

**แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล***
**DEVELOPMENT APPROACH OF SERVICE QUALITY OF CLINIC
IN BANGKOK AND THE PERIMETER**

บุญसान ธรรมะทีก

Boonsan Tharathuek

กฤษฎา ตันเปาว์

Kritsada Tunpow

นพดล พันธุ์พานิช

Noppadol Punpanich

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University, Thailand

E-mail: boonsan_09@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับลักษณะการให้บริการ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) ศึกษาเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระเบียบวิธีวิจัยและเครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ส่วน เชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก 10 รายและใช้การวิเคราะห์เนื้อหา เชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยที่มาใช้บริการสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 รายและการวิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาล ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยังมีจุดที่ต้องพัฒนาเกี่ยวกับการแพทย์ฉุกเฉิน หากมีผู้ป่วยฉุกเฉินมาที่หลังแต่อาจจะถึงแก่ชีวิต ก็ต้องรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินก่อนและสถานพยาบาลคลินิกต้องมีความพร้อมติดต่อกับโรงพยาบาลใกล้เคียงที่มีศักยภาพใน

* Received 1 December 2020; Revised 13 January 2021; Accepted 19 January 2021



การรักษาพยาบาลเพื่อส่งผู้ป่วยไปรับการตรวจรักษาในกรณีที่มีความจำเป็น เช่น ส่งผู้ป่วยที่มีอาการหนักต้องได้รับการรักษาในโรงพยาบาลกับแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะทางร่วมในการวินิจฉัย

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, คุณภาพการให้บริการ, สถานประกอบการคลินิก

Abstract

The Objectives of this research article were to 1) Study the level of service characteristics and the development of service quality of clinic. in Bangkok and the perimeter 2) Study the factors that affect to development of service quality of clinic. in Bangkok and the perimeter 3) Study the Propose approach for the development of service quality of clinic in Bangkok and the perimeter, research methodology and tools are divided into 2 parts, qualitative interview by 10 main informants and the quantitative content analysis was also used by questionnaires to collect data from 400 patients who use the services of clinic in Bangkok and the perimeter and analysis of frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and multiple regression test. The research results were found that the service characteristics of clinic, the overall picture is very level and the service quality development, the overall picture very level For the factors that affect to development of service quality of clinic in kindness, reliable, trust, understanding and knowing the service recipient and service creation to be known, affect to development of service quality with statistical significance at the .005 level. The approach for the development of service quality, there is still point that need to be developed in emergency medicine. If there is an emergency patient coming to the clinic later, but may be fatal, must first treat an emergency patient and clinic must be ready to contact with nearby hospitals with potential for medical treatment to refer the patients to receive treatment if necessary. Such as, refer to the patients with severe symptoms who must be hospitalized with a doctor who has specialized knowledge to participate in the diagnosis.

Keywords: Development Approach, Service Quality, Clinic

บทนำ

ปัจจุบันจำนวนประชากรของประเทศไทยมีจำนวนสูงขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ และภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนการส่งเสริมให้ประเทศเป็น



ศูนย์กลางทางการแพทย์ในภูมิภาคอาเซียน (Medical Hub of ASEAN) การพัฒนาและยกระดับอุตสาหกรรมเครื่องมือแพทย์ของไทยให้มีเทคโนโลยีและคุณภาพเพื่อเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมการแพทย์และสุขภาพที่สำคัญในอาเซียน เป้าหมายที่ได้รับสิทธิประโยชน์จากการส่งเสริม การลงทุน ซึ่งจะต้องสร้างมาตรฐานและพัฒนาความก้าวหน้าทางการแพทย์ให้เป็นที่ยอมรับทั้งใน และต่างประเทศ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสแก่ผู้ประกอบการธุรกิจและขยายไปยังธุรกิจการแพทย์ในต่างประเทศ รวมทั้งเอกลักษณ์ในด้านการบริการทำให้สามารถดึงดูดชาวต่างชาติให้เข้ามาใช้บริการรับการรักษาด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2562) ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ พร้อมทั้ง นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจรวมทั้งเป็นที่ยอมรับของตลาด อย่างไรก็ตาม ด้วยพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันไป การแข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้นจึงจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้ประกอบการจะต้องเร่งปรับตัวและพัฒนาบริการและสินค้าที่เกี่ยวข้องให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค มีความยืดหยุ่นพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ แนวโน้มเติบโตธุรกิจด้านสุขภาพ ได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ สังคม การเมือง และเศรษฐกิจที่เริ่มเปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่มีมาตรฐานสูงขึ้น ซึ่งทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การเอาใจใส่อย่างจริงจังของผู้บริหารธุรกิจทุกระดับ รวมทั้งบุคลากรทางการแพทย์ผู้ให้บริการ จึงมีการปรับปรุงคุณภาพ และการให้บริการ โดยผลักดันให้ทุกฝ่ายรับรู้ข้อมูลที่เป็นความจริงจากงานบริการผู้ป่วย เพื่อที่จะได้นำมาทำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อสร้างความประทับใจสูงสุด ให้แก่ผู้มาใช้บริการ (SMETHAI, 2562) อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีจุดแข็งหลายประการในการให้บริการสำหรับธุรกิจบริการสุขภาพ มีจุดอ่อน เช่น 1) บุคลากรนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ตรงกับความสามารถ และปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพ 2) บุคลากรขาดขวัญ กำลังใจ แรงใจในการทำงาน สวัสดิการพนักงานไม่เพียงพอ ค่าตอบแทนน้อยกว่าโรงพยาบาล 3) บุคลากรในองค์กรขาดการรับรู้ และนำสู่การปฏิบัติงาน 4) บุคลากรที่เป็น Core Business ขององค์กร เมื่อได้รับทุนแล้วจะลาออกเมื่อขาดรายได้ทั้งหมด (พยาบาล และเภสัชกร) 5) พื้นที่บริการไม่เพียงพอ คับแคบ แออัด มีข้อจำกัดด้านการขยายงาน และการให้บริการ (ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์) 6) ที่จอดรถไม่เพียงพอ 7) การบริการ/ตรวจรักษามีความล่าช้า 8) การสื่อสารยังไม่ครอบคลุม ขาดประสิทธิภาพ ไม่ทั่วถึง การประสานงานคร่อมสายงานมีความล่าช้า ขาดความเชื่อมโยงกับทีมงานองค์กร 9) งบประมาณมีไม่เพียงพอ มีจำนวนจำกัด ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ การบริหารงาน 10) ขาดความเข้าใจในโครงสร้างขององค์กร อุปสรรค เช่น นโยบายการปรับเงินเดือนของพนักงาน การมีจำนวนสถานพยาบาลเปิดขึ้นใหม่ ทำให้บุคลากรลาออกอย่างต่อเนื่อง ปัญหาหลายประการที่ควรได้รับการพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้การพัฒนาธุรกิจบริการนี้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการขาดแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจการจัดการขององค์กร จึงควรกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันรวมทั้ง ควรมีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และเข้าใจในธุรกิจบริการด้านสุขภาพอย่างแท้จริง (กระทรวงสาธารณสุข, 2562) ขณะที่ภาคธุรกิจและภาคการเงินยังมีความเข้าใจในโอกาสทางธุรกิจนี้น้อยจึงส่งผลให้การพัฒนาเป็นไปได้ช้า และขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และขาดทักษะการจัดการบริการสำหรับธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักเทคนิคการแพทย์ ผู้ช่วยการพยาบาล รวมทั้งนักกายภาพบำบัด นักโภชนาการและนักกิจกรรมบำบัด และการให้บริการในปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดด้านมาตรฐานที่เผยแพร่ให้เป็นที่ทราบโดยทั่วไป การดำเนินงานของธุรกิจบริการด้านสุขภาพและคุณภาพในการให้บริการ (กระทรวงสาธารณสุข, 2562) อย่างไรก็ตามนอกจากคุณภาพการบริการจะขึ้นอยู่กับทักษะและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นของผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์แล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการ ได้แก่ ประสิทธิภาพในอดีตของผู้ป่วยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ความต้องการเฉพาะบุคคลและความคาดหวังในการบริการ คุณภาพบริการกับคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับให้บริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของบุคลากรทางการแพทย์ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วทั้งความรู้ความเข้าใจต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการโดยใช้ภาษาคำพูดท่าทาง ขั้นตอนการศึกษา และกำหนดความคาดหวังในเรื่องของการบริการขั้นตอนการแปลความคาดหวังในเรื่องการบริการไปเป็นมาตรฐานการให้บริการขององค์กร เนื่องจากการขยายตัวของธุรกิจสุขภาพทำให้ผู้ประกอบการทั้งรายเก่าและรายใหม่เกิดขึ้นมามากมายทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงให้ได้มาซึ่งยอดรายได้ทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ คุณภาพบริการเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่สามารถแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดมาครอบครองได้ จึงจำเป็นต้องหาแนวทางและลักษณะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เหนือกว่าผู้ประกอบการรายอื่น ๆ

จากความรู้ที่สำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าสถานพยาบาลคลินิกเป็นสถานพยาบาลขนาดเล็กที่ไม่รับผู้ป่วยค้างคืน โดยคลินิกก็มีอยู่หลายประเภทด้วยกัน เช่น คลินิกเวชกรรม คลินิกทันตกรรม คลินิกแพทย์แผนไทย คลินิกเฉพาะทาง สหคลินิก คลินิกการพยาบาลและผดุงครรภ์ ซึ่งแต่ละคลินิกก็จะมีบริการคล้ายๆกันกับโรงพยาบาล เช่น ผู้ป่วยไปตรวจรักษากับแพทย์ที่โรงพยาบาลเพื่อตรวจวินิจฉัยโรค รับยาจากโรงพยาบาล กรณีรับยาประจำ เช่น ยารักษาโรคเบาหวาน ยาแก้ภูมิแพ้ ผู้ป่วยไม่ต้องไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลเนื่องจากที่คลินิกสามารถให้การรักษาได้ เช่น ฉีดยาคูมก้านิดหรือต้องการตรวจภายในก็จะมีห้องแยกออกไปอีก โดยไม่ปะปนกับส่วนหน้าของคลินิก อีกทั้งยังมีแพทย์/พยาบาลให้บริการตรงส่วนนี้อีกด้วย หรือถ้าเกิดอุบัติเหตุขนาดเล็กก็สามารถทำแผลและปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ แต่ว่าถ้าจะต้องทำการผ่าตัด ทำแผลขนาดใหญ่ หรือทำคลอด



คลินิกจะมีเครื่องมือ ยา และบุคลากรน้อยกว่าโรงพยาบาล ซึ่งถ้ามีผู้ป่วยแบบนี้ทางคลินิกจะเขียนใบส่งตัวผู้ป่วยให้กับโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยจะได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที อย่างไรก็ตามการจัดบริการดูแลและการรักษาโรคในสถานพยาบาล คลินิกยังต้องได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้า สร้างความพึงพอใจและการเข้าถึงในการรับบริการ สิ่งสำคัญ คือจะต้องมีสถานพยาบาลทั่วถึงในการตรวจดูแลรักษาผู้ป่วย นอกจากนี้ยังไม่มีการศึกษาว่าจะมีแนวทางในการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการดูแลและรักษาโรคในสถานพยาบาล คลินิกเป็นอย่างไร ประกอบกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ดี แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการดูแลและการรักษาโรคในสถานพยาบาลคลินิก ให้มีคุณภาพทั้งในด้านของการบริหารและการบริการการแพทย์ปัจจุบันให้ยั่งยืนสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับลักษณะการให้บริการ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีลักษณะการศึกษาวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Method) การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อสำรวจตัวแปรในการวิจัย และการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การ สัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ยืนยัน ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และเพื่อใช้อภิปรายผลการวิจัยให้มีความชัดเจนและมี ความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

1. การบริหารจัดการงานวิจัย ผู้วิจัยศึกษาและทำความเข้าใจกับผู้ประกอบการสถานพยาบาลคลินิก เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์
2. กำหนดขอบเขตการวิจัย จะเสนอ 4 เรื่อง ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านสถานที่ และขอบเขตด้านเวลา ดังนี้



2.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะการให้บริการ การจัดการขององค์กร และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ขอบเขตพื้นที่ คือ กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร

2.3 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ คือ กลุ่มผู้ป่วยที่มาใช้บริการสถานพยาบาลคลินิก ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนแน่นอน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยเลือกใช้สูตรของ Cochran, W.G. (Cochran, W.G., 1953) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 384 คน เพื่อป้องกันผิดพลาดการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเพิ่มแบบสอบถาม 16 ชุด ที่ใช้ในการวิจัย รวมเป็น 400 ชุด

2.3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ประกอบการสถานพยาบาลคลินิก ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร รวมทั้งหมด 10 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน โดยผู้วิจัยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.1 เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ลักษณะการให้บริการ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของ Likert Scale 5 ระดับ โดยใช้ผลการศึกษาก่อนหน้านี้เป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถาม โดยมีความหมายของแต่ละระดับ ดังนี้

5	หมายความว่า	ระดับมากที่สุด
4	หมายความว่า	ระดับมาก
3	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
2	หมายความว่า	ระดับน้อย
1	หมายความว่า	ระดับน้อยที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย

4.50 – 5.00	หมายความว่า	ระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายความว่า	ระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายความว่า	ระดับปานกลาง



1.50 – 2.49 หมายความว่า ระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

3.2 เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างเป็นการศึกษาข้อมูล ข้อเท็จจริง ความคิดเห็นและมุมมองของผู้ประกอบการสถานพยาบาลคลินิกที่มีลักษณะการให้บริการ การจัดการองค์กรและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก การวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ผู้วิจัย มีขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) ข้อมูลมูลทั่วไปของผู้ประกอบการสถานพยาบาลคลินิก ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล 2) ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ 3) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการองค์กร 4) ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

4. การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการวิจัยทั้งสิ้น 8 เดือน อยู่ในช่วงเดือน มกราคม – สิงหาคม พ.ศ. 2562 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บข้อมูลดังนี้ 1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิเคราะห์โดยค้นคว้าจากหนังสือ ตำราวิชาการ รายงานการศึกษาคุณินพนธ์ของเบลล์ นาธาเนียล และคณะ (เบลล์ นาธาเนียล และคณะ, 2560) นพดล พันธุ์พานิช และสุภามาต สนิทประชากร (นพดล พันธุ์พานิช และสุภามาต สนิทประชากร, 2562) นพดล พันธุ์พานิช (นพดล พันธุ์พานิช, 2561) และงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยการนำทฤษฎี แนวคิด ข้อมูลที่ค้นคว้าจากตำราและข้อมูลสารสนเทศ รวบรวมมาวิเคราะห์ร่วมกับผลวิจัยที่ได้จากข้อมูลปฐมภูมิ เพื่อจัดทำข้อวิจารณ์ และสรุปผลการศึกษา 2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิในครั้งนี้ โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการใช้แบบสอบถามสอบถามกลุ่มผู้ป่วยที่มาใช้บริการสถานพยาบาลคลินิก ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษา จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกด้วยตนเอง เมื่อกลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของคำตอบ เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่กลับคืนมาไม่สมบูรณ์จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณลักษณะในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเหตุการณ์กับสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจเหตุการณ์นั้น ๆ อย่างแท้จริงโดยทำการเก็บรวบรวม



ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) แบบตัวต่อตัว เพื่อเปิดเผยแนวคิด ทศนคติ ความเชื่อของผู้ตอบ โดยเตรียมคำถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อสำหรับการตอบคำถามงานวิจัยที่กำหนดในการเก็บข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลต้องมีคุณสมบัติ 2 ประการ คือ 1) เป็นผู้รู้ (Key Informants) 2) เป็นผู้ปฏิบัติ (Casual Information) ที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นลักษณะการให้บริการ การจัดการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้อย่างแท้จริง ได้แก่ ผู้ประกอบการสถานพยาบาลคลินิก โดยสัมภาษณ์แต่ละรายทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ที่เรียกว่า ข้อมูลอิ่มตัว (Data Saturation) จึงหยุดสัมภาษณ์

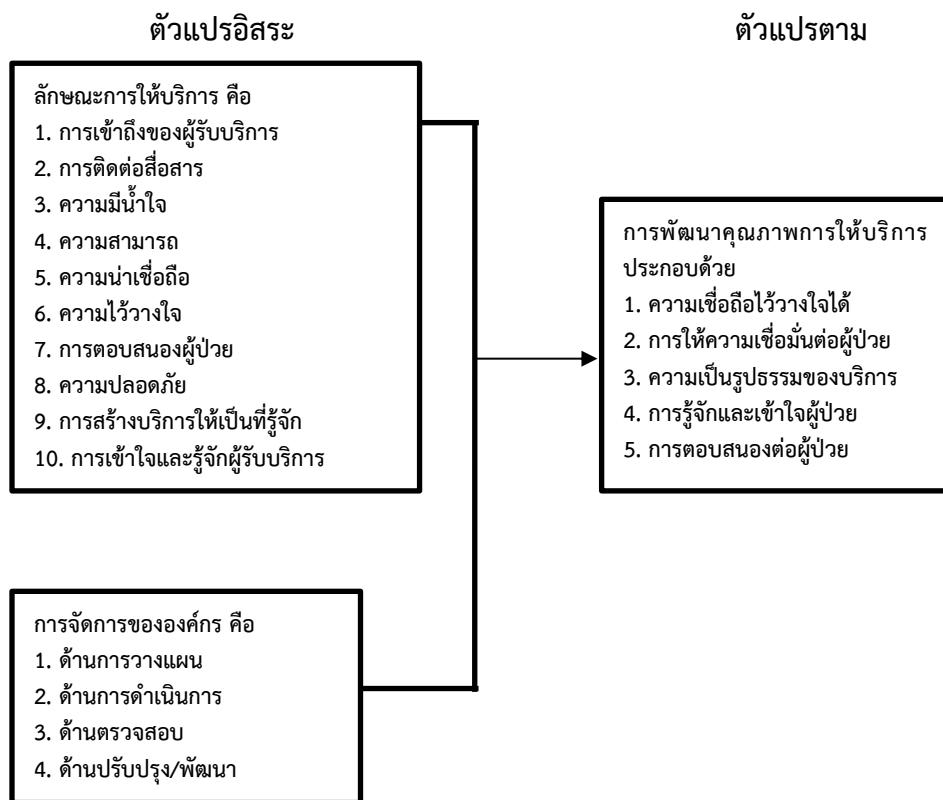
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) 2) วิเคราะห์ระดับลักษณะการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้เทคนิคการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) บันทึกข้อมูลด้วยการบันทึกเทปและการจดบันทึก กล่าวคือใช้เทปเพื่อบันทึกทุกรายละเอียดของคำพูด ส่วนผู้สัมภาษณ์จดบันทึกข้อสังเกตหรือประเด็นสำคัญระหว่างสัมภาษณ์ 2) ถอดเนื้อหาการสัมภาษณ์ในเทปอย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงข้อมูลในภายหลัง 3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 4) จำแนกข้อมูลและจัดระบบข้อมูลที่ได้ให้เป็นหมวดหมู่ 5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างสรุบบูปนัย ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาหาบทสรุป 6) นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบบรรยาย ซึ่งอาจเสริมคำพูดของผู้สัมภาษณ์บางตอนเพื่อสื่อความหมายให้ชัดเจนขึ้น

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ตามแนวคิดสำหรับลักษณะการให้บริการ ของ Parasuraman, A. et al. (Parasuraman, A. et.al., 1985) แนวคิดตามการจัดการองค์กร (Deming in Mycoted, 2004) และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการดัดแปลงใหม่ (Parasuraman, A. et.al., 1990); (รุ่งนภา บริพนธ์มงคล และกฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2563) โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับลักษณะการให้บริการ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาผลกระทบการให้บริการมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นบุคลากรบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท

ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มผู้ป่วยมาใช้บริการมีระดับลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ



อยู่ในระดับมาก ด้านความมีน้ำใจ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงของผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง อยู่ในระดับปานกลาง สามารถสรุปดังตาราง 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับลักษณะการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก โดยภาพรวมและรายด้าน

ลักษณะการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ	3.78	0.308	มาก
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.43	0.339	ปานกลาง
3. ด้านความมีน้ำใจ	3.80	0.283	มาก
4. ด้านความสามารถ	3.79	0.342	มาก
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.93	0.900	มาก
6. ด้านความไว้วางใจ	3.81	0.440	มาก
7. ด้านการตอบสนองผู้ป่วย	3.82	0.396	มาก
8. ด้านความปลอดภัย	3.48	0.386	ปานกลาง
9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.44	0.371	ปานกลาง
10. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.76	0.383	มาก
รวม	3.80	0.196	มาก

ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มผู้ป่วยมาใช้บริการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ คือ กลุ่มผู้มาใช้บริการสถานพยาบาลคลินิก ด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก รองลงมา กลุ่มผู้มาใช้บริการสถานพยาบาลคลินิก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก กลุ่มผู้ป่วยผู้มาใช้บริการสถานพยาบาลคลินิก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย อยู่ในระดับมาก กลุ่มผู้มาใช้บริการสถานพยาบาลคลินิก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มผู้มาใช้บริการสถานพยาบาลคลินิก การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งบอกได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ จะสะท้อนถึงแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการ



เป็นเครื่องมือใช้วัดความสำเร็จของสถานประกอบการสถานพยาบาลคลินิก สามารถสรุปดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.76	0.335	มาก
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย	3.43	0.472	ปานกลาง
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.46	0.364	ปานกลาง
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้มาใช้บริการ	3.66	0.362	มาก
5. ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ	3.78	0.330	มาก
รวม	3.76	0.235	มาก

ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีส่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสรุปดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ลักษณะการให้บริการ	U. C		S. C	t	Sig.
	B	Std. E	Beta		
(Constant)	1.200	.226		5.310	.000
1. ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ (X_1)	.014	.034	.019	.423	.673
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร (X_2)	.052	.030	.075	1.731	.084
3. ด้านความมีน้ำใจ (X_3)	.188	.035	.226	5.301	.000*
4. ด้านความสามารถ (X_4)	-.038	.029	-.055	-1.305	.193
5. ด้านความน่าเชื่อถือ (X_5)	.023	.011	.088	2.037	.042*
6. ด้านความไว้วางใจ (X_6)	.075	.025	.141	2.982	.003*
7. ด้านการตอบสนองผู้ป่วย (X_7)	.030	.027	.050	1.081	.280
8. ด้านความปลอดภัย (X_8)	.052	.030	.085	1.746	.082
9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (X_9)	.082	.028	.131	2.908	.004*
10. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (X_{10})	.196	.031	.322	6.387	.000*

R = 0.611 R Square = 0.373 A.R.S = 0.356 S.E.E = 0.189 F = 22.429 Sig. = 0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



อภิปรายผล

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิก ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีความคิดเห็นสอดคล้องสนับสนุนกรอบแนวคิดการวิจัยเดียวกัน เพราะเชื่อว่าการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ ปัจจัย หนึ่งในนั้น คือ ลักษณะการให้บริการ การจัดการองค์กร และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่จำเป็นต้องสร้างคุณภาพขององค์กรให้เป็นองค์กรได้รับคุณภาพมาตรฐานตามสากล และมีชื่อเสียงทางสังคม เพราะ ความรู้ไม่มีที่สิ้นสุดองค์กรต้องพัฒนาและปรับตัวเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงในยุคข้อมูลข่าวสารที่มากขึ้นนี้และความคล่องตัวขององค์กร มีความเหมาะสมกับรูปแบบลักษณะการให้บริการองค์กรในปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็วที่สามารถให้บริการแบบครบวงจร เพื่อนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันการให้บริการด้านดูแลรักษาสุขภาพของสถานพยาบาลคลินิกได้

1. หัวข้อเรื่องเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ 1) การเข้าถึงผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ 2) การติดต่อสื่อสาร ผู้ป่วยสามารถที่จะเข้ามารับการรักษาสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์และ เว็บไซต์ 3) ความมั่นใจ บุคลากรทางการแพทย์ผู้ให้บริการมีเมตตาริจิต สุภาพ อ่อนน้อม รู้จักให้เกียรติผู้ป่วย 4) ด้านความสามารถ ต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำปรึกษารักษาอาการ และสามารถแสดงให้ผู้ป่วยเห็นชัดเจน 5) ด้านความน่าเชื่อถือ เกี่ยวกับชื่อเสียงของสถานบริการความสามารถบุคลากร มีความน่าเชื่อถือ ให้ความมั่นใจได้ว่าสามารถให้การดูแลรักษาให้หายจากภาวะเจ็บป่วย ภาวะทุกข์ทรมาน หรือ ปัญหาทางสุขภาพที่เผชิญอยู่ได้ 6) ด้านความไว้วางใจ การให้บริการได้ครบที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน มีความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ และมีวิธีการที่ตรวจสอบให้การดำเนินการ มีความถูกต้อง ครบถ้วนอยู่เสมอ 7) ด้านตอบสนองผู้ป่วย การชี้แจงรายละเอียดก่อนให้บริการทุกครั้ง การที่จะทำให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกที่ดี มีความผูกพัน มีความมั่นใจ มีการยอมรับในการมารับบริการ 8) ด้านความปลอดภัย การรักษาความลับของผู้รับบริการในการรักษาตัว เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกมั่นใจว่ามีความปลอดภัย 9) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการมีความทันสมัยในการให้บริการที่น่าเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ ผู้ป่วยรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีสถานที่ใหญ่โต มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและ เพียงพอ 10) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ เข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการพยายามทำความรู้จักกับผู้ป่วยเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ป่วย

2. การจัดการองค์กร ประกอบด้วย 1 ด้านการวางแผน คือ กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการดำเนินงาน มีการกำหนดตัวชี้วัดและตั้งเป้าหมายขององค์กร และมีการวางแผนการดำเนินการทั้งในส่วนของการปรับปรุงและกิจกรรมส่งเสริม ในสภาวะปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าของสื่อดิจิทัล, อินเทอร์เน็ต 2 ด้านการดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินงานของ

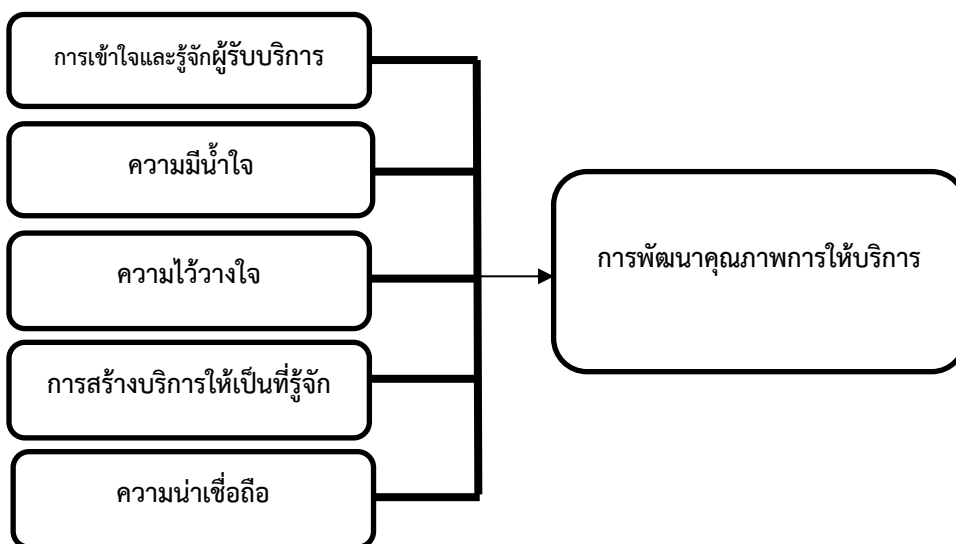


แต่ละฝ่าย มีการดำเนินการเพิ่มผลผลิตตามแผนงาน และมีการออกแบบกระบวนการใหม่ ๆ 3 ด้านการตรวจสอบ เป็นการประเมินอย่างเป็นระบบ 4 ด้านปรับปรุง/พัฒนา คือ มีการป้องกันแก้ไขมิให้ปัญหากลับมาเกิดซ้ำอีก มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและป้องกันสาเหตุ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

3. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ คือ 1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ การปฏิบัติงานที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไว้วางใจในการรับการรักษาในการรับการรักษามีความถูกต้อง 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ บุคลากรมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ และความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น 3) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สถานบริการแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถคาดคะเนคุณภาพการให้บริการได้ชัดเจน สถานที่มีความสะอาดสบาย สวยงาม น่าประทับใจ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย เหมาะสม 4) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ คำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการ และเข้าใจในลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ ดังนั้นในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย 5) ด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วย มีความพร้อมในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามความต้องการ

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาทำให้ค้นพบความรู้ใหม่สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ



1. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก เกี่ยวกับการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยมีแนวทางในการพัฒนา คือ เข้าใจความต้องการของผู้ป่วยมาใช้บริการ การให้ความสนใจกับผู้ป่วย สถานพยาบาลมีการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการอย่างชัดเจนไม่บกพร่อง และผู้ป่วยที่เข้ารับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยและเป็นกันเอง ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก

2. ความมีน้ำใจ กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก เกี่ยวกับความมีน้ำใจ โดยมีแนวทางการพัฒนา คือ บุคลากรรับรู้ความต้องการของผู้ป่วยมาใช้บริการ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรแต่งกายสุภาพเหมาะสม บุคลากรมีความสุภาพ อ่อนโยนไม่ตรี๊ด และบุคลากรเข้าใจความรู้สึกเดือดร้อนของผู้ป่วยมาใช้บริการซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก

3. ความไว้วางใจ กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก เกี่ยวกับความไว้วางใจ โดยมีแนวทางในการพัฒนา คือ การดูแลตรวจรักษาของสถานพยาบาลซึ่งสามารถให้บริการได้ครบตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน ตรวจดูแลรักษาผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง ตั้งแต่แรกที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการ ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในการให้บริการตรวจดูแลรักษาของสถานพยาบาลคลินิก พร้อมทั้งผู้ป่วยที่เข้ารับบริการเกิดความไว้วางใจในตัวบุคลากรอีกด้วยซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก

4. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิกเกี่ยวกับการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยมีแนวทางในการพัฒนา คือ สถานพยาบาลคลินิกมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการมีความทันสมัย เป็นองค์กรที่เป็นลักษณะเฉพาะ บุคลากรทางการแพทย์มีความโดดเด่น เป็นสง่า ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก

5. ความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ ลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิกเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ โดยมีแนวทางในการพัฒนา คือ ชื่อเสียงของสถานพยาบาลคลินิก ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจของสถานพยาบาลคลินิก การให้บริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ป่วย บุคลากรเป็นที่รู้จักในวงการวิชาชีพการให้บริการช่วยเหลือ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลคลินิก

สรุป/ข้อเสนอแนะ

แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการเป็นแนวคิดที่จะช่วยให้สถานพยาบาลคลินิก ก่อให้เกิดการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะลักษณะการให้บริการกลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสถานพยาบาลคลินิก การเข้าถึงของผู้รับบริการ การติดต่อสื่อสาร ความมีน้ำใจ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองผู้ป่วย ความปลอดภัย



การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้วิจัยนำผลมาเสนอแนะเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้ 1) การเข้าถึงผู้รับบริการ เป็นการบริการผู้ป่วยมารับบริการต้องมีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน การให้บริการกระจายทั่วถึง และความเหมาะสมสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางเข้าไปใช้บริการ 2) ด้านการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลต่าง ๆ กับผู้ป่วยมาใช้บริการควรหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคในการสื่อสาร อธิบายได้อย่างถูกต้องและรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ และบุคลากรทางการแพทย์ต้องใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะและให้เกียรติแก่ผู้ป่วยมาใช้บริการเสมอ ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์ต้องมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จะอธิบายข้อมูลให้ผู้ป่วยเข้าใจถูกต้อง 3) ความมีน้ำใจ คือ การรู้จักให้เกียรติผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ต้องตระหนักความรู้สึกเดือดร้อนต่อผู้ป่วยมาดูแลสุขภาพและรับการรักษา 4) ความสามารถ คือ ทักษะ ความรู้ และความสามารถ ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ที่ผู้ป่วยฝากความหวัง ฝากชีวิต ให้ช่วยดูแลรักษาให้หายจากอาการเจ็บป่วย หายจากสภาวะทุกข์ทรมาน 5) ความน่าเชื่อถือ คือ เชื่อเสียงของสถานพยาบาล มีบุคลากรทางการแพทย์เฉพาะและสามารถให้การดูแลรักษาให้หายจากภาวะเจ็บป่วย ภาวะทุกข์ทรมาน หรือ ปัญหาทางสุขภาพที่เผชิญอยู่ได้ แน่ใจว่าสิ่งเหล่านี้จะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ความศรัทธา ความเชื่อมั่น มั่นใจในการที่จะแนะนำบอกกล่าวแก่คนใกล้เคียง คนในครอบครัวญาติมิตร เพื่อๆ แม้กระทั่งผู้ที่มาสอบถามขอคำแนะนำสถานบริการที่น่าเชื่อถือได้ 6) ความไว้วางใจ คือ บุคลากรทางการแพทย์มีความเชี่ยวชาญ ทักษะ การดูรักษา และการให้บริการได้มาตรฐานหลักสากล 7) การตอบสนองผู้ป่วย คือ อัตราค่าบริการ เช่น ค่าตรวจรักษา ค่ายา ค่าอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ 8) ความปลอดภัย คือ การไม่เกิดความเสี่ยง และอันตราย ของร่างกาย หรือข้อสงสัยต่าง การรักษาความลับของผู้ป่วย 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก คือ ความเชื่อถือ เชื่อมั่น สถานพยาบาลคลินิกมีบุคลากรทางการแพทย์เฉพาะทางสามารถให้การดูแลรักษาให้หายจากภาวะเจ็บป่วย ภาวะทุกข์ทรมานหรือปัญหาทางสุขภาพที่เผชิญอยู่ได้ 10) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ คือ การสอบถามผู้ป่วยและการให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ อันจะก่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่จะช่วยให้สถานพยาบาลคลินิก ก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการพัฒนาคุณภาพการให้บริการกลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสถานพยาบาลคลินิก ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้ป่วย การตอบสนองต่อผู้ป่วย ผู้วิจัยนำผลมาเสนอแนะเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้ 1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ ความสามารถในการวินิจฉัยอาการ สามารถให้การดูแลรักษาให้หายจากภาวะเจ็บป่วยได้ 2) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย คือ กำหนดระยะเวลาขั้นตอนดูแลรักษาและอัตราค่าดูแลรักษาได้เที่ยงตรง เป็นธรรม 3) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ป่วย คือ ชื่อเสียงสถานพยาบาลคลินิกเป็นที่รู้จัก ขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย เหมาะสม 4) การรู้จักและเข้าใจ



ผู้ป่วย คือ ความแตกต่างของผู้ป่วยมาใช้บริการการเข้าใจผู้ป่วยสามารถดูแลแก้ไขปัญหาอาการเจ็บป่วยได้อย่างถูกต้อง 5) การตอบสนองต่อผู้ป่วย คือ ความรับผิดชอบในผลที่เกิดขึ้นจากดำเนินการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยมารับบริการได้รับความสำเร็จ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์กรเป็นแนวคิดที่จะช่วยให้สถานพยาบาลคลินิกก่อให้เกิดการจัดการองค์กรการให้มีประสิทธิภาพ เพราะการจัดการองค์กรกลายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสถานพยาบาลคลินิก ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการ ด้านตรวจสอบ ด้านปรับปรุง/พัฒนา ผู้วิจัยนำผลมาเสนอแนะเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้ 1) การวางแผน คือ ความเจริญก้าวหน้าของสื่อดิจิทัล, อินเทอร์เน็ต ทำให้การสื่อสารเข้าถึงกันได้ง่าย รวดเร็ว ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ เครื่องมือทางการแพทย์ต่าง ๆ มีการพัฒนามากขึ้น ทันสมัยขึ้น มีประสิทธิภาพ แม่นยำมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อการวินิจฉัยโรคร้ายต่าง ๆ 2) การดำเนินการ คือ การดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดของแต่ละฝ่ายเพื่อเพิ่มผลผลิตตามแผนงาน และมีการออกแบบกระบวนการใหม่ๆ สำหรับสถานพยาบาลคลินิก 3) ตรวจสอบ กล่าวคือ มีการตรวจสอบเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป พยายามที่จะปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่อง ข้อด้อย ข้อเสีย ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น รวมทั้งความไม่สะดวก ข้อตำหนิหรือข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น 4) การปรับปรุง/การพัฒนา คือ การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและป้องกันสาเหตุ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเกี่ยวกับความผิดพลาด ข้อบกพร่อง ปรับปรุงและไม่ให้เกิดขึ้นอีกได้ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ทราบปัญหาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคของการประกอบธุรกิจที่หลากหลายมิติมากขึ้น โดยการศึกษา 1) พฤติกรรมของผู้ป่วยที่มีต่อการจัดการบริการคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลคลินิก ในประเทศไทย 2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักลงทุนต่างชาติที่ลงทุนโดยตรงของสถานพยาบาลคลินิกประเทศไทย 3) ศึกษากลยุทธ์การจัดการผู้ป่วยสัมพันธ์ของสถานพยาบาลคลินิก แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการและบุคลากรเพื่อความสำเร็จของสถานพยาบาลคลินิก 4) กลยุทธ์การสร้างความรู้ความผูกพันของพนักงานกับองค์กรของสถานพยาบาลคลินิก ผู้วิจัยจึงขอเสนอ ข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ผู้ประกอบการควรเลือกที่จะใช้ Promotion ที่หลากหลาย และสิ่งอำนวยความสะดวก เสนอกับผู้ป่วยหรือกลุ่มเป้าหมายที่นิยมมาใช้บริการ 2) รูปภาพสถานคลินิกและเครื่องมืออุปกรณ์ที่นำเสนอหน้าเพจ ต้องเป็นภาพที่น่าดูใจและแล้วสวยงาม น่าเชื่อถือ เพื่อกระตุ้นภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือสถานคลินิก และผู้ป่วยมองว่ามีความปลอดภัย และน่ามารักษา 3) ข้อมูลที่ผู้ป่วยสนใจอันดับต้นๆ คือ ค่ารักษา ประโยชน์ของหลังจากรับการรักษา ความ ปลอดภัยของผู้ป่วย เครื่องมือที่ใช้ในการรักษา ดังนั้นสิ่งเหล่านี้ควรมีครบถ้วน 4) ในการนำเสนอการรักษาของคลินิกควรมีข้อความการันตีเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้ป่วย 5) การตอบกลับผู้ป่วยควรมีความถูกต้องแม่นยำ ตรงประเด็นและได้มาตรฐานด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2562). แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). เรียกใช้เมื่อ 10 มกราคม 2563 จาก http://203.157.157.4/GCC/section9/HealthPlan12_2560_2564.pdf
- นพดล พันธุ์พานิช. (2561). กระบวนการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจระบบอัตโนมัติที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมผู้สูงอายุในประเทศไทย. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(3), 170-185.
- นพดล พันธุ์พานิช และสุภามาศ สนิทประชากร. (2562). รูปแบบส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อประสิทธิภาพทางการตลาด การซื้ออาหารสดผ่านทางออนไลน์ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 14(2), 31-49.
- เบลล์ นาธาเนียล และคณะ. (2560). รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0. วารสารปัญญาวิวัฒน์, 11(1), 1-11.
- รุ่งนภา บริพนธ์มงคล และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2563). การรับรู้คุณภาพสินค้าและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำเครื่องทำความสะอาดอุตสาหกรรม. วารสารศิลปการจัดการ, 4(1), 166-179.
- Cochran, W.G. (1953). Sampling Techniques. New York: John Wiley & Sons.
- Deming in Mycoted. (2004). Plan Do Check Act (PDCA). Retrieved January 10, 2020, from <http://www.mycoted.com/creativity/techniques/pdca.php>
- Parasuraman, A. et.al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(4), 41 - 50.
- Parasuraman, A. et.al. (1990). Delivering Quality Service :Balancing Customer Perception and Expectation. New York: The Free Press.
- SMETHAI. (2562). ธุรกิจบริการทางการแพทย์และความงามกับความเสี่ยงที่ต้องเจอ. เรียกใช้เมื่อ 10 มกราคม 2563 จาก <https://www.powersmethai.com/sme-article/risk-of-beauty-biz/>