยาบาล ดังนั้นการดำเนินการจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายของโรงพยาบาลที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่วนงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส
4. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนงานผู้ป่วยนอก ใน โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาอำนาจการพยากรณ์การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โดยมีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่ออาชีพเป็นตัวพยากรณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่วนงานผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงความแตกต่างระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่วนงานผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร
3. ทราบถึงอำนาจการพยากรณ์การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการ โดยมีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติต่ออาชีพเป็นตัวพยากรณ์
4. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกสรรหา พัฒนาบุคลากร ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ภายในโรงพยาบาล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่วนงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานครเก็บรวบรวมข้อมูล ณ เดือนมกราคม- กุมภาพันธ์ 2549

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดการวิจัยในครั้งนี้โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1: เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการ

ตัวแปรอิสระ

1. ส่วนของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ

2. ส่วนของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส

2.2 ความฉลาดทางอารมณ์

2.3 ทักษะติดต่ออาชีพ

ตัวแปรตาม

การรับรู้คุณภาพการบริการ

ตอนที่ 2: การพยากรณ์

ตัวแปรพยากรณ์

ส่วนของผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพสมรส
2. ความฉลาดทางอารมณ์
3. ทักษะติดต่ออาชีพ

ตัวแปรเกณฑ์

การรับรู้คุณภาพการบริการ

นิยามศัพท์

การรับรู้คุณภาพการบริการ หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นและตีความความรู้สึกรู้สึกของตนเอง จากเหตุการณ์ต่างๆ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความรู้สึกรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้านคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มารับการรักษาที่ส่วนงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร โดยไม่ได้พักค้างคืนที่โรงพยาบาล

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานผู้ช่วยพยาบาลที่ส่วนงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

พนักงานผู้ช่วยพยาบาล หมายถึง พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ในการมารับการรักษาที่โรงพยาบาล รวมถึงการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพให้แก่ผู้รับบริการ และการประสานงานระหว่างแพทย์กับผู้รับบริการหรือระหว่างผู้รับบริการกับพยาบาล

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึง ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆของตนและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมได้ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การจัดการกับอารมณ์ตนเอง การเข้าใจตนเอง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น การมีทักษะทางสังคม

ทัศนคติต่ออาชีพ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมหรือการกระทำ ที่มีต่ออาชีพของตนเอง ในลักษณะของการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบันแบ่งออกเป็น ราชการ/รัฐวิสาหกิจ กิจการส่วนตัว พนักงานเอกชน

รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนทั้งหมดของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเดือน

ระยะเวลาที่เป็นผู้รับบริการ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่วันลงทะเบียนเป็นคนไข้ของโรงพยาบาลจนถึงขณะตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการทำงานในโรงพยาบาลเอกชน
แห่งนี้