

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สภาพการณ์ในปัจจุบันนี้เราทุกคนคงปฏิเสธกันไม่ได้ว่าสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในเรื่องของสภาวะสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและเทคโนโลยี ระบบการสื่อสารไร้พรมแดนระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นั้น ล้วนส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพมากขึ้น ประชาชนที่มีการศึกษาและมีฐานะทางเศรษฐกิจดี ได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มากมาย ในด้านสุขภาพอนามัยมีความสนใจและห่วงใยในสุขภาพของตนเอง เกิดความพึงพอใจสูงและตระหนักถึงสิทธิผลประโยชน์เมื่อเข้ามาใช้บริการในสถานพยาบาล ถึงแม้ว่าการรักษาพยาบาลโดยสถานพยาบาลของรัฐกำลังได้รับการพัฒนาการให้บริการที่ดีและรวดเร็วกว่าแต่ก่อนเพื่อมอบบริการที่ดีแก่ประชาชนที่มารับบริการ โดยการให้บริการหมายรวมถึงการให้การบำบัด การรักษาพยาบาล ด้วยบุคลากรทางการแพทย์ เช่น แพทย์และพยาบาล การจัดการทางด้านการบริหารต่าง ๆ ทั้งในองค์กรและการมีมารยาทในการให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ จากคำวิจารณ์ต่าง ๆ ที่สถานพยาบาลในกำกับของรัฐได้รับก็คือการให้บริการที่ล่าช้า การตัดสินใจในการให้การรักษาทำได้ไม่ทันเหตุการณ์การขาดการเอาใจใส่ที่ดีในการให้บริการรักษาในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากเสียงวิพากษ์วิจารณ์ของประชาชนเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลที่นับวันจะเพิ่มสูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสื่อสารที่ไม่ดีระหว่างบุคลากรของโรงพยาบาลกับผู้ใช้บริการ การปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยขาดความคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การเลือกปฏิบัติไม่มีมาตรฐานและความปลอดภัยในการให้บริการ (เสาวมาศ เกื่อนนาดี, 2542, หน้า 2, อ้างถึงใน ธนชพร ทหารบุต, 2555, หน้า 2) ขณะที่ประชาชนบางส่วนก็เลือกที่จะไปใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนแทน โดยมีความคาดหวังว่าราคาค่าบริการจะเป็นเรื่องชีวิตคุณภาพบริการ ท่ามกลางความไม่ไว้วางใจว่าจะได้รับการตรวจรักษามากเกินความจำเป็นหรือไม่ แต่ประชาชนก็อยู่ในภาวะจำยอมแม้จะมีความไม่พึงพอใจและขาดความไว้วางใจในบริการ เพราะความจำเป็นหลายประการที่เลือกไม่ได้ ดังนั้นเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นจริงหรือเกิดจากความไม่เข้าใจของผู้รับบริการก็จะนำไปสู่การฟ้องร้องและร้องเรียนซึ่งจะพบว่าปัจจุบันคดีฟ้องร้องและการร้องเรียนเรื่องการให้บริการของโรงพยาบาลก็มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ และในขณะเดียวกันผู้ให้บริการด้านสุขภาพเองกลับ

ปฏิบัติงานภายใต้ความรู้สึกที่ว่า "งานหนัก ภาพลักษณ์ด้อย เงินน้อย คนร่อยหรอ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้สะท้อนถึงปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีความเครียด ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลถึงการขาดความรู้สึกที่อยากจะพัฒนาคุณภาพบริการ " (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2543, หน้า 95, อ้างถึงใน วรมงคล ลิ้มศิริตระกูล, 2553, หน้า 5)

การที่องค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องเกิดมาจากประสิทธิผลในการทำงานระดับบุคคล โดยถือเป็นระดับพื้นฐานที่สำคัญต่อการประสบความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร บุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรนั้นก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จ ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อความอยู่รอดและก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงมีส่วนร่วมในการชี้แนะ แก้ปัญหา พัฒนาปรับปรุงองค์กรเพื่อก้าวเป็นองค์กรยุคใหม่และนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการได้ (ทัศนยา บุญทอง, 2543, หน้า 47, อ้างถึงใน อภิภาภรณ์ ชมเชียวชาญ, 2552, หน้า 1) การที่จะทำให้สังคมมีประชากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากเสริมสร้างความรู้ ความสามารถในการศึกษาการส่งเสริมสภาพสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมหรือการสร้างสังคม ที่ดีแล้ว การสาธารณสุขเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในสังคม เนื่องจากเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน การให้บริการของโรงพยาบาลจึงนับว่ามีความสำคัญอย่างมาก และตัวชี้วัดการให้บริการที่ดีก็คือผู้ที่มารับบริการที่สถานพยาบาล โดยจะต้องสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการจากผู้รับบริการ เนื่องจากการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและเพื่อเป็นการวางแผนสำหรับเป็นมาตรฐานในการให้บริการ ที่จะต้องสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และต้องสร้างความประทับใจพร้อมกับการปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป (ธนัชพร หาระบุตร, 2555, หน้า 2)

วิทยาลัยการแพทย์กว้างบังญแรกเริ่มคือโรงเรียนผลิตบุคลากรด้านสาธารณสุขก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2540 หลังการก่อตั้ง 21 ปีได้มีการพัฒนาถึงปัจจุบันที่มีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอครูผู้สอนที่มีคุณภาพพร้อมกับการจัดการที่มีความสามารถของคณะกรรมการบริหาร วิทยาลัยการแพทย์กว้างบังญเป็นสถานที่ที่เหมาะสมต่อการฝึกอบรมบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพสูง โดยเฉพาะของจังหวัดกว้างบังญและทั่วประเทศ หลายปีที่ผ่านมาวิทยาลัยการแพทย์กว้างบังญยังพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ วิทยาลัยมีจำนวนนักศึกษาเข้ามาสมัครเรียนจำนวนมากทุกปีและหลังจากสำเร็จการศึกษา นักศึกษาจะถูกส่งไปฝึกงานอยู่โรงพยาบาล เพื่อได้สัมผัสโดยตรงกับการรักษาผู้ป่วย แต่การพัฒนาของภาคสาธารณสุขยังไม่เพียงพอกับความต้องการของประชากรจึงทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพของผู้ป่วยโรงพยาบาลส่วนใหญ่รับภาระกับการรักษาผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทำงานหนักเกินไปจึงไม่มีเวลาที่จะสอนนักศึกษาและส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการฝึกงานของนักศึกษาที่โรงพยาบาล (วิทยาลัยการแพทย์กว้างบังญ, 2540, 12 ธันวาคม, คำสั่งที่ 1582/QD-UB)

จากปัญหาเหล่านี้โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญจึงถูกสร้างขึ้นเป็นโรงพยาบาลในส่วนของภาครัฐโดยเป็นโรงพยาบาลที่รับนโยบายต่าง ๆ มาจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกวางบีญโดยมีวัตถุประสงค์ในการลดความแออัดของโรงพยาบาลอื่นและเป็นสถานที่ในการให้บริการ ดูแล รักษา และให้คำปรึกษาผู้ป่วยอย่างครบวงจร นอกจากนี้โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญยังเป็นสถานที่ฝึกงานของนักศึกษาภายในและภายนอกวิทยาลัย อีกประการหนึ่งเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยจะมีโอกาสที่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและสามารถฝึกทักษะฝีมือมากขึ้นหรือเสริมสร้างคุณวุฒิวิชาชีพของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นในการบริการทางสุขภาพของประชาชน (วิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ, 2560, 05 มกราคม, คำสั่งที่ 194/SYTQB-GPHN)

สิ่งหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจบริการของโรงพยาบาลอยู่ได้ เป็นที่ไว้วางใจ และเติบโตขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เป็นเพราะความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา และการให้ความใส่ใจต่อรายละเอียดของผู้ใช้บริการ จากคุณภาพผสานกับการบริการด้วยใจ เนื่องจากการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจหรือการได้รับประโยชน์ที่สูงที่สุด ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นผู้ให้บริการโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการบริการของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อความอยู่รอดขององค์กร เพื่อรักษารฐานผู้ให้บริการปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ตามเคยมีการศึกษาว่าผู้ให้บริการมีปัจจัยคุณภาพอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญมากกว่ามีคุณภาพเพียงใดที่จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการขานรับนโยบายที่สถานพยาบาลของรัฐนั้นจะต้องพัฒนาระดับการให้บริการที่ดีและรวดเร็วกว่าแต่ก่อนเพื่อมอบบริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ให้เป็นการตอบสนองความพึงพอใจและสิทธิผลประโยชน์ของประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจและต้องการจะศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เพื่อเป็นแนวทางให้โรงพยาบาลนำไปวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป อีกทั้งเพื่อนำผลของการศึกษาข้อมูลไปเป็นแนวทางพัฒนาศักยภาพของวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของโรงพยาบาล และเพื่อนำองค์ความรู้ใหม่มาจัดการบริการในโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญและโรงพยาบาลอื่น ๆ ต่อไป

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิณ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิณ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม หรือไม่
3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิณ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิณ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิณ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิณ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิณ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิณ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความสำคัญของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ทราบถึงระดับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยม
เวียดนาม
2. ทราบถึงอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยม
เวียดนาม
3. ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบิญ สาธารณรัฐ
สังคมนิยมเวียดนาม

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, อ้างถึงใน สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์, 2558, หน้า 13) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (จักรินทร์ พรหมดิเรก, 2556, หน้า 7) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 3.1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกวางบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 2,820 คน (ที่มา: รายการคำรักษาโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบิญปี พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2561)

3.2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ จำนวน 338 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, อ้างถึงใน จักรินทร์ พรหมดิเรก, 2556) โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือมีระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นร้อยละ 5 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, p. 28, อ้างถึงใน สุทธิเชษฐ์ พานเพียรศิลป์, 2558, หน้า 13) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) 5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (จักรินทร์ พรหมดิเรก, 2556, หน้า 7) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ไว้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมในการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของบริการ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการให้บริการ ความสะอาดความสะดวกสบายของบริเวณที่นั่งรอรับบริการ การแต่งกายของบุคลากรและทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล

1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการที่สามารถตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ในทุกครั้งของการบริการต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมีความสุภาพและมีมารยาทที่ดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ต้องรักษาข้อมูลของผู้มารับบริการเป็นอย่างดีและต้องตอบคำถามแก่ผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างรวดเร็วรอไม่นาน โดยเน้นให้ความสนใจและความพร้อมที่จะตอบสนองคำร้องขอได้ทันที ไม่เรียกร้องประโยชน์จากผู้รับบริการ กระตือรือร้นในการให้บริการเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงการยืดหยุ่นและ

ความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับผู้รับบริการแต่ละรายที่แตกต่างกันที่สามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

1.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ มีบริการให้คำปรึกษา สอบถามข้อมูล ตลอดในเวลาทำงาน เวลาของการให้บริการในแต่ละครั้งเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการให้บริการของโรงพยาบาล

1.5 การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง ความสนใจและเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องพูดจาอ่อนน้อม หน้าตายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี และให้คำแนะนำที่ชัดเจนเกี่ยวกับความรู้ในการดูแลตนเองให้ผู้รับบริการก่อนที่เขาจะออกจากโรงพยาบาล

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ตัวชี้วัดที่บอกถึงความรู้สึกที่ดีจนกลายเป็นความสุขใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ความพึงพอใจในการบริการจะเกิดขึ้นและเป็นผลของการประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ

2.1 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติตามตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หมายถึง แพทย์ พยาบาล เภสัชกร หรือบุคลากรเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในฐานะผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ใช้บริการเพื่อทำให้เขาได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจ

2.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ หมายถึง การจัดบรรยากาศภายในสถานที่ให้บริการ และการจัดสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการโดยสะดวก

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ

4. โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กวางบีญ

5. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการบริหารจัดการของโรงพยาบาล เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น