

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริการของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเด็กเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าโดยมีเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 โรงพยาบาลเอกชน
- 1.2 การบริหารสาธารณสุข
- 1.3 การบริหารด้านการรักษาพยาบาล
- 1.4 การบริการพยาบาล
- 1.5 ขั้นตอนการให้บริการต่อผู้รับบริการของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก
- 1.6 เอกสารการอบรมพฤติกรรมกรรมการบริการของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก
- 1.7 เทคนิคการครองใจลูกค้าด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ
- 1.8 ความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 1.9 มาตรฐานการบริการ
- 1.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
- 1.11 การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- 2.2 แนวคิดของคุณภาพสำหรับการบริการ
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 สรุปการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1 โรงพยาบาลเอกชน

ในประเทศไทยโรงพยาบาลเอกชนเริ่มมีบทบาทประมาณสมัยรัชการที่ 5 ซึ่งเข้ามาพร้อมกับคณะมิชชันนารีของอเมริกันที่เข้ามาก่อตั้งโรงพยาบาลเอกชนขึ้นในประเทศไทย ซึ่งจะพร้อมกับการก่อตั้งโรงพยาบาลศิริราช และเริ่มมีขึ้นในต่างจังหวัดโดยมิชชันนารีเป็นผู้บริหาร เช่น โรงพยาบาลอเมริกันมิชชัน ตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบันเป็นโรงพยาบาลต้นกำเนิดของโรงพยาบาลแมคคอมมิค ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในภูมิภาคนี้ บทบาทของโรงพยาบาลเอกชนเริ่มเด่นชัดขึ้นในประเทศไทยเมื่อประมาณ 10 ปี ที่ผ่านมาโดยเป็นไปตามภาวะทางเศรษฐกิจสังคม และความต้องการของพลเมืองในยุคนั้นเพราะโรงพยาบาลของรัฐไม่สามารถให้บริการหรือให้ความสะดวกกับผู้ป่วยได้เพียงพอ (พงศศักดิ์ วิทยากร : 2541) โรงพยาบาลเอกชนจัดตั้งโดยการเข้าเป็นสมาชิกของสมาคมโรงพยาบาลเอกชน และมีเตียงผู้ป่วยมากกว่า 25 เตียงขึ้นไป

หน่วยงานผู้ให้บริการในสถานพยาบาลเอกชน

คู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

สถานพยาบาลเอกชนการให้บริการและการจัดระบบการให้บริการจะต้องมีรูปแบบตามกระทรวงสาธารณสุขกำหนดตามขนาดของโรงพยาบาลที่ได้ขอจัดตั้งดำเนินการและมีฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างไร ก็ขึ้นอยู่กับคณะกรรมการจะพิจารณาวางรูปแบบ แต่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานบริการในสถานพยาบาล และกองการประกอบโรคศิลปะกำหนด การจัดฝ่ายต่างๆ ของสถานพยาบาลเอกชนที่ได้ศึกษามีการจัดระบบการให้บริการดังต่อไปนี้

1.1 การให้บริการโดยฝ่ายคลินิกบริการ ประกอบด้วย

1.1.1 แผนกเอกซเรย์ คือ การให้บริการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคหรืออาการบาดเจ็บของอวัยวะหรือส่วนต่างๆ ของร่างกายมนุษย์ โดยการใช่วินิจฉัยชนิดต่างๆ ที่ได้จากเครื่องกำเนิดรังสีหรือสารกัมมันตรังสี ด้วยวิธีที่ได้มาตรฐานปริมาณรังสีที่ถูกต้อง แม่นยำ และปลอดภัยต่อผู้ป่วย

1.1.2 แผนกกายภาพบำบัด การกระทำต่อมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินการวินิจฉัยการบำบัดความบกพร่องของร่างกาย ซึ่งเกิดจากภาวะของโรค หรือการเคลื่อนไหวไม่ปกติการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน การแก้ไข และการฟื้นฟูความเสื่อมสภาพ

1.1.3 แผนกห้องปฏิบัติการ การให้บริการตรวจ วิเคราะห์วิจัย ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์สาขาต่าง ๆ เช่น จุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก เคมีคลินิก เคมีคลินิกภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิก ฆาตการเลือด จุลชีววิทยาคลินิก

1.1.4 แผนกทันตกรรม การให้บริการวินิจฉัย การบำบัดหรือ การป้องกัน โรคฟัน โรคอวัยวะที่เกี่ยวกับฟันโรคอวัยวะช่องปากโรคชากรรไกรและ กระดูกใบหน้าที่เกี่ยวข้องกับชากรรไกร รวมทั้งการทำศัลยกรรมและการกระทำใดๆ ใน การบูรณะและฟื้นฟูสภาพของอวัยวะในช่องปาก

1.1.5 แพทย์ / กุมารแพทย์ การให้บริการวินิจฉัย การบำบัดหรือ การป้องกันโรค ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ โดยใช้วาจาสุขภาพและ ต้องมีจรรยาบรรณของแพทย์

1.1 การให้บริการโดยฝ่ายธุรการประชาสัมพันธ์

1.1.1 แผนกธุรการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานเกี่ยวกับด้านบุคลากรรวมถึง การจัดการในการจัดประชุมต่างๆ และการทำแบบพิมพ์สำหรับใช้ในการดำเนินการของ หน่วยต่างๆ

1.1.2 แผนกประชาสัมพันธ์และแผนกเวชระเบียนแผนกประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ทำบัตร โดยการซักถามประวัติผู้ป่วยลงแฟ้ม เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นของ แพทย์ผู้รักษา รวมทั้งตรวจกรองเพื่อส่งผู้ป่วยพบแพทย์ และเมื่อแพทย์ตรวจเรียบร้อยแล้ว จะส่งไปยังเจ้าหน้าที่แผนกเวชระเบียน ซึ่งมีหน้าที่เก็บและดูแลแฟ้มผู้ป่วย จะ จัดเรียงไว้อย่างมีระบบ และสามารถเรียกกลับมาได้ เรียกดูได้เมื่อผู้ป่วยหรือแพทย์ ต้องการ พร้อมทั้งติดตามการรายงานแพทย์เช่นใบรับรองแพทย์ต่างๆ เมื่อผู้ป่วยต้องการ รวมถึงจัดทำทะเบียนและสถิติผู้ป่วย

1.2 การให้บริการโดยฝ่ายการเงินบริการด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล สิทธิต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจะได้รับ และเอกสารประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล ที่ตรงตามสิทธิผู้ป่วยที่มีอยู่ จากการสอบถามข้อมูลจากผู้ป่วยหรือญาติและการเก็บ ค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลรวมถึงการออกเอกสารรับชำระ ค่ารักษาพยาบาล

1.3 การให้บริการโดยฝ่ายเภสัชกรรม เป็นงานที่ครอบคลุมกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การจัดหา การผลิต การกระจาย การควบคุมและการใช้ใน โรงพยาบาล ในทางปฏิบัติจึงมีขอบเขตงานที่กว้างขวางและเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาและ ข้อมูลเกี่ยวกับยาอย่างถูกต้อง

1.4 การให้บริการโดยฝ่ายสนับสนุนบริการ

1.4.1 แผนกพัสดุ เป็นหน่วยงานจัดซื้อหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ขบวนการรักษาพยาบาล ทั้งทางแพทย์และสำนักงาน

1.5 การให้บริการโดยฝ่ายสนับสนุนบริการ

1.5.1 แผนกพัสดุ เป็นหน่วยงานจัดซื้อหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับขบวนการรักษาพยาบาล ทั้งทางแพทย์และสำนักงาน

1.5.2 แผนกโภชนาการให้บริการด้านอาหารที่มีคุณภาพและถูกต้องตามวิธีการรักษาแก่ผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาตัว

1.5.3 แผนกศูนย์จ่ายกลาง เป็นหน่วยงานที่ทำความสะอาด ออบฆ่า เชื้อโรคให้กับเครื่องมือแพทย์และพยาบาล และเครื่องมือผ่าตัดต่าง ๆ โดยปฏิบัติตามการฆ่าเชื้อด้วยการนึ่งอบด้วยไอน้ำ

1.5.4 แผนกซักกรีด เป็นหน่วยงานจัดหา รักษา และทำความสะอาด เสื้อผ้า และวัสดุที่เป็นผ้า ทำความสะอาดโดยปฏิบัติตามการฆ่าเชื้อด้วยการซัก อบ นึ่งด้วยไอน้ำ

1.5.5 แผนกซ่อมบำรุง เป็นหน่วยงานที่ดูแลเครื่องจักรกล และติดตามตรวจซ่อมบำรุงต่างๆ เกี่ยวกับเครื่องจักรกล ไฟฟ้า น้ำประปา ต่าง ๆ

1.5.6 แผนกแม่บ้าน เป็นหน่วยงานที่ต้องคอยดูแลในเรื่องของความสะอาดของโรงพยาบาล ความสะอาดพื้นที่ต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องพัก ต้องให้มีความสะอาดอยู่ตลอดเวลาเพื่อสุขอนามัยที่ดี

1.5.7 แผนกบริการนำส่ง ให้บริการรถเข็นนั่ง และนอน มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และต้องบริการเข็นผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และด้วยความระมัดระวังเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ

1.6 การให้บริการโดยฝ่ายการพยาบาล เป็นการให้บริการตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลประกอบด้วย การประเมินสภาพผู้รับบริการ การวินิจฉัยการพยาบาลหรือการระบุความต้องการของการพยาบาล การวางแผนการพยาบาลและการปฏิบัติตามแผนการประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล การวางแผนการจำหน่ายรวม ถึงการบันทึกการพยาบาล

1.2 การบริหารสาธารณสุข

การบริหารสาธารณสุข คือ การนำเอาหลักการ วิธีการ และเทคนิคของการจัดการเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรต่างๆ มาประยุกต์ให้เหมาะสมสำหรับการดำเนิน งานสาธารณสุขเพื่อให้ประชาชนมีอนามัยสมบูรณ์พร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ และความเป็นอยู่ที่ดีในสังคม ด้วยการจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การรักษา พยาบาลและการฟื้นฟูสภาพให้ครอบคลุมทุกกลุ่มชน ซึ่งมีหลักปฏิบัติที่สำคัญเช่นเดียว กับการบริหารงานทั่วไปอันประกอบด้วย การกำหนดนโยบาย

การวางแผน การจัดองค์ การ การบริหารงานบุคคล การควบคุมบังคับบัญชาการ
งบประมาณ และการประเมินผล

ฉะนั้นความรู้และความสามารถ ในการบริหารสาธารณสุขจึงมีส่วนช่วยให้ผู้
ปฏิบัติงานสาธารณสุข สามารถศึกษาและลำดับความสำคัญของปัญหาสาธารณสุขได้
อย่างถูกต้องกำหนดนโยบายและตั้งเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม วางแผน
การใช้ทรัพยากรที่จำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมการดำเนินงานได้ทุกระดับ
พร้อมทั้งแก้ปัญหาได้อย่างสมเหตุสมผลสามารถกำหนดมาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพ
ของบริการด้านสาธารณสุขได้เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

หลักการบริหารสาธารณสุข

การพิจารณาบริหารสาธารณสุขด้วยการวัดความสำเร็จของงานสาธารณสุขแต่
เพียงอย่างเดียวนั้นย่อมไม่เพียงพอ เพราะยังมีปัจจัยหรือเกณฑ์อื่นๆ ที่ต้องคำนึงถึงอีก
หลายประการ ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) การบริหารสาธารณสุขที่ดีนั้นต้องมี
ประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการดำเนินงานสาธารณสุขด้วยการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร
การบริหารอันประกอบด้วย คน เงิน และอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อย่างมีสมดุล
มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับเจ้าหน้าที่ประเภทต่างๆ โดยพิจารณาถึง
ความสามารถและความชำนาญของแต่ละบุคคลพร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณและ
อุปกรณ์เครื่องมือให้อย่างเหมาะสม ตามหลักของความสำคัญก่อนหลัง ทำให้เกิด
ความพึงพอใจระหว่างผู้บริการและครอบครัวไปทุกกลุ่มชน

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) นอกจากประสิทธิภาพแล้ว การบริหาร
สาธารณสุขที่ดีต้องมีประสิทธิผลด้วยประสิทธิผลในที่นี้หมายถึงความ สำเร็จหรือ
การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ฉะนั้นประสิทธิผลนี้อาจวัดได้จากการเปรียบเทียบ
ความสำเร็จ ของงานที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้วกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้านั่นเอง
แต่การบริหารสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพนี้ไม่แน่ใจว่าจะมีประสิทธิภาพเสมอไป
เพราะความสำเร็จของงานสาธารณสุขตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จะต้องใช้ทรัพยากร
การบริหาร คือ คน เงิน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มากจนเกินความจำเป็น

3. การประหยัด (Economy) การบริหารสาธารณสุขที่ดีนั้น นอกจากจะมี
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและการประหยัดด้วย ซึ่งจากการประหยัดมิได้หมายความว่า
เพียงแต่การระมัดระวังการใช้จ่ายเงินเท่านั้น ต้องรวมถึงทรัพยากรการบริหารอื่น ๆ ทั้ง
ด้านกำลังคน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้นอกจากนี้เวลาก็เป็นปัจจัยที่ต้องนำมา
พิจารณาร่วมด้วยเสมอ เพราะงานสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพดีเลิศต้องใช้เวลา
นานเกินไปไม่สมดุลกันก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการหรือดำเนินงานเช่นกัน

4. ความเป็นธรรม (Equity) การบริหารสาธารณสุขที่ดีนั้น นอกจากจะมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและความประหยัดแล้วต้องคำนึงถึงความเป็นธรรมด้วยเพราะความเป็นธรรมจะช่วยให้เกิดความเสมอภาคในสังคมฉะนั้นการบริหารสาธารณสุขด้วยความเป็นธรรม จำเป็นต้องสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผู้ให้บริการและประชาชน ผู้รับบริการด้วยไม่มีการแบ่งชั้น วรรณะ เชื้อชาติ ศาสนา ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในโอกาสที่จะรับบริการ

5. การควบคุม (coverage) การควบคุมของการสาธารณสุขเป็นส่วนหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารสาธารณสุข นอกเหนือจากสมมูลภาพของการใช้ทรัพยากรการบริหารที่มีอยู่ ซึ่งอาจวัดได้จากองค์ประกอบด้วยการกระจายของบริการส่วนของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขแต่ละประเภทต่อประชากรและปริมาณการใช้เป็นดัชนีวัดประสิทธิภาพของการบริหารสาธารณสุขได้อีกด้วย

6. ความซื่อสัตย์และมีเกียรติ (Honest and Honour) การบริหารงานสาธารณสุขที่เหมือนกับการบริหารงานอื่นๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์เกียรติยศ ชื่อเสียง และจรรยาวิชาชีพซึ่งอาจถือได้เป็นธรรมเนียมในการบริหารงานที่ว่า การปฏิบัติงานใดๆ ก็ต้องดำเนินไปด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ถูกต้องตามระเบียบแผนซึ่งจะนำมาซึ่งความรักและนับถือจากผู้อื่นที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดแรงเสริมสำหรับการบริหาร งานที่ให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป นอกจากนี้ผู้บริหารที่ดีจะต้องเป็นผู้มีธรรมและจริยธรรมอยู่ในจิตใจ ยึดหลักจรรยาวิชาชีพอย่างเคร่งครัดวางตนอยู่ในกรอบแห่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อการพัฒนาสุขภาพอนามัยของประชาชน

1.3 การบริหารด้านการรักษาพยาบาล

การรักษาพยาบาลเป็นกิจกรรมที่กระทำต่อบุคคล ที่มีพยาธิสภาพซึ่งประกอบ ด้วยการวินิจฉัยระยะเริ่มแรกและการรักษาอย่างฉับพลัน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ คือ ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และบริการที่จัดให้

ผู้ให้บริการ หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขทั้งของรัฐและเอกชนทุกประเภท ได้แก่ โรงพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สถานีอนามัย สำนักงานสาธารณสุข คลินิก และสถานพยาบาลอื่น ๆ ที่มีการตรวจและรักษาโรค สำหรับการบริหารภายในสถานพยาบาลเหล่านี้ จะสะดวกหรือยุ่งยากแค่ไหนก็ขึ้นอยู่กับขนาดของสถานพยาบาลนั้น เพราะยังมีขนาดใหญ่เท่าใดความสลับซับซ้อนในการบริหารก็จะเพิ่มเป็นเงาตามตัวอย่างไรก็ตาม ความสำเร็จในการบริหารสถาน พยาบาล นี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรการบริหารต่าง ๆ อันประกอบด้วย บุคคลากร งบประมาณ เครื่องมือ เครื่องใช้

ผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการก็มีส่วนสำคัญต่อการบริหารกิจกรรม การรักษาพยาบาลเช่นกันเพราะผู้บริหารสถานพยาบาลควรทราบว่าผู้รับบริการหรือ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการของสถานพยาบาลนั้น ส่วนใหญ่เป็นใครมาจากไหนอยู่ใน กลุ่มอายุเท่าใด จำนวนมากหรือน้อย มีการศึกษาและสถานภาพเศรษฐกิจระดับไหน และส่วนใหญ่มารับบริการด้วยปัญหาโรคอะไร เป็นต้น ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นข้อมูลใน การตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่จะจัดให้ต่อไป

ส่วนบริการที่สถานพยาบาลจัดให้ นั้น ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของ สถานพยาบาลแต่ละแห่ง คือ ต้องพิจารณาถึงความต้องการของประชาชนประกอบกับ ทรัพยากรการบริหารที่มีอยู่

สรุปได้ว่าการบริหารกิจกรรมการรักษาพยาบาลนี้ต้องยึดหลักของการ จัดการตามขั้นตอนของกระบวนการบริหารสถานบริการ ซึ่งจะต้องมีการวางแผนงานที่ ดีจัดระเบียบองค์กรอย่างเหมาะสม มีความพร้อมในด้านกำลังคน เงิน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีการนิเทศงานและควบคุมงานอย่างใกล้ชิด เอื้ออำนวยให้ทุกฝ่าย ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว

1.4 การบริการพยาบาล

การพยาบาลเป็นการบริการที่อาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะ ในการเข้าช่วยเหลือบรรเทาอาการป่วยไข้ จัดบริการให้สนองความต้องการของผู้ป่วย ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจอารมณ์ และสังคม ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค แก่ประชาชน พยาบาลเป็นบุคลากร ในทีมสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยและมีเวลาอยู่กับ ผู้ป่วยมากที่สุด เป็นบุคคลในทีมที่ต้องปฏิบัติงานกับผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง จึงเป็น บุคคลที่สามารถจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตนแก่ผู้ป่วยได้อย่างดีที่สุด บทบาทของการพยาบาลจึงเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้

1.4.1 เป็นผู้ต้อนรับพยาบาลเป็นตำแหน่งที่สังคมได้กำหนดให้เป็นผู้ช่วย เป็นเหลือเฟือเพื่อนมนุษย์ทั้งคนปกติและผู้เจ็บป่วย เพื่อให้เขาเหล่านั้นมีอนามัยที่ดีหาย จากความเจ็บไข้ สามารถช่วยตนเองได้เร็วที่สุด เขาต้องการพยาบาลที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะอ่อนหวานและส่งเสริมให้กำลังใจผู้ป่วย

1.4.2 เป็นผู้ให้การพยาบาลที่มีความสามารถในการประเมิน ความต้องการของผู้ป่วยทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ไวต่ออาการปฏิกิริยา ของผู้ป่วย และช่วยสนับสนุนผู้ป่วยให้แสดงออกถึงความรู้สึกสามารถจัดแผนก การสอนได้ถูกต้องเหมาะสมตามลักษณะและอาการของผู้ป่วย

1.4.3 เป็นแม่บ้านของผู้ป่วยที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เป็นแม่บ้านที่สุขุมรอบคอบ ดูแลเข้าของเครื่องใช้ที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลให้ใช้การได้อยู่เสมอ

1.4.4 เป็นผู้ประสานงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับใด รวมทั้งให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อเยี่ยมผู้ป่วยในโรงพยาบาล

1.4.5 เป็นผู้ที่ทำหน้าที่แทนผู้อื่นได้ เช่น ในขณะที่ให้การพยาบาลผู้ป่วย บางครั้งพยาบาลอาจจะต้องทำตนเสมือนเป็นมารดา เพื่อน พี่ น้อง หรือ ครู ผู้แนะนำของผู้ป่วย ซึ่งถ้าพยาบาลสามารถแสดงบทบาทเสมือนบุคคลที่ผู้ป่วยคาดหวัง หรือต้องการได้มากเท่าใดผู้ป่วยก็จะยิ่งรู้สึกสบายใจและเกิดความไว้วางใจมากยิ่งขึ้นทำให้สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยดีขึ้น

1.5 ขั้นตอนการให้บริการต่อผู้รับบริการของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

การให้บริการผู้ป่วยประกันสุขภาพของสถานพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย การให้บริการต่างสาขาวิชาชีพและหลายหน่วยงานซึ่งทุกหน่วยงานสำคัญด้วยกันทั้งสิ้น และทุกหน่วยต้องคำนึงถึงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการคือผู้ที่มีพระคุณอย่างยิ่งกับงานบริการที่ทำอยู่ถ้าการให้บริการดีจะเกิดผู้รับ บริการที่เพิ่มขึ้น รายได้ของเจ้าของกิจการก็เพิ่มขึ้นมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีรายได้เพิ่มขึ้นด้วย พนักงานผู้ให้บริการเป็นกระบวนการการให้บริการของผู้มีประกันสุขภาพ (เบิกค่ารักษาพยาบาลได้) ในการเข้ารับการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยใน

1.5.1 การรับผู้ป่วยใหม่ เริ่มจากการค้นหาบัตรของผู้มีประกันสุขภาพโดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะต้องค้นประวัติเดิมของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าพบแพทย์เพื่อตรวจรักษาในการเจ็บป่วยครั้งนั้นกรณีผู้ป่วยใหม่ต้องทำประวัติใหม่

1.5.2 แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค เมื่อแพทย์วินิจฉัยแล้วพบว่าการเจ็บป่วยครั้งนั้นต้องนอนพักรักษาเป็นผู้ป่วยใน ก็ต้องมีคำสั่งแพทย์ลงในแบบฟอร์ม (ใบ order Doctor) เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลทราบถึงขั้นตอนการรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์เจ้าของไข้ และต้องตามขึ้นไปให้การพยาบาลผู้ป่วยบนหอผู้ป่วยจนกว่าผู้ป่วยรายนั้นจะหายเป็นปกติและสามารถไปพักรักษาตัวที่บ้านได้

1.5.3 เจ้าหน้าที่ประจำห้องตรวจ แจ้งผู้ป่วยว่าแพทย์ให้นอนพักรักษาเป็นผู้ป่วยใน นำผู้ป่วยหรือญาติพบกับพนักงานห้องทะเบียน

1.5.4 พนักงานห้องทะเบียน มีหน้าที่รับลงทะเบียนผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยใน แจ้งรายละเอียดเรื่องค่าห้องพักรักษาบริการทางการแพทย์ ค่าอาหารผู้ป่วยรายวันให้ผู้ป่วยหรือญาติทราบล่วงหน้า พร้อมเพิ่มเติม โดยการบอกชื่อแพทย์เจ้าของไข้ให้ผู้ป่วย

หรือญาติรับทราบ และสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่ผู้ป่วยมี เพื่อจัดสรรสิทธิให้ใกล้เคียงกับผู้ป่วยที่ซื้อประกันเพื่อจะได้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากและแจ้งรายละเอียดในการใช้เอกสารประกอบการเคลมค่ารักษาเช่นต้องนำบัตรประชาชนให้ทางโรงพยาบาล และหมายเลขกรรมธรรม์เพื่อใช้ในการประสานงานกับบริษัทประกันที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทที่ผู้ป่วยมี

ในกรณีใช้โครงการ โทรสาร (Fax claim) และส่งผู้ป่วยขึ้นนอนหอผู้ป่วย โดยประสานงานกับหอผู้ป่วยให้ทราบล่วงหน้าก่อนส่งผู้ป่วยเพื่อจะได้ต้อนรับผู้ป่วย

1.5.5 พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำหอผู้ป่วย ศึกษาคำสั่งแพทย์เจ้าของไข้และให้การพยาบาลตามที่แพทย์สั่งการ และคอยดูแลผู้ป่วยตามหลักวิชาชีพที่พยาบาลพึงต้องกระทำกับผู้ป่วยทุกรายตามมาตรฐานวิชาชีพ เช่น ฉีดยา จัดยาให้ผู้ป่วยทาน และเบิกยาและเวชภัณฑ์ โดยมีผู้ช่วยเหลือพยาบาล ที่ต้องทำหน้าที่ในการบริการผู้ป่วยในด้านต่าง ๆ เช่น ทำความสะอาดตัวผู้ป่วย ทำแผล ฯลฯ

1.5.6 เจ้าหน้าที่การเงิน ต้องติดตามข้อมูลผู้ป่วยหรือญาติเรื่องสิทธิค่ารักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมีเพื่อประสานงานระหว่างโรงพยาบาลและบริษัท โดยแพทย์ต้องเขียนรายงานการรักษาเบื้องต้น เพื่อส่งเอกสารเบื้องต้นแจ้งบริษัทว่าขณะนี้ผู้ป่วยนอนในโรงพยาบาลเพื่อให้บริษัทรับทราบและถ้าบริษัทต้องการข้อมูลเพิ่มเติมทางบริษัทก็ให้ส่งแฟกซ์ขอมากับทางโรงพยาบาล โรง พยาบาลจะได้จัดส่งให้

กรณีจ่ายสด ทางโรงพยาบาลไม่ต้องประสานงานกับบริษัทเมื่อผู้ป่วยกลับบ้าน เรียกเก็บเงินและออกเอกสารประกอบการเบิกให้โดยเอกสารชุดเดียวกับการเข้าโครงการโทรสาร (Fax Claim)

เมื่อผู้ป่วยกลับบ้าน พนักงานการเงิน สรุปรายการค่ารักษาพยาบาลทั้งสิ้นเมื่อสรุปแล้วต้องมีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องเรื่องการเบิกยา เวชภัณฑ์ และอื่น ๆ ให้ตรงตามความจริงและส่งรายละเอียดค่ารักษาพยาบาลและใบรายงานการรักษาของแพทย์เพื่อให้บริษัทพิจารณายอดค่ารักษาพยาบาล

เมื่อบริษัทได้รับเอกสารที่ทางโรงพยาบาลจัดส่งให้ ทางโทรสาร ทางบริษัทจะพิจารณาก็ส่งกลับมาให้ทางโรงพยาบาลรับทราบ เมื่อเจ้าหน้าที่การเงินรับทราบก็จะแจ้งผู้ป่วยให้มาจ่ายเงินส่วนเกินที่เกิดขึ้น แต่ถ้าบริษัทได้ข้อมูลเพิ่มเติม ก็แจ้งให้โรงพยาบาลส่งเอกสารตามที่ต้องการทางโทรสาร ทางโรงพยาบาลเมื่อได้รับก็จัดส่งเอกสารทางโทรสารกลับไปให้บริษัทนั้น ๆ ซึ่งเอกสารก่อนส่งต้องตรวจสอบว่าสมบูรณ์และครบถ้วนหรือไม่เพื่อป้องกันการเกิดความผิด พลาดเมื่อบริษัทพิจารณาก็ส่งเอกสารกลับมายังโรงพยาบาล เมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ก็ให้ผู้ป่วยหรือญาติรับยาไปทานที่บ้าน โดยรับยาได้ที่หอผู้ป่วยที่นอนรักษา

1.5.7 พยาบาลประจำหอผู้ป่วยเบิกยาให้ผู้ป่วย ไปทานในช่วงพักรักษาตัวที่บ้านโดยส่งเบิกที่ฝ่ายเภสัชกรรม เมื่อได้ยาก็จ่ายให้กับผู้ป่วย และตามแผนกบริการนำส่งขึ้นมารับผู้ป่วยส่งที่ชั้น 1 เพื่อขึ้นรถกลับบ้านต่อไป ถ้าไม่มีรถมารับก็แจ้งพนักงานขับรถส่งผู้ป่วยที่บ้านหรือในที่ที่ผู้ป่วยต้องการด้านนอกเขตเทศบาลต้องชำระค่ารถพยาบาลซึ่งมีอัตราค่าเช่าเงินที่แผนกการเงิน

1.5.8 แม่บ้านทำความสะอาดพื้นที่ ที่ผู้ป่วยนอนรักษาเพื่อเตรียมรับผู้ป่วยรายใหม่ต่อไป

กรณีที่ได้รับบริการเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้

ในกรณีที่ผู้รับบริการเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้มารับบริการที่โรงพยาบาล จะได้รับการบริการการตรวจรักษา กระบวนการเดียวกันกับผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ แต่จะต่างกันในเรื่องของเอกสารและค่ารักษาพยาบาล คือ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาเองทั้งหมด เช่น

1. ผู้รับบริการมาตรวจและรับยากลับไปทานที่บ้าน หรือ นอนพักรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลแต่เมื่อแพทย์อนุญาต ให้กลับบ้านได้ผู้รับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่การเงินพร้อมทั้งชำระเงินเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่การเงินจะออกเพียงใบเสร็จ รับเงินให้ โดยไม่มีเอกสารเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลเพราะผู้รับบริการไม่มีประกันสุขภาพ

2. หลังจากนั้นก็รับยากลับไปทานที่บ้าน

3. ถ้ามีของสัมภาระ ก็ให้บริการนำส่งมาช่วยขน และส่งผู้รับบริการที่ชั้น 1 เพื่อขึ้นรถกลับบ้าน

1.6 เอกสารการอบรมพฤติกรรมบริการของ โรงพยาบาลรัตนเวช(เด็ก) พิษณุโลก

บุคลิกภาพ คือ พฤติกรรมหรือลักษณะเฉพาะประจำตัวของแต่ละบุคคลหนึ่ง เกี่ยวกับการแสดงออก และปฏิกิริยาโต้ตอบของเขากับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนสามารถปรับปรุงให้เหมาะสมกับตนเองและสถานการณ์สิ่งแวดล้อมได้ ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ผู้พบเห็นซึ่งบุคลิกภาพอาจจำแนกได้ดังนี้

1.6.1 บุคลิกภาพทางกาย ได้แก่ การแต่งกาย ท่าทาง

1.6.2 บุคลิกภาพทางอารมณ์ ได้แก่ การแสดงออกเมื่อเกิดสิ่งเร้า เช่น โกรธ หัวเราะ ร้องไห้

1.6.3 บุคลิกภาพทางความคิด ซึ่งจะแสดงออกมาทางภาษากาย การพูดในการให้บริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพของตน ให้เหมาะสม ดังประโยคที่ว่า

“มาดต้องตา วาจาต้องใจ ภายในยอดเยี่ยม ”

มาดต้องตา การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ การมีกิริยาท่าทางสง่างามทั้งการ นั่ง ยืน เดิน มีลักษณะอ่อนน้อมต่อมคน ร่าเริง แจ่มใส

วาจาต้องใจ

วาจาไพเราะอ่อนหวาน มีหางเสียง พูดเหมาะสมกับสถานการณ์

ภายในยอดเยี่ยม

มีจิตใจดี มีน้ำใจ มีคุณธรรม ซื่อสัตย์

มาตรฐานการต้อนรับ

ความสำคัญของการต้อนรับ

การต้อนรับเป็นด่านแรกของการตลาดการซื้อขายจะเกิดขึ้นหรือไม่ การต้อนรับดีก็เท่ากับขายสำเร็จไปกว่าครึ่ง เพราะการต้อนรับจะสนับสนุนให้เกิด การซื้อสินค้าเพราะการต้อนรับจะสนับสนุนให้เกิดการซื้อขายหรือ บริการจากความประทับใจเมื่อแรกพบ

การต้อนรับเป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์นอกจากจะทำให้เกิด ความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงานและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานอันทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ต่อหน่วยงานและผู้รับบริการนำติดต่อดสัมพันธ์เกี่ยวข้องและให้การสนับสนุน เป็นการสร้างชื่อเสียงและความนิยมศรัทธาต่อหน่วยงานโดยรวม ทำให้มีความรู้สึกที่ดี ต่อสินค้าหรือบริการ หากมีใครให้ร้ายกล่าวโจมตีหน่วยงานหรือสินค้าก็จะออกกรับ แก่ต่างให้ด้วย

ในธุรกิจทุกวันนี้มีการแข่งขันสูง ผู้ซื้อมีโอกาสเลือกซื้อสินค้าหรือบริการได้ ทั่วไป ไม่มีการผูกขาดการขายอย่างแท้จริงดังเช่นแต่ก่อน ตลาดเป็นของผู้ซื้อหรือกล่าว อีกอย่างหนึ่งว่า ลูกค้าเป็นใหญ่ แม้ว่าจะมีสินค้าที่มีคุณภาพสูง แต่ถ้การต้อนรับซึ่งถือ เป็นการให้บริการอย่างหนึ่งไม่ดี ก็จะทำให้สินค้าที่มีคุณภาพขายไม่ได้ ในทางกลับกัน แม้สินค้าจะมีคุณภาพไม่เหนือกว่าคู่แข่ง ราคาอาจสูงกว่าเล็กน้อย แต่หากให้ การต้อนรับดีก็จะชนะใจลูกค้าทำให้ขายได้เราในฐานะที่เป็นผู้ขายบริการ จึงต้องให้ ความสำคัญการต้อนรับอันดับแรก

แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไปของการต้อนรับที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาเยือนมักจะกระทำ ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ และประเพณีนิยม
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งใบหน้าและดวงตาทักทายให้รู้สึกชุ่มฉ่ำ
3. แสดงความสนใจให้ความสำคัญต่อผู้มาติดต่อ
4. ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อในทันทีที่เห็นหน้า
5. กระตือรือร้นในการรับฟังและตอบข้อซักถามหลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ
6. ใส่ใจในวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อ แต่อย่าด่วนรับปากรับคำในเรื่องที่ยังไม่แน่ใจ
7. พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม น่าเชื่อถือ แต่ไม่ต้องถึงกับพินอบพิเทา
8. พุดจาชัดเจนและมีน้ำเสียงชวนฟังแสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจบริการมีอัธยาศัยไมตรีระอุอุ่น สร้างความประทับใจ
9. ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
10. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อ

ทั้งนี้ โดยที่พิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานของลูกค้าทั่วไป แม้แต่ตัวของท่านเองที่ต้องการ “ความรู้สึกยินดีต้อนรับ” (welcome) ด้วยไมตรีจิต ต้องการให้มีคนสนใจเห็นความสำคัญ ต้องการเป็น somebody ไม่ใช่ nobody มีเกียรติพอควร ในประการสำคัญต้องการการยอมรับคือ เมื่อซักถามให้ความคิดเห็นแสดงความ รู้สึกก็ต้องการให้มีผู้รับรู้และให้ข้อมูลข่าวสารตอบได้รับความเกรงใจเชื่อใจด้วยการแสดงอัธยาศัยไมตรีตอบ ให้ความสะดวกสบาย ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก รวมทั้งได้รับการเอาใจใส่ดูแลอย่างเท่าเทียมกับคนอื่น

ลักษณะของการต้อนรับ

การต้อนรับทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ อาจจะพบปะเห็นหน้ากัน หรืออาจจะไม่ได้พบปะเห็นหน้ากัน แต่มีการติดต่อสื่อสารกัน

การต้อนรับทางตรง

เป็นการสื่อสารซึ่งหน้า (face-t face communication) เช่น

การต้อนรับแขก การต้อนรับคณะผู้มาเยี่ยมชมกิจกรรม การต้อนรับลูกค้ามาชมสินค้าหรือขอทราบรายละเอียด บางครั้งเป็นการต้อนรับที่ไม่หวังผลทางธุรกิจ แต่เป็นการต้อนรับเพื่อผลในทางธุรกิจก็จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ และวางแผนเตรียมการต้อนรับให้มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ

การต้อนรับทางอ้อม

เป็นการสื่อสารไม่เห็นหน้ากัน อาจเป็นการพูดโทรศัพท์กัน ซึ่งสามารถโต้ตอบได้ทันทีเสมือนเป็นการสื่อสารซึ่งหน้า (Interposed communication) เช่น การตอบคำถามทางโทรศัพท์ การให้บริการทางไปรษณีย์ โทรสาร e-mail ให้ข้อมูลข่าวสาร ปฏิบัติตามคำขอร้อง และให้ความช่วยเหลือตามควรเป็นต้น

1.7 เทคนิคการครองใจลูกค้าด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ

นนทวัฒน์ สุขผล (2543) งานองค์การการเรียนรู้ สำนักพัฒนาการเรียนรู้ ได้ให้เทคนิคการครองใจลูกค้าไว้ดังนี้

การให้บริการ หมายถึง การทำกิจกรรม การเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกินความคาดหวัง เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ลักษณะของงานบริการ

1. ได้รับความพึงพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที
2. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด
3. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงพนักงานและหน่วยงาน
4. การให้บริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ
5. สร้างภาพลักษณ์ให้กับหน่วยงานและโรงพยาบาลได้เป็นเวลานาน ซึ่งการบริการทั้งดีและไม่ดีก็จะติดอยู่ในความทรงจำของลูกค้าตลอดไป
6. การให้บริการของพนักงานเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นในทันทีทันใด
7. การที่จะให้บริการที่ดีได้นั้นขึ้นอยู่กับตัวผู้ให้บริการถ้าได้พนักงานที่ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีทัศนคติดีต่อการให้บริการดี จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ
8. การให้บริการที่ผิดพลาดหรือบกพร่องจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานและโรงพยาบาลซึ่งตัวแปรที่สำคัญ ก็คือพนักงานเพราะพนักงานจะเป็นตัวสร้าง หรือทำลายงานบริการ

การครองใจลูกค้าด้วยมารยาทในการพูดคุยกับลูกค้า

1. กล่าววาจาไพเราะนุ่มนวล อย่าพูดค่อยหรือดังจนเกินไป พยายามพูดให้ถูกต้องตามอักขรวิธี

2. กล่าววาจาด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่ใช้วาจาที่แข็งกระด้างไม่น่าฟัง
3. กล่าววาจาหรือใช้คำพูดฟังแล้วเข้าใจง่าย ไม่วกวน
4. ใช้คำพูดในเชิงขอร้อง และควรหลีกเลี่ยงการพูดเชิงคำสั่งกับลูกค้า
5. พยายามสบสายตากับผู้ฟังในขณะที่พูดด้วยมิตรไมตรี

1.8 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

เมื่อเราเกิดอาการไม่สบายจากเชื้อโรค จากอุบัติเหตุ หรือจากสาเหตุในสาเหตุหนึ่งจำเป็นต้องได้รับการรักษาจากแพทย์ พยาบาล และทีมงาน สุขภาพในโรงพยาบาล ซึ่งผู้ที่ได้รับการรักษาในโรงพยาบาล คือ ผู้ที่มีอาการเจ็บป่วย ไม่ว่าจะจากสาเหตุทางกายหรือทางใจย่อมต้องการให้บริการจากโรงพยาบาล ให้หายจากความเจ็บป่วยนั้น โดยผู้รับบริการได้คาดหวังในการไปอยู่ในโรงพยาบาล ในสิ่งต่อไปนี้

1.8.1 ควรได้รับการดูแลช่วยเหลือ ในฐานะเป็นบุคคลหนึ่งมากกว่าการเป็นโรคหนึ่งหรือกลุ่มอาการหนึ่ง

1.8.2 ได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อการดูแลรักษาตนเอง

1.8.3 ได้รับความสุขสบาย ตามสภาพการณ์ทางวิทยาศาสตร์แผนใหม่ที่เอื้ออำนวยในสถานการณ์ขณะนั้น

1.8.4 ได้รับความช่วยเหลือให้เข้ากับสภาพการเจ็บป่วยในขณะนั้น และช่วยดูแลรักษาที่ตนพึงจะได้รับ

1.8.5 ได้รับการยอมรับในสภาพที่ต้องการได้รับช่วยเหลือพึ่งพา

1.8.6 ได้รับการยอมรับในวิถีการดำเนินชีวิต ค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อทางศาสนาของตน

1.8.7 อาการที่ทรุดลง หรือการตาย ควรเป็นวิธีที่ตนตัดสินใจเลือกเอง

1.8.8 ได้รับการดูแลที่ดีเท่ากันตลอดระยะเวลาการเจ็บป่วยถึงวาระสุดท้ายของชีวิตผู้ป่วยที่เข้าไปรับบริการ จากโรงพยาบาลจะมีอาการต่าง ๆ อาการบาดเจ็บ อาการจากสภาพร่างกายผิดปกติ อาการจากเชื้อโรค มีหลายแบบหลายประเภท จึงได้จัดประเภทของผู้ป่วยไว้ เพื่อความสะดวกและง่ายในการรักษาในการดูแลและพยาบาล และขึ้นกับสภาพหรือปัจจัยที่นำมาเกี่ยวข้อง ผู้ป่วยเมื่อไปใช้บริการจากโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาล หรือ โรงพยาบาลเอกชน จะมี 2 ลักษณะ คือ ผู้ป่วยนอก (out - patient) คือผู้รับบริการไปใช้บริการจากโรงพยาบาลหลังจากนั้นก็กลับบ้าน โดยไม่พักรักษาหรือค้างในโรงพยาบาล และอีกลักษณะหนึ่ง คือ ผู้ป่วยใน (in - patient) คือ ผู้รับบริการที่ไปใช้บริการจากโรงพยาบาลและมีความจำเป็นต้องนอนพักในโรงพยาบาลซึ่งผู้ป่วยนอกจะกลายเป็น

ผู้ป่วยในก็ได้ เช่น รับการรักษาแล้วไม่ดีขึ้น แพทย์ต้องการตรวจให้ละเอียดต้องนอนพักในโรงพยาบาล กรณีเดียวกับผู้ป่วยในกลายเป็นผู้ป่วยนอกได้ เช่น ผู้รับบริการกลับบ้านไปแล้วต้องกลับมาตรวจตามแพทย์ ก็จะอยู่ในลักษณะผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในจึงแตกต่างกันที่การนอนพักรักษาในโรงพยาบาล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยแบ่งแยกผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้

นอกจากนี้ความคาดหวังของบุคคลที่เจ็บป่วยและต้องเข้ารับบริการในโรงพยาบาลยังคาดหวังในสิ่งต่อไปนี้ คือ (Shanks and Kennedy, 1971 : 146)

1. ต้องการได้รับการพยาบาลที่ช่วยทำให้มีสุขภาพอนามัยดีที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พยาบาลจะต้องมีความรู้ ประสบการณ์ และบุคลิกภาพที่ดี
3. เจ้าหน้าที่พยาบาล ต้องเป็นบุคคลที่ช่างสังเกตไวต่อความรู้สึกและการแสดงออกของผู้มารับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย
4. ผู้ป่วยและครอบครัว ควรจะได้รับการสอนและคำแนะนำเกี่ยวกับโรค ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตนเองได้ และครอบครัวสามารถเข้าใจและช่วยเหลือผู้ป่วยได้
5. เจ้าหน้าที่พยาบาล ควรที่จะมีการวางแผนร่วมกันกับผู้ป่วยและครอบครัว ของเขาเพื่อที่จะให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่ต่อเนื่องและได้รับการบริการอื่น ๆ ตามความต้องการของผู้ป่วย
6. เจ้าหน้าที่พยาบาล ควรจะได้ช่วยเหลือเก็บรวบรวมแผนบันทึกที่รายงานต่าง ๆ ของผู้ป่วยเพื่อประโยชน์ในการรักษา ตลอดจนเก็บรักษาความลับของผู้ป่วย
7. เจ้าหน้าที่พยาบาลควรมีการจัดสภาพแวดล้อม ได้ดี และเหมาะสมเพื่อให้ผู้ป่วยหายจากโรคและช่วยสุขภาพอนามัยดีขึ้น

1.9 มาตรฐานการบริการ

พจนานุกรมฉบับ Chambers 20th Century Dictionary (การสร้างวัฒนธรรมการบริการ, 1996 : 114 - 118) ได้นิยามความหมายของคำว่ามาตรฐานไว้ดังนี้ พื้นฐานของการวัด กฎเกณฑ์ รูปแบบที่กำหนดขึ้นหรือที่ได้รับการยอมรับ ระดับความพอเพียงตามที่ต้อง การที่ตั้งเป้าไว้ หรือที่เป็นไปได้ และเป็นระดับที่ถือเป็นที่สุด

คำสำคัญ ๆ ในนิยามดังกล่าวได้แก่

1. การวัดผล หมายถึง มาตรฐานต่าง ๆ ต้องเป็นมาตรฐานที่วัดได้
2. รูปแบบที่ได้รับการยอมรับ หมายถึง ทุกคนเห็นด้วยกับมาตรฐาน
3. ระดับที่ถือเป็นที่สุด หมายถึง มาตรฐานของแต่ละคนหรือแต่ละระดับ ต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันที่ยุติธรรมและคงเส้นคงวา

แน่นอนว่าหากบริษัทที่ให้การบริการธุรกิจทรงคุณภาพที่ล้ำหน้าก็必将เห็นลักษณะต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ทุกคนทุกระดับและทุกฝ่ายมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพ
2. ทุกคนเข้าใจดีว่าอะไรคือการบริการทรงคุณภาพในสายตาของลูกค้า

ภายใน และภายนอก

3. ความหวังต่างๆ ของลูกค้าได้รับการแปลง ให้เป็นมาตรฐานการบริการจำเพาะเพื่อใช้เป็นฐานในการประเมินผลและให้รางวัลใจ

มาตรฐานการบริการ จะช่วยให้มั่นใจได้ว่าทีมหรือบริษัทแข็งแกร่งพอที่จะแข่งขันในระดับสูงได้องค์กรต่างๆ สามารถกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปรับปรุงอยู่เสมอ แม้จะเป็นเป้าหมายในการปรับปรุงที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

มาตรฐานการบริการ คือ องค์กรประกอบที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของกระบวนการบริการทรงคุณภาพ การบริการใด ๆ ก็ตามที่ริเริ่มขึ้นจะไม่สามารถดำรงอยู่ได้หากไร้ซึ่งมาตรฐานดังกล่าว การมีมาตรฐานการบริการจะทำให้ลูกค้ารู้ว่าอะไรที่พวกเขาสามารถคาดหวังได้ ซึ่งจะทำให้พวกเขามั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นตรงตามความต้องการและเชื่อถือได้ ยิ่งไปกว่านั้นยังทำให้พวกเขา รู้สึกว่า การติดต่อกับบริษัทเป็นเรื่องที่เพลิดเพลินและไม่ยุ่งยาก โดยมาตรฐานที่ตั้งไว้สูงจะช่วงชิงจุด และรักษาลูกค้าที่มีความเข้าใจมากขึ้นเอาไว้ ผู้ให้บริการที่เป็นปัจเจกบุคคลยังทราบด้วยว่าอะไรคือเป้าหมายของตนและอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการจากการทำให้มาตรฐานที่ตั้งไว้สูงจะทำให้เกิดความพอใจในการทำงานโดยผลงานของพนักงานจะได้รับการประเมินด้วยความยุติธรรม ด้วยกฎเกณฑ์ที่อยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์จำเพาะมากกว่าบนพื้นฐานของตัวบุคคล

โดยรวมแล้วองค์กรจะพบว่ามาตรฐานการบริการจะช่วยให้สามารถบรรลุผลด้วยผลงานที่ดีที่สุด ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กรและเป็นปัจจัยช่วยกระตุ้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มาตรฐานต่าง ๆ จะช่วยคำนวณวิธีปฏิบัติงานที่ดี ที่มีผลงานที่สามารถวัดได้ด้วยมาตรฐานที่กำหนดแต่เหนือสิ่งอื่นใดทั้งหมดมาตรฐานต่าง ๆ จะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายลงได้เพราะช่วยลดสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ลดพลังงานและความมานะพยายามที่สูญเปล่าในการทำกิจกรรมเสริม
2. ลดปริมาณสินค้าที่ด้อยคุณภาพหรือมีรอยตำหนิ
3. ลดความจำเป็นในการทำงานซ้ำใหม่
4. ลดการติดตามคุณภาพที่ต้องการ
5. ลดความคับข้องใจและความไม่พอใจของลูกค้า

มาตรฐานการบริการเป็นเรื่องสำคัญเพราะเอื้อให้บริษัทสามารถทำให้ปัจจัยต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพ ให้เป็นปัจจัยที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน อันส่งผล

ต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพ ให้เป็นปัจจัยที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน อันส่งผลให้เราสามารถประเมินผลและบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น นอกจากนั้นมาตรฐานต่าง ๆ ยังเป็นปัจจัยในการสร้างพื้นฐานที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ระหว่างปฏิบัติงาน คือ ระหว่างพัฒนาและปรับปรุงการบริการ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่มีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

การประหยัดค่าใช้จ่าย ด้วยการกำหนดมาตรฐานการบริการและสามารถบรรลุผลได้ตามมาตรฐาน จะยังประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ดังนี้

1. ลูกค้า ราคาสินค้าหรือค่าบริการจะทรงตัวหรือถึงกับลดลง ขณะที่การบริการคุณภาพดีขึ้น
2. บริษัทความมานะพยายามที่สูญเปล่าและการทำงานซ้ำใหม่ลดลงและได้ลูกค้าเพิ่มขึ้น
3. บัณฑิตบุคคล ผู้ที่องค์กรจ้างได้ทำงานกับองค์กรที่มุ่งสู่ความรุ่งเรืองและเสถียรภาพมากขึ้น

1.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet. 1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1.10.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

1.10.2 การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

1.10.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

1.10.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) จนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จ

1.10.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

1.11 การวัดความพึงพอใจต่อบริการ

ความพึงพอใจต่อบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละ

บุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อบริการ อาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ. 2534 : 39)

1.11.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยกำหนดคำตอบให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

1.11.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

1.11.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องการทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (consumer satisfaction) ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพสินค้า (person's expectation) ซึ่งถ้าหากจะพิจารณาถึงความพึงพอใจหลังการขาย (post purchase satisfaction) ของลูกค้าว่าจะเกิดระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการนั้น โดยที่ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (product performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ (dissatisfaction) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ และถ้าหากตรงกับ ความคาดหวังของลูกค้าก็ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิด

ความประทับใจ (delighted) ซึ่งความแตกต่างกัน 3 ระดับของความพึงพอใจที่กล่าวมา จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของสินค้าต่อบุคคลอื่นต่อไป Kotker (1994 : 40)

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับงานบริการนั้นมีแนวคิดในด้านกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการเชิงธุรกิจ มีเครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้เพิ่มเติมนอกเหนือ จาก 4Ps คือ

1. การตลาดภายใน (Internal marketing) หมายถึง การจัดการภายในของ บริษัท จะรวมถึงการฝึกอบรมและการจูงใจพนักงานที่บริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการ โดยทำให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สำหรับการให้บริการหลังการขายของบริษัท ก็จะต้องเน้นการอบรมพนักงานที่มีหน้าที่บริการ หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องให้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ รวมทั้งความสุภาพ การมีอัธยาศัยดีในการบริการ และการมีใจบริการ (service mind) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการ

การตลาดที่สัมพันธ์กัน ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive marketing) หมายถึงการสร้างคุณภาพการบริการ ให้เป็นที่เชื่อถือเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการลูกค้าซึ่งคุณภาพจะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ ขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริการตรงตามความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้า ที่มีผลจากการเปรียบเทียบ ระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า หรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ กับการคาดหวังของลูกค้า หรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (expectation)

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคลซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้ เกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิ จากเพื่อน จากนักการตลาด หรือจากข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ฉะนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยยึดหลัก การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (value added) เกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่างๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม เกิดจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการ โดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และความแตกต่างนั้นต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ นักการตลาดต้องค้นหาและวัดผล ความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งนี้ องค์การที่ยึดปรัชญา หรือแนวคิดทางการตลาดที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้ามักมีจุดมุ่งหมาย ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีปัจจัยที่จำ กัดต้องคำนึงถึง ก็คือ 1) วิธีการสร้างความพึงพอใจโดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือการเพิ่มบริการและจุดเด่นของบริการนั้น แม้ว่าวิธีนี้มีผลให้กำไรขององค์กรลดลงก็ ตาม 2) การสร้างกำไร โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น ลงทุนด้านการให้บริการมากขึ้น การวิจัย และพัฒนาผลิตภัณฑ์เหล่านี้ถือว่ามีผลกระทบทั้งรายได้และต้นทุน 3) ในองค์กร มักประกอบ ด้วยพนักงานฝ่ายต่าง ๆ ตัวแทนหรือคนกลาง ผู้ถือหุ้น เป็นต้น ดังนั้น การเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคล เหล่านี้ด้วย

สำหรับวิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถกระทำได้ด้วย วิธี การต่าง ๆ ดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (complaint and suggestion Systems)

เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้า เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการปัญหาเกี่ยวกับผลิต ภัณฑ์และบริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ธุรกิจนิยมใช้ ได้แก่ ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้มักมีกล่องเพื่อรับ ความคิดเห็นจากลูกค้า

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction surveys)

กรณีนี้อาจเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเครื่องมือที่ใช้มากคือการวิจัย ตลาดวิธีนี้้องค์กรจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้าโดย ทั่ว ไป ลูกค้ามักไม่สนใจเลือกวิธีแรกแต่ส่วนใหญ่มักเปลี่ยนไปซื้อผู้ขายหรือผู้ให้บริการ รายอื่นแทนที่จะเสนอแนะคำติชม ซึ่งเป็นผลให้้องค์กรต้องสูญเสียลูกค้า ส่วนเทคนิค ต่าง ๆ ที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามีดังนี้

2.1 การให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (rating customer satisfaction) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนน อาทิเช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง เป็นต้น

2.2 การถามลูกค้าว่าได้รับความพึงพอใจ ในผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือไม่ อย่างไร

2.3 การถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ พร้อมทั้ง เสนอแนะประเด็นต่าง ๆ ที่ควรแก้ไขปัญหานั้น เรียกว่า การวิเคราะห์ปัญหาของ ลูกค้า (problem analysis)

2.4 การถามลูกค้า เพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆและการทำงานของผลิต-ภัณฑ์หรือบริการ เรียกว่า การให้คะแนนการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (product / service performance rating) วิธีนี้จะช่วยให้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.5 การสำรวจความตั้งใจ ในการซื้อซ้ำหรือใช้บริการซ้ำของลูกค้า (repurchase Intention)

3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย (ghost shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการที่มีศักยภาพให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการขององค์กรและของคู่แข่งพร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับผลิต ภัณฑ์หรือบริการ

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (lost customer analysis) วิธีนี้เป็นการวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าหรือการบริการอื่น ทั้งนี้เพื่อให้ทราบสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคา/ค่าธรรมเนียมนสูงเกินไป การบริการไม่ดีพอ ผลิตภัณฑ์หรือบริการไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจศึกษาถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

ความพึงพอใจด้านการบริการทางการแพทย์

ร็อคเวลล์ ชูลส์ (Rockwell Schulz) และอัลตัน ซี.จอห์นสัน (Alton C. Johnson) ได้กล่าวถึงความพอใจในบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลไว้สรุปได้ว่าโรงพยาบาลมีลักษณะเป็นระบบหนึ่งที่มีส่วนต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล ภายในโรงพยาบาล ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย เช่น ญาติ เพื่อนฝูง ชุมชน นอกจากนั้นยังหมายรวมถึง นโยบายของรัฐบาล และระบบประกันสุขภาพต่างๆ เป็นต้นซึ่งเป็นลักษณะการจัดการของโรงพยาบาลชุมชนโดยทั่วไป ที่มีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้ป่วยกลับออกไปด้วยสุขภาพที่ดีขึ้น และมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ป่วยเป็นเช่นนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1. ด้านทักษะและความรู้ของแพทย์ เนื่องจากการแพทย์ จะเป็นผู้ที่ให้การวินิจฉัยและตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาพยาบาลต่าง ๆ แก่ผู้ป่วย จึงต้องอาศัยทักษะประสบการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความรู้ที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดความบริการที่มีคุณภาพ

2. วัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลผู้ป่วยเช่นเครื่องฉายภาพรังสี อุปกรณ์ทางห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์เฉพาะของแต่ละหน่วยบริการ

3. บุคลากรฝ่ายต่างๆ เนื่องจากการรักษาผู้ป่วยนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากฝ่ายต่าง ๆ เช่น หน่วยงานเวชระเบียนที่ดูแลเรื่องทะเบียนประวัติผู้ป่วย หน่วยห้องยาดูแลเรื่องการจัดยาตามคำสั่งแพทย์ให้แก่ผู้ป่วย เป็นต้น

2.2 แนวคิดของคุณภาพสำหรับการบริการ (Service Quality)

ตีรวิรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวแนวความคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการของ Christopher H. Lovelock ไว้ว่า เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะมี 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้าคือไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนานที่ดั่งเหมาะสมอันแสดงถึง ความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ต้องการ
8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง ตลอดจนจนถึงปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับต้องทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าว
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2543 : 309 – 310) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ตามลำดับความสำคัญดังนี้

1. ความต้องการทางด้านสรีรวิทยา (Physiological Needs) เป็นความต้องการ การขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (survival need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องของอากาศ ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยของชีวิต (safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะอยู่อย่างมั่นคงปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงาน และการมีชีวิตอย่างมั่นคงในสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม (social needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (belonging needs)

4. ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความต้องการดีเด่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ และความสำคัญของมนุษย์

5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (self – actualization needs) เป็นความต้องการในระดับสูงในระดับสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง ตามความนึกคิดของตนเอง เพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ความต้องการด้านนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคล (self fulfillment need) ที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นไปในแนวทางที่ดีที่สุดตามที่ตนคาดหวังเอาไว้

2.4 สรุปการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและทฤษฎีการให้บริการในโรงพยาบาลทั่วไปสามารถนำมาเป็นแนวคิดในการสร้างวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีอยู่ในโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มารับบริการของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลกได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งประกอบไปด้วยแผนก ดังต่อไปนี้

1.1 แผนกธุรการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานที่เกี่ยวกับด้านบุคลากร รวมถึงการจัดการในการจัดประชุมต่างๆ และการทำแบบพิมพ์สำหรับใช้ในการดำเนินการของหน่วยต่าง ๆ

1.2 แผนกประชาสัมพันธ์และแผนกเวชระเบียน แผนกประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ทำบัตรโดยการชั่งประวัติผู้ป่วยลงแฟ้ม เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นของแพทย์ ผู้รักษา รวมทั้งการตรวจกรองผู้ป่วยเพื่อส่งผู้ป่วยพบแพทย์ อีกทั้งถ้าผู้รับบริการ สอบถามข้อมูลต่างๆ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้องมีความให้ข้อมูลกับผู้รับบริการได้ แผนกเวชระเบียนมีหน้าที่ในการจัดเก็บและดูแลแฟ้มข้อมูลผู้ป่วย จัดเรียงอย่างเป็นระบบและสามารถเรียกกลับมาดูได้ เมื่อผู้ป่วยหรือเมื่อแพทย์ต้องการพร้อมทั้งคอยติดตามการรายงานแพทย์เช่นใบรับรองแพทย์หรือเอกสารต่างๆ ที่ผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องใช้ ต้องอำนวยความสะดวกในการนัดรับเอกสารอย่าให้ผิดพลาด

2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล สิทธิต่างๆ ที่ผู้ป่วยจะได้รับ และเอกสารประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาลที่ตรงตาม สิทธิผู้ป่วยที่มีอยู่จากการสอบถามข้อมูล จากผู้ป่วยหรือญาติและการเก็บค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลรวมถึง การออกเอกสารรับชำระค่ารักษาพยาบาล

3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรม เป็นงานที่ครอบคลุมกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับยาตั้งแต่การจัดหา การผลิต การกระจาย การควบคุมและการใช้ยาในโรงพยาบาล ต้องจัดยาตามคำสั่งของแพทย์พร้อมทั้งอธิบายการใช้ยาให้ กับผู้รับบริการเพื่อการใช้ยา ที่ถูกต้อง

4. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล เป็นการให้บริการตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลประกอบด้วย การประเมินสภาพผู้รับบริการ การวินิจฉัยการพยาบาลหรือ การระบุความต้องการของการพยาบาล ต้องมีการวางแผน การพยาบาลและการปฏิบัติตามแผนการประเมิน คอยให้คำปรึกษาในการรักษาพยาบาล และเมื่อผู้รับบริการ กลับไปรักษาต่อที่บ้านก็ต้องคอยให้คำแนะนำในการดูแลผู้ป่วยด้วย

5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกุมารแพทย์ ให้บริการด้านการตรวจและวินิจฉัยโรค การบำบัดหรือการป้องกันโรค แพทย์ต้องเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการ ตรวจรักษา พร้อมทั้งสามารถอธิบายถึงสาเหตุและวิธีการรักษาให้กับญาติหรือผู้ป่วยได้อีก ทั้งแพทย์จะต้องเป็นมีจรรยาบรรณในวิชาชีพด้วย

6. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยแผนกดังต่อไปนี้

6.1 แผนกพัสดุ เป็นหน่วยงานจัดซื้อหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขบวนการรักษาพยาบาล ทั้งทางแพทย์และสำนักงาน

6.2 แผนกโภชนาการ ให้บริการด้านอาหารที่มีคุณภาพและถูกต้อง ตามวิธีการรักษาแก่ผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาตัว

6.3 แผนกศูนย์จ่ายกลาง เป็นหน่วยงานที่ทำความสะอาด อบ ซ้ำ เชื้อโรคให้กับเครื่องมือแพทย์และพยาบาล และเครื่องมือผ่าตัดต่าง ๆ โดยการปฏิบัติการ ซ้ำ เชื้อด้วยการนึ่งอบด้วยไอน้ำ

6.4 แผนกซักกรีดเป็นหน่วยงานจัดหา รักษาและทำความสะอาดเสื้อผ้า และวัสดุที่เป็นผ้า ทำความสะอาดโดยปฏิบัติการซ้ำ เชื้อด้วยการซัก อบ นึ่ง ด้วยไอน้ำ

6.5 แผนกซ่อมบำรุง เป็นหน่วยงานที่ดูแลเครื่องจักรกล และติดตาม ตรวจสอบซ่อมบำรุงต่าง ๆ เกี่ยวกับเครื่องจักรกล ไฟฟ้า น้ำประปา ต่าง ๆ

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลที่ได้ศึกษาในครั้งนี มาเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม เพื่อจะนำแบบสอบถามที่ได้ ไปเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาโรช บุญบุตร (2535 : 59 – 63) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด กรมประชาสัมพันธ์โดยจำแนกวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงานประชากรในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด กรมประชาสัมพันธ์ จำนวน 43 แห่ง แห่งละ 5 คน ประกอบด้วย ประชาสัมพันธ์จังหวัด นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่งานโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด จำนวน 215 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัด กรมประชาสัมพันธ์โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับสูงในด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความรู้สึกในความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในรายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยใน การทำงาน เมื่อวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้านทั้ง 10 ด้าน ตามตัวแปรที่ศึกษา คือ ผู้มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ดำรงตำแหน่งประชาสัมพันธ์จังหวัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด นักประชาสัมพันธ์เป็นบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำสุด

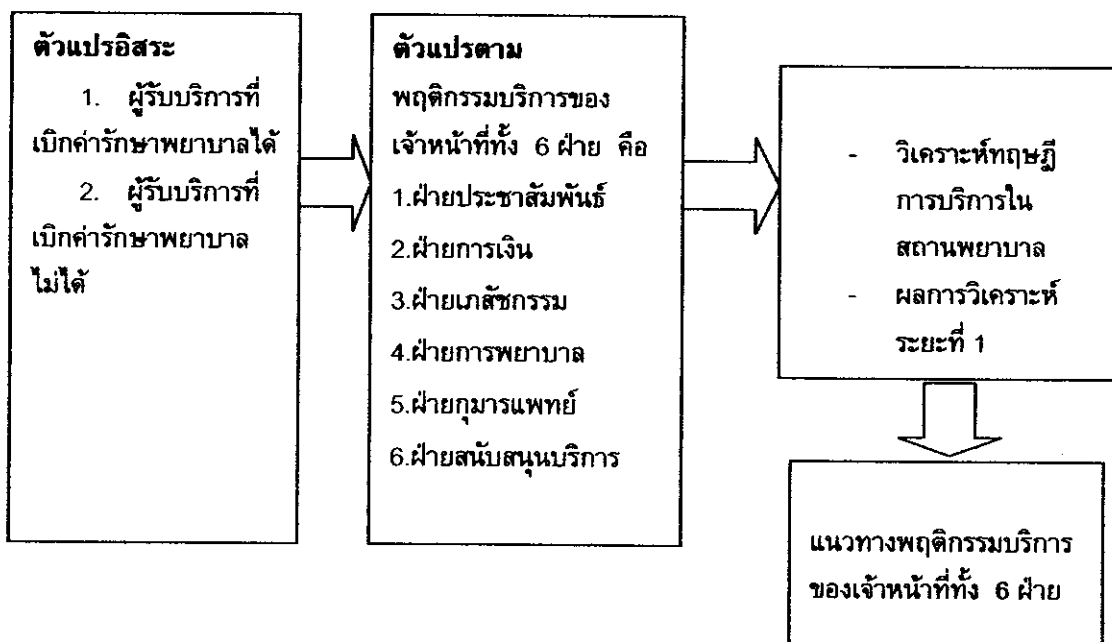
ศักดา ทองเกิด (2535 : 31 - 35) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอยู่ในระดับสูง 8 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านรายได้ ต้องการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพของการทำงานด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้านรายได้ สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

สุรียัน ปานเพ็ง (2541 : บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการสาธารณสุข ศึกษากรณี สถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันมะเร็งแห่งชาติ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าเจ้าหน้าที่และการต้อนรับผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตรวจรักษาของแพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านข้อมูลการที่ได้รับการให้บริการ ด้านความสะอาด และด้านสถานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ความเชื่อถือแพทย์ ความเชื่อถือชื่อเสียงสถาบัน และความเป็นธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอาชีพจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการค่าใช้จ่าย ในการบริการและการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริ- การทางการแพทย์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผ่องพรรณ จันทร์โอชา (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร : กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและภาพโดย รวมพนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน ก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเน้นการศึกษาทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งถือว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นจึงเป็นกลยุทธ์ หรือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในสภาพปัจจุบัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย