

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพของสังคมปัจจุบันนี้ ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตมาก โดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่าง ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในด้านการบริหารจัดการมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการ ให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการบริการทางด้านสุขภาพนั้น นับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควร โรงพยาบาลประจำอำเภอ เป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพระดับปฐมภูมิ ที่สำคัญในการให้บริการ เมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยและได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และกระจายให้ครอบคลุมประชากรในทุกพื้นที่ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนั้นยังประสบกับปัญหาการบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้น โรงพยาบาลประจำอำเภอ ซึ่งเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขพื้นฐาน จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการในระดับที่พึงพอใจ โดยกระทรวงสาธารณสุขกำกับดูแลให้แต่ละแห่งดำเนินงานไปตามแผนพัฒนาการสาธารณสุขตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 51 บัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสม และได้มาตรฐานและผู้ยากไร้ มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการสาธารณสุขจากรัฐ ซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง” (วิระชัย คล้ายทอง, วิลาวัลย์ คล้ายทอง และสมเพียร แข็งแรง, 2550, น. 24) และแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 11 (2555-2559) มุ่งสร้างระบบสุขภาพพอเพียง ซึ่งมีจุดเน้นยุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ที่ผู้รับบริการอุ่นใจ ผู้ให้บริการมีความสุขมีเป้าหมายหลักในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559, 2555, น. 9) ในการให้บริการทางด้านสุขภาพ ต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลลัพธ์ในการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการร่วมด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญ แสดงถึงความสำเร็จของการให้บริการทางการแพทย์ (นงเยาว์ แก้วละเอียด และคณะ, 2004, น.55)

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการพัฒนา และรับรองคุณภาพบริการด้านสุขภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรฐานการรักษา (Standard of Care) และความพึงพอใจต่อการรับบริการ (Satisfaction of Services) ต่างก็เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ที่เน้นผู้ป่วย หรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (สุทธิตรา เหลืองอมรเลิศ, 2552, น. 34) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (รัฐพงษ์ อุดมศรี, 2552, น. 205-206) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่เน้นให้โรงพยาบาลของรัฐเป็น โรงพยาบาลที่ให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ เพื่อก้าวไปสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) ซึ่งเป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาที่มีพลัง สามารถชี้นำทิศทางของการพัฒนาได้ ผลจากการพัฒนาจะทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม มีคุณภาพดีขึ้น สอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ กล่าวคือ โรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลได้อย่างภูมิใจ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่สามารถชี้วัดคุณภาพ และมาตรฐานของการให้บริการด้านสุขภาพ (อารี ชิวเกษมสุข และจินตนา ยูนิพันธุ์, 2548, น. 617 – 631)

ปัจจุบันโรงพยาบาลประจำอำเภอ ต่างมุ่งเน้นในการให้บริการด้านการสาธารณสุขแก่ประชาชน ทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาลที่เข้าถึงง่าย สร้างการยอมรับและเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น โรงพยาบาลประจำอำเภอ จึงต้องมีการพัฒนาทั้งด้านการรักษาพยาบาล สถานที่ และบุคลากร เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตามการให้บริการดังกล่าว ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยความต้องการต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งหากพิจารณาถึงระดับความต้องการของการบริการว่าจะเกิดระดับความต้องการมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำทำให้เกิดความไม่พอใจแต่ถ้าระดับผลของการบริการสูง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจความประทับใจ และส่งผลให้ผู้ใช้กลับมาใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่าระดับความต้องการในบริการเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ต้องการเกี่ยวกับการบริการนั้น รวมถึงการเอาใจใส่ต่อการให้บริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (ขนิษฐา จิตรอารี และคณะ, 2555, น. 142)

จะเห็นได้ว่า โรงพยาบาลจำเป็นต้องมีการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ และญาติของผู้มารับบริการ การบริการที่มีคุณภาพนั้น ต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความต้องการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลจะต้องรู้จักการนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่ จะมาพร้อมกับความต้องการว่า การรักษาพยาบาลที่ได้รับนั้นเป็นการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพและได้รับบริการที่ประทับใจในการเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ นั้นทั้งทางด้านการรักษาและการให้คำปรึกษา ซึ่ง Zeithaml et al. (1990, น. 19) ได้อธิบายถึง ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความต้องการของผู้รับบริการ 4 ปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ ความต้องการที่เกิดขึ้นจากการบอกกันปากต่อปาก (Word - of - Mouth Communication) ความต้องการที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ (Personal Needed) ความต้องการที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีตที่ได้รับโดยตรง (Past Experience) ความต้องการที่เกิดจากการสื่อสารภายนอก (External Communication) นอกจากนี้ Parasuraman et al. (1993, p. 25) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องของความต้องการต่อการบริการว่าเป็นความตั้งใจที่จะวัดความต้องการเบื้องต้นของลูกค้า เพื่อจะเป็นสิ่งที่แทนมาตรฐานการบริการที่ดี ซึ่งความต้องการของผู้รับบริการจะเกิดจากความต้องการ หรืออาจเกิดจากข้อมูลที่รับจากประสบการณ์ในอดีต ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไปก็ขึ้นอยู่กับความรู้ ความต้องการในสิ่งนั้น และบางครั้งผู้รับบริการจะมีความต้องการปะปนมาด้วยความต้องการที่ผู้มาใช้บริการต้องการนั้น ย่อมสะท้อนถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการ กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการได้คาดหวังต่อการบริการที่ควรได้รับและได้รับการบริการตามที่คาดไว้ ย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูง ในทางตรงกันข้ามหากได้รับการบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ความพึงพอใจย่อมลดลง ดังนั้นความต้องการของผู้รับบริการถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดความพึงพอใจ

ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะมาพร้อมกับความต้องการว่า การรักษาพยาบาลที่จะได้รับนั้น เป็นการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพและเป็นบริการที่ประทับใจ ดังนั้นโรงพยาบาลต้องมีความเอาใจใส่เรื่องคุณภาพบริการและต้องเข้าใจว่า การบริการที่มีคุณภาพคืออะไร จะต้องทำอย่างไรจึงจะสามารถนำการบริการที่มีคุณภาพเหล่านั้นให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการจนส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้นจะต้องรู้ความต้องการและความต้องการของผู้ใช้บริการ หากมุมมองของผู้ให้บริการกับมุมมองของผู้ใช้บริการตรงกัน ก็จะสามารถจัดการบริการที่มีคุณภาพได้ ดังนั้นคุณภาพการบริการรักษาพยาบาลต้องประกอบด้วยคุณภาพตามหลักวิชาชีพและคุณภาพตามความรู้สึกของผู้รับบริการด้วย

โรงพยาบาลท่าคันโท เป็นโรงพยาบาลรัฐบาล ต้นสังกัดในส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้นสังกัดในพื้นที่สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอ ขนาด 30 เตียง ให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยทั้งผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน รวมถึงการให้บริการทางด้านทันตกรรม และด้านคลินิกแพทย์แผนไทย โดยให้บริการประชาชนในเขตอำเภอท่าคันโท รวม 6 ตำบล และรับการส่งต่อผู้ป่วยมาจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลใกล้เคียงทุกระดับ ส่งผลให้มีผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาเพิ่มมากขึ้นทุกปี อาจแสดงถึงประชาชนเริ่มให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ และการเข้ามารับการรักษาพยาบาลมากขึ้น ทำให้เกิดผลกระทบต่อความต้องการของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกเข้ามารับบริการทางการแพทย์ โดยแตกต่างกันไปตามเงื่อนไข หรือปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลที่มีสถานะและสถานภาพที่ต่างกัน เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดการดำเนินการบริหารโรงพยาบาลท่าคันโท มีกลยุทธ์ดำเนินงาน (Strategic Issues) พัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน HA พัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สร้างเสริมและพัฒนาเครือข่ายการดูแลสุขภาพกับทุกภาคส่วน โดยชุมชนมีส่วนร่วมพัฒนาศักยภาพ และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้มีความสุข สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ คือ เป็นโรงพยาบาลทุติยภูมิที่เป็นเลิศด้านการบริการ โดยระบบบริหารจัดการที่ดี และชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อให้ผู้ใช้และผู้รับบริการมีความสุข

ปัจจุบันประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการต่างมีความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้ป่วยมากขึ้น จึงมีความต้องการต่อการให้บริการสูงขึ้นด้วย ดังนั้น โรงพยาบาลท่าคันโทจึงมีความจำเป็นต้องมีแนวทางในการดำเนินนโยบายการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการมีความต้องการในการบริการ การมารับบริการในแต่ละครั้งนอกจากจะเลือกความสะดวกในการมาใช้บริการแล้ว ยังมีความต้องการว่าจะต้องมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมีเครื่องมือการตรวจรักษาที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการตรวจวินิจฉัยโรค การได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่แผนกต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีระบบที่ถูกต้องรวดเร็ว ห้องยาจ่ายยาได้ถูกต้องมียาครบถ้วนตามที่แพทย์สั่ง การให้บริการในแต่ละจุดใช้เวลาไม่นาน และสถานที่จอดรถพอเพียง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเลือกที่จะมาใช้บริการและยังเป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการพัฒนาระบบงานภายในโรงพยาบาลอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ศึกษามีความประสงค์ทำการศึกษาเรื่องความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำผลการศึกษานี้ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการและเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาโรงพยาบาล รวมทั้งนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนา เพื่อมุ่งสู่โรงพยาบาลรับรองคุณภาพมาตรฐาน ตลอดจนผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง

กำหนดนโยบายและแผนการให้บริการของโรงพยาบาลและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับการให้บริการให้ดีขึ้น

## 1.2 คำถามการศึกษา

1.2.1 ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์อยู่ในระดับใด

1.2.2 ระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศและสิทธิการรักษาแตกต่างกันหรือไม่

1.2.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์มีอะไรบ้าง

## 1.3 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามเพศและสิทธิการรักษา

1.3.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

## 1.4 สมมติฐานการศึกษา

1.4.1 ผู้รับบริการที่มีเพศและสิทธิการรักษาต่างกันมีระดับความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกัน

1.4.2 ผู้รับบริการที่มีเพศและสิทธิการรักษาต่างกันมีระดับความต้องการ และระดับความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกัน

1.4.3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความต้องการและการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน

## 1.5 ขอบเขตการศึกษา

### 1.5.1 ด้านเนื้อหา

การศึกษารั้ครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน (สมิต สัจฉกร, 2543, น. 13-32 ; จิตนันท์ เตชะคุปต์, 2543, น. 27-28) คือ

- 1.5.1.1 ด้านการให้บริการ
- 1.5.1.2 ด้านคุณภาพบริการ
- 1.5.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ
- 1.5.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1.5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้ครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จำนวน 30,619 คน

1.5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จำนวน 400 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

### 1.5.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งออกเป็น

1.5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ลักษณะทางประชากรของผู้ที่มารับบริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์จำแนกตามเพศและสิทธิการรักษา

1.5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านการให้บริการ
- 2) ด้านคุณภาพบริการ

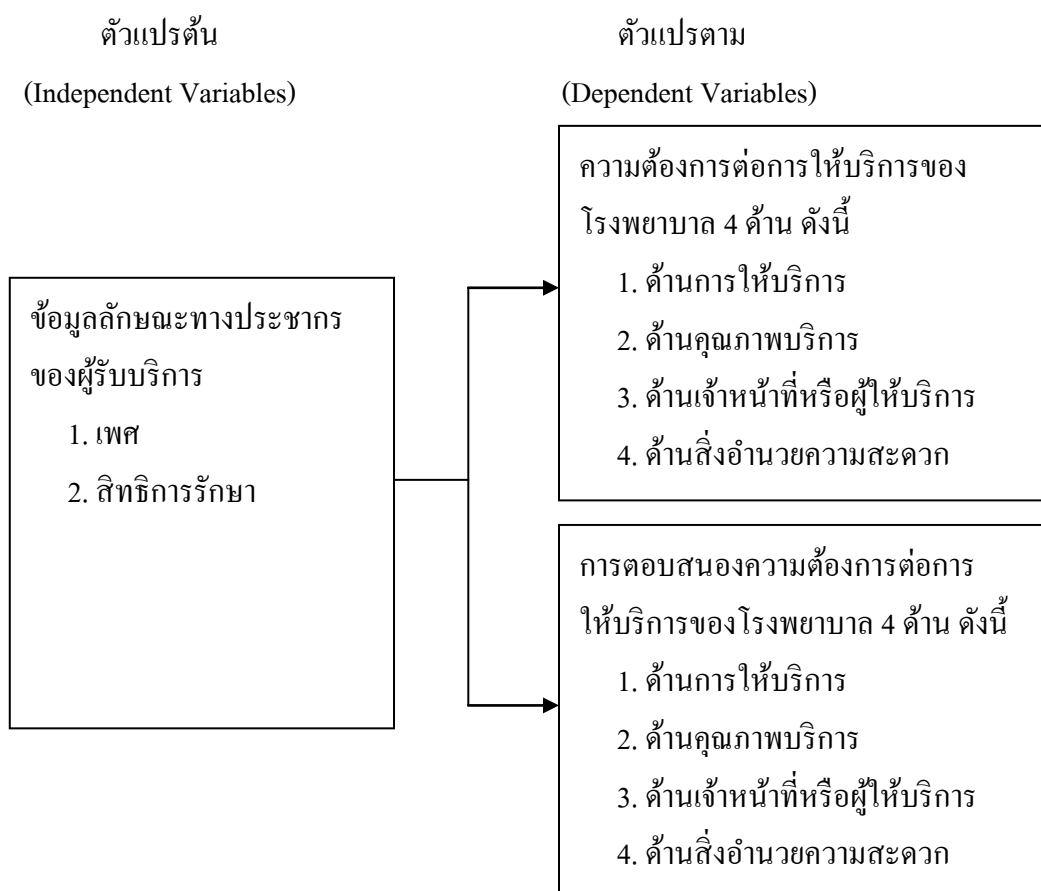
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการศึกษาระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558

### 1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ศึกษาได้ประยุกต์แนวคิดของสมิต สัจฉกร (2543, น. 13-32) และจิตนันท์ เดชะคุปต์ (2543, น. 27-28) ที่กล่าวถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นกรอบแนวคิดในส่วนที่เป็นตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ความต้องการ หมายถึง ความเชื่อ เป็นความรู้สึกลึกซึ้งของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรจะเป็น

1.7.2 การตอบสนองความต้องการ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้น ทักษะคิด ความรู้สึกลึกซึ้งของบุคคลที่แสดงออกต่อความต้องการทั้งในทางบวก หรือทางลบอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการรับบริการว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน และรู้จักสำรวจ ความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้น โดยจะเกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ

1.7.2.1 ด้านการให้บริการ หมายถึง การใช้เวลารอคอยในสถานบริการการได้รับการดูแลรักษา เมื่อมีความต้องการและมีความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

1.7.2.2 ด้านคุณภาพบริการ หมายถึง การดูแลที่ได้รับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่แสดงไว้ เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำ เจ้าหน้าที่มีทักษะ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมและให้เวลาในการซักถามเมื่อมีปัญหา

1.7.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

1.7.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บรรยากาศความสะอาดความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ

1.7.3 โรงพยาบาล หมายถึง สถานบริการทางสาธารณสุขของรัฐให้บริการด้านการรักษาพยาบาล งานควบคุมป้องกันโรค งานส่งเสริมสุขภาพกับประชาชนในเขตรับผิดชอบในพื้นที่อำเภอ

1.7.4 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ในเวลาราชการตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึง 16.30 น. ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558

1.7.5 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การตรวจรักษา การจ่ายยา การให้คำปรึกษา

1.7.6 สิทธิการรักษา หมายถึง มีสิทธิในการรักษาพยาบาลตามพระราชกฤษฎีกา เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553 เช่น สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ สิทธิประกันสังคม



สิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า/สิทธิบัตรทอง เป็นต้น ในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกสิทธิการรักษาออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.7.6.1 สิทธิเบิกไม่ได้ หมายถึง ผู้มีสิทธิเบิกไม่ได้ตามพระราชกฤษฎีกานี้ ได้แก่ ผู้ใช้สิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า/สิทธิบัตรทอง สิทธิประกันสังคม และชำระเงินที่เจ็บป่วย ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล

1.7.6.2 สิทธิเบิกได้ หมายถึง ผู้มีสิทธิเบิกตามพระราชกฤษฎีกานี้ ได้แก่ ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ และลูกจ้างประจำ ผู้รับบำนาญเบี้ยหวัดบุคคลในครอบครัวคือ คู่สมรส บุตรชอบด้วยกฎหมายอายุไม่เกิน 20 ปีบริบูรณ์ หรือบุตรที่ไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ บิดา/มารดาที่เจ็บป่วย ต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาล

## 1.8 ประโยชน์ทางการศึกษา

1.8.1 ทำให้ทราบความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโทจังหวัดกาฬสินธุ์

1.8.2 ผู้บริหารโรงพยาบาลสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริหารโรงพยาบาล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องของปัญหา และมีความเหมาะสมต่อความต้องการของประชาชน

1.8.3 ผู้บริหารโรงพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางสาธารณสุขสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนการบริหารโรงพยาบาลได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายพัฒนา ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาโรงพยาบาลอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ