

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาสุขภาพของประชาชน ถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า และมั่นคง รัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลรักษาสุขภาพ โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพการป้องกัน มากกว่าการรักษาพยาบาล แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง การรักษาพยาบาลยังเป็นส่วนที่สำคัญเนื่องจากจำนวนของผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้นอาจมาจากการเพิ่มของประชากร ปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นพิษ ซึ่งบั่นทอนสุขภาพกายและใจของประชาชน รวมทั้งกระแสของสังคมที่ให้ความสำคัญของทางเลือกในการดูแลสุขภาพ ทั้งการออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือกและการแพทย์แผนไทย ทำให้ความต้องการในการใช้บริการ ด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพของประชาชนที่มารับบริการในสถานบริการมากขึ้น โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ ทำให้ผู้มารับบริการไม่ประทับใจ โดยส่วนใหญ่พบว่าปัญหาของระบบบริการการรักษาพยาบาลด้านสาธารณสุขที่ไม่มีคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพของการให้บริการ (กองการพยาบาล. 2553 : 25)

การพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในทางตรงกันข้ามกิจการใดมิได้คำนึงถึงคุณภาพบริการ โดยไม่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน กิจการย่อมขาดพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ ส่งผลให้การบริการประสบความล้มเหลว เพราะลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ ทำให้เปลี่ยนใจไปใช้บริการอื่น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2544 : 30) นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งคุณภาพบริการรักษาพยาบาลมักจะมีการประเมินจากกระบวนการ กิจกรรมต่าง ๆ ของพยาบาล โครงสร้าง และสถานะทางสุขภาพของประชาชน ดังที่ โคนาบีดีน (Donabedian. 1985 : 243) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจตามหลักการบริหารแนวใหม่ซึ่งถือว่า ผู้มารับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล อันเกิดจากการที่ผู้มารับบริการได้รับ ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ราคาการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์เข้าถึงตัวของผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่บุคลากรภายในโรงพยาบาลให้บริการที่ดี กระบวนการการรักษาพยาบาลรวดเร็วถูกต้องแม่นยำ สภาพแวดล้อมบริเวณโรงพยาบาลทั้งภายในและนอก สะอาดสวยงาม ตลอดจนความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการการรักษาพยาบาล

และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านความสะดวก ประหยัด และมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 -2554) มีเป้าหมายสำคัญคือ การพัฒนาสุขภาพไทย ไปสู่ระบบสุขภาพพอเพียง สอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงโดยนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาสุขภาพและยึดหลักการที่ว่า สุขภาพดีเป็นผลจากสังคมดี การมีรากฐานที่เข้มแข็งจากการมีความพอเพียงสุขภาพในระดับ ครอบครัวและชุมชน มีความรอบคอบและรู้จักประมาณอย่าง มีเหตุผลในด้านการเงินการคลังเพื่อสุขภาพในทุกระดับ มีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและใช้ อย่างรู้เท่าทัน โดยเน้นภูมิปัญญาไทย และการพึ่งตนเองมีการบูรณาการ ด้านการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันโรค รักษาพยาบาล ฟื้นฟูสภาพ และคุ้มครองผู้บริโภค มีระบบภูมิคุ้มกันที่ให้หลักประกันและคุ้มครองสุขภาพมีคุณธรรม จริยธรรม คือ ซื่อตรง ไม่โลภมากและ (กระทรวงสาธารณสุข. 2551 : 51) และงานด้านการ รักษาพยาบาลเป็นงานบริการที่ซับซ้อน ละเอียดย่อม มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการการรักษาพยาบาล ประกอบกับภาระงานเพิ่มมากขึ้นและจะต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ทันที จึงมีโอกาสเกิดความคิดพลาด ไม่สมบูรณ์ ความรู้สึกไม่พอใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งไม่พึง ประสงค์ต่าง ๆ ได้ง่าย (สมชาติ ไตรรักษา. 2541 : 70)

โรงพยาบาลไชยวาน เป็นโรงพยาบาลชุมชนในระดับปฐมภูมิ ขึ้นตรงต่อสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี เป็นโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง ให้บริการทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้าน โดยเน้นแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการกระจายอำนาจด้านสุขภาพให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับการดูแลตั้งแต่ก่อนเจ็บป่วยและเมื่อเจ็บป่วยก็มี สถานพยาบาลที่ใกล้บ้าน ใกล้ใจเข้าใจ มีจำนวนประชากรในความรับผิดชอบตามสิทธิการ รักษาพยาบาล โดยประมาณ 37,760 คน ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอไชยวาน อำเภอใกล้เคียง และจาก บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการการรักษาพยาบาล (งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลไชยวาน. 2553 : 2)

จากการสำรวจข้อมูลของงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี (2553 : 2) พบว่า มีจำนวนผู้รับบริการการรักษาพยาบาล ที่มาขึ้นทะเบียนสิทธิการ รักษาพยาบาลประเภทต่าง ๆ จำนวน 37,760 คน โดยมีจำนวนผู้รับบริการการรักษาพยาบาลที่เข้า รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 24,530 คน และในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 19,626 คน แสดงให้เห็นว่าจำนวนผู้มารับบริการการรักษาพยาบาล มีจำนวนที่ ลดลงคิดเป็นร้อยละ 12 ของผู้มารับบริการทั้งหมดซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่โรงพยาบาล ให้บริการการรักษาพยาบาลที่ไม่ประทับใจการให้บริการการรักษาพยาบาลที่ไม่ดีต่อผู้รับบริการ

ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ อีกทั้งมีสถานบริการด้านการรักษาพยาบาลในเขตพื้นที่อำเภอไชยวาน และใกล้เคียง มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไปของ โรงพยาบาลไชยวาน ได้มองเห็นปัญหาในการให้บริการและผู้มารับบริการทางการพยาบาลด้าน สาธารณสุขสำหรับผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาลเขตอำเภอไชยวานนั้นไปรับบริการการรักษาพยาบาล ทั้งที่เป็นหน่วยของภาครัฐและเอกชน จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา ว่าผู้มีสิทธิรับบริการ การ รักษาพยาบาล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการ และมีความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการของโรงพยาบาลไชยวานอยู่ในระดับใด ตลอดจน จะทำการศึกษาว่า ส่วนประสมตลาด บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาลของ โรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี หรือไม่อย่างไร เพื่อนำไปพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของ โรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ต่อผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมตลาดบริการของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัด อุดรธานี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพบริการการรักษาพยาบาล ของ โรงพยาบาล ไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาส่วนประสมตลาดบริการที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การ รักษาพยาบาล ของ โรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานการศึกษา

ส่วนประสมตลาดบริการที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ตามสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวน 37,760 คน ประกอบด้วย (งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลไชยวาน. 2553 : 2)

1.1.1 สิทธิข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เบิกต้นสังกัด จำนวน 1,234 คน

1.1.2 สิทธิประกันสังคม จำนวน 4,954 คน

1.1.3 สิทธิโครงการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 31,443 คน

1.1.4 สิทธิแรงงานต่างด้าว จำนวน 4 คน

1.1.5 สิทธิอื่น ๆ (แรงงานต่างด้าวไม่ขึ้นทะเบียน / สิทธิที่ไม่ชัดเจน / ไม่ใช่สิทธิ

ใด) จำนวน 125 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้คือ ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ตามสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวน 396 คน ประกอบด้วย

1.2.1 สิทธิข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เบิกต้นสังกัด จำนวน 13 คน

1.2.2 สิทธิประกันสังคม จำนวน 52 คน

1.2.3 สิทธิโครงการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 330 คน

1.2.4 สิทธิแรงงานต่างด้าว จำนวน - คน

1.2.5 สิทธิอื่น ๆ (แรงงานต่างด้าวไม่ขึ้นทะเบียน / สิทธิที่ไม่ชัดเจน / ไม่ใช่สิทธิ

ใด) จำนวน 1 คน

สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน ผู้ศึกษาได้มาโดยใช้สูตรของ ทาโร่ยามานะ (Yaro Yamane. 1973 : 125) จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่าง 396 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ได้ครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ส่วนประสมตลาดบริการที่มีกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี อันประกอบไปด้วย

2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ส่วนประสมตลาดบริการของ วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2550 : 112-117) ประกอบด้วย ผลិតภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2.2 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการให้บริการ ของ พาราสุรามาน ซิทฮอลัม และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1990 : 25-26) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1 ได้แก่ ส่วนประสมตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

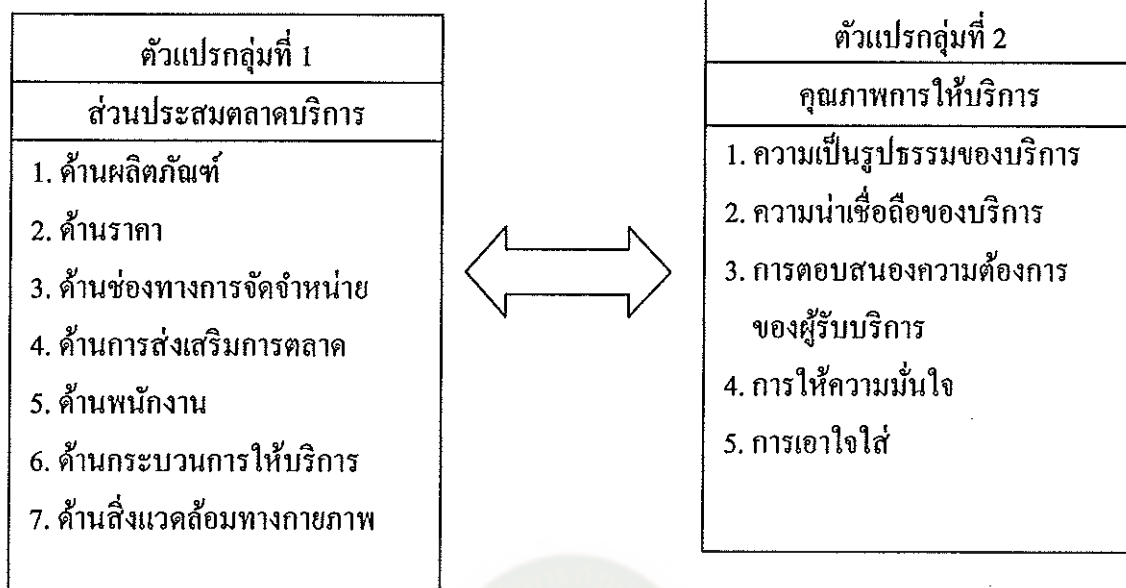
3.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2 ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ โรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนเมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2555

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ให้ตรงกัน ผู้ศึกษาได้นิยามความหมายของคำต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ส่วนประสมตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือหรือปัจจัยทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการการรักษาพยาบาล และกระตุ้นให้กลุ่มผู้รับบริการการรักษาพยาบาลเกิดความต้องการที่จะเข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลไชยวาน ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาโรคโดยแพทย์เฉพาะทางบริการด้านการพยาบาล บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ความครบถ้วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ บริการออกไปรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิต

2. ด้านราคา หมายถึง มูลค่าในการรักษาพยาบาลในรูปตัวเงิน ของโรงพยาบาลไชยวาน ได้แก่ ค่าบริการการตรวจรักษา ค่ายา ค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิต ค่าบริการห้องพิเศษ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ทำเลที่ตั้งของ โรงพยาบาลสะดวกต่อการเดินทาง มีที่ให้บริการจอดรถเพียงพอ จุดบริการการรักษาพยาบาลต่างในโรงพยาบาลตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ มีการจัดลำดับการตรวจให้เมื่อมีการตรวจหลายแผนก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การกระตุ้นให้ผู้มารับบริการ เข้ามารับบริการ การรักษาพยาบาล ได้แก่ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ โบรชัวร์ บอร์ด วิทยุ เสียงตามสาย หอกระจายข่าว การออกหน่วยปฐมพยาบาลเคลื่อนที่ การจัดอบรมให้ความรู้วิชาการ การจัดกิจกรรมกับชุมชน เกิดความต้องการที่จะเข้ามารับบริการเมื่อเจ็บป่วย และตัดสินใจที่จะเข้ามารับบริการการรักษาพยาบาล โดยอาศัยเครื่องมือที่แตกต่างกันในการส่งเสริมพฤติกรรมของผู้มารับบริการ

5. ด้านพนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในใน โรงพยาบาลไชยวาน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา พยาบาลมีความรู้ความชำนาญในบริการที่ให้ เภสัชกรมีความรู้ความชำนาญในการจ่ายยาและให้คำปรึกษา เจ้าหน้าที่การเงินมีความถูกต้องแม่นยำในการคิดค่าบริการการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ให้การสื่อสาร การอธิบาย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศาสตร์มีกิริยามารยาท

6. ด้านกระบวนการบริการ หมายถึง กระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการรักษาพยาบาล ได้แก่ ขั้นตอนในการตรวจรักษา การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การซักประวัติและการตรวจร่างกาย การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และฟังผลวิเคราะห์ เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน เวลาที่ใช้ในการรอรับยา

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่สังเกตได้แก่ เช่น การมีป้ายและสัญลักษณ์แสดงทางเดินที่อ่านง่ายและชัดเจน เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ อาคาร สถานที่สะอาด สวยงาม และมีระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี มีสถานที่นั่งพัก และนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับการตรวจวินิจฉัยที่ละเอียด การได้รับการรักษาและยาที่มีคุณภาพ การดูแลหรือหายจากอาการเจ็บป่วยหลังจากการรับบริการการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลไชยวาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลที่ปรากฏให้เห็น สามารถสัมผัสได้ เช่น บริเวณที่ให้บริการผู้รับบริการมีความสะอาดเก้าอี้นั่งรอรับบริการ การตรวจรักษามีจำนวนเพียงพอ มีป้ายแนะนำขั้นตอน การขอรับบริการรักษาพยาบาลในแต่ละ

จุดให้บริการที่ชัดเจน เครื่องมือทางการแพทย์ วัสดุทางการแพทย์ เวชภัณฑ์ยา เวชภัณฑ์มิใช่ยาที่เพียงพอต่อการให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ หมายถึง การให้บริการการรักษาพยาบาลที่ตรงกับอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการถูกต้อง เหมาะสม ไม่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการการรักษาพยาบาล ให้บริการการรักษาพยาบาลตรงตามเวลาที่กำหนดตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการมีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ ผู้ให้บริการให้คำแนะนำที่ถูกต้องต่ออาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการ การรักษาพยาบาลที่มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ผู้ให้บริการรับฟังและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย ผู้ให้บริการให้บริการรักษาพยาบาลด้วยวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน ผู้ให้บริการให้บริการรักษาพยาบาลได้อย่างทันท่วงทีและผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

4. การให้ความมั่นใจ หมายถึง การให้บริการการรักษาพยาบาลที่มีทักษะ มีความเชี่ยวชาญในการรักษา และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพและความสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการรับบริการ ผู้ให้บริการมีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามให้ผู้รับบริการเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยได้อย่างถูกต้อง

5. การเอาใจใส่ หมายถึง การให้บริการในการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพอ่อนโยน ชี้แนะแจ่มใส มีใจบริการที่ดี ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการและความเร่งด่วนในการรับบริการของ ผู้มารับบริการ ตลอดจนการติดตามอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการการรักษาพยาบาลเมื่อออกจาก โรงพยาบาล ไซยวานอย่างต่อเนื่อง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการการรักษาพยาบาลตามสิทธิ ของผู้รับบริการที่มาใช้บริการการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลไซยวาน อำเภอไซยวาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งแผนกผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน แผนกห้องคลอด แผนกอุบัติเหตุ แผนกงานสุขภาพจิต แผนกงานผู้ป่วยเอดส์และยาเสพติด และแผนกศูนย์สุขภาพชุมชน แผนกงานทันตกรรม แผนกงานชันสูตรรังสีการแพทย์ และแผนกงานกายภาพบำบัด โดยผู้รับบริการได้รับบริการการตรวจรักษาเสร็จสิ้นภายในวันนั้นและได้นอนพักรักษาในโรงพยาบาลไซยวาน

โรงพยาบาลไซยวาน หมายถึง สถานที่ให้บริการการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการการรักษาพยาบาล ซึ่งมีทั้งนอนพักรักษาค้างคืนในโรงพยาบาลไซยวาน (คนไข้ใน) และที่ไม่ได้นอน

ค้างคืน (คนไข้นอก) เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาลที่ต้องบรรลุดตามความต้องการของผู้มารับ
บริการการรักษาพยาบาลด้านการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ

จังหวัดอุดรธานี หมายถึง จังหวัดที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ของประเทศ
ไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 564 กิโลเมตร มีพื้นที่กว้างใหญ่เป็นอันดับ 11 ของประเทศ และ
อันดับ 4 ของภาค มีเนื้อที่ประมาณ 11,730 ตารางกิโลเมตร (ประมาณ 7,331,438.75 ไร่) และ
ประชากรมากเป็นอันดับ 8 ของประเทศมีพื้นที่ 15,589 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น
20 อำเภอพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง พื้นที่เอียงลาดลงสู่แม่น้ำโขงทางด้านทิศตะวันตกมีภูเขาและ
ป่าติดต่อกันเป็น แนวยาวตามเขตแดนของจังหวัด

ประโยชน์การศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงส่วนประสมตลาดบริการของ โรงพยาบาล ไซยวาน อำเภอ ไซยวาน
จังหวัดอุดรธานี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรักษาพยาบาลและ
ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการรักษาพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาล ไซยวาน
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจผู้รับบริการในคุณภาพบริการรักษาพยาบาลต่อ
โรงพยาบาล ไซยวาน อำเภอ ไซยวาน จังหวัดอุดรธานี ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปวางแผน
งานกระบวนการให้บริการรักษาพยาบาลให้มีคุณภาพ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
รักษาพยาบาลที่ดียิ่งขึ้น
3. ทำให้ทราบส่วนประสมตลาดบริการที่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
รักษาพยาบาล ของ โรงพยาบาล ไซยวาน อำเภอ ไซยวาน จังหวัดอุดรธานี ซึ่งผลการศึกษาที่ได้
สามารถนำไปทบทวนแนวทางการบริหารจัดการดำเนินงานของ โรงพยาบาล ไซยวาน ที่จะ
นำไปสู่การบริหารการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานและมีคุณภาพ ต่อ ไป
4. เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปนำเสนอต่อผู้บริหาร โรงพยาบาล ไซยวานและ
โรงพยาบาลทั่วประเทศ นำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของ โรงพยาบาล ไซยวาน ให้
สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด