

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัดเชียงใหม่เป็นไปอย่างรวดเร็ว จนทำให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความเจริญและมีความสำคัญจังหวัดหนึ่งรองจากกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุนี้ธุรกิจสถานพยาบาลหรือสถานบริการทางการแพทย์ของจังหวัดเชียงใหม่จึงมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากจำนวนโรงพยาบาลเอกชนต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น เช่น โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โรงพยาบาลเทพปัญญา โรงพยาบาลช้างเผือก โรงพยาบาลเซ็นทรัลเมมโมเรียล โรงพยาบาลลานนา โรงพยาบาลเชียงใหม่ใกล้หมอ โรงพยาบาลรวมแพทย์ โรงพยาบาลราชเวช และ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2549: ออนไลน์)

เมื่อการเจริญเติบโตและการขยายตัวของธุรกิจสถานพยาบาลดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการแข่งขันที่สูงมากขึ้น จึงเป็นเรื่องยากที่องค์กรต่างๆ จะหาข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้ตนเองมีสถานะเหนือกว่าองค์กรคู่แข่ง ดังนั้น กลยุทธ์การบริการอย่างมีคุณภาพจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีความแตกต่างจากคู่แข่ง และยังสามารถสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันได้เป็นอย่างดี

การประเมินคุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือ การที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้ (Perceived Service) กับบริการที่คาดหวัง (Expected Service) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) ฉะนั้นการประเมินขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นหลัก การรับรู้ถึงการบริการที่มีคุณภาพ และความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะกำหนดพฤติกรรมการใช้บริการและความจงรักภักดี (Loyalty) ของผู้รับบริการในอนาคต การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ยังสามารถทำให้เกิดการบอกเล่ากันแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) ในทางที่ดีแก่องค์กร ทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดีและส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งช่วยสร้างเกราะกำบังจากสภาพการแข่งขันด้านราคาได้อีกด้วย (พิมพ์ชนก สันสนีย์, 2540)

ประโยชน์ของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดยองค์กรใดสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เกินสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะก่อให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่ง เนื่องจากลูกค้าที่มีความพึงพอใจจะเกิดความภักดีและกลับมาซื้อซ้ำ นอกจากนี้ลูกค้าที่ได้รับ ความพึงพอใจจากการใช้บริการจะบอกต่อไปยังบุคคลอื่น โดยเป็น

การประชาสัมพันธ์บอกต่อแบบปากต่อปากไปยังกลุ่มลูกค้าอื่นเปรียบเสมือนเป็นสื่อโฆษณาเคลื่อนที่ และยังช่วยสนับสนุนให้เกิดภาพลักษณ์ด้านบวกแก่องค์กร และเมื่อพิจารณาในระยะยาว จะพบว่า การให้บริการซึ่งสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือนั่นเอง นอกจากนั้นแล้วจะพบได้ว่าลูกค้าที่ได้รับความพึงพอใจจากการบริการจะมีความอ่อนไหวต่อข้อเสนอของคู่แข่งต่ำ และเป็นสิ่งที่ยืนยันว่าทำไมความสำเร็จจากการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าจึงช่วยให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะพบว่าคุณภาพบริการคือหัวใจสำคัญของธุรกิจยุคใหม่ เนื่องจากสภาวะการแข่งขันของธุรกิจต่างๆ มีความรุนแรงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริการที่มีคุณภาพทำให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากลูกค้าจะเกิดความภักดีกับองค์กรที่สามารถให้การบริการที่มีคุณภาพ และข้อได้เปรียบในการแข่งขันในด้านคุณภาพจะสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่ธุรกิจ ในทางตรงกันข้ามบริการที่ไม่มีคุณภาพก็จะนำความเสียหายมาสู่ธุรกิจอย่างมาก (พิมพ์ชนก ศันสนีย์, 2540)

นอกจากนั้น การประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยอาศัยมุมมองจากผู้รับบริการ ยังทำให้องค์กร ทราบถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างจากการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารทราบถึงลักษณะการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และทราบถึงการปฏิบัติของพนักงานว่าควรเป็นอย่างไร จึงจะทำให้การบริการมีคุณภาพสูงสุด

ดังนั้น ผลของการประเมินคุณภาพการบริการ จะเป็นข้อมูลที่เป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริการ ตลอดจนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขององค์กร ให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการที่คาดหวังของผู้รับบริการ

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดตั้งขึ้นตามมติของสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2539 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2539 เป็นองค์กรในกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2540 เป็นต้นมา ทั้งนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงชื่อจาก ศูนย์บริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มาเป็น สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2540 ต่อมาในปี 2551 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 110/392 อาคารศรีพัฒน์ (สก) ถนนอินทวโรรส ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551: ออนไลน์)

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการในการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนทั่วไป ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เน้นถึงคุณภาพของการให้บริการ

รักษาพยาบาลเป็นสำคัญ โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เฉพาะโรค ทุกสาขาจากคณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคลากรที่ชำนาญการ มีการบริหารจัดการและศักยภาพ การให้บริการเทียบเท่ากับโรงพยาบาลเอกชน พร้อมด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย เพื่อประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดในการวินิจฉัยโรค รวมทั้งบริการอันอบอุ่นประทับใจ ที่ มุ่งเน้นคุณภาพของการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการเป็นที่ไว้วางใจและเป็น อีกทางเลือกหนึ่งในการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการ ทั้งภายในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัด ไกล่เคียง

จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีแนวโน้มการขยายตัว อย่างต่อเนื่อง น่าจะเป็น โอกาสที่จะทำให้ผู้มารับบริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพิ่มมากขึ้นตามลำดับ แต่ด้วยการขยายตัวของตลาดโรงพยาบาลเอกชนใน จังหวัดเชียงใหม่ และการยกระดับมาตรฐานการบริการมาเป็นจุดแข็งในการแข่งขัน รวมทั้งปัจจัย ด้านแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และการทำการตลาดอย่างต่อเนื่องทำให้โรงพยาบาลเอกชนเช่น โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม โรงพยาบาลลานนา เข้ามามีบทบาทการชุกจุดเด่นในเรื่องของการให้บริการและแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญ มากขึ้นส่วนแบ่งในตลาดเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต้องพยายามค้นหาจุดได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นผลการศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งทางด้านการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น และการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการทางด้านการแพทย์ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการธำรงรักษาภาพลักษณ์องค์กรที่ดี และเป็นแนวทางในการสร้าง ภาพลักษณ์ใหม่ให้เป็นที่ยอมรับและศรัทธาของผู้รับบริการอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะ แพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. สามารถนำผลการศึกษาไปเสนอแนะเป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการคลินิกอายุรกรรม คลินิกศัลยกรรม คลินิกสูตินารีเวชและคลินิกกุมาร บริเวณชั้น 13 หน้าห้องจ่ายยาของ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ หมายถึง การดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย ด้านความสะดวก, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านความสามารถ, ด้านความสุภาพ, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านความคงเส้นคงวา, ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว, ด้านความปลอดภัย, ด้านลักษณะภายนอก, ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ, ด้านจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง องค์กรในกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการทางการแพทย์ โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และบุคลากรผู้ชำนาญการ ตั้งอยู่เลขที่ 110 / 392 อาคารศรีพัฒน์ (สก) ถนนอินทวิโรด ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยที่ใช้บริการทางการแพทย์โดยไม่ได้เข้านอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล