

คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่
Service Quality of In-Patient Department of a Private Hospital In Chiang Rai

กฤษฎิยาภรณ์ อินตะ

อีเมล: imorfeen@gmail.com

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ดร. จิราภา ปราเดธา ดิเอส

อีเมล: jirapa.won@mfu.ac.th

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชนเชียงใหม่ศึกษาผู้ป่วยประเทศไทย ลาว เมียนมา และจีน มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาบริบทมาตรฐานบริการของโรงพยาบาลเอกชน (2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยในชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายพยาบาลโรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค เชียงราย จำนวน 1 คน และผู้รับบริการของโรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค เชียงราย จำนวน 16 คน โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงตามเกณฑ์การคัดเลือกเพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความต้องการของคุณภาพการให้บริการของผู้เข้ารับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสัมภาษณ์ที่มีการดัดแปลงมาจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ให้ข้อมูลเป็น เพศหญิง จำนวน 10 คน อายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้น จำนวน 5 คน ส่วนใหญ่มีเชื้อชาติเมียนมา จำนวน 5 คน ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 4 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ประเทศไทย จำนวน 5 คน ในส่วนของสิทธิการรักษาส่วนมากจะชำระค่ารักษาเอง จำนวน 11 คน และเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค เชียงราย ปีละ 2-3 ครั้ง จำนวน 10 คน

ผลของการวิเคราะห์ในส่วนของคุณภาพการบริการพบว่า คุณภาพการบริการที่ผู้เข้ารับบริการได้รับรู้ในด้านสิ่งที่สัมผัส ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ และความเชื่อมั่น อยู่ในระดับที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจมาก ในส่วนของด้านความเอาใจใส่ยังมีข้อบกพร่องในเรื่องความล่าช้าในการทำงานทำให้ผู้เข้ารับบริการต้องรอนาน ดังนั้นเพื่อจะเพิ่มความพึงพอใจและคุณภาพการบริการทางโรงพยาบาลจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านของความเอาใจใส่ผู้เข้ารับ

บริการให้มากขึ้นเพื่อที่จะสามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ผลของการเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการ 4 สัญชาติ พบว่าคนไทยพึงพอใจในการประสานงานที่มีความรวดเร็วในส่วนของคนลาว เมียนมาและจีน สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล และการดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากในการบริการของโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย

คำสำคัญ: โรงพยาบาล, ผู้ป่วยใน, ผู้ป่วยในสัญชาติ ลาว เมียนมา และจีน, มาตรฐานโรงพยาบาล, คุณภาพการให้บริการ

Abstract

A study of in-patient department of a private hospital service quality in Chiang rai: A case study if Thai, Laos China and Myanmar patients aimed to study (1) the standard of service of an inpatients department and (2) to compare the need of service quality of users at an in-patient's department of a private hospital in Chiang Rai. A head of nursing department and a total of 16 informants who were users of Overbrook hospital, Chiang Rai participated in the research. The informants were selected based on criterion sampling in order to achieve data salutation. Semi-structured interviewing form based on SERVQUAL theory was used for collect data. The majority of informants were 10 females. More than half were 51 years and older. Most of them were Myanmar nationality at the amount 5 people. Above one third informants were housewife and resided temporary in Thailand. Most patients paid for the treatment fees by themselves and more than half came to use to services at Overbrook Hospital Chiang Rai 2-3 times a year.

The results of the analysis of the service quality found that the quality of service that the users perceive in terms of tangibles, reliability, responsiveness and assurance in the level that the users were very satisfied. While the empathy, there were negative comments on the delay in work of staff which causes the users to wait for a long time. Therefore, in order to increase satisfaction and service quality, the hospital must improve service quality in terms of attention to patients. In comparing the needs among service users –Thai, Myanmar, Laos and China The Laos, Myanmar and China people concerned very much on aspect of the tangibility (i.e. decorations and state of arts equipment) of the hospital as well as the empathy of physicians and nurses. These two aspects would increase their satisfaction level of these two nationalities.

Keywords: Hospital, In-Patient-Department: IPD, In-Patient-Department of Thai, Laos, Myanmar and China, Hospital Standard, Service Quality

บทนำ

ปัจจุบันโรงพยาบาลไม่ได้เป็นสถานที่รับการวินิจฉัยและรักษาโรคเท่านั้น ไม่เพียงแต่ดูแลผู้ป่วยซึ่งมีความอ่อนแอทางกาย ทางใจ และทั้งต้องถูกแยกห่างจากความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันตามปกติในขณะที่อยู่กับครอบครัว ดังนั้นคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการฟื้นฟูสุขภาพของผู้ป่วย ซึ่งการบริการที่ดีภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ เป็นส่วนสำคัญของโรงพยาบาล โดยการบริการด้านสุขภาพที่มีประสิทธิภาพเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับผู้ป่วย ได้แก่ การสนับสนุนความเอาใจใส่ให้บริการและช่วยเหลือแนะนำผู้ป่วย ตลอดช่วงของการรักษาพยาบาล, สภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายเหมาะสำหรับการดูแลรักษาผู้ป่วยและครอบครัว, ความเป็นส่วนตัวต้องปฏิบัติด้วยความใส่ใจอย่างเข้มงวดและพิถีพิถัน และความปลอดภัยการลดความเสี่ยงให้กับผู้ป่วยโดยยึดถือแนวกระบวนการทางตามมาตรฐานที่เข้มงวด ภาพรวมสถานการณ์ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน ปีพ.ศ. 2560 โรงพยาบาลเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มีกำไรสุทธิสูงถึงร้อยละ 17.6 แบ่งเป็นรายได้รวม 114,603 ล้านบาท และกำไรรวม 17,731 ล้าน (นักรูปลวิศิษฏ์, 2560) ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนจัดเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพ และมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องในอนาคต โรงพยาบาลขนาดใหญ่มีเครือข่ายจำนวนมากทำให้เกิดความได้เปรียบด้านต้นทุนบุคลากร และการเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่าโรงพยาบาลขนาดกลางและเล็ก ซึ่งจะทำธุรกิจได้ยากกว่ายกเว้นรายที่เจาะลูกค้าเฉพาะกลุ่มหรือเป็น โรงพยาบาลเฉพาะทางส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจโรงพยาบาลรุนแรงยิ่งขึ้น (พูลสุข นิลกิจศรานนท์, 2561)

จากการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ส่งผลให้การเคลื่อนย้ายประชากรในประชาคมอาเซียนทำได้ง่ายขึ้น โดยในส่วนของจังหวัดเชียงรายซึ่งถือเป็นหน้าด่านสำคัญในการเชื่อมต่อไปยังประเทศเพื่อนบ้านที่สำคัญ ได้แก่ สปป.ลาว เมียนมา และ จีน เชียงรายจึงถือเป็นเมืองที่มีความสำคัญด้านสาธารณสุขชายแดน ซึ่งปัจจุบันมีผู้ป่วยจากประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะ สปป.ลาว และเมียนมา ได้เข้ามาใช้บริการด้านสาธารณสุขในจังหวัดเชียงรายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ประกอบกับกระแสความนิยมการดูแลสุขภาพและจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งจากการสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐ (Medical Hub) รวมถึงการส่งเสริมให้กลุ่มคนใช้ชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวพักผ่อนเชิงสุขภาพในไทย ส่งผลให้ผู้ป่วยชาวต่างชาติเดินทางเข้ามารับ

การรักษาสุขภาพในประเทศ (Medical Tourism) เพิ่มขึ้นทุกปีโดยเฉพาะชาวจีนและประเทศเพื่อนบ้าน

จากการศึกษาเบื้องต้นของผู้วิจัยพบว่า การศึกษาถึงบริบทของมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลเอกชน และ การศึกษาถึงความต้องการของผู้ป่วยชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนนั้น ยังไม่มีการศึกษาวิจัยในด้านนี้มากนัก เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคชาวต่างชาติที่มีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเพื่อนำเอาผลที่ได้ไปเป็นแนวทางการพัฒนามาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลเอกชนได้ในอนาคต ประกอบกับประเทศไทยและการสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงรายตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบริบทมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลเอกชน
2. การเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยใน ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการรักษា

กิตติมา ยุทธวงศ์ (2555) กล่าวว่าคุณภาพในการรักษาพยาบาลที่ดี หมายถึง การให้การรักษาที่ถูกต้อง แก่ผู้ป่วยทุกคน ถูกเวลา และทุกครั้ง ซึ่งปัจจุบันผู้ป่วยและญาติสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาลได้ทุกขั้นตอน โดยเรื่องนี้เป็นความประสงค์ร่วมกันของทั้งผู้ป่วยและแพทย์ แต่อาจจะยังติดขัดในเรื่องของเวลา เพราะการดูแลผู้ป่วยให้ดีที่สุด แพทย์จะต้องมีการซักประวัติ มีการตรวจร่างกาย หรือการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และเมื่อวินิจฉัยโรคได้แล้ว นอกเหนือจากการสั่งยาหรือการสั่งให้การรักษาอื่น ๆ แพทย์ก็ต้องสื่อสารให้ผู้ป่วยเข้าใจถึงอาการป่วยของตนเองด้วย แต่เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้ป่วยค่อนข้างมาก แพทย์จึงไม่สามารถใช้เวลากับผู้ป่วยแต่ละรายได้นานพอ

สิ่งที่ควรปฏิบัติในการเข้ารับการรักษาพยาบาลหากต้องเข้ารับการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยควรเตรียมตัวที่จะเล่าประวัติอาการป่วยของตนเองให้แพทย์ทราบ หากผู้ป่วยไม่สามารถเล่าประวัติของตนเองได้ ผู้ที่รู้เรื่องหรือทราบถึงอาการได้ดีที่สุด เช่น ผู้ปกครองหรือผู้ที่ให้การดูแล ก็จะต้องเป็นผู้เล่าประวัติอาการป่วยให้แพทย์ฟัง รวมทั้งรับฟังคำแนะนำของแพทย์มาด้วย เพราะการสื่อสารเป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดในการดูแลผู้ป่วยให้มีคุณภาพ อย่างไรก็ตามการรักษาพยาบาลในปัจจุบัน ยังอาจมีความติดขัดในเรื่องของเวลาดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนั้นหากเป็นไปได้ ผู้ป่วยหรือญาติก็

อาจจะเต็มเขียนเรียบเรียงอาการป่วยไปให้แพทย์ จะได้ช่วยประหยัดเวลาในการวินิจฉัยลงไปได้อีก เมื่อมาถึงขั้นตอนในการรักษา สิ่งผู้ป่วยควรปฏิบัติคือตั้งใจฟังสิ่งที่แพทย์แจ้งให้ทราบและพยายามซักซ้อมความเข้าใจ หากผู้ป่วยไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ญาติควรจะไปช่วยรับฟังสิ่งที่แพทย์แจ้งให้ทราบด้วย เพราะการดูแลตนเองของผู้ป่วยอย่างถูกต้องมีความสำคัญไม่แพ้การรักษาด้วยยาที่ได้รับมาจากแพทย์เลยทีเดียว

คุณภาพของยาก็มีสำคัญเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ บางครั้งผู้ป่วยก็ไม่ได้เข้าไปรับการรักษาจากโรงพยาบาล แต่จะหาซื้อยาจากร้านขายยามาใช้เอง ซึ่งผู้ป่วยที่ต้องการซื้อยาร้านขายยามาใช้เองควรเลือกใช้บริการจากร้านยาคุณภาพที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรม ซึ่งมีระบบการเก็บรักษาอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังควรตรวจสอบด้วยว่ายาที่ได้รับมานั้นผลิตโดยผู้ผลิตที่เชื่อถือได้หรือไม่ ข้อสังเกตอีกประการหนึ่งสำหรับผู้ที่ต้องการซื้อยามาใช้เองก็คือยาที่ขายตามอินเทอร์เน็ตหรือขายตามร้านแผงลอยต่าง ๆ ซึ่งไม่น่าจะใช่สถานที่ขายยา ยาเหล่านั้นอาจจะ เป็นยาปลอมได้ ซึ่งต้องพึงระวัง เพราะอาจจะป่วยที่ไม่มีคุณภาพและไม่มีฤทธิ์ในการรักษา นอกจากนี้ยังอาจได้รับอันตรายจากสิ่งที่ใส่ลงไปยาเหล่านั้นด้วย สำหรับยาที่มีคุณภาพ จะต้องมาจากแหล่งผลิตที่มีคุณภาพด้วย ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ประกาศแล้วว่าตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2555 เป็นต้นไป โรงงานผลิตยาที่ได้ไม่ได้มาตรฐาน GMP (Good Manufacturing Practice) ระดับ PIC/S จะต้องปิดตัวลง ซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยรับประกันได้อีกระดับหนึ่งว่าคนไทยจะได้รับยาที่ผลิตจากแหล่งที่มีคุณภาพ

ทฤษฎี Parasuraman

Parasuraman et al (1990) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือปรารถนากับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริง

โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของลูกค้าอยู่ 4 ปัจจัย

1. การได้รับการบอกกล่าวปากต่อปาก (Word of Communications) กรณีลูกค้าได้ยินได้รับรู้จากลูกค้ารายอื่น ๆ
2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ของลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกัน
3. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกัน
4. การสื่อสารภายนอก (External Communications) การสื่อสารจากการให้บริการของผู้ให้บริการสู่ลูกค้า ทั้งทางตรงละทางอ้อมมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าแต่ละราย

ตัวกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of Service Quality)

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้ทำการศึกษาสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการมารับบริการ ซึ่งมีปัจจัยในการกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of Service Quality) ประกอบด้วย 10 ประการในการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการลูกค้า ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) การบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดและให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) การบริการด้วยความเต็มใจ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า
3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในงานที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) การบริการต้องอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการติดต่อและเข้าใช้บริการ
5. อหฺยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าต้องแสดงความสุขภาพต่อผู้ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) พนักงานที่มีความสามารถในการอธิบายข้อมูลให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้อง
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและพนักงานจะต้องมีความเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ
8. ความมั่นคง (Security) ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่ไม่มีอันตราย หรือปราศจากความเสียหาย ปัญหาต่าง ๆ
9. การเอาใจใส่ (Understanding) พนักงานจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibles) สถานที่ที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อมสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งบุคลิกภาพ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

ต่อมา Parasuraman และคณะ ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 10 ประการทั้ง ซึ่งได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า "SERVQUA" ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือ 5 เพียงด้าน ดังต่อไปนี้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 : 28 ; Lovelock, 1996 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวัช, (ออนไลน์)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสาร และในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าสามารถช่วยให้ลูกค้ารับรู้การบริการที่ตั้งใจของพนักงานได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การให้บริการของพนักงานต้องมีความสามารถในการสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ใ้เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าไว้วางใจ และได้รับการบริการที่น่าเชื่อถือ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการของพนักงานด้วยความสามารถในการบริการด้วยความเต็มใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่รับบริการได้รับการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

5. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลของพรชัย ดีไพศาลสกุล ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการในคุณภาพโรงพยาบาลจากแนวความคิดทฤษฎีของ Parasuraman โดยใช้แบบจำลอง Servqual เป็นแนวทางพื้นฐานหลักในการสร้างทฤษฎีข้อมูลลงพื้นที่สำรวจข้อมูลโดยตรงจากผู้ให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ สันทนา และสังเกตพฤติกรรมเพื่อนำไปวิเคราะห์ประมวลผล ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่ตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาล โดยมีปัจจัยสำคัญของคุณภาพบริการ โรงพยาบาลคือแพทย์มีความรู้เชี่ยวชาญ มีจรรยาบรรณ ใส่ใจดูแลผู้ป่วย และช่วยเหลือด้วยความจริงใจ ความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการคุณภาพบริการคือความหรรษาและสะดวกสบาย โรงพยาบาลมีชื่อเสียงได้รับรองมาตรฐาน และต้องมีความเหมาะสมกับระดับทางชั้นสังคมและฐานทางการเงิน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาโดย นิษา วงศ์สุตาล และสุวิธนา ตุ่งสวัสดิ์ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลจำนวน 387 คน ผลจากการศึกษาพบว่าภาพลักษณ์องค์กรด้านเอกลักษณ์

องค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการมีความง่ายและความยืดหยุ่น ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านการชดเชย ด้านความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วันเพ็ญ ศุภตระกูล, อภิญญา ศักดาศิริโรรัตน์ และครูชา รัตนดำรงอักษร (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 400 คน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐด้านโรงพยาบาล จำนวน 2 คน จากการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความคาดหวังและการรับรู้ในการรับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลนครพิงค์ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับดีมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นเพียงเรื่องความรู้สึกมั่นใจและความปลอดภัยเมื่อมารับบริการซึ่งมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูงแต่คุณภาพจริงอยู่ในระดับปานกลาง ด้านลักษณะทางกายภาพรูปลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่าส่วนใหญ่มีความคาดหวังและการรับรู้ที่สอดคล้องกัน ยกเว้นเรื่องสภาพแวดล้อม สถานที่ต่าง ๆ สะอาดเป็นระเบียบและการมีป้ายบอกจุดบริการ การแนะนำขั้นตอนที่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจมีความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ทุกด้าน มีความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวัง

นิภารัตน์ อุเงิน และชิมโสณ วิสิฐนิธิธิกา (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบางปะกอก 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการจำนวน 400 คน จากผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเพศหญิง อายุน้อยกว่า 30 ปี อาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน คุณภาพการบริการอยู่ที่ศทางเชิงบวก

อัจฉรา ชันใน (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการ เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน และเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน จากการศึกษาพบว่าความ

คาดหวังคุณภาพการบริการมีความคาดหวังคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความ เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับมากจามลำดับ การรับรู้คุณภาพด้านความเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับ มาก รองลงมาคือความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ความน่าเชื่อถือไว้วางใจและ การตอบสนองตามลำดับ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยด้านพื้นที่

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค (Overbrook hospital) สังกัดมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1903 โดยนายวิลเลียม เอ. บริกส์ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลบริเวณริมฝั่งน้ำแม่กก เลขที่ 17 ถนนสิงห์ไคล ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย บนเนื้อที่ประมาณ 17 ไร่สามารถรองรับจำนวนผู้ป่วยเตียง 246 เตียง บริหารงานโดยนายแพทย์วิฑูรย์ ยงเมธาวุฒิ ในตำแหน่งผู้อำนวยการ โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊คเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน JCI (Joint Commission International) ซึ่งเป็นสถาบันของสหรัฐอเมริกาที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลและมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) เป็นกลไกประเมินเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา ภายในของโรงพยาบาล

ขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา

ศึกษาข้อมูลด้านความต้องการคุณภาพการบริการของผู้ที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค (Overbrook hospital) เพื่อศึกษาบริบทมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลเอกชนและเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยในทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน

ขอบเขตการวิจัยระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่เก็บรวบรวมข้อมูล จนถึงการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ใช้ระยะเวลาตั้งแต่ สิงหาคม พ.ศ. 2563 – ธันวาคม พ.ศ. 2563

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือผู้รับบริการด้านสุขภาพแผนกผู้ป่วยใน

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) คือผู้รับบริการด้านสุขภาพแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนที่มีสัญชาติ ไทย ลาว เมียนมา และจีน

ประชากรเข้าถึง (Accessible Population) คือผู้รับบริการด้านสุขภาพแผนกผู้ป่วย

อายุรกรรมพิเศษเดี่ยว (PR6) โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากประชากรเข้าถึงคือ ผู้รับบริการด้านสุขภาพแผนกผู้ป่วยอายุรกรรมพิเศษเดี่ยว (PR6) โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงรายโดยเลือกผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ทั้งหมด จำนวน 16 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ผู้ศึกษาใช้สำหรับศึกษา คือ การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างข้อคำถามขึ้นเองโดยการศึกษาประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ โดยสร้างและออกแบบข้อคำถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์จำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ, เพศ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ที่อยู่ (ภูมิลำเนา), ศาสนา, อาชีพ, รายได้, สิทธิการรักษา, จำนวนเข้ารับการรักษา และสาเหตุการเลือกโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการของคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงราย จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ (1) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) (2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (3) การตอบสนอง (Responsiveness) (4) ความเชื่อมั่น (Assurance) และ (5) ความเอาใจใส่ (Empathy)

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงราย โดยจะนำแบบสอบถามข้อมูลทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 16 คน ที่เคยใช้บริการที่โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการด้านสุขภาพแผนกผู้ป่วยอายุรกรรมพิเศษเดี่ยว (PR6) โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย

1. ผู้ให้บริการ หมายถึง หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย จำนวน 1 คน ที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้บริการผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้ให้บริการของโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย นาง พัชรินทร์ ผาทอง ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลมากที่สุด เป็นผู้ทำให้การบริการ การดูแล จัดการ

และควบคุมสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่เข้ารับบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเป็นอย่างมาก

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการด้านสุขภาพแผนกผู้ป่วยอายุรกรรมพิเศษเดี่ยว (PR6) โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย ที่ได้เข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลจำนวน 16 คน โดยมีผู้เข้าร่วมการศึกษามีเกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Inclusion criteria) โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกผู้ที่ตอบสนองแบบสัมภาษณ์ ซึ่งจะต้องเป็นผู้รับบริการสุขภาพหรือนุคคลในครอบครัว, ญาติ, ผู้ดูแลของผู้รับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 18-65 ปี และมีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในประเทศไทย ลาว เวียดนาม และจีน

เมื่อพิจารณาจากการเลือกผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในส่วนของผู้ใช้บริการนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นผู้รับบริการด้านสุขภาพแผนกผู้ป่วยอายุรกรรมพิเศษเดี่ยว (PR6) โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย เนื่องจากผู้รับบริการเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลักและข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสัมภาษณ์เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการรับรู้ การคาดหวัง และความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการด้านสุขภาพที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ได้อย่างชัดเจนมากที่สุด และยังทำให้เห็นถึงมุมมองของผู้รับบริการโดยตรง

บริบทของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการถึงโครงสร้างการบริหาร โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค พบว่าโครงสร้างการบริหาร แบบองค์การแบบเน้นหน้าที่ (Functional Organization Chart) จัดโครงสร้างตามหน้าที่ที่ ดูแลผู้ป่วยแต่ละสาขาโรคและเพื่อให้การศึกษาคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค มีความครบถ้วน และให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ผู้วิจัยได้ถามคำถามผู้ให้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. นโยบายลักษณะของการบริการของโรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค

นโยบายการให้บริการของโรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย ในมุมมองของผู้ให้บริการนั้น มุ่งเน้นไปที่ข้อกำหนดและข้อบังคับให้บริการผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม โดยยึดเอาหลักการบริการอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานเป็นสำคัญ

2. มาตรการในการให้บริการของโรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค

โรงพยาบาลดำเนินการภายใต้มาตรฐาน HA และ JCI ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวมีความแตกต่างกัน โดยมาตรฐาน HA เป็นมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ซึ่งจะเน้นประเมินครอบคลุมทุกด้านการบริหารโรงพยาบาล ในขณะที่มาตรฐาน JCI เป็นมาตรฐานเพื่อประเมินความเชื่อมั่นของโรงพยาบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ชาวต่างชาติ

ด้วยเหตุนี้เพื่อให้ทราบถึงภาพรวมของการประเมินคุณภาพการบริการให้ชัดเจน และตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ทฤษฎี SERVQUAL ในการสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงรายต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการถึงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า รูปแบบที่เป็นรูปธรรมของโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย ได้แก่กำหนดนโยบายด้านสิ่งก่อสร้าง โครงสร้างของโรงพยาบาลให้ปลอดภัยสอดคล้องกับความสวยงามได้ถูกต้องตาม มาตรฐาน เช่น กำหนดให้มียุทธศาสตร์ความปลอดภัยในการป้องกันผู้ป่วยพลัดตกตึก สร้างระบบการกั้นแยก (Fire Compartment) เพื่อป้องกันเมื่อเกิดไฟไหม้ หรือ โครงสร้างตึกที่แข็งแรง ด้านเครื่องมือแพทย์ มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

2.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการถึงด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่ามาตรการด้านนี้ทางโรงพยาบาลจะเน้นในเรื่อง การขอรับรองคุณภาพมาตรฐานจากสถาบันต่างๆ เพื่อสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจประชาชน และมีแผนยุทธศาสตร์ ในการส่งเสริมให้วิชาชีพต่างๆ ขอรับรองคุณภาพ มาตรฐานจากสถาบันที่เกี่ยวข้องของแต่ละวิชาชีพ

2.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการถึงด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่ามีมาตรการในการตอบสนองลูกค้าโดยกำหนดให้มีการ แบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้าภายนอก (ให้แก่ผู้รับบริการ ตัวแทนประกัน บริษัทลูกค้า) และลูกค้าภายใน (ให้แก่พนักงานในโรงพยาบาล) ทางโรงพยาบาลกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจทั้งลูกค้า ภายในและลูกค้าภายนอก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข ตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ อย่าง เหมาะสมภายในนโยบายของโรงพยาบาล

2.4 ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อลูกค้า

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการถึงด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า ทางโรงพยาบาลมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนี้

กลยุทธ์ด้านการเข้าถึง

สร้างช่องทางให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย โดยแต่ละช่องทางจะมีพนักงานที่สามารถตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้ รวมทั้งสามารถช่วยลูกค้าในการแก้ไขปัญหา ด้านการ

บริการและการรักษาพยาบาลในหลาย ๆ ช่องทางไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ หรือ โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook เป็นต้น หรือแม้กระทั่งสร้างเบอร์สายตรงที่สามารถร้องเรียนไปยังผู้อำนวยการได้

กลยุทธ์ด้านความโปร่งใส

ด้านสิทธิผู้ป่วยกำหนดนโยบายในการให้ข้อมูลก่อนรับเป็นผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน กรณีผู้ป่วยในจะแจ้งประมาณค่าใช้จ่ายคร่าว ๆ ให้ผู้รับบริการ

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการถึงด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า ทางโรงพยาบาลมีการกำหนดกลยุทธ์ ดังนี้

ก. ติดตามความพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอด้วยวิธีการง่าย ๆ ไม่ว่าจะเป็นการโทรศัพท์รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ เป็นต้น

ข. รับฟังลูกค้าโดยกำหนดนโยบายให้ทำตามเสียงของลูกค้า (Customer Voice)

ค. กำหนดนโยบาย CSR เพื่อมีส่วนร่วมในสังคม เพื่อการเข้าถึงลูกค้ากลุ่ม ต่าง ๆ

ง. กำหนดนโยบาย CEM CRM ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการทำ CEM CRM เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ ของตนเอง

ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ที่เข้ารับบริการโรงพยาบาล โอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงราย

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้เลือกมานั้น เป็นผู้เข้ารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลเอกชนนั้นมีจำนวน 19 คน โดยเป็น เพศชายจำนวน 6 คนและเพศหญิง 13 คน จากแบบสัมภาษณ์พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เป็นผู้ที่มิใช่มีอายุไม่เกิน 30 ปีมีจำนวน 5 คน อายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 3 คน อายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 1 คน และอายุอื่น ๆ ซึ่งเป็นผู้ที่อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 10 คน ในส่วนของเชื้อชาติผู้ที่ทำแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่จะเป็นคนเชื้อชาติเมียนมา จำนวน 6 คน รองลงมาจะเป็นเชื้อชาติไทย จำนวน 5 คน เชื้อชาติลาวจำนวน 2 คน และจีนจำนวน 3 คน โดยภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 7 คน เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ที่ประเทศไทย รองลงมาคือผู้มีภูมิลำเนาอยู่ที่ประเทศเมียนมา จำนวน 6 คน คิดเป็น รองลงมาคือผู้มีภูมิลำเนาอยู่ประเทศลาว จำนวน 2 คน และเป็นผู้ที่มิใช่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จีนจำนวน 1 คน โดยอาชีพของผู้ที่ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบอาชีพ แม่บ้าน จำนวน 4 คน ประกอบอาชีพข้าราชการจำนวน 3 คน อาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน รับจ้างทั่วไป จำนวน 2 คน อาชีพเกษตรกร จำนวน 3 คน และอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 3 คน รายได้ของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 5 คน ผู้มีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 6 คน รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ 20,001-30,000 จำนวน 3 คน ผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 จำนวน 1 คน ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 50,000 จำนวน 1 คน และ ผู้ที่ไม่มีรายได้ จำนวน 2 คน สิทธิการรักษาของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ชำระค่ารักษาด้วยตนเอง

จำนวน 11 คน และรองมาคือ ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ จำนวน 5 คน ในของความถี่ในการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ความถี่ในการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ผู้ตอบสัมภาษณ์จะเข้ารับบริการจำนวน 1-2 ครั้ง/ปี จำนวน 2 คน จำนวน 2-3 ครั้ง/ปี จำนวน 10 คน และมากกว่า 4 ครั้ง/ปี จำนวน 3 คน ซึ่งนี้เป็นผลจากการศึกษาในสวนที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถาม

ความต้องการของคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงราย

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles)

จากการสัมภาษณ์ของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ผู้วิจัยสามารถสรุปด้าน สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ได้ว่า มีความพร้อมที่จะสามารถตอบสนองต่อการบริการที่ดีให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลได้เป็นอย่างดีทั้งในด้านพื้นที่ที่มีความกว้างขวาง สะดวกสบาย การเดินทางที่สะดวก และการรักษาความปลอดภัยที่มีความเชื่อถือได้ และถ้าทางโรงพยาบาลสามารถรักษาคุณภาพการบริการและมีการพัฒนาต่อไปอีก โรงพยาบาลเอกชนจะยิ่งเป็นที่ต้องการมากขึ้นสำหรับผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการในอนาคต

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

จากการสัมภาษณ์ของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ผู้วิจัยสามารถสรุปด้าน ความน่าเชื่อถือของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ได้ว่าโรงพยาบาลมีการให้บริการที่รวดเร็วดี แต่ควรปรับปรุง เรื่องการจัดคิวงานของแพทย์ให้ดีเพื่อไม่ให้ผู้ที่เข้ารับบริการต้องรอนานและควรปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของการให้บริการของแพทย์ให้มีความรวดเร็วแต่ยังคงรักษาคุณภาพในการให้บริการ เพื่อที่จะสามารถรองรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการในอนาคตที่มากขึ้น

3. ความเอาใจใส่ (Empathy)

จากการสัมภาษณ์ของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ผู้วิจัยสามารถสรุปด้าน ความเอาใจใส่ของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ได้ว่า โดยรวมมีการดูแลเอาใจใส่ดูแลผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี ผู้เข้ารับบริการสามารถออกความคิดเห็นเกี่ยวกับความกังวลของอาการป่วยของตนเองได้และมีแพทย์ พยาบาลคอยรับฟังและให้ความแนะนำอย่างดี ถึงแม้จะมีความล่าช้าในการบริการบ้างในบางครั้งแต่ทางโรงพยาบาลก็สามารถปรับปรุงและพัฒนาในส่วนนี้ได้เป็นอย่างดี โดยรวมผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับหนึ่งและทางโรงพยาบาลสามารถเพิ่มระดับของความพึงพอใจนี้ได้ถ้ามีการปรับปรุงในประเด็นที่มีปัญหา

4. การตอบสนอง (Responsiveness)

จากการสัมภาษณ์ของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ผู้วิจัยสามารถสรุปด้านการตอบสนองของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ได้ว่า โดยรวมทำได้ดี มีความรวดเร็ว สะดวกสบาย การอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ก็ทำได้ที่อธิบายทุกขั้นตอนได้อย่างละเอียดและเข้าใจง่าย การติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ก็ทำได้ดีมีความรวดเร็วดี ระยะเวลารอไม่นานทุกอย่างเป็นไปตามที่ผู้เข้ารับบริการคาดหวังไว้ โรงพยาบาลควรรักษาคุณภาพในส่วนนี้ให้ดีและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการรายเก่าและผู้ใช้บริการรายใหม่ที่กำลังจะเข้ามา

5. ความเชื่อมั่น (Assurance)

จากการสัมภาษณ์ของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน ผู้วิจัยสามารถสรุปด้านความเชื่อมั่นของผู้ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ได้ว่า การตอบข้อสงสัยหรือความกังวลใจของผู้เข้ารับบริการของแพทย์และพยาบาลเป็นเรื่องที่แสดงให้เห็นถึงความพร้อมของหน่วยแพทย์และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้การที่ผู้เข้ารับบริการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตนเองนั้นแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและความเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล

การเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยในทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน

ความต้องการของคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย โดยมีการแบ่งความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ 4 เชื้อชาติ ได้แก่ ไทย ลาว เมียนมา และจีน ซึ่งจากการสัมภาษณ์คนไทยส่วนใหญ่พึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาล เช่น พึงพอใจในด้านการบริการที่รวดเร็วในเรื่องของการติดต่อประสานงานหรือดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ในส่วนของคนลาวและคนเมียนมา มีความพึงพอใจในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงพยาบาล และดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาล การเครื่องมือในการรักษา แต่ยังมีส่วนที่บกพร่องเล็กน้อย นั่นคือความล่าช้าในการรักษา ผู้ป่วยบางรายอาจจะรอได้แต่บางรายที่มีเวลาจำกัดอาจส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยได้ ในส่วนของชาวจีนมีความพึงพอใจในอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย สะอาด และมีความปลอดภัยน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังมีแพทย์และพยาบาลคอยให้คำแนะนำอยู่ตลอดการรักษา รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสารที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยชาวจีนได้ ซึ่งเป็นปัญหาในเรื่องของการสื่อสารเป็นปัญหาสำคัญของผู้ป่วยที่ไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ซึ่งจากการตอบแบบสัมภาษณ์ความต้องการที่ผู้เข้ารับบริการคาดหวังที่จะได้รับและสามารถ

สัมผัสได้เมื่อผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพแม้จะมีความล่าช้าบางเล็กน้อยแต่โดยรวมถือว่าการบริการทุกอย่างดีและเป็นไปตามที่ผู้เข้ารับบริการได้คาดหวังไว้ โดยเฉพาะการได้รับคำแนะนำในส่วนของการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพของผู้รับบริการ จากความเห็นของผู้เข้ารับบริการ แพทย์และพยาบาลมีความกระตือรือร้นในการตอบคำถามและข้อสงสัยต่าง ๆ ให้แก่ผู้เข้ารับบริการ และให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในทุก ๆ ขั้นตอนของการรักษาเพื่อที่จะทำให้ผู้เข้ารับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อภิปรายผลของการศึกษา

บริบทมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลเอกชน

โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงรายเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานตามนโยบายของมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปีค.ศ. 1903 เป็นโรงพยาบาลในเครือมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ด้วยพันธกิจที่ว่า จะประกาศพระกิตติคุณของพระเจ้าโดยการรักษาพยาบาลประชาชนทุกคนขึ้นอย่างมีคุณภาพโดยไม่เลือกชาติ ศาสนาและเศรษฐกิจ โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงรายมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นโรงพยาบาลตติยภูมิที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจ เมื่อมีปัญหาทางด้านสุขภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ ให้มีมาตรฐาน และคุณภาพเป็นที่ยอมรับในสังคม ในการให้บริการสุขภาพแก่บุคคลทั่วไป ทั้งด้านการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพ

นโยบายการบริหารงานของโรงพยาบาล โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงรายคือพัฒนาโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงรายให้มีมาตรฐานและคุณภาพเป็นที่ยอมรับในสังคม และเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการสุขภาพแก่บุคคลทั่วไปซึ่งประกอบด้วยการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพ, การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพ โดยมีกลยุทธ์หลัก ได้แก่ (1) ประกาศพระกิตติคุณโดยตรง-โดยอ้อม (2) การพัฒนาและธำรงรักษาพนักงาน (3) การพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาล (4) การพัฒนาเทคโนโลยีทางการแพทย์ (5) การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจสูงสุด

ซึ่งนโยบายบริหารงาน จะกำหนดโดยฝ่ายการได้ออกนโยบายให้ครอบคลุม ทั้ง นโยบายของโรงพยาบาล นโยบายของสภาการ พยาบาล นโยบายของ HA, JCI และมาตรฐานวิชาชีพ รวมถึงครอบคลุมจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล โดยมีโครงสร้างการบริหาร แบบ Functional Organization chart จัดโครงสร้างตามหน้าที่ที่ ดูแลผู้ป่วยแต่ละสาขาโรค

ความต้องการการบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน

จากการศึกษาถึงความต้องการของคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงราย: กรณีศึกษาผู้ป่วยจากประเทศไทย ลาว และเมียนมา สามารถแบ่งความต้องการออกเป็น 5 ด้าน รายละเอียด ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

ลักษณะความสะดวกสบายทางกายภาพ ได้แก่ เครื่องมือ/อุปกรณ์ บุคลิกภาพ/พฤติกรรมกรให้บริการของบุคลากร และอุปกรณ์ในการสื่อสาร ซึ่งผู้ที่เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงรายมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ว่าการเดินทางมีความสะดวกสบาย มีความพร้อมทั้งในด้านการบริการที่จอดรถที่เพียงพอ มีการรักษาความปลอดภัยในด้านของทรัพย์สินของผู้ที่เข้ารับบริการ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์ที่ดูทันสมัย สะอาด ปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย มีความพร้อมที่จะสามารถตอบสนองต่อการบริการที่ดีให้กับผู้ที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลได้เป็นอย่างดีทั้งในด้านพื้นที่ที่มีความกว้างขวาง สะดวกสบาย การเดินทางที่สะดวก และการรักษาความปลอดภัยที่มีความเชื่อถือได้ และถ้าทางโรงพยาบาลสามารถรักษาคุณภาพการบริการและมีการพัฒนาต่อไปอีก โรงพยาบาลเอกชนจะยิ่งเป็นที่ต้องการมากขึ้นสำหรับผู้ที่คิดจะเข้ารับบริการในอนาคต

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญา มีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ใช้ จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงรายมีความน่าเชื่อถือต่อคุณภาพการให้บริการ การบริการมีความรวดเร็วและตรงต่อเวลาตามที่ได้แจ้งไว้ แต่ในบางกรณีที่มีผู้เข้ารับบริการได้รับความล่าช้าในการบริการเนื่องจากแพทย์ผู้ให้บริการมีธุระกับผู้เข้ารับบริการรายอื่น แพทย์และพยาบาลมีความน่าเชื่อถือได้ความรู้ได้อย่างละเอียดและมีการแนะนำให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีทั้งแนะนำในเรื่องของรูปแบบการรักษา หรือแม้แต่ห้องพักรักษาที่มีความเหมาะสมต่อผู้ที่เข้ารับการรักษา แพทย์และพยาบาลมีการรับฟังความคิดเห็นผู้เข้ารับบริการอย่างตั้งใจและมีการปฏิบัติต่อผู้ที่เข้ารับการรักษาด้วยความเคารพและให้เกียรติ

3. ความเอาใจใส่ (Empathy)

ได้แก่ ความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการแต่ละคน รวมทั้งความเอาใจใส่ดูแลแต่ละแผนกให้แก่ผู้ใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ

จากการการศึกษาพบว่า แผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงรายมีความใส่ใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ว่า พยาบาลมีการดูแลเอาใจใส่ที่ดี แต่ในบางครั้งเมื่อผู้เข้ารับบริการต้องการความช่วยเหลือจากพยาบาลก็เกิดความล่าช้าบ้างในบางครั้ง ส่วนในเรื่องลักษณะด้านพฤติกรรมของพนักงาน พยาบาล และแพทย์โดยภาพรวมให้บริการที่ดี ผู้เข้ารับบริการสามารถพูดคุยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอาการป่วยของตนเองได้อย่างอิสระ กิริยามารยาท บุคลิกของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับที่ดี

4. การตอบสนอง (Responsiveness)

ได้แก่ ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าและความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงรายมีการตอบสนองต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ว่า เจ้าหน้าที่ได้มีการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการตั้งแต่ในครั้งแรกที่เข้าไปรับบริการ โดยการอธิบายขั้นตอนทุกอย่างอย่างละเอียดและเข้าใจง่าย การติดต่อหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการโดยรวมเป็นไปตามที่ผู้เข้ารับบริการคาดหวังไว้

5. ความเชื่อมั่น (Assurance)

ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งความสุภาพอ่อนน้อมและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ใช้ว่าจะได้รับบริการที่ดี

การเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยในทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน

ความต้องการของคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย โดยมีการแบ่งความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ 4 เชื้อชาติ ได้แก่ ไทย ลาว เมียนมา และจีน ซึ่งจากการสัมภาษณ์คนไทยส่วนใหญ่พึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลในหลายๆ ส่วน แต่ยังมีส่วนที่บกพร่องเล็กน้อย นั่นคือความล่าช้าในการรักษา ผู้ป่วยบางรายอาจจะรอได้แต่บางรายที่มีเวลาจำกัดอาจส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยได้ ในส่วนของชาวจีนมีความพึงพอใจในอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ดูทันสมัย สะอาด และมีความปลอดภัยน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังมีแพทย์และพยาบาลคอยให้คำแนะนำอยู่ตลอดการรักษา รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสารที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยชาวจีนได้ ซึ่งเป็นปัญหาในเรื่องของการสื่อสารเป็นปัญหาสำคัญของผู้ป่วยที่ไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ จากความเห็นของผู้เข้ารับบริการแพทย์และพยาบาลมีความ

กระตือรือร้นในการตอบคำถามและข้อสงสัยต่าง ๆ ให้แก่ผู้เข้ารับบริการและให้ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในทุก ๆ ขั้นตอนของการรักษาเพื่อที่จะทำให้ผู้เข้ารับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

จากการศึกษาพบว่าแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงรายมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงราย ว่า แพทย์และพยาบาลมีความพร้อมในการตอบคำถามทุกข้อสงสัยและข้อกังวลใจของผู้ที่เข้ารับบริการ โดยที่ผู้เข้ารับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตนเองเสมอ

จากงานวิจัยที่กล่าวถึงของ รตนพร บุรีประเสริฐ (2550) พบว่ามีความเหมือนกันในด้านการรับรู้และความต้องการการบริการ โดยผู้ที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีความพึงพอใจมากในเรื่องสภาพแวดล้อม การจัดสถานที่ พื้นที่ให้บริการ ความสะอาดของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ครบถ้วน อีกทั้งผู้ที่เข้ามาใช้บริการรับรู้ถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีการดูแลเอาใจใส่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงราย: กรณีศึกษาผู้ป่วยประเทศไทยลาว เมียนมา และจีน โดยผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊คส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยที่ยินยอมจ่ายเพื่อให้ทางโรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด ทั้งในด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การทำงานที่รวดเร็ว การรักษาที่มีคุณภาพ และการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ และบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งถ้าโรงพยาบาลสามารถรักษาระดับคุณภาพการบริการที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ไปอย่างสม่ำเสมอก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงรายควรให้ความสำคัญด้านการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ให้มีความพร้อมในการบริการให้มากที่สุด เพื่อไม่ให้เกิดการล่าช้าในการตรวจรักษาผู้เข้ารับบริการ

2. การให้บริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค จังหวัดเชียงรายบางครั้งยังมีความล่าช้า ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจน้อย ดังนั้นการดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 1 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาล โอเวอร์ริบรู๊ค
จังหวัดเชียงราย และแนวทางการนำไปใช้

การประเมินคุณภาพ	ระยะสั้น 3-6 เดือน	ระยะยาว 1-3 ปี
1. ความเป็นรูปธรรม ของการให้บริการ	เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน โรงพยาบาล เช่น สถานที่จอดรถ/ การดูแลรักษาความปลอดภัยของ ทรัพย์สินของผู้ที่เข้าใช้บริการ ให้ เพิ่มมากขึ้น	ปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือทางการแพทย์ ภายในโรงพยาบาลให้มีความสะอาด และทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อเพิ่ม คุณภาพบริการอยู่ในระดับสากล
2. ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ	การบริหารโรงพยาบาลของผู้บริหาร และผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง เช่น หัวหน้า ฝ่ายพยาบาล ต้องมีวิสัยทัศน์และมี นโยบายที่ชัดเจน ไม่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของผู้ที่เข้ามาใช้ บริการ	นโยบาย ขั้นตอนปฏิบัติงานที่มี ความเป็นรูปธรรมและมีแนวทาง เป็นไปในทางเดียวกัน ไม่เปลี่ยนแปลง ตามยุคสมัยของผู้บริหารและผู้ เกี่ยวข้องที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิด ความเชื่อมั่นในโรงพยาบาลมากขึ้น
3. การสร้างความ เชื่อมั่นต่อ ผู้ให้บริการ	แนวทางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน การให้ คำแนะนำของแพทย์ที่มีความ เชี่ยวชาญ เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มความ เชื่อมั่นให้แก่ผู้เข้ามาใช้บริการให้เพิ่ม มากขึ้น	การสร้างความสัมพันธ์ สร้าง ความรู้สึกรักให้กับผู้ให้บริการ การสร้างความเชื่อมั่นในการ ให้บริการของแพทย์และพยาบาลให้ มีทิศทางเดียวกันให้เป็นไปตาม นโยบายของโรงพยาบาล เพื่อเพิ่ม มาตรฐาน และความชัดเจนของ โรงพยาบาลให้มีทิศทางเดียวกัน
4. การตอบสนอง ความต้องการ	เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ของ โรงพยาบาล ให้มีความกระตือรือร้น มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เน้นสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานกับผู้ให้บริการ ให้มีความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนและ ส่งเสริมพัฒนาให้มีการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อบุคลากรที่มี คุณภาพ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

การประเมินคุณภาพ	ระยะสั้น 3-6 เดือน	ระยะยาว 1-3 ปี
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และความเต็มใจในการให้บริการ รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	แพทย์ พยาบาลและบุคลากรทุกคน ควร สาน สัม พัน ธ์ กั บ ผู้ใช้บริการ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหาร หรือ ป ฏิ บั ดิ ง า น ก าย ใน โรงพยาบาล เพื่อที่จะสามารถเรียนรู้ รับรู้ถึงพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้บริการ



รายการอ้างอิง

- กนกพร ลีลาเทพินทร์, พัชญา มาลีศรี และปรารถนา ปุณณกิติเกษม. (2554). การประเมินคุณภาพระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*, 34(4), 443-456.
- กิตติมา ยุทธวงศ์ (2555). *คุณภาพในการรักษาพยาบาลที่ดี*. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2562, จาก <http://www.prema.or.th/www/en/radio/10.php>
- งานของโรงพยาบาล. (2560). *งานของโรงพยาบาล*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2562, จาก http://www.stou.ac.th/thai/grad_stdy/schools/shs/doc/no1/no1-3.doc
- จารุณี ดาวิงปา และมณีรัตน์ ภาครูป. (2560). คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 11(2), 215-226.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*, 7(1), 105-146.
- ณัฐพล วุฒิรักขจร. (2560). *ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2562, จาก <https://www.gsb.or.th/getattachment>
- ณิชา วงศ์สุดาล และสุวิวัฒนา ตุงสวัสดิ์. (2561). *ภาพลักษณ์องค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดนครราชสีมา*. ในรายงานการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 2 Graduate school Conference 2018, (329-337). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- นิภารัตน์ อุเงิน และชินโสณ วิสิฐนธิกิจ. (2563). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบางปะกอก 9. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 14(1), 210-220.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี
- พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2556). ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล. *Veridian E-Journal, SU*, 6(1), 573-592.

- พัชร อิมอาบ. (2553). *คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเจียว*.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป).
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ
- พลสุข นิลกิจสรานนท์. (2561). *ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2562, จาก
<https://www.krungsri.com/bank/getmedia>
- รตนพร บุรีประเสริฐ. (2550). *คุณภาพการบริการ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง:กรณีศึกษาผู้ป่วย
นอกนรีเวชกรรม*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารทั่วไป.
มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี
- โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค. (2563). *ประวัติโรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2562,
จาก <https://www.overbrook-hospital.com>
- ลัดดาวัลย์ พุทธรักษา, อารีรัตน์ ขำอยู่ และฉิมหิ์จุฑา ชัยเสนา ดาลาส. (2560). *แนวทางการประเมิน
สภาวะสุขภาพตามมิติทางวัฒนธรรม ของผู้รับบริการข้ามวัฒนธรรม มุมมองของ
ผู้เชี่ยวชาญ*. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข*, 17(1), 37-47.
- วรธิดา รัตนไค้. (2559). *การประยุกต์ใช้แนวความคิดแบบสิ้นมาปรับปรุงกระบวนการท างานของ
แผนกบัญชี กรณีศึกษาของบริษัท เอ็มเอ็มทีเอช เอ็นจิ้น จำกัด จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร. มหาวิทยาลัยบูรพา,
ชลบุรี.
- วรรณลภย์ สุริยะ โยชิน และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ. (2559). *อิทธิพลของโครงสร้างองค์กรต่อผลการ
ปฏิบัติงานตามคุณลักษณะขององค์กรเชิงนวัตกรรม*. *วารสารสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 19, 200 – 217.
- วันเพ็ญ สุภตระกฤ, อภิญา ศักดาศิริรัตน์ และดรุชา รัตนดำรงอักษร. (2559) *แนวทางการพัฒนา
คุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยแผนกโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่*.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 10(4), 234-247.
- วาปี ครอบวิริยะภาพ และสุชาดา รัชชกุล. (2558) *คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร*. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 16(2), 97-105.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). *คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัด
ปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

- สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (2551). การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลเพื่อความคุ้มค่า คุ่มทุน. ใน จินนระรัตน์ ศรีภักทรภิญโญ และอัมภา ศรารักษ์ (บ.ก.), *การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลเพื่อความคุ้มค่า คุ่มทุน* (พิมพ์ครั้งที่ 1, หน้า 1-56). กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- อัจฉรา ชันใจ. (2558). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่
- AlBorie, H. M., & Damanhour, A. M. S. (2013). *Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis*. *International journal of health care quality assurance*. Retrived July 25, 2019, from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09526861311288613/full/html>
- Altuntas, S., Dereli, T., & Yilmaz, M. K. (2012). Multi-criteria decision making methods based weighted SERVQUAL scales to measure perceived service quality in hospitals: A case study from Turkey. *Total Quality Management & Business Excellence*, 23(11-12), 1379-1395.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Marketing: An Introduction*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Li, M., Lowrie, D. B., Huang, C. Y., Lu, X. C., . . . Zhao, P. (2015). Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*, 5(6), 497-504.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Cambridge, MA: Journal of Marketing.
- Urait, W. (2019). Quality of Service of Health Care Personnel Affecting the Decision to Use Private Hospital Services in Nakhon Sawan Province. *Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University*, 2(1), 107-119.
- Yousapronpaiboon, K., & Johnson, W. C. (2013). Out-patient service quality perceptions in private Thai hospitals. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2).
- Zarei, A., Arab, M., Froushani, A. R., Rashidian, A., & Tabatabaei, S. M. G. (2012). Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective. *BMC health services research*, 12(1), 31.

Ziethaml V. A., Parasuraman A., & Berry L. L. (1990). 5 มิติคุณภาพบริการ. Retrived July 25, 2019, from <https://www.impressionconsult.com>

