

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลไทยได้พัฒนามาตรฐานและเงื่อนไขในการดูแลสุขภาพภายใต้ระบบการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทั้งทางด้านกายภาพ การแพทย์และด้านสังคม ทางด้านกายภาพ ได้แก่ สถานที่ เวลา สะดวกต่อการใช้บริการ ทางด้านการแพทย์ ได้แก่ การดูแลรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพ ทางด้านสังคม ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านสุขภาพได้อย่างสอดคล้อง และมีระบบสถานพยาบาลร่วมดูแลสุขภาพของประชาชนอย่างต่อเนื่อง สถานพยาบาลที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิที่มีคุณภาพทางด้านการแพทย์ และด้านสังคม เป็นหัวใจหนึ่งของการจัดระบบบริการให้มีประสิทธิภาพและการดูแลประชาชนอย่างผสมผสาน ต่อเนื่องเป็นเสมือนที่ปรึกษาด้านสุขภาพ เป็นสถานพยาบาลประจำตัว/ครอบครัว ของประชาชนทุกคน (ศูนย์ปฏิบัติการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า, 2545: 1)

รัฐบาลเน้นนโยบายปฏิรูประบบสุขภาพ เพื่อนำไปสู่ระบบสุขภาพที่พึงประสงค์ของสังคมไทย ได้วางกรอบภารกิจหน้าที่ของรัฐไว้อย่างครอบคลุม ทั้งทางด้าน การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพให้อยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ปลอดภัย การจัดการที่ทั่วถึงแบบรัฐสวัสดิการ และได้มาตรฐาน รวมทั้งการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทั้งนี้ต้องดูแลระบบบริการสุขภาพให้มีกลายเป็นธุรกิจสุขภาพ โดยจัดให้ระบบสุขภาพที่พึงปรารถนาของสังคมไทยเป็นระบบสุขภาพเชิงรุก ที่มุ่งส่งเสริมสุขภาพที่ดีของประชาชนมากกว่าซ่อม ควบคู่กับการมีหลักประกันที่อุ่นใจในการดำรงชีวิต เข้าถึงบริการสุขภาพที่เอื้ออาทรและมีคุณภาพเมื่อยามจำเป็น โดยรัฐจัดให้มีการบริหารจัดการสังคมทุกส่วนและทุกระดับมีศักยภาพ และมีส่วนร่วมในการสร้างและจัดการระบบเพื่อสุขภาพ ทั้งจากภูมิปัญญาไทย เพื่อให้สังคมไทยดำรงอยู่อย่างพึ่งตนเองได้และมีสุขภาพดี (กระทรวงสาธารณสุข, 2545: 45-46)

โรงพยาบาลนครพิงค์ ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลตามฐาน HA และได้รับการตรวจประเมินเพื่อติดตามระบบในวันที่ 1-2 สิงหาคม 2549 ซึ่งหลังจากนั้น โรงพยาบาลนครพิงค์ ยังคงพัฒนาต่อเนื่องและผ่านการประเมินระบบตาม ม.อ.ก 108001 ในวันที่ 2

สิงหาคม 2549 โรงพยาบาลนครพิงค์ ยังคงมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ โดยปรับนโยบายของโรงพยาบาล และมีการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในระบบต่าง ๆ และปัจจุบันโรงพยาบาลนครพิงค์ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการมีส่วนร่วมและพึงพอใจและมีพันธกิจให้บริการสุขภาพแบบองค์รวมมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ประชาชน และองค์กรส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพและพึงพอใจ

### ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ

ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ คือ

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจน คือ การให้บริการของบริษัท โตโยต้า ที่จัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีน้ำดื่มบริการ เป็นต้น ในขณะที่ลูกค้ารอการซ่อมรถในอู่ของบริษัท บรรยากาศดังกล่าวนี้ รวมถึง การจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏใน ใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่าการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่นจะให้ช่วยอะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานได้แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องควรรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวสำเร็จ (One day success) หรือ 5 นาทีสำเร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็

ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา ดังกล่าวมาแล้ว

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่คุณมารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกัน ทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีเช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ และยุทธศาสตร์การให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญคือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า หรือใครว่าไม่จริง ลองปฏิบัติดู แล้วติดตามผลดูความสำเร็จจากจุดเริ่มต้นที่ทุกคนในองค์กรมีหัวใจให้บริการ มีผลกระทบมากมาย มีแต่ได้กับได้ ท่านเชื่อหรือไม่ การมีหัวใจบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร

ลูกค้าคือหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ร้านค้า กิจการหรือองค์กรต่าง ๆ จะยืนหยัดอยู่ได้และมีผลกำไร ก็ต่อเมื่อมีลูกค้าหรือมีผู้ใช้บริการได้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งก็หมายถึงการที่มีลูกค้าขาประจำ และการที่มีผู้สนใจได้ซื้อหรือได้ใช้สินค้า หรือบริการอย่างเนืองแน่นนั่นเอง

ส่วนหนึ่งของกิจการร้านค้าหรือบริษัทต่างๆ จะประสบความสำเร็จในการดำเนินการก็คือ การได้รับการยอมรับจากลูกค้าผู้ใช้บริการ หรือประชาชนได้ยอมรับในคุณภาพสินค้า หรือบริการ โดยได้รับความสะดวกต่างๆ ในการได้ซื้อ หรือได้ใช้บริการจากอาคารสถานที่และตัวบุคลากร ประการที่สำคัญที่จะละเลยไปไม่ได้ก็คือ การเสริมสร้างงานบริการที่จะเป็นยุทธวิธีที่จะครองใจผู้ใช้บริการไปตลอดกาล ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีและการแข่งขันกันอย่างรุนแรง หากบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการได้เห็นประโยชน์ความสำคัญของการบริการที่ดี ได้มีจิตสำนึกและมีทัศนคติที่จะสร้างคุณภาพในการให้บริการ สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ในงานบริการได้อย่างเชื่อมั่น อีกทั้งสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้โดยทำให้ผู้ใช้บริการพอใจและชอบใจ ซึ่งจากการสร้าง “คุณค่าหรือคุณภาพบริการ” จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ทุกรูปแบบในอันที่จะรักษาลูกค้าเก่า สร้างลูกค้าใหม่เพื่อความอยู่รอด เจริญรุ่งเรืองในหน้าที่การงาน และทางธุรกิจขององค์กร

ปัจจุบันการแข่งขันทางการตลาดด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาสินค้าการสร้างภาพลักษณ์ กลยุทธ์เรื่องราคา ช่องทางวิธีการขาย การส่งเสริมการขาย โดยลดแลกแจกแถม ตลอดจนจนเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ถูกนำมาใช้อย่างหลากหลาย ในอันที่จะรักษาลูกค้าเก่าและสร้างลูกค้าใหม่ ซึ่งโดยส่วนใหญ่สามารถที่จะกระทำได้เท่าเทียมกันหรือตามกันได้ทัน ยกเว้นแต่เพียง “การบริการ” ที่จะตอบสนองให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้ทั้ง “คุณภาพและปริมาณ” ซึ่งยังเป็นเรื่องที่ทำกรพัฒนากันไปได้อีกยาวไกล (สมชาติ กิจยรรยง, 2547: 4-5)

การบริการ เป็นสิ่งที่มีคุณค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่การบริการที่ดีจะช่วยให้รักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงที่ว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็น

อย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป (สมชาติ กิจยรรยง, 2543: 53-55)

ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ซึ่งได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

**บริการที่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันได้แก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

**บริการที่ไม่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

หัวข้อต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผล

จากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ (สมิต สัจฉกร, 2548: 19-21)

การดำเนินงานของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่มีจุดประสงค์ที่สามารถแยกได้ ดังนี้

1. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยทั่วไป และฉุกเฉินแบบองค์รวม โดยเน้นในด้านคุณภาพและประสิทธิภาพในการรักษาและการบริการเป็นหลักโดยคิดค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสม

2. เป็นหน่วยงานและเป็นสถานที่ฝึกอบรมเฉพาะทางให้กับนักศึกษาแพทย์ แพทย์ประจำบ้าน และบุคลากรอื่น ๆ ในการให้บริการแบบองค์รวม
3. ให้ความร่วมมือทางวิชาการกับคณะแพทยศาสตร์ และหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในด้านการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการวิจัย
4. เพื่อเป็นการสนับสนุนวิชาการด้านการแพทย์ และวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### นโยบายที่สำคัญในการบริหารงาน

1. ให้บริการอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ โดยเน้นความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าเป็นหลัก
2. ให้บริการโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางของการตรวจรักษาโรคต่าง ๆ
3. มีการจัดการบริหารงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยเน้นการทำงานเป็นทีมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากร
4. ให้การสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย และอบรมบุคลากรทางด้านสาธารณสุขอย่างเหมาะสม
5. มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมของสังคม

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจในเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษายังบอกถึงประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการให้บริการต่อไปในอนาคต

#### 1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อประเมินการดำเนินงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

#### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้เลือกทำการศึกษาผู้ที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลนครพิงค์จำนวน 300 ราย

## 1.4 นิยามศัพท์

### 1.4.1 นิยามศัพท์ทั่วไป

**การประเมินผล** หมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การประเมินมีความเกี่ยวข้องกับคำว่า การวัดผล (Measurement) การตรวจสอบผลงาน (Appraisal) การควบคุม (Monitoring) การประมาณการ (Assessment) การวิจัยเชิงปริมาณ (Evaluation Research) การพิจารณาให้การตัดสินใจ (Judgment) และความหมายในเชิงปฏิบัติการของการประเมินผลโครงการมีความหมายกว้างออกไปถึง การเก็บข้อมูลที่มีระบบ และมีการวิเคราะห์เพื่อหาคุณค่า (Worth) ของกิจกรรมต่าง ๆ ด้านในโครงการเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือช่วยการตัดสินใจการบริหารในการเลือกหาข้อเท็จจริง (Fact and Information)

**คุณภาพ** หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

**การบริการ** หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก และต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อซื้อสินค้าและบริการจากผู้ขาย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง การยอมรับในคุณภาพบริการที่ตรงความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเกิดความประทับใจในการรับบริการ

### 1.4.2 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

**สุขภาพดี** หมายถึง สภาวะสุขสมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคมวิญญาณ

**พยาบาล** หมายถึง พยาบาลผู้ซึ่งมีความรู้สำเร็จการศึกษาทางการพยาบาลและมีสิทธิขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1

**การดูแลแบบผสมผสาน** หมายถึง การดูแลเรื่องของการรักษาป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการรักษาพยาบาล

**การดูแลแบบองค์รวม** หมายถึง การดูแลแบบเชื่อมต่อกันของความเป็นคน ในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม รวมทั้งจิตวิญญาณ โดยอาศัย ความสัมพันธ์ แบบเข้าอกเข้าใจระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการและสร้างให้เกิดเงื่อนไขของการประสานเชื่อมโยง

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 8.1 เพื่อรักษามาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ ในการที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
- 8.2 เพื่อรับรู้ข้อมูลด้านความพร้อมสำหรับการดำเนินงานให้บริการด้านรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดเมื่อเข้ามาใช้บริการ
- 8.3 เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และนำข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ ต่อไป