

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ทุกองค์กรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการบริหารองค์กรของตนเอง เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง ทุกองค์กรต่างมุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองตามความคาดหวังของผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จระยะยาว (ศิริพร ชรรณบำรุง 2551, น. 1) การมุ่งเน้นไปที่ผู้มารับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ เนื่องจากผู้มารับบริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าการบริการเหล่านั้นมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้น องค์กรจึงต้องกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและสร้างความพึงพอใจ รวมทั้งสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

องค์กรต่างๆ ในสังคมไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐหรือเอกชนนั้น ล้วนมีเหตุผลคงอยู่ประการเดียว คือ สามารถเอื้อประโยชน์ให้แก่สังคมได้ ทุกองค์กรจะมี “ผู้มารับบริการ” ซึ่งเป็นผู้รับผลประโยชน์จากองค์กรนั้นๆ ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการส่งผ่านของข่าวสารอย่างรวดเร็วทำให้เกิดทางเลือกในการเลือกบริโภคสินค้า รวมทั้งก่อให้เกิดทางเลือกในการใช้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมาก องค์กรที่จะรักษาผู้มารับบริการรายเดิมและเพิ่มผู้มารับบริการรายใหม่ได้เท่านั้นจึงจะสามารถคงอยู่และอยู่รอดได้ โรงพยาบาลถือเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องมีการรักษาผู้มารับบริการไว้เพื่อความอยู่รอด จึงต้องมีการปรับกระบวนการของการให้บริการให้เป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้มารับบริการ ในรอบปีที่ผ่านมาประเทศไทยมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ระบบการให้บริการต่างๆ ของประเทศมีการตื่นตัว เช่นเดียวกับงานทางด้านสุขภาพและทางการแพทย์ได้มีการทุ่มเททรัพยากรเพื่อการพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการที่กำหนดไว้ กลยุทธ์การให้บริการอย่างมีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรนั้นๆ มีความแตกต่างจากองค์กรอื่น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงข้างต้นส่งผลให้เกิดการแข่งขันสูง ดังนั้นทั้งโรงพยาบาลของรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนต่างก็มีการนำระบบคุณภาพเข้ามาใช้เป็นกลยุทธ์ทางการบริการเพื่อใช้ในการแข่งขันและการพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นที่ยอมรับ

ปัจจุบัน เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามามีบทบาททุกภาคส่วนของสังคมมากขึ้น รวมทั้งทางด้านสุขภาพได้ถูกกระแสการเปลี่ยนแปลงให้เข้าสู่การดำเนินงานในรูปแบบธุรกิจสุขภาพที่ต้องมีการแข่งขัน ทำให้ทุกองค์กรมีการตื่นตัว รวมถึงโรงพยาบาลเอกชน อีกทั้งรัฐบาลได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (MEDICAL HUB) (พ.ศ.2560-2569) ประกอบด้วย 4 ผลผลิตหลัก ได้แก่ ศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub) ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical Service Hub) ศูนย์กลางบริการวิชาการและงานวิจัย (Academic Hub) และ ศูนย์กลางยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Product Hub) เพื่อให้การส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพสอดคล้องกับแผนและนโยบายของประเทศ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ตามกรอบแนวคิด หลักการของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ที่ให้ความสำคัญกับการยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสู่การพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติที่สามารถแข่งขันกับนานาชาติประเทศ โดยใช้ศักยภาพความแข็งแกร่งด้านระบบบริการสุขภาพของประเทศ รวมทั้งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเพื่อขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทุกภาคีที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้มีความสมดุลเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศไปสู่ความยั่งยืนต่อไป รวมถึงการเปิดเสรีภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้ธุรกิจการให้บริการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นธุรกิจย่อยในสาขาบริการสุขภาพต้องเผชิญความท้าทายในการเร่งปรับตัวภายใต้การเปิดเสรี ทั้งนี้ความต้องการการรักษาพยาบาลในอาเซียนมีแนวโน้มเติบโตตามสัดส่วนจำนวนประชากรของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็นหนึ่งในธุรกิจสำคัญของปี 2560 เนื่องจากแนวโน้มของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งประเทศไทยคาดการณ์ว่าจะก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบในปี 2564 ทำให้ประชากรสูงวัยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 20 และในปี 2574 จะเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด สัดส่วนประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด ทำให้มีการให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้นส่งผลดีต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพให้เติบโตยิ่งขึ้นไปด้วย ส่งผลให้ประเทศไทยเป็นตลาดที่น่าสนใจของธุรกิจการรักษาพยาบาล จากความต้องการการบริการดังกล่าวที่คาดว่าจะเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นธุรกิจการรักษาพยาบาลของประเทศไทยจึงมีโอกาที่จะเติบโตอีกมาก จากภาวะการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนยังคงมีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการแข่งขันในการขยายสาขาและปรับปรุงสถานประกอบการให้มีรูปแบบที่ทันสมัย สวยงามและมีการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการซึ่งเป็นจุดขายของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน รวมทั้งปัจจุบัน ยังมีการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ โดยการเปิดให้บริการในรูปแบบศูนย์การแพทย์เฉพาะทางมากขึ้น นอกจากนี้ มีการ

ขยายกิจการในรูปแบบของคลินิกและหน่วยบริการทางการแพทย์เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงการบริการได้มากที่สุด ซึ่งถ้าหากผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้ว่าการบริการที่มีคุณภาพมากหรือน้อยเพียงใดก็จะสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการได้

คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้มารับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้มารับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry 1990, pp. 12-40; Fitzsimmons and Fitzsimmons 2004, pp. 78 cited in Napaporn Khantanapha 2000; Kotler and Anderson 1987, pp. 102) ซึ่ง Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการบริการเป็นการให้บริการที่ตรงกับหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ซึ่งอาจสรุปได้ว่าการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มารับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้มารับบริการนั่นเอง (ชัชวาลย์ ทัดศิวัช 2553)

ดังนั้นหน่วยงานที่มีความสำคัญและเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพซึ่งถือว่าเป็นจุดที่มีปฏิสัมพันธ์สูงของระบบบริการสุขภาพคือ แผนกส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Department) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านการรักษา ป้องกันและฟื้นฟูทางด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นแผนกที่ให้บริการผู้มารับบริการที่มีสุขภาพดี ไม่มีภาวะการเจ็บป่วย ทั้งนี้หากผู้มารับบริการได้รับการบริการพยาบาลที่ดีแล้วก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจในการบริการของโรงพยาบาล แต่ในขณะเดียวกันหากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการอย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้งที่ อาจส่งผลต่อคุณภาพบริการ ความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์เชิงลบของโรงพยาบาลได้ (มัลลิกา จินาคำ 2551)

โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในจังหวัดกระบี่ ที่ให้บริการทางการแพทย์แบบครบวงจร ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนพิศาลภพ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นผู้นำในการสร้างสุขภาพที่ดี ด้วยการบริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานและคุณภาพสูงในระดับสากลเพื่อให้ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ” และมีพันธกิจ

ของโรงพยาบาล คือ “โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล มุ่งมั่นที่จะสร้างสุขภาวะที่ดีให้กับผู้มารับบริการด้วยมาตรฐานการแพทย์ชั้นนำ การบริการที่เป็นเลิศ โดยมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญ และมุ่งมั่นที่จะเป็นสถานที่ทำงานที่อบอุ่นและปลอดภัย เป็นโรงพยาบาลที่มีการพัฒนาต่อเนื่องและเติบโตอย่างมั่นคง และเป็นโรงพยาบาลแห่งความไว้วางใจในระดับสากล”

แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล มีภารกิจหลัก คือ ช่วยให้ผู้มารับบริการมีบทบาทในการดูแลสุขภาพตนเองได้มากขึ้น ด้วยการบริการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการคัดกรองโรคตั้งแต่ระยะแรก พร้อมเจาะลึกข้อมูลสุขภาพรายบุคคล จัดทำแผนการตรวจสุขภาพ และวัคซีนประจำปี ตลอดจนติดตามช่วยเหลือผู้มารับบริการในการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต พร้อมทีมแพทย์และพยาบาลมืออาชีพ โดยยึดถือปรัชญาการทำงานเวชศาสตร์ครอบครัวที่ให้ความใกล้ชิดกับผู้มารับบริการเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน พร้อมทั้งสามารถดูแลสุขภาพให้กับสมาชิกทุกคนในครอบครัว มีบริการตรวจสุขภาพ ด้วยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเที่ยงตรง โดยมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพตามความเหมาะสม ดังนี้ การตรวจสุขภาพก่อนทำประกันชีวิต การตรวจสุขภาพก่อนเข้าทำงาน การตรวจสุขภาพพนักงานขององค์กร การตรวจสุขภาพเพื่อไปต่างประเทศ การตรวจสุขภาพก่อนแต่งงาน การตรวจสุขภาพก่อนการตั้งครรภ์และการตรวจสุขภาพตามช่วงอายุ

จากการบริการของแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ที่ผ่านมามีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการและความต้องการของผู้มารับบริการ บางครั้งผู้มารับบริการต้องใช้เวลาในการรอคอย จากปัญหาดังกล่าวและความคาดหวังของผู้มารับบริการที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ความต้องการทางการแพทย์ของผู้มารับบริการสูงขึ้น ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ดังนั้น การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการดำเนินงานที่มีความคุ้มค่าเป็นสิ่งที่ต้องรีบดำเนินการ และข้อมูลสนับสนุนทางด้านคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีการศึกษาที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาลจำนวนมาก เช่น การศึกษาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง : กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกนรีเวชกรรม (รตนพร 2550) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี (อำไพ 2550) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร (สุนทรีย์ 2553) ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการและพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขต 4 สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (กฤติมา ดอกมะงั่ว 2554) แต่ยังไม่พบว่า มีผู้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ ในโรงพยาบาลเอกชนมาก่อน

ดังนั้นจากความสำคัญข้างต้น จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ในมิติต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพบริการ และข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ เพื่อจะได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร โรงพยาบาลในการที่จะทราบถึงคุณภาพบริการตามการรับรู้และตามความคาดหวังของผู้มารับบริการว่าเป็นอย่างไรและมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ เพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อีกทั้งยังสามารถนำมาปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลที่มีอยู่เดิมให้มีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างแท้จริงต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

2.2 เพื่อวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

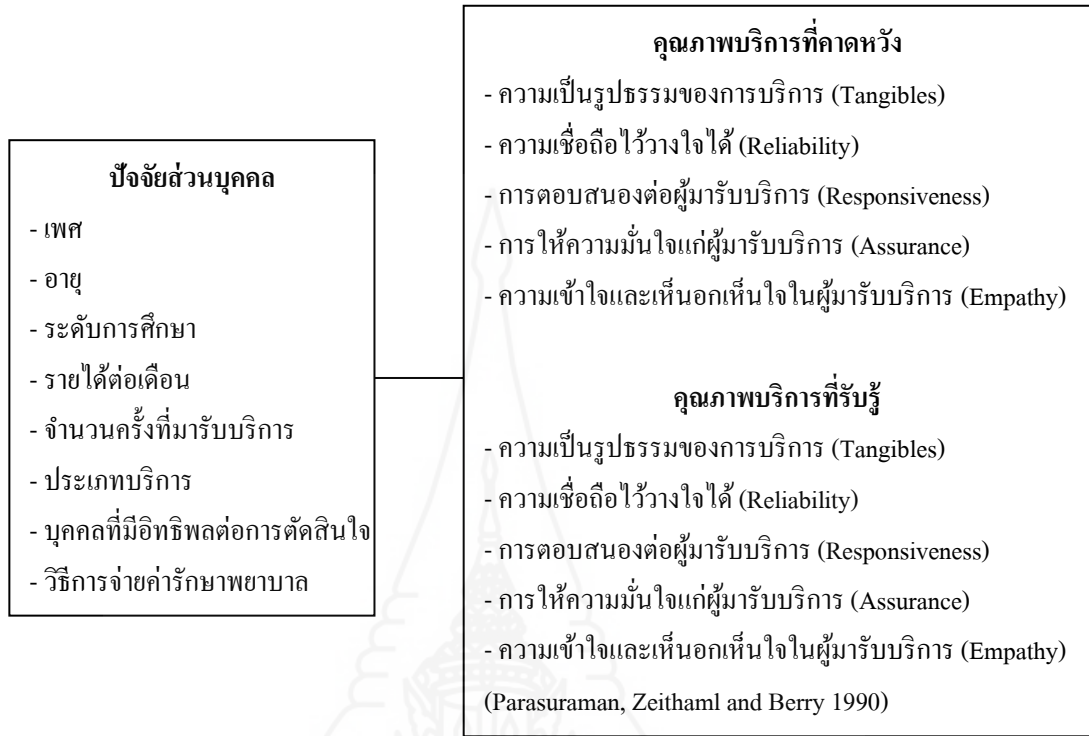
2.4 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

4.1 ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ มีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน

4.2 ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่างกัน

4.3 ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล โดยใช้แนวคิดเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ของพาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al. 1990) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งการศึกษานี้มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษามีการแบ่งตัวแปรในการศึกษาเป็น 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรต้น (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังนี้

5.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทบริการ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้แก่ ตรวจสอบสุขภาพก่อนเข้าทำงาน ตรวจสอบสุขภาพก่อนทำประกันชีวิต ตรวจสอบสุขภาพก่อนเข้าศึกษา ตรวจสอบสุขภาพเพื่อขออนุญาตทำงาน ตรวจสอบสุขภาพประจำปี และตรวจสอบสุขภาพตามโปรแกรมของโรงพยาบาล เป็นต้น

6.2 ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย

6.3 ผู้มารับบริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการ โดยบุคลากรทางการแพทย์ ตลอดจนให้บริการจากสิ่งอำนวยความสะดวกของแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

6.4 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทบริการ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6.5 คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ในการดูแลช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้มารับบริการคาดหวังและรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับตามมาตรฐานของวิชาชีพ บริการที่ผู้มารับบริการได้รับจริงในสถานการณ์นั้นเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

6.5.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง การรับรู้ของผู้มารับบริการต่อสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ การจัดสถานที่สำหรับการให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ รวมถึงป้ายบอกจุดบริการต่างๆ

6.5.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย ตลอดจนพนักงานต่างๆ ที่จะสื่อสารข้อมูลการให้บริการได้ถูกต้องสม่ำเสมอ ชัดเจนได้ชัดเจน ครบถ้วน มีความชำนาญ การบริการแต่ละครั้งให้ผลที่ถูกต้อง ทำให้รู้สึกเกิดความเชื่อถือไว้วางใจ

6.5.3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) หมายถึง แพทย์ พยาบาล วิชาชีพ ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย ตลอดจนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการทันที และพร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือต่อผู้มารับบริการ

6.5.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึง แพทย์ พยาบาล วิชาชีพ เจ้าหน้าที่ทางเทคนิคที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในการตรวจวินิจฉัย และให้คำแนะนำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ถูกต้อง ชัดเจน มีพฤติกรรมบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

6.5.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) หมายถึง ความพร้อมของแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย ตลอดจนพนักงานผู้ให้บริการของแผนก

ส่งเสริมสุขภาพที่จะเอาใจใส่และปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ มีความสนใจฟังความต้องการของผู้มารับบริการ มีความเสมอภาคและคำนึงถึงความแตกต่างของผู้มารับบริการแต่ละคน และสามารถสื่อสารให้สามารถเข้าใจได้ง่าย

6.6 คุณภาพบริการที่คาดหวังของผู้มารับบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการได้รับก่อนเข้ารับบริการ โดยมีการคาดการณ์ล่วงหน้าต่อคุณภาพบริการของแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ตามความรู้สึก ความคิด หรือประสบการณ์ที่ผ่านมาใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)

6.7 คุณภาพบริการตามการรับรู้ หมายถึง ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับรู้ การสัมผัสกับการให้บริการจริงและตอบสนองต่อการบริการนั้นภายหลังการได้รับบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

7.3 สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ

7.4 เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่