

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีสุขภาพที่ดี ปราศจากปัญหาเรื่องสุขภาพหรือการเจ็บไข้ได้ป่วย จึงได้หันมาให้ความสำคัญกับการตรวจสุขภาพมากขึ้น เนื่องจากการตรวจสุขภาพจะช่วยให้มีความระมัดระวังในการรักษาสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ แม้จะไม่มีอาการเจ็บป่วยที่จะต้องได้รับการรักษาพยาบาลก็ตาม และการตรวจสุขภาพจะช่วยให้รู้ว่ามีสิ่งผิดปกติหรือพบโรคใด ๆ ที่จะก่อตัวเป็นโรคร้ายขึ้นมาในอนาคต จะได้ยับยั้งหรือรักษาได้อย่างทันท่วงที ประกอบกับพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 6 และมาตรา 107 ได้มีข้อกำหนดหลักเกณฑ์ให้นายจ้างต้องตรวจสุขภาพลูกจ้างครั้งแรกภายในวัน 30 วัน หลังรับเข้าทำงาน และจะต้องจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ปีละ 1 ครั้ง ให้กับลูกจ้างที่ทำงานเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยง โดยมีแพทย์อาชีวเวชศาสตร์รับรองผลการตรวจ ผลการตรวจนี้ต้องเก็บไว้ 2 ปี (กระทรวงแรงงาน 2547) จึงส่งผลให้มีลูกจ้างจากบริษัทต่าง ๆ เข้ามาตรวจสุขภาพมากขึ้น ดังนั้นสถานพยาบาลจะต้องปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ และสามารถรองรับกับจำนวนผู้มาใช้บริการที่จะมากขึ้นในอนาคตอีกด้วย

ปัจจุบันสถานพยาบาลต่าง ๆ ได้มีการแข่งขันกันทางการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ จึงใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเสนอส่วนลดพิเศษ การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ การมุ่งพัฒนาทางด้านคุณภาพการบริการพยาบาล การศึกษาพยาบาล ปริมาณพยาบาล ทักษะและความสามารถของบุคลากรพยาบาล สภาพการปฏิบัติงานของพยาบาล การมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ตลอดจนมีการแสวงหาเครื่องมือด้านการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ในงาน เพื่อปรับปรุงรูปแบบโครงสร้างองค์กรบริการ จัดการแข่งขันการบริการ ISO 9000 และการสร้างนวัตกรรมการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเสริมสร้างประโยชน์ ตลอดจนความพึงพอใจในการบริการอย่างสร้างสรรค์ ในการพัฒนาต่าง ๆ ของสถานพยาบาลต่างก็มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ มุ่งเน้นผู้ป่วยหรือผู้มาใช้บริการเป็นศูนย์กลาง มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ประกอบไปด้วย การดูแลผู้มาใช้บริการแบบองค์รวม ทั้งร่างกายและจิตใจ

รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจต่อการบริการ และตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วนตามที่มุ่งหวังไว้ และกลับมาใช้บริการซ้ำ

การให้บริการตรวจสอบสุขภาพของ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวเฉียว มีการให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป โรคเฉพาะทาง และบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขา ทั้งทางด้านอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม และโรคเฉพาะทางต่าง ๆ รวมทั้งมีอุปกรณ์และเครื่องมือการรักษาที่ทันสมัย และสิ่งสำคัญคือ การให้บริการที่ดี จะส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการของโรงพยาบาล ดังนั้นเพื่อให้การบริการของโรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้มาใช้บริการได้ดีที่สุด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด รวมถึงการนำจุดแข็งมาใช้ในการจัดทำกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันทางการบริหารจัดการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ในทัศนะของผู้มาใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

สมมุติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหัวเฉียว โดยเฉลี่ยเดือนละ 322 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- อาชีพ
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ
- แนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคต

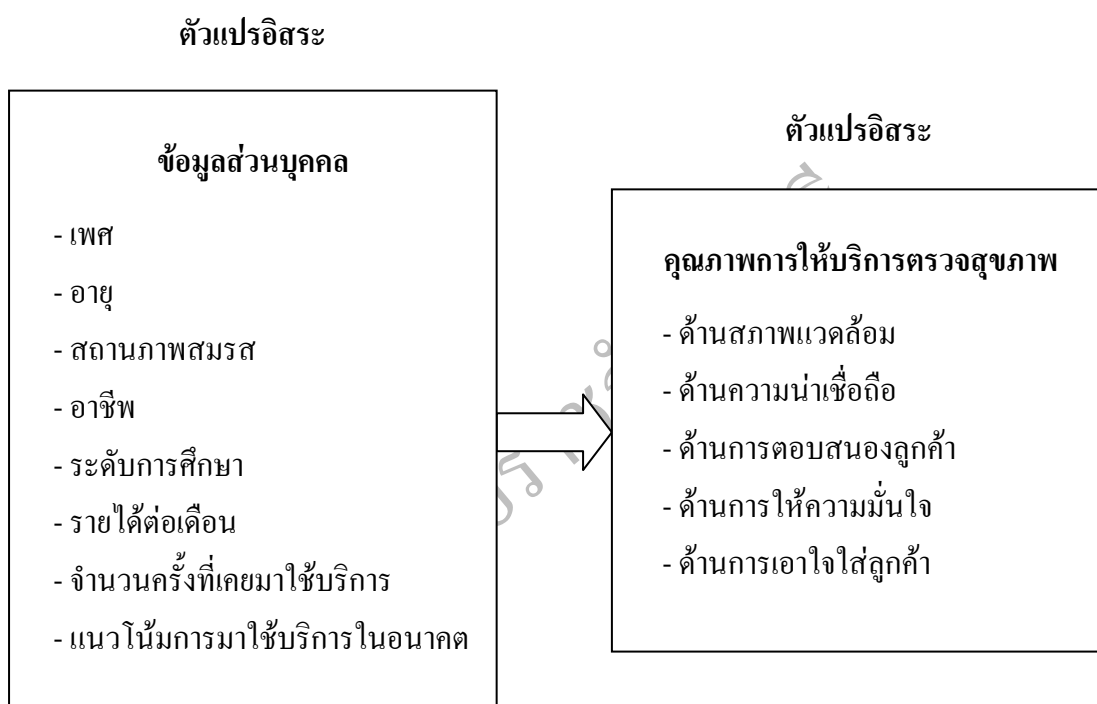
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านสภาพแวดล้อม
- ด้านความน่าเชื่อถือ
- ด้านการตอบสนองลูกค้า
- ด้านการให้ความมั่นใจ
- ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2552 – มีนาคม 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการให้บริการของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 107) และธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, หน้า 183) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการของลูกค้า จนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี สามารถวัดได้จากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ด้านการให้ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า หมายถึง การให้บริการดูแลและเอาใจใส่อย่างตั้งอกตั้งใจ ให้ความสะดวกในการติดต่อ สามารถสื่อสารให้เข้าใจง่าย และมีความเข้าใจผู้รับบริการ

การตรวจสุขภาพ หมายถึง การค้นหาอะไรก็ตามที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรค เพื่อป้องกันก่อนที่จะเกิดโรค และหากสามารถขจัดได้ก็จะส่งผลให้ไม่ต้องเป็นโรค

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการตรวจสุขภาพของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล หัวเฉียว

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของผู้มาใช้บริการตรวจสุขภาพ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ แนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

2. ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของโรงพยาบาล และใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาสรรหา คัดเลือก พนักงานให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานบริการยิ่งขึ้น

3. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้อไปใช้ประกอบการทำวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน