

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลเป็นผู้บริหารประเทศอาศัยระบบราชการในการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องบริหารโดยมุ่งบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน โดยยึดถือปรัชญาการบริหารภาครัฐที่สำคัญที่สุดคือ การแสวงหาชีวิตที่ดี ให้แก่ชุมชน นั่นคือ เป้าหมายที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะ เช่นกัน ที่การบริหารรัฐกิจจะต้องแสวงหาวิธีการที่จะทำอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจโดยถ้วนหน้าพร้อมไปกับการปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนจากการให้บริการสาธารณะของรัฐ (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ 2547: 230)

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่สำคัญของทุกๆ รัฐบาล รัฐบาลในแต่ละยุคสมัยได้ให้ความสำคัญมีการผลักดันและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเทศที่มีระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยบริการประชาชนให้ดีที่สุดในทุกๆ เรื่อง มองประชาชนเป็นจุดศูนย์กลาง ให้ความสำคัญเป็นธรรม เสมอภาค เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียกร้อง แสดงความคิดเห็น ความต้องการของตนเองแก่ภาครัฐได้อย่างเต็มความสามารถ เพราะประชาชนเป็นเจ้าของประเทศร่วมกัน ทางภาครัฐต้องเอาใจใส่ต่อการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ การบริการน่าเชื่อถือ มีต้นทุนที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อรัฐบาล ประชาชนสามารถมองเห็นคุณค่าของการบริการภาครัฐและหันมาใช้บริการมากขึ้น

โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการและมีความสำคัญต่อคนทุกเพศทุกวัย ปัจจุบันการให้บริการในโรงพยาบาลเป็นยุคแข่งขันเพื่อดึงกลุ่มเป้าหมายมาใช้บริการ และนับวันมีการแข่งขันเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลให้ผู้บริหารจำต้องใช้คุณภาพการบริการเป็นกลยุทธ์ เพื่อดึงกลุ่มเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับ และจากการให้บริการที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐาน ย่อมทำให้ปริมาณผู้รับบริการมีจำนวนเพิ่มขึ้น และต้องการกลับมาใช้บริการอีก ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่งขัน การปรับปรุงคุณภาพการบริการจะเป็นเครื่องมือให้โรงพยาบาลบรรลุวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง เกิดความสำเร็จในระยะยาว

ในการให้บริการสุขภาพ ที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตประชาชนผู้รับบริการ การให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญที่รัฐบาลต้องดำเนินการที่มีคุณภาพอย่างมีมาตรฐานและเป็นความรับผิดชอบของโรงพยาบาลผู้ดูแลพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยการตรวจสอบคุณภาพในปัจจุบันได้มีระบบรับรองมาตรฐานคุณภาพ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เช่น ระบบบริหารคุณภาพ (International Organization for Standardization: ISO) ระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เป็นต้น แต่จนถึงปัจจุบันก็ยังพบว่า เมื่อคะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้รับคะแนนประเมินเท่ากับ 6.38 คะแนน คือ ประชาชนยังไม่ค่อยพึงพอใจ ประการที่มารับบริการส่วนใหญ่ก็จะพบปัญหาคนป่วยทั่วไปรอนาน คิดเป็นร้อยละ 51.7 คนป่วยฉุกเฉิน ประสบอุบัติเหตุ เช่น บาดเจ็บ ที่อวัยวะต่างๆ แต่ต้องรอนานกว่าจะได้รับการรักษาคิดเป็นร้อยละ 47.1 พยาบาล บุรุษพยาบาล พุดจาไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 34.9 ห้องน้ำสกปรก คิดเป็นร้อยละ 29.1 แพทย์ใส่ใจรักษาไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 28.2 และรองๆ ลงไปคือ มีการแซงคิว พุดจาถูกเหยียดหยาม มีการปฏิเสธการรักษา อุปกรณ์การแพทย์ไม่สะอาด ไม่รักษาความลับของผู้ป่วย และจ่ายยาผิด ตามลำดับ (หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ , 2560: ออนไลน์) สภาพปัญหายังคงดำเนินอยู่ ในการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเป็นแผนกที่ให้บริการด้านหน้า แก่ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นแผนกบริการตรวจรักษาเบื้องต้นก่อนที่จะส่งตัวผู้ให้บริการไปรับการรักษาแผนกอื่นๆ ต่อไป การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกจึงต้องมีศักยภาพในการให้บริการที่สูงให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำมาซึ่งการใช้บริการที่ต่อเนื่อง โรงพยาบาลที่ประสบปัญหาการถูกฟ้องร้องจากผู้รับบริการ ผู้รับบริการเปลี่ยนสถานพยาบาลเรื่อยๆ จะเห็นว่าศักยภาพของสถานพยาบาลยังไม่เพียงพอต่อความประทับใจ ความเชื่อมั่นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ จำต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นดังกล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง โดยใช้แนวคิดของนักวิชาการ และผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพล/ส่งผล/มีผล/มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ เพื่อจะได้ทราบปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการโรงพยาบาลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ลดการถูกฟ้องร้องจากผู้รับบริการ โรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากยิ่งขึ้น

2. คำถามการวิจัย

- 2.1 ปัจจัยด้านใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ
- 2.2 คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯอยู่ในระดับใด
- 2.3 มีแนวทางการพัฒนาอย่างไรบ้าง ที่จะให้คุณภาพการบริการที่สูงขึ้น

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ ไว้ดังนี้

- 3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ
- 3.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ
- 3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายท่านเพื่อกำหนดตัวแปรและสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ มีองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ ที่เป็นปัจจัยที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ เป็นสำคัญ ได้แก่

4.1.1 ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ บุคลากรหรือผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ความแน่นอน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระยะเวลาใช้บริการ

4.1.2 ปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ ประกอบด้วย การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก ความพึงพอใจและประทับใจ ลักษณะที่สัมผัสได้

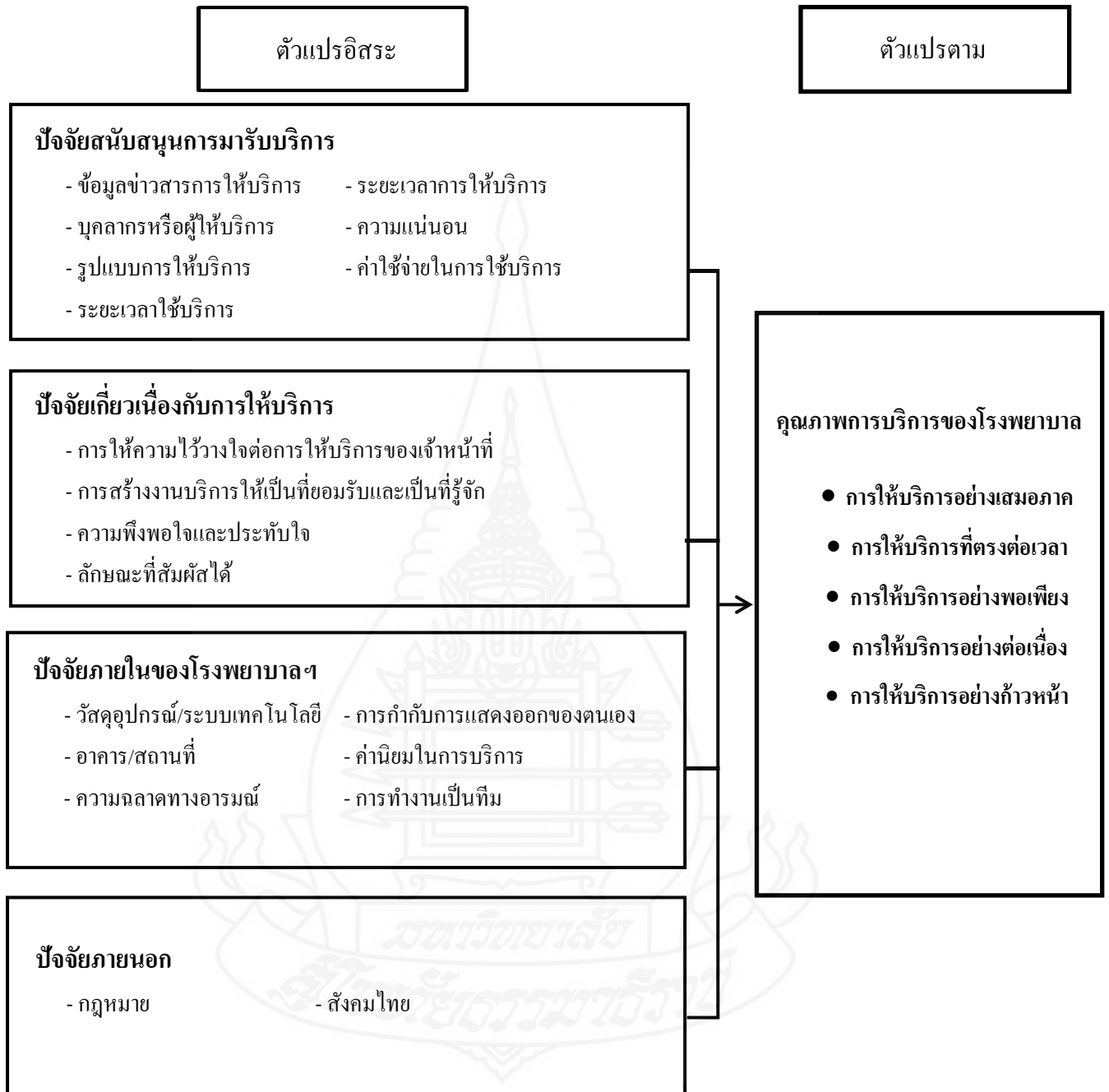
4.1.3 ปัจจัยภายในโรงพยาบาลฯ ประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี อาคาร/สถานที่ ความฉลาดทางอารมณ์ การกำกับการแสดงออกของตนเอง ค่านิยมในการบริการ การทำงานเป็นทีม

4.1.4 ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย กฎหมาย สังคมไทย

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ กรอบแนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett, 1954) (อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ 2554: 229) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนโดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกที่ต้องปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า



ผู้วิจัยได้นำตัวแปรดังกล่าวมาแสดงเป็นภาพกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

5.1 ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ปัจจัยเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการ ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ และปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

5.2 ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ มีมากกว่าร้อยละ 80

6. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาวิจัยครอบคลุม ดังนี้

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ โดยศึกษา 1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ 2. ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ 3. เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตไว้เฉพาะการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

6.3 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ มีองค์ประกอบอยู่ 4 องค์ประกอบ ที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการเป็นสำคัญ ได้แก่

6.3.1 ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ บุคลากรหรือผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ความแน่นอน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระยะเวลาใช้บริการ

6.3.2 ปัจจัยเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการ ประกอบด้วย การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก ความพึงพอใจและประทับใจ ลักษณะที่สัมผัสได้

6.3.3 ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ ประกอบด้วย วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี อาคาร/สถานที่ ความฉลาดทางอารมณ์ การกำกับการแสดงออกของตนเอง ค่านิยมในการบริการ การทำงานเป็นทีม

6.3.4 ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย กฎหมาย สังคมไทย

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ตามกรอบแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett, 1954) (อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2554: 229) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนโดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกที่ถูกปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อมๆ กันไปกับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า

6.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

6.4.1 ประชากร ในที่นี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ประชากรสำหรับ เก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม เป็นประชากรที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลฯ จำนวน 68,880 คนต่อเดือน (ข้อมูล ช่วงตุลาคม 2560)

2) ประชากรสำหรับการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก คือ บุคลากรผู้ให้บริการระดับผู้บริหารของโรงพยาบาลฯ

6.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

1) ตัวอย่างสำหรับการตอบแบบสอบถามเป็นผู้มารับบริการภายในโรงพยาบาลฯ จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

2) ตัวอย่างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sample Group) จำนวน 4 คน ได้แก่ (1) หัวหน้างานเวชระเบียน (2) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (3) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล และ (4) เกสเซอร์ ระดับชำนาญการ

6.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การดำเนินงานวิจัย ใช้ระยะเวลา 17 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2559 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2560 เก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างเดือน กันยายน – ตุลาคม 2560 เก็บข้อมูลด้วยตนเองร่วมกับผู้ช่วยเก็บข้อมูล

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 โรงพยาบาลรัฐ ในที่นี้ หมายถึง โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี

7.2 ผู้รับบริการ ในที่นี้ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลฯ

7.3 ผู้ให้บริการ ในที่นี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ

7.4 ผู้ป่วยนอก ในที่นี้ หมายถึง ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลฯ โดยไม่นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลฯ

7.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ ในที่นี้ หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการของโรงพยาบาลฯ ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ปัจจัยเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ และปัจจัยภายนอก

7.6 ปัจจัยลักษณะประชากร ในที่นี้ หมายถึง ลักษณะบางประการของผู้รับและผู้ให้บริการที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา/ระดับชั้นปี 4) สถานภาพ 5) วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ (ประเภทของบริการที่รับบริการ) ในที่นี้ หมายถึง ความต้องการในการมารับบริการ 6) ความถี่ในการเข้ารับบริการ ในที่นี้ หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการในโรงพยาบาลฯ 7) ช่วงวันที่มารับบริการ ในที่นี้ หมายถึง วันที่เข้ารับบริการ ประกอบด้วย วันจันทร์-วันศุกร์ วันเสาร์-วันอาทิตย์ 8) ช่วงเวลาที่มารับบริการ ประกอบด้วย ระหว่างเวลา 8.01-16.00 น. ระหว่างเวลา 16.01-24.00 น. และระหว่างเวลา 24.01-8.00 น.

7.7 ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ในที่นี้ หมายถึง ปัจจัยที่บ่งบอกถึงความสามารถที่ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ ได้แก่

7.7.1 ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ในที่นี้ หมายถึง โรงพยาบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ที่ผู้รับบริการพึงได้รับให้ผู้รับบริการได้ทราบ อย่างถูกต้อง และทันสมัย มีแผ่นพับ โปสเตอร์เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพต่างๆ แจกฟรี มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้ความรู้โรคติดต่อต่างๆ วัฏปฏิบัติ ป้องกันตนเองจากโรคติดต่อต่างๆ ให้ผู้มารับบริการได้รับรู้

7.7.2 บุคลากรหรือผู้ให้บริการ ในที่นี้ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ (ได้แก่ การสื่อสาร ให้คำปรึกษา) การเข้าถึงผู้รับบริการ, ความเข้าใจลูกค้า ความมีน้ำใจ การติดต่อสอบถามผู้รับบริการ การตอบสนองผู้รับบริการ คุณลักษณะของพนักงาน (ได้แก่ การแต่งกาย ความสุภาพ/การให้เกียรติ) ที่ผู้รับบริการรับรู้ได้

7.7.3 รูปแบบการให้บริการ ในที่นี้ หมายถึง วิธีการดำเนินการให้บริการของงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลฯ ต่อผู้มารับบริการในแบบต่างๆ คือ การเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ มีการให้คำแนะนำขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน มีข้อความแสดงให้ผู้ป่วยรับรู้เมื่อรอนานเกิน 30 นาที กรณีสั่งเจ้าหน้าที่ มีป้ายบ่งชี้ช่องให้บริการเพื่อไม่ให้ผู้รับบริการสับสน มีคิวแสดงลำดับเข้าตรวจและคิวที่เรียกไม่พบแก่ผู้มารับบริการ

7.7.4 ระยะเวลาการให้บริการ ในที่นี้ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการ โรงพยาบาลฯ มีความรวดเร็ว ปลอดภัย

7.7.5 ความแน่นอน ในที่นี้ หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้ป่วยว่าเมื่อเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลฯ แล้ว ผู้ป่วยจะได้รับการบริการที่ดี จะได้พบกับผู้ให้บริการที่มีความรู้ความชำนาญ

7.7.6 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ในที่นี้ หมายถึง ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในโรงพยาบาลฯ ที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บกับผู้รับบริการ ที่เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากการรับบริการ

7.7.7 ระยะเวลาให้บริการ ในที่นี้ หมายถึง ระยะเวลาที่รอคอยการรับบริการในแต่ละจุด ได้แก่ จุดลงทะเบียน จุดตรวจ จุดจ่ายเงิน จุดรับยา

7.8 ปัจจัยเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ในที่นี้ หมายถึง ปัจจัยที่ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการและได้สัมผัสการให้บริการภายในโรงพยาบาลฯ ประกอบด้วย

7.8.1 การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในที่นี้ หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งเชื่อว่าบุคคลอื่น จะมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ไม่ทำร้ายบุคคลผู้นั้นคือ การปกปิดความลับของผู้ป่วยหรือความน่าอัศจรรย์ของผู้ป่วยไว้เป็นความลับ ซึ่งจะมีความรู้สึกที่ดีๆ ต่อกัน และให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือการรักษาพยาบาลด้วยใจจริง

7.8.2 การสร้างงานบริการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก ในที่นี้ หมายถึง บุคลากร ผู้ให้บริการต้องสามารถแสดงความรู้ ทักษะ/ความชำนาญ ในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

7.8.3 ความพึงพอใจและประทับใจ ในที่นี้ หมายถึง ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการภายในโรงพยาบาลฯ ภายหลังที่ได้รับการรักษาอย่างเสร็จสิ้นในวันนั้น

7.8.4 ลักษณะที่สัมผัสได้ ในที่นี้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องได้รับรู้และเกิดความน่าเชื่อถือ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่น่ารื่นรมย์ การให้บริการผลลัพธ์การรักษาที่ผ่านมาให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ เช่น อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาลฯ อัตราการกลับสู่ภาวะปกติหลังการรักษา ฯลฯ การให้บริการเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฯแก่ประชาชน เป็นต้น

7.9 ปัจจัยภายในของโรงพยาบาลฯ ในที่นี้ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ประกอบด้วย

7.9.1 วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี ในที่นี้ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัย เพียงพอ ปลอดภัยต่อการให้บริการ

7.9.2 อาคาร/สถานที่ ในที่นี้ หมายถึง งานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลฯ มีสถานที่สวยงาม น่าใช้บริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย

7.9.3 ความฉลาดทางอารมณ์ ในที่นี้ หมายถึง การควบคุมอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม เช่น มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น มีความคิดเชิงบวก เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคอย่างเหมาะสม เป็นต้น

7.9.4 การกำกับการแสดงออกของตนเอง ในที่นี้ หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ออกมาอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบันต่อบุคคลและสังคม

7.9.5 ค่านิยมในการบริการ ในที่นี้ หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการที่บุคคลเห็นว่า ควรปฏิบัติตาม มีคุณค่า ควรยึดถือประจำใจ และเก็บนำมาปฏิบัติในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะแสดงออกมาทางคำพูดและการกระทำของบุคคลนั้นๆ เช่น การให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการ พูดย่ออ่อนน้อมถ่อมตน สร้างความเป็นมิตรนำคบหากับผู้มารับบริการ เป็นต้น

7.9.6 การทำงานเป็นทีม ในที่นี้ หมายถึง การทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มีทักษะต่างกันมาทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือ สามัคคีกันมุ่งมั่นให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

7.10 ปัจจัยภายนอก ในที่นี้ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ประกอบด้วย

7.10.1 กฎหมาย ในที่นี้ หมายถึง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้ป่วย คือ โรงพยาบาลฯ ได้ปฏิบัติตามสิทธิที่ผู้ป่วยพึงได้รับอย่างเคร่งครัดและให้การรักษายาบาลอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

7.10.2 สังคมไทย ในที่นี้ หมายถึง สิ่งที่สังคมคาดหวังให้เกิดขึ้นโดยแสดงออกทางวัฒนธรรม ประเพณีไทย กฎระเบียบและข้อตกลงต่างๆ ที่เป็นทั้งทางการและไม่เป็นทางการ โดยผู้ให้บริการจำเป็นต้องปฏิบัติตามแนวทางที่สังคมคาดหวัง เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคม สิ่งที่สังคมคาดหวัง ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของสังคม ในรูปแบบประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม และการรับผิดชอบต่อสังคม คือ การมีคุณธรรม การเสียสละอุทิศตนแก่สังคม การไม่สร้างความเสียหายแก่สังคม

7.11 คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ในที่นี้ หมายถึง การจัดการด้านบริหาร และการจัดการด้านปฏิบัติงานในโรงพยาบาลฯ ตามมาตรฐานที่ในโรงพยาบาลฯ ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสม ทั้งด้านกระบวนการให้บริการและผลลัพธ์ของการให้บริการโดยผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาลฯ คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล มีเกณฑ์ตัวชี้วัดคุณภาพ แบ่งเป็น 5 ประการ คือ

7.11.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค ในที่นี้ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการประชาชนทุกระดับไม่เลือกปฏิบัติ และมีมาตรฐานแบบเดียวกัน

7.11.2 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ในที่นี้ หมายถึง การให้บริการตรงตามกำหนดเวลานัดหมายในจุดต่างๆ ได้แก่ จุดลงทะเบียน จุดตรวจ จุดจ่ายเงิน จุดรับยา

7.11.3 การให้บริการอย่างพอเพียง ในที่นี้ หมายถึง โรงพยาบาลฯมีเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการ ให้ความช่วยเหลืออย่างพอเพียง มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการอย่างพอเพียง เช่น เก้าอี้ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหาร เป็นต้น

7.11.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในที่นี้ หมายถึง โรงพยาบาลฯมีการเตรียมความพร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่คอยดูแลและปฏิบัติงานส่งเวรในแต่ละช่วง มีการประสานงานรับ-ส่งข้อมูลผู้ป่วยและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆอย่างต่อเนื่อง เช่น คลินิกโรงพยาบาลอื่นๆ ฯลฯ มีการติดตามผลตรวจรักษาอย่างต่อเนื่อง

7.11.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า ในที่นี้ หมายถึง โรงพยาบาลฯมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการตลอดเวลา มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ

8.2 สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

8.3 หน่วยงานอื่นๆ สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพการบริการประชาชนได้

9. ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อจำกัดในการระบุชื่อโรงพยาบาลฯ เนื่องจากหน่วยงานที่ศึกษาเป็นโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งไม่สะดวกที่จะให้ใช้ชื่อจริงโรงพยาบาลได้ ด้วยเกรงว่าจะกระทบต่อภาพลักษณ์หน่วยงาน ดังนั้น ชื่อโรงพยาบาลจึงระบุเป็น โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง