

ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

Inpatient Satisfaction Towards Service Quality of Chiangmai-Ram Hospital

จรรยาลักษณ์ ปทุมมาสุต^{*} และเชมกร ไชยประสิทธิ์^{**}

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วย จำนวน 400 ราย การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนแบบโควตา (Quota Sampling) ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในชาวไทยของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นญาติผู้ป่วย และเป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 40,000 บาท สิทธิในการรักษา คือ ประกันชีวิต จำนวนครั้งในการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อปี คือ 1-2 ครั้ง และเหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามคือ แพทย์เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ

ผลการศึกษาด้านความสำคัญของปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญในการดูแลเป็นอย่างดี ด้านการตอบสนอง ได้แก่ แพทย์และบุคลากรมีความเต็มใจให้การช่วยเหลือ และโรงพยาบาลมีความพร้อมใช้ด้านเครื่องมือทางการแพทย์ในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถทำให้ท่านเชื่อมั่นเมื่อเข้ารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้แก่ แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาคแพทย์และบุคลากรแสดงความจริงใจในการให้บริการแพทย์และบุคลากรรู้และเข้าใจความต้องการและให้การดูแลได้เป็นอย่างดี

ในด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยในแต่ละด้านของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญในการดูแลเป็นอย่างดี ด้านการตอบสนอง ได้แก่ แพทย์และบุคลากรมีความเต็มใจให้การช่วยเหลือ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ได้แก่ แพทย์มีความรู้ความสามารถทำให้เชื่อมั่นเมื่อเข้ารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้แก่ แพทย์และบุคลากรแสดงความจริงใจในการให้บริการ

^{*} นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

^{**} อาจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค IPA (Important-Performance Analysis: IPA) พบว่า ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ พยาบาลมีความรู้ความสามารถในการดูแลเป็นอย่างดี ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep up the good Work) ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ABSTRACT

This independent study aimed to examine inpatient satisfaction towards service quality of Chiangmai-Ram hospital. Samples of this study were identified, accordingly the quota sampling method, to 400 Thai inpatients of Chiangmai-Ram hospital or their relatives. Data obtained were analyzed by the descriptive statistics namely frequency, percentage, and mean.

The findings presented that most respondents were inpatient's relatives. They were married female in the age of 31-40 years old and graduated in bachelor's degree. They were self-employed and earned monthly income at the amount of 20,001-40,000 Baht. Right to medical care that the inpatients had was from health insurance scheme. Frequency of being admitted in the Inpatient Department, Chiangmai-Ram hospital was 1-2 times per year. Reason of choosing Chiangmai Ram hospital was the availability of specialists.

Results of the study on the importance of service quality components indicated that the respondents rated the highest importance to component in each aspect of service quality as follows. In reliability aspect, the highest importance was given to proficiency, experience, and competency of doctors in providing good medical care service to the patients. In responsiveness aspect, the highest importance was given to full-will of doctors and other staff to provide assistance to the patients and readiness of medical devices to serve the patients. In assurance aspect, the highest importance was given to proficiency of doctors that could assure the patients to have good medical services. In tangible aspect, the highest importance was given to availability of modern medical tools and devices. In empathy aspect, the highest importance was given to equality of attention that doctors and staff pay to the patients, sincerity of doctors and staff to serve medical care to the patients, and the staff who recognized and understood on the need of patient and well respond to it.

Results of the study on inpatient's satisfaction indicated that the respondents rated the highest satisfaction to component in each aspect of service quality as follows. In reliability aspect, the highest satisfaction was given to proficiency, experience, and competency of doctors in providing good medical care service to the patients. In responsiveness, the highest satisfaction was given to full-will of doctors and other staff to provide assistance to the patients. In assurance aspect, the highest satisfaction was given to proficiency of doctors that could assure the patients to have good medical services. In tangible aspect, the highest satisfaction was given to availability of modern medical tools and devices. In empathy aspect, the highest importance was given to sincerity of doctors and staff to serve medical care to the patients.

According the Important-Performance Analysis: IPA, the results suggested that the component in Quadrant A, which required an urgent improvement, was proficiency of nurse in providing medical service to the patients. In the meanwhile, components in Quadrant B (keep up the good work) were listed in responsiveness, assurance, and empathy aspects.

บทนำ

ปัจจุบัน ธุรกิจบริการทางการแพทย์หรือธุรกิจสถานพยาบาลเอกชนจังหวัดเชียงใหม่ มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นจากการสำรวจของสำนักมาตรฐานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า จำนวนเตียงผู้ป่วยที่ขึ้นทะเบียนของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ณ สิ้นปี 2557 มีจำนวน 1,654 เตียง เพิ่มขึ้นจากปี 2556 จำนวน 110 เตียง เนื่องจากมีการเพิ่มจำนวนเตียงรับผู้ป่วย โดยโรงพยาบาลแมคคอร์มิคเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาดใหญ่ที่สุดมีจำนวน 400 เตียง รองลงมาคือโรงพยาบาลเชียงใหม่รามมีจำนวน 220 เตียง และโรงพยาบาลลานนา มีจำนวน 180 เตียง ในเดือนกรกฎาคม 2557 โรงพยาบาลกรุงเทพเชียงใหม่ ได้เปิดเพิ่มอีก 1 แห่ง ซึ่งมีจำนวนเตียงบริการ 180 เตียง อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากการรวมกิจการระหว่างโรงพยาบาลลานนาและโรงพยาบาลในกลุ่มเชียงใหม่ รวม ก็ถือว่ามีจำนวนเตียงที่สามารถรองรับผู้ป่วยได้จำนวนมาก (ข้อมูลแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 2557, 2557: แฟ้มข้อมูล)

เมื่อธุรกิจสถานพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว การแข่งขันเพื่อหาข้อได้เปรียบในการให้บริการก็มีสูงกลยุทธ์การให้บริการอย่างมีคุณภาพ จึงเป็นวิธีการที่จะทำให้เกิดการสร้างควมแตกต่างจากโรงพยาบาลคู่แข่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน คุณภาพบริการคือหัวใจสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความภักดีกับองค์กร ในขณะที่กระแสการดูแลสุขภาพส่งผลต่อรูปแบบการบริการของโรงพยาบาลที่จะมุ่งตอบสนองความต้องการดูแลสุขภาพที่มากกว่าแค่การรักษาโรครวมถึงการมุ่งสร้างจุดเด่นเพื่อขยายตลาดให้กว้างเฉพาะกลุ่มผู้อาศัยในพื้นที่ใกล้เคียง โรงพยาบาลเอกชนมีแนวโน้มขยายไปตามหัวเมืองต่างจังหวัดมากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีจำนวนและกำลังซื้อมากขึ้น ในขณะที่ตลาดคนใช้ในเมืองกรุงเทพมหานคร อาจจะขยายตัวได้ยากจากการแข่งขันที่สูงขึ้น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนนคือกลุ่มโรงพยาบาลที่มีเครือข่ายและการรวมกลุ่มขนาดใหญ่อยู่แล้ว มีการขยายการลงทุนไปยังจังหวัดสำคัญต่างๆ ธุรกิจโรงพยาบาลต้องเผชิญการแข่งขันที่สูงขึ้น โรงพยาบาลมีการปรับปรุงบริการทั้งในเรื่องการรักษาพยาบาลและการบริการที่ดีกว่าในรูปแบบคล้ายกับโรงแรม 5 ดาว นอกจากนี้ ด้วยแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงจากการรักษาไปสู่การดูแลสุขภาพมากขึ้น เชื่อว่าจะส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนให้ความสำคัญกับกระแสดังกล่าวมากขึ้นจากเดิมที่บริการหลักคือการรักษาอาการป่วย สิ่งที่ยังชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มดังกล่าวสามารถสังเกตได้จากการที่โรงพยาบาลเอกชนต่างๆ แข่งขันกันจัดทำแพ็คเกจการบริการต่างๆ ออกมามากขึ้น โดยเฉพาะด้านการตรวจร่างกายที่มีทางเลือกที่หลากหลายมากกับผู้ให้บริการด้านสุขภาพ โรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่งต้องสร้างจุดเด่นขึ้นมาเพื่อขยายตลาดให้กว้างมากขึ้น โดยเฉพาะการเน้นความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านเพื่อตอบสนองพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่นอกจากจะคาดหวังกับคุณภาพของบริการเพิ่มขึ้นแล้ว ยังมีความต้องการที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือการขยายบริการการแพทย์เฉพาะทางนอกเวลาปกติมากขึ้น (ข้อมูลธุรกิจบริการสุขภาพไทย, ม.ป.ป.)

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีขนาด 220 เตียง ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่ ปี 2536 มีพื้นที่ดูแลสุขภาพประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดในภาคเหนือ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบได้แก่การให้บริการสาธารณสุขในระดับตติยภูมิ (Tertiary Medical Care) โดยให้บริการทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพการป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพรวมทั้งการให้บริการแก่ผู้ป่วยที่ต้องการแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง ซึ่งส่งต่อมาจากโรงพยาบาลในเครือ หรือโรงพยาบาลทั่วไป ทั้งภาครัฐและเอกชน ให้บริการรักษาพยาบาลแก่กลุ่มผู้ป่วยที่ชำระเงินเอง (Fee for Service) โดยไม่รับกลุ่มเหมาจ่าย (Capitation) อาทิ ประกันสังคมและประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และมาตรฐานโรงพยาบาลนานาชาติของสหรัฐอเมริกา (Joint Commission International Accreditation Standard : JCIA) โดย Joint Commission International ประเทศสหรัฐอเมริกา มีแพทย์ประจำจำนวน 63 คน แพทย์ที่ปรึกษาจำนวน 148 คน และมีพนักงานทั้งหมดจำนวน 903 คน ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพจำนวน 199 คน พนักงานช่วยผู้ป่วยจำนวน 273 คน พนักงานสายบริการทางการแพทย์จำนวน 60 คน (เภสัชกรจำนวน 33 คน นักรังสีเทคนิคจำนวน 8 คน นักเทคนิคการแพทย์ จำนวน 13 คน นักกายภาพบำบัดจำนวน 6 คน) พนักงานสายงานสนับสนุนจำนวน 234 คนและพนักงานสายงานบริการทั่วไปจำนวน 137 คน (ข้อมูลแผนกธุรการและบุคคลปี 2557, 2557: แฟ้มข้อมูล)

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ได้มีการวางแผนการปรับปรุงบริการในภาวะที่เกิดการแข่งขันในปัจจุบันโดยให้ความสำคัญ ทั้งด้านคุณภาพในการบริการและสิ่งแวดล้อมโดยเริ่มมีการปรับปรุงในเดือนพฤศจิกายน ปี 2556 ได้ปรับปรุงโครงสร้างภายในอาคารผู้ป่วยนอกโดยปรับเปลี่ยนรูปลักษณะให้มีความสวยงามและมีความปลอดภัยตามมาตรฐานในปี 2557 ได้ ปรับระบบเวชระเบียนแบบอิเล็กทรอนิกส์และในปี 2558 มีการปรับปรุงแผนกฉุกเฉิน ห้องพักรักษาใน ห้องครัว แผนกโภชนาการ และมีโครงการขยายการบริการโดยการเปิดตึกใหม่เพื่อรองรับการบริการด้านคลินิกแบบผู้ป่วยนอกเพิ่ม รวมถึงเพิ่มการรองรับความสะดวกด้านที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการในพื้นที่ที่สร้างใหม่ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน จากสถิติผลการประเมินตัวชี้วัดด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับรู้ผลงานของโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามพบว่า อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยใน ปี 2555 – 2557 คิดเป็นร้อยละ 72.99 , 74.92 และ 76.10 ตามลำดับซึ่งไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่โรงพยาบาลตั้งไว้ ร้อยละ 80 (รายงานทีมคุ้มครองสายงานโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม, 2557) จากการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ภาพรวมในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีจำนวนผู้ป่วยในปี 2555-2557 มีจำนวน 55,490, 61,161 และ 59,146 รายต่อปีตามลำดับ (ข้อมูลแผนกคอมพิวเตอร์ ปี 2555-2557, 2557: แฟ้มข้อมูล)

จากข้อมูลเบื้องต้น ถึงแม้ว่าแนวโน้มจำนวนผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจ มีแนวโน้มที่ไม่เปลี่ยนแปลงมากในระยะเวลา 3 ปี แต่ยังคงพบว่า จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการทั้งหมดในปี 2555-2557 มีจำนวน 652, 622 และ 620 ครั้ง ตามลำดับ ซึ่งเป็นข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ การบริการพยาบาล สิ่งแวดล้อม และการรอนาน

ด้วยเหตุผลนี้ ผู้ศึกษาเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการในภาวะการแข่งขันระหว่างธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน จึงเห็นว่าการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม” จะทำให้ได้ทราบถึงข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะด้านการบริการที่เป็นปัจจุบันหลังจากที่ได้มีการปรับปรุงการบริการไปแล้วหลายด้าน และเนื่องจากแผนกผู้ป่วยในยังสามารถสร้างรายรับให้กับองค์กรเป็นหลัก จากสถิติรายรับโรงพยาบาลในปี 2555 –

2557 พบว่า มีสัดส่วนรายรับของผู้ป่วยในมีมากกว่ารายรับของผู้ป่วยนอกดังนี้ ปี 2555 มีรายรับ ผู้ป่วยนอก 467.34 ล้านบาท ผู้ป่วยใน 703.21 ล้านบาท ปี 2556 รายรับ ผู้ป่วยนอก 512.25 ล้านบาท ผู้ป่วยใน 806.30 ล้านบาท ปี 2557 รายรับ ผู้ป่วยนอก 552.10 ล้านบาท ผู้ป่วยใน 821.55 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน รายรับแผนกผู้ป่วยนอกต่อแผนกผู้ป่วยในโดยเฉลี่ย 40:60 (ข้อมูลแผนกบัญชี ปี 2555 – 2557) ถึงแม้ว่าทางโรงพยาบาลจะมีการปรับปรุงในด้านต่างๆไปแล้ว การศึกษาดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการธำรงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการผู้ป่วยในมีความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ โดยนำผลจากการศึกษามาใช้ในการปรับปรุง การบริการของโรงพยาบาลให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยในที่มาใช้บริการของ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่แสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลความสำคัญและความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากใช้บริการในแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึงความสามารถในการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามในการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า เป็นการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาในโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอย่างน้อย 6 ชม. หรือ 1 คืน

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนขนาด 350 เตียงเป็นโรงพยาบาลในเครือกลุ่มรามคำแหง ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดบริการตั้งแต่ปี 2536 ซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการสาธารณสุขด้านการส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสมรรถภาพ การรักษาพยาบาล และการควบคุมป้องกัน ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และมาตรฐาน

โรงพยาบาลนานาชาติของสหรัฐอเมริกา (Joint Commission International Accreditation Standard: JCI) โดย Joint Commission International ประเทศสหรัฐอเมริกา

วิธีการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษานี้ ผู้ศึกษามีความมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ซึ่งประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) รวมถึงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยหรือญาติที่ดูแลผู้ป่วยในระหว่างเข้ารับการรักษาโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำนวน 200 ราย

วิธีการเก็บข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บแบบสอบถามจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เฉพาะที่เป็นชาวไทย จำนวน 400 คนโดยผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย
- 2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ป่วยและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาและสอดคล้องกันกับผู้ที่ได้ทำการศึกษาไว้แล้ว

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นญาติผู้ป่วย ร้อยละ 68.2 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 72.5 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 40.2 สถานภาพสมรส ร้อยละ 70.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.0 มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 49.5 มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 40, 000 บาท ร้อยละ 45.8 ลิขสิทธิ์ในการรักษา คือ ประกันชีวิต ร้อยละ 68.2 จำนวนครั้งในการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาต่อปี คือ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 42.5 เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา คือ แพทย์เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ร้อยละ 74.5

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) ได้แก่ 2) พยาบาลมีความรู้ความสามารถในการดูแลท่านเป็นอย่างดี

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep up the good Work) ได้แก่ 1) แพทย์มีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญในการดูแลท่านเป็นอย่างดี 6) แพทย์และบุคลากรมีความยินดีเข้าไปช่วยเหลือและสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ทันที 8) โรงพยาบาลให้ความมั่นใจว่าจะเก็บข้อมูลและประวัติผู้ป่วยไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอก

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) ได้แก่ 3) ผู้ช่วยผู้ป่วยมีความรู้ความสามารถในการดูแลท่านเป็นอย่างดี 4) เจ้าหน้าที่ทั่วไป (เช่น เจ้าหน้าที่การเงินเจ้าหน้าที่ศูนย์เช็คสิทธิ์) มีความรู้ความสามารถในการดูแลท่านเป็นอย่างดี 5) แพทย์และบุคลากรสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลา 7) โรงพยาบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ใช้ในการทำงานที่สะอาดและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ด้านการตอบสนอง

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep up the good Work) ได้แก่ 1) ผู้ป่วยได้รับการตอบสนองเมื่อขอความช่วยเหลือทันทีและรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างนอนโรงพยาบาล 2) แพทย์และบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 3) แพทย์และบุคลากรมีความเต็มใจให้การช่วยเหลือ

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) ได้แก่ 4) โรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่องและรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep up the good Work) ได้แก่ 1) แพทย์มีความรู้ความสามารถทำให้ท่านเชื่อมั่นเมื่อเข้ารับบริการ 2) พยาบาลมีความรู้ความสามารถทำให้ท่านเชื่อมั่นเมื่อเข้ารับบริการ 3) แพทย์และบุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่ปลอดภัยมีมาตรฐานสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ 4) ท่านมีความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการ 5) ท่านเชื่อมั่นในคุณภาพยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ 6) แพทย์และบุคลากรมีมารยาทและมีความสุภาพต่อการให้บริการ 7) แพทย์และบุคลากรให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนกระบวนการรักษาและค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน

ปัจจัยย่อยอยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) ได้แก่ 8) ผลการรักษาที่ได้รับมีความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เสียไป

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep up the good Work) ได้แก่ 5) โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) ได้แก่ 1) ในแผนกผู้ป่วยในมีห้องพักผู้ป่วยที่มีความสะอาด สบายงามและสะดวกสบาย 2) ในแผนกผู้ป่วยในมีป้ายบอกชัดเจนติดในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน 3) โรงพยาบาลมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ 4) โรงพยาบาลมีบุคลากรแต่งกายดีสะอาดและยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อให้บริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ทุกปัจจัยย่อยอยู่ใน Quadrant B (Keep up the good Work) ดังนี้ 1) โรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆ ได้เพียงพอสำหรับในการดูแลรักษา 2) แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาค 3) แพทย์และบุคลากรแสดงความจริงใจในการให้บริการ 4) แพทย์และบุคลากรรู้จักและเข้าใจความต้องการของท่านและให้การดูแลได้เป็นอย่างดี

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม โดยใช้ ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ แพทย์มีความรู้ความสามารถประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการดูแลท่านเป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของดวงใจ เทพวรรณ (2557) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานที่สะอาดและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ด้านการตอบสนอง จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือแพทย์และบุคลากรมีความเต็มใจให้การช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ เทพวรรณ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ โรงพยาบาลมีแพทย์และบุคลากรที่มีความเต็มใจให้การช่วยเหลือ

ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือแพทย์มีความรู้ความสามารถทำให้เชื่อมั่นเมื่อเข้ารับบริการ ช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ เทพวรรณ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ โรงพยาบาลมีแพทย์และบุคลากรที่ให้คำปรึกษาและสื่อสารกับผู้ป่วยด้วยความเชื่อมั่นในวิชาชีพ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ เทพวรรณ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ แพทย์และบุคลากรแสดงความจริงใจในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของดวงใจ

เทพวรรณ (2557) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ลำดับแรกคือ โรงพยาบาลเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากการศึกษา ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ควรให้ความสำคัญในเรื่องพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการดูแลเป็นอย่างดี เนื่องจากเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้วพบว่า เป็นปัจจัยย่อยอยู่ใน Quadrant A และปัจจัยย่อยดังกล่าวนี้มีความสำคัญต่อลูกค้าแต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ดังนั้นโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ควรพัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการของพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ป่วยทั้งทางด้านเทคนิคและด้านการให้บริการ และควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ช่วยผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ทั่วไป (เช่น เจ้าหน้าที่ศูนย์เซลล์ลิตี้) นอกจากนั้นควรให้ความสำคัญกับการให้บริการได้ตรงตามเวลาของแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งพบว่าเป็นปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C นั้น ยังมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาเนื่องจากโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในการรับบริการค่อนข้างสูง ดังนั้นความรู้ความสามารถของบุคลากรทุกฝ่ายจึงจำเป็นเพราะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และการบริการที่มีรวดเร็วตรงเวลาเป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการเลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลเพราะต้องการความรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นด้านการตรวจวินิจฉัย การรักษา การให้ยา ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยมีความปลอดภัยมากขึ้น

ด้านการตอบสนอง จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่อง โรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่องและรวดเร็วในการให้บริการ และเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้วพบว่า เป็นปัจจัยย่อยอยู่ใน Quadrant C ซึ่งถึงแม้ว่าจะสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ แต่โรงพยาบาลก็ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะกระบวนการทำงานให้บริการนั้นควรต้องมีความรวดเร็วและแม่นยำ ส่วนปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A คือผู้ป่วยได้รับการตอบสนองเมื่อขอความช่วยเหลือทันทีและรวดเร็วเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างนอนโรงพยาบาล เป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงการตอบสนองที่ควรต้องให้ความสำคัญในการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เช่น เมื่อผู้รับบริการกดออกเพื่อขอความช่วยเหลือในการลุกจากเตียง หรือสายน้ำเกลือมีปัญหา หรือผู้ป่วยเกิดอาการเปลี่ยนแปลงที่ผิดปกติ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้หากไม่ตอบสนองทันทีอาจจะทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการดูแลรักษาอย่างทันที่

ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่องผลการรักษาที่ได้รับมีความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เสียไป และเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้วพบว่าส่วนใหญ่ปัจจัยย่อยอยู่ใน Quadrant B ซึ่งผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี ในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ก็ตาม ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่รามก็ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการในด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตัวบุคลากรทางการแพทย์ มีการอบรม

พนักงานที่ให้บริการให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี การแนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสม ให้พนักงานมีใจรักในการบริการ มีการจูงใจด้วยรางวัล "บุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลดีเด่น" จากการให้บริการเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานให้มากขึ้น ส่วนปัจจัยย่อยที่ตกอยู่ใน Quadrant C ซึ่งถึงแม้ว่าจะสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้นั้น ในด้านความรู้ความสามารถของพยาบาลหากโรงพยาบาลพัฒนาด้านการอบรมความรู้โดยเฉพาะความรู้เฉพาะทางและโรคที่ทันสมัยให้แก่พยาบาลอย่างต่อเนื่องจะเป็นการเพิ่มพูนให้พยาบาลได้นำความรู้ที่ได้รับไปดูแลผู้ป่วย สร้างความเชื่อมั่นให้แก่พยาบาลทั้งยังแสดงให้เห็นผู้ป่วยและญาติได้มีความเชื่อมั่นว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลจากพยาบาลที่มีความรู้และมีประสบการณ์ รวมถึงหากแพทย์และบุคลากรให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนกระบวนการรักษาจะทำให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจแนวทางการรักษาทำให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง ทำให้ผู้ป่วยและญาติได้รับความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายที่เสียไป

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่องโรงพยาบาลที่มีจุดตรวจเพียงพอสําหรับผู้รับบริการ และเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้วพบว่าส่วนใหญ่ปัจจัยย่อยอยู่ใน Quadrant C ซึ่งถึงแม้ว่าจะสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ แต่โรงพยาบาลก็ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะสถานที่จุดตรวจซึ่งสถานที่ของโรงพยาบาลมีความคับแคบและไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วย โรงพยาบาลควรพิจารณาเช่าพื้นที่ใกล้เคียงสำหรับเป็นที่จุดตรวจให้แก่ญาติผู้ป่วย ซึ่งทางโรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงและขยายที่จุดตรวจเพิ่มในพื้นที่โครงการใหม่ก่อนถึงโรงพยาบาล โดยทางโรงพยาบาลควรมีการแจ้งให้กับผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายในเรื่องโรงพยาบาลจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆได้เพียงพอสำหรับในการดูแลรักษา และแพทย์และบุคลากรให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเสมอภาค และเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA แล้วพบว่าส่วนใหญ่ปัจจัยย่อยอยู่ใน Quadrant B ซึ่งผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดี ในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ก็ตามทางโรงพยาบาลเชียงใหม่ รมาก็ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการในด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการมาก และควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตัวบุคลากรทางการแพทย์ มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการมีแพทย์ที่เชี่ยวชาญในด้านใดบ้าง และการให้บริการของแพทย์แสดงถึงความจริงใจเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วย โดยให้ความสนใจใส่ใจผู้ป่วยอย่างเสมอภาค

สำหรับปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A ในเรื่อง แพทย์และบุคลากรให้ความสนใจเอาใจใส่อย่างเสมอภาครวมถึงการเข้าใจความต้องการและให้การดูแลเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นปัจจัยย่อยที่โรงพยาบาลต้องรีบดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ดังนั้นโรงพยาบาลควรมีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องจากการสอบถามความพึงพอใจประจำปี ข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากกระบวนการของโรงพยาบาล เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงตามที่ต้องการ รวมถึงปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C โรงพยาบาลควรจัดเตรียมแพทย์เฉพาะทางในแต่ละสาขาและบุคลากรด้านอื่นๆให้เพียงพอสำหรับการดูแลรักษา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ผู้ป่วยและญาติให้ความสำคัญในการตัดสินใจเข้ามา รับการรักษาที่โรงพยาบาล

นอกจากนี้ จากผลการปรับปรุงที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ รมได้พัฒนาจากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากช่องทางกระบวนการที่ได้มา อาทิ ข้อร้องเรียนผ่านกล่องแสดงความคิดเห็น ผ่านเจ้าหน้าที่แผนกต่างและผู้ตรวจการเวรที่ส่งเรื่องเข้าระบบการจัดการความเสี่ยงขององค์กร และรวบรวมโดยแผนกควบคุมคุณภาพนำเสนอในการประชุมประจำเดือน เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบและตัดสินใจในการออกนโยบายในการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผลการปรับปรุงที่ทางโรงพยาบาลได้ทำแล้วหรืออยู่ระหว่างการดำเนินการมีดังนี้คือ

- 1) ได้มีการปรับปรุงห้องพักรักษาผู้ป่วยใน และมีโครงการเพิ่มห้องพักรักษาผู้ป่วยใน
- 2) ได้มีการลงทุนโครงการ Chiangmai- Ram Health Center โดยย้ายบริการ OPD บางส่วนเพื่อให้มีพื้นที่ในการปรับเพิ่มห้องพักรักษาผู้ป่วยใน
- 3) เพิ่มที่จอดรถสำหรับรองรับรถของญาติหรือผู้ป่วย จำนวน 200 คัน โดยการเข้าพื้นที่จอดรถของกาดสวนแก้วบริเวณด้านข้างของโรงพยาบาล
- 4) มีการอบรมพนักงานเรื่องพฤติกรรมบริการและความรู้ของพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และให้ทุนการศึกษาพยาบาลและให้ค่าตอบแทนสำหรับพนักงานใหม่เพื่อการคงอยู่ของพนักงาน
- 5) เพิ่มอัตราพนักงานด้านการต้อนรับหน้าเคาน์เตอร์บริการให้มากขึ้นจากเดิม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วย
- 6) ให้ความสำคัญในด้านการติดต่อสื่อสาร โดยใช้การสื่อสารยุคดิจิทัล มาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 7) ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ไม่เป็น One Stop Service เช่น แผนก Check Up
- 8) เพิ่มความรวดเร็วและความสะดวกในการวินิจฉัยด้วยการใช้เทคโนโลยี
- 9) ขยายเวลาเปิดบริการ OPD ถึงเที่ยงคืน

นอกจากนั้น เพื่อสร้างคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาเห็นว่าทางโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ครบทุกด้านอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กฤษณาสี รื่นรมย์. (2551). *การวิจัยการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จงจิต หงษ์เจริญ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลบนหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย โรงพยาบาลศิริราช*. (สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). *ความพึงพอใจผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายภัตตาหาร และโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2546). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ตามพวรรณ คุณคำ และเบญจมาศ เป็นบุญ. (2555). *ความรู้สึกรักดีและความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ*. ปทุมธานี: โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.

- ดวงใจ เทพวรรณ. (557). *การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- นภดล ร่มโพธิ์. (2554). *หนังสือรวบรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน*.
กรุงเทพฯ: คณะบุคคลอิมเมจิเนียร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชน์. (2550). *ศิลปะการขาย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จามจุรี โปรดักท์.
- รัตนพร บุรีประเสริฐ. (2550). *คุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง : กรณีศึกษาผู้ป่วยนอกกรณีเวชกรรม*.
(ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา).
- โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม. (2557). *รายงานการประชุมที่มกราคมสายงาน ประจำปี 2557*. [แฟ้มข้อมูล].
เชียงใหม่: แผนกคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม.
- โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม. (2557). *รายงานประจำปี 2557*. [แฟ้มข้อมูล].
เชียงใหม่: แผนกคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: โอเชียนพลับลิชชิง.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *การสอน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ส.ส.ท.
- สุนิสา ไชยสิทธิ์. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อส่วนผสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม*.
(การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- Hair, M. S. & Page. (2007). *Research Methods for Business*. UK: John Wiley & Sons.
- Martilla & James. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.