

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการ แผนก โสม เฮลท์ แคร์ โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม จังหวัด เชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการแผนก โสม เฮลท์ แคร์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.50 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 31.00 มีระดับการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.80 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ร้อยละ 46.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.90 ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ร่วมกับสามีหรือภรรยา คิดเป็นร้อยละ 52.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเคยใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นระยะเวลา 1 – 3 ปี ร้อยละ 30.50 ส่วนมากเลือกใช้บริการเนื่องจากโรงพยาบาลมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ร้อยละ 21.40 รับรู้ข่าวสารโรงพยาบาลมาจากญาติพี่น้องหรือเพื่อน ร้อยละ 28.00 รับรู้เกี่ยวกับการให้บริการการดูแลต่อเนืองที่บ้าน ร้อยละ 86.70 นอกจากนี้มีผู้รับบริการเห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการการดูแลผู้ป่วยที่บ้านเป็นการลดค่าใช้จ่ายร้อยละ 82.30 เห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อประหยัดเวลาการเดินทาง ร้อยละ 90.80 เห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อความรวดเร็วในการฟื้นฟูสภาพ ร้อยละ 86.80 และเห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการด้านความจำเป็นในการให้บริการสำหรับผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง ร้อยละ 89.40

ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม จำแนกตามการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟู

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับโดยรวมทุกๆด้าน อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

ด้านการส่งเสริมสุขภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.95) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือ ความพึงพอใจในด้านความสุขภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล (4.00) ความพึงพอใจในด้านความปลอดภัยในเรื่องคำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติตัวเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดโรคต่างๆ (3.99) ความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสามารถในการไปให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังออกจากโรงพยาบาล (3.98) ความพึงพอใจในด้านการติดต่อสื่อสาร ในเรื่องความสามารถในการให้คำอธิบายความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะอยู่ที่บ้าน (3.96) ในด้านความสามารถในเรื่องความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้สุขศึกษา (3.96) ในด้านความเชื่อถือในเรื่องการได้รับการตอบข้อคำถามของโรคที่เป็นอยู่และสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง (3.93) ในด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องการนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ให้เข้ากับชีวิตประจำวัน และครอบครัว (3.93) ในด้านความไว้วางใจในเรื่องการให้บริการในการให้ความรู้ คำปรึกษา และแนะนำอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ (3.92) และในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการแจกแผ่นพับ ความรู้และแนวทางในการปฏิบัติตัวสอดคล้องตามโรค (3.91)

ด้านการป้องกันโรค

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการป้องกันโรค โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.94) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ คือ ความพึงพอใจในด้านความสุขภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล (4.00) ในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความต่อเนื่องในการดูแล เพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค (3.96) ในด้านความสามารถในเรื่องความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความรู้และการดูแลเบื้องต้น (3.96) ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้น (3.96) ในด้านความไว้วางใจในเรื่องความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแลและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน (3.96) ในด้านความปลอดภัยในเรื่องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน (3.95) ในด้านการติดต่อสื่อสาร ในเรื่องความสามารถในการสื่อสารให้ความรู้เพื่อ

ป้องกันการเกิดโรค (3.92) ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก (3.92) และในด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน (3.91)

ด้านการรักษาโรค

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการรักษาโรคโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.98) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ ความพึงพอใจในด้านความสุขภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล (4.04) ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องการให้บริการการรักษาเบื้องต้นที่บ้านอย่างถูกต้องแม่นยำ (4.01) ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก (4.00) ในด้านความสามารถในเรื่องความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้การรักษเบื้องต้นที่บ้าน (3.99) ในด้าน ความปลอดภัยในเรื่องการให้การรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์อย่างถูกต้องไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน (3.98) ในด้านความไว้วางใจในเรื่องความสม่ำเสมอในการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง (3.97) และในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสะดวก รวดเร็วเมื่อมีการร้องขอให้ไปให้การรักษเบื้องต้นที่บ้าน (3.96) ในด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องความรวดเร็วในการให้การดูแลรักษาเบื้องต้นที่บ้านทันที (3.96)

ด้านการฟื้นฟู

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการฟื้นฟูสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.96) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ ความพึงพอใจในด้านความสุขภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล (3.98) ในด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องการดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจ ของผู้รับบริการเพื่อสามารถปรับตัวใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างรวดเร็ว (3.98) ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์ของแผนก (3.98) ในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล (3.96) ในด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่อง การอธิบายให้คำแนะนำและส่งเสริมให้ผู้รับบริการและญาติใช้ชีวิตร่วมกันอย่างปกติ (3.96) ในด้านความสามารถในเรื่อง ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้รับบริการ (3.96) ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาล (3.96) ในด้านความไว้วางใจในเรื่องการติดตามความก้าวหน้าของการให้การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ (3.96) ในด้านความปลอดภัยในเรื่องการดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการเพื่อลดปัญหาการอยู่ร่วมกับญาติ (3.96) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม จำแนกตามระดับการศึกษาและ รายได้

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับของ แผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาและรายได้ เฉลี่ย ได้ดังนี้

4.1 จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน และระดับการศึกษา พบว่า ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟู ส่วนมาก ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นอันดับแรก โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้ ด้านส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค ด้านการรักษาโรค มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่อง การประชาสัมพันธ์บริการของแผนก ด้านการฟื้นฟู มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังออกจากโรงพยาบาล

4.2 จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมสุขภาพ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน พบว่า ในระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจต่อการบริการ ในด้านความสุขภาพในเรื่อง การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องการได้รับการตอบข้อซักถามของโรคที่เป็นอยู่และสามารถปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง ในด้านความไว้วางใจในเรื่องการให้บริการในการให้ความรู้ คำปรึกษา อย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ ในด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่อง การนำความรู้ที่ได้รับมาปรับ ใช้ให้เข้ากับชีวิตประจำวันและครอบครัว ส่วนรายได้ มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังออกจากโรงพยาบาล ในด้านการ

ติดต่อสื่อสารในเรื่องความสามารถในการให้คำอธิบายความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะอยู่ที่บ้าน ในด้านความสามารถในเรื่อง ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้สุขศึกษา ในด้านความปลอดภัยในเรื่องคำแนะนำที่ได้รับ สามารถนำไปปฏิบัติตัวเพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดโรค ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการแจกแผ่นพับ ความรู้ และแนวทางการปฏิบัติตัวสอดคล้องตามโรค โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาลในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับรายได้เฉลี่ย พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก

ด้านการป้องกันโรค

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันโรคเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน พบว่า ในระดับรายได้ 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการเข้าถึงในเรื่องความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อป้องกันการเกิด ความก้าวหน้าของโรค ในด้านความสามารถในเรื่องความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความรู้และการดูแลเบื้องต้น ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้น ในด้านความไว้วางใจในเรื่องความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน ในด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน ในด้านความปลอดภัยในเรื่องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน ส่วนรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในเรื่อง ความสามารถในการสื่อสารให้ความรู้เพื่อป้องกันการเกิดโรค ในด้านความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้น ในด้านความไว้วางใจในเรื่องความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วย เบื้องต้น ในด้านความไว้วางใจในเรื่องความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน ในด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับรายได้เฉลี่ยและคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความต่อเนื่องในการดูแล เพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค ในด้านความสามารถในเรื่องความรู้ ความชำนาญ ของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความรู้และการดูแลเบื้องต้น ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้น และในด้าน

ความไว้วางใจในเรื่องความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก

ด้านการรักษาโรค

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาโรคเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน พบว่า ในระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องการให้บริการเบื้องต้นที่บ้านอย่างถูกต้องและแม่นยำ ในด้านความปลอดภัยในเรื่องการให้การรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์อย่างถูกต้อง ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน ส่วนรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสะดวกรวดเร็ว เมื่อมีการร้องขอให้ไปให้การรักษามือถึงบ้าน ในด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่องความสามารถในการอธิบายแผนการรักษาต่อเนืองที่บ้าน ในด้านความสุภาพในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล ในด้านความไว้วางใจในเรื่องความสม่ำเสมอในการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง ในด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องความรวดเร็วในการให้การดูแลรักษาเบื้องต้นที่บ้าน ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับรายได้เฉลี่ย พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก

ด้านการฟื้นฟู

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการด้านการฟื้นฟูเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน พบว่า ในระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านความสามารถในเรื่องความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแลฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้รับบริการ ในด้านความสุภาพในเรื่องการมีสัมพันธภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อผู้รับบริการและครอบครัว ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ไปเยี่ยมดูอาการ ส่วนรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการเข้าถึงลูกค้า ในเรื่องความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล ในด้านการสื่อสารในเรื่องการอธิบายให้คำแนะนำและส่งเสริมให้ผู้รับบริการและญาติใช้ชีวิตร่วมกันอย่างปกติ ในด้านความสามารถในเรื่องความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาล ในการดูแลฟื้นฟูสภาพจิตใจของผู้รับบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่ไปเยี่ยมดูอาการ ในด้านความไว้วางใจในเรื่องการติดตามความก้าวหน้าของการให้การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ในด้านการตอบสนองลูกค้าในเรื่องการดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการเพื่อ

สามารถปรับตัวใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างรวดเร็ว ในด้านความปลอดภัยในเรื่องการดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจ ของผู้รับบริการ เพื่อลดปัญหาการอยู่ร่วมกัน ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่องการประชาสัมพันธ์การให้บริการของแผนก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังออกจากโรงพยาบาล ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบกับรายได้เฉลี่ย พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังออกจากโรงพยาบาลในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก

อภิปรายผล

การศึกษานี้ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แนวคิดทางการตลาดของธุรกิจบริการและแนวคิดเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้ป่วยที่บ้าน เป็นแนวทางการศึกษา ผลของการศึกษาสามารถนำเอาแนวคิดดังกล่าวมาอภิปรายผล ได้ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากการศึกษานี้พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม การบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษา และการฟื้นฟู ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน ในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Philip Kotler ในเรื่อง ความสุภาพ (Courtesy) ซึ่งกล่าวว่าบุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองและมีวิจรรณญาณและสอดคล้องกับการศึกษาของ ลินซ์และ ชูเลอร์ (Lynn and Schule, 1990) ซึ่งได้ศึกษาถึงแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยที่ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ ในด้านการฟื้นฟูสภาพ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในเรื่อง การดูแลฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจของผู้รับบริการ ทำให้สามารถปรับตัวใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Philip Kotler เรื่อง การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับการศึกษาของ วิลาวัณย์ เสนารัตน์ และคณะ (2541) ซึ่งได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานให้บริการดูแลสุขภาพที่บ้าน พบว่า ผู้ป่วยและญาติส่วนมากเกิดความมั่นใจในการดูแลสุขภาพตนเอง และสามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ให้เข้ากับชีวิตประจำวันของตนเองได้

เมื่อจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ตามรายได้พบว่า ทุกระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรคและการฟื้นฟูสภาพ

โดยรวมในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการรักษาโรค ในคุณภาพการให้บริการในระดับมากเป็นอันดับแรกเมื่อเปรียบเทียบกับระดับรายได้อื่น ในเรื่องการให้บริการเบื้องต้นที่บ้านอย่างถูกต้องแม่นยำ และการให้การรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์อย่างถูกต้อง ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Philip Kotler ในเรื่องความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security) และสอดคล้องกับการศึกษาของ ลินซ์และ ชูเลอร์ (Lynn and Schule, 1990) ซึ่งได้ศึกษาถึงแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการพบว่า ปัจจัยที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเกิดจากความเชื่อ เช่น เชื่อในความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ

เมื่อจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาพบว่าทุกระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรคและการฟื้นฟูสภาพ โดยรวมในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้านในระดับมากเป็นอันดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Philip Kotler 9 ประการ นอกจากนี้ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา และทุกระดับรายได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาและการฟื้นฟูสภาพ โดยรวมในระดับมาก และเห็นด้วยเกี่ยวกับการให้บริการที่บ้านเป็นการลดค่าใช้จ่าย การมารับรักษาตัวที่โรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้ป่วยที่บ้านของ กุลฤดี จิตตานันท์ และวันดี วงศ์รัตนรักษ์ (2538) ซึ่งได้กล่าวถึงการดูแลสุขภาพและการให้การพยาบาลที่บ้านว่า จะต้องครอบคลุมทั้งทางด้าน ส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลขั้นต้น และการฟื้นฟูสภาพ โดยเน้นให้บุคคล ครอบครัว มีการดูแลตนเองให้มากที่สุดเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายการมารับรักษาตัวที่โรงพยาบาล

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อบริการของแผนก โสมเฮลท์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าโรงพยาบาลให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องของคุณภาพและอาจเป็นผลมาจากการนำระบบมาตรฐานต่างๆเข้ามาใช้ในโรงพยาบาล เช่น ISO HA และระบบมาตรฐานอื่นๆ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟูในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน ในเรื่อง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาล เป็นอันดับแรก แต่เมื่อจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา พบว่า

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดังนี้

ด้านการส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทั้ง 9 ด้าน ในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก

ด้านการป้องกันโรค มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค เป็นอันดับแรก

ด้านการรักษาโรค มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่อง การประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก เป็นอันดับแรก

ด้านการฟื้นฟู มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้บริการทันที หรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก

และเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ พบว่า ด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001 -40,000 บาท และรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน ในระดับมาก เป็นอันดับแรกโดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ มากกว่า 40,001 บาท มีความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่องความสามารถในการให้คำแนะนำทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากโรงพยาบาลเป็นอันดับแรก ด้านการป้องกันโรค ผู้รับบริการที่ตอบ แบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท และรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน ในระดับมากเป็นอันดับแรก โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความต่อเนื่องในการดูแลเพื่อป้องกันการเกิดความก้าวหน้าของโรค ในด้านความสามารถในเรื่อง ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการให้ความรู้และการดูแลเบื้องต้น ในด้านความน่าเชื่อถือในเรื่อง ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่พยาบาลในการดูแล แก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยเบื้องต้น ในด้านความไว้วางใจในเรื่อง ความสม่ำเสมอและถูกต้องในการดูแล แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันเป็นอันดับแรก ด้านการรักษาโรค ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,00 บาท และรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน ในระดับมากเป็นอันดับแรก โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีความ พึงพอใจในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่อง การประชาสัมพันธ์การบริการของแผนก เป็นอันดับแรก ด้านการฟื้นฟู ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาทและรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้านใน ระดับมากเป็นอันดับแรก โดยผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาท มี

ความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้าในเรื่อง ความสามารถในการให้บริการทันทีหรือไม่เกินหนึ่งอาทิตย์หลังจากออกจากโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก

เมื่อพิจารณาในรายละเอียด จะเห็นว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรคและการฟื้นฟู โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้านในด้านความสุภาพ เป็นอันดับแรก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด โดยจำแนกตามระดับการศึกษาและรายได้ พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ในการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรคและการฟื้นฟู โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน ในด้าน การเข้าถึงลูกค้าและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เป็นอันดับแรก และผู้ที่มีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาทและรายได้มากกว่า 40,001 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมในการบริการด้าน การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรคและการฟื้นฟู โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการทั้ง 9 ด้าน ในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เป็นอันดับแรก ซึ่งอาจเป็นเพราะในผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงและมีรายได้สูง ให้ความสำคัญในคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ร่วมด้วย นอกเหนือจาก ความสุภาพและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่เท่านั้น นอกจากนี้ยังพบว่ามีผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน ที่ยังไม่ทราบเกี่ยวกับการให้บริการการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ซึ่งอาจเป็นเพราะ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแผนก โฮม เฮลท์ แคร่ อาจจะยังไม่ทั่วถึงและไม่มีรูปแบบในการประชาสัมพันธ์ของแผนก โฮม เฮลท์ แคร่ อย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เห็นด้วย เกี่ยวกับการ ไปให้บริการที่บ้านเป็นการลดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาล ซึ่ง อาจเป็นเพราะทั้งญาติและตัวผู้ป่วยที่รับบริการเอง มีความสะดวกสบายมากขึ้น ญาติไม่ต้องเสียเวลาใน การทำงานในการพาผู้ป่วยมาโรงพยาบาล และตัวผู้ป่วยเองก็ไม่ต้องเดินทางบ่อยๆ สามารถพักผ่อนอยู่ กับบ้าน ได้โดยที่ยัง ได้รับการดูแลให้การรักษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบอีกว่า คุณภาพการ ให้บริการทั้ง 9 ด้านนั้น ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่พยาบาลเป็นอันดับแรก ในทุกๆด้าน ซึ่งอาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาล เชียงใหม่ราม มีการส่งเสริมให้พนักงานและเจ้าหน้าที่พยาบาลทุกคนมีความสุภาพอ่อนโยน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการเพื่อเพิ่มคุณค่าการบริการและมีการสร้างทัศนคติที่ดีต่องาน ให้บริการ สำหรับการส่งเสริมสุขภาพพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการในด้าน การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในเรื่อง การแจกแผ่นพับ ความรู้และ แนวทางการปฏิบัติตัวให้สอดคล้องตามโรค เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งอาจเป็นเพราะทางโรงพยาบาลไม่ได้จัดทำ แผ่นพับ เอกสารให้ความรู้ต่างๆอย่างทั่วถึงและครอบคลุม ส่วนด้านการป้องกันโรคและด้านการรักษาโรค พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการในด้าน

ตอบสนองลูกค้าในเรื่องความสะดวก รวดเร็วเมื่อมีการร้องขอให้ไปให้การรักษาเบื้องต้นที่บ้านและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งอาจเป็นเพราะความไม่เพียงพอของอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่พยาบาลที่อาจมีน้อยกว่าภาระงาน หรือ ความไม่เพียงพอของอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ยานยนต์ที่ต้องออกไปส่งเจ้าหน้าที่พยาบาลในการ ไปดูแลผู้ป่วยที่บ้าน

และนอกจากนี้ยังพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวส. และมียาใช้ได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทั้ง 9 ด้าน เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งอาจเป็นเพราะ ทางโรงพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่พยาบาลให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการกลุ่มนี้น้อยกว่าผู้รับบริการในระดับการศึกษาและรายได้อื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการแผนก โสม เฮลท์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจมาก อย่างไรก็ตาม เพื่อให้บริการของแผนก โสม เฮลท์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้มากขึ้น จึงขอเสนอแนะ การปรับปรุงการบริการด้านต่างๆ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ความสุภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่พยาบาล

เนื่องจากพนักงาน เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความสุภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการคืออยู่ แล้ว จึงขอเสนอแนะให้ทางโรงพยาบาลพยายามส่งเสริมให้พนักงานและเจ้าหน้าที่พยาบาลทุกคนมีความสุภาพ อ่อนโยน และมีการจัดอบรมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักอยากให้บริการด้วยใจ มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มคุณค่าของการบริการและมีการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานให้บริการ นอกจากนี้ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงบทบาทความสำคัญของงานบริการและมีความรู้สึภาคภูมิใจในงาน เช่น กิจกรรมพนักงานดีเด่น จัด โครงการให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานที่มีผลงานดี โดยมีการประเมินผลการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นแรงจูงใจแก่พนักงานในการปฏิบัติงานต่อไป

2. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ แผนก โสม เฮลท์ แคร่

ควรมีการจัดการสื่อสาร โฆษณา ประชาสัมพันธ์ แผนก โสม เฮลท์ แคร่ อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การโฆษณา ผ่านป้ายไฟวิ่งของโรงพยาบาล สื่อสารทางวิทยุ หรือมีการประชาสัมพันธ์ ภายในโรงพยาบาล โดยการติดป้ายโฆษณา แจกแผ่นพับ เรื่องราวเกี่ยวกับการทำงานของ แผนก โสม เฮลท์ แคร่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รู้จักแผนกมากขึ้น

3. เอกสารที่เกี่ยวกับความรู้ และ แนวทางการปฏิบัติตัวให้สอดคล้องตามโรคต่างๆ

ควรปรับปรุงโดยการเพิ่มเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลที่เป็นแผ่นพับหรือเอกสาร อื่นๆให้สอดคล้องกับโรคต่างๆให้มากขึ้น ตามลำดับ

4. ความสะดวก รวดเร็ว เมื่อมีการร้องขอให้ไปบริการที่บ้าน

ควรมีการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักในการที่ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่สะดวกในการออกไปแก้ไขปัญหาหรือรักษาเบื้องต้นที่บ้านว่าเกิดจากสาเหตุใด โดยอาจพิจารณาในเรื่องของอัตราค่าล้างของพยาบาลที่มีอยู่ว่าเพียงพอหรือไม่ หรืออาจต้องพิจารณาต่อไปว่าในส่วนของแผนกยานยนต์ที่ต้องออกไปส่งเจ้าหน้าที่พยาบาลในการไปดูแลผู้ป่วยที่บ้านนั้น สามารถรองรับความต้องการของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ได้หรือไม่

5. การพัฒนาปรับปรุงแผนก โสม เฮอร์ แคร่

ทางโรงพยาบาลควรมีการสนับสนุน ติดตามผลการดำเนินงานของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ อย่างต่อเนื่องเพื่อวางแผนเพิ่มศักยภาพของแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ให้มากขึ้นเพื่อรองรับผู้รับบริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

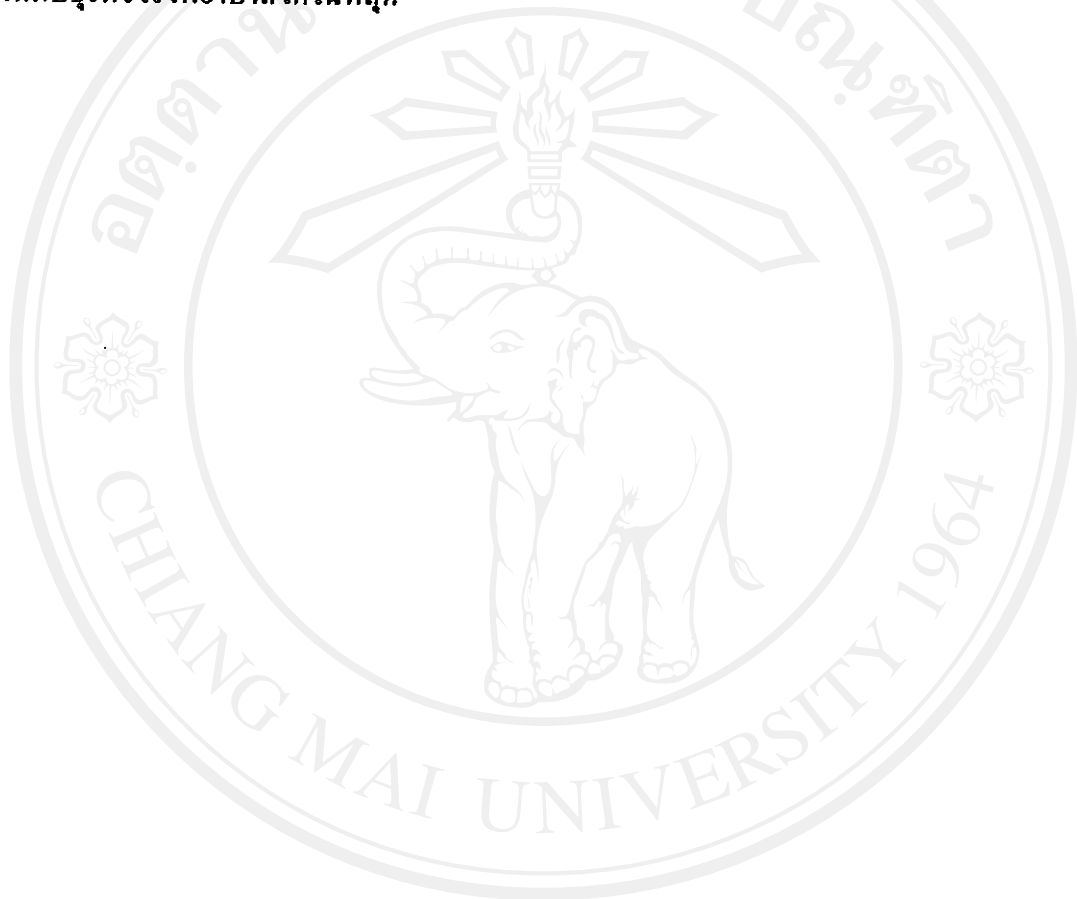
6. ด้านอื่นๆ

โรงพยาบาลควรที่จะสนใจในเรื่องกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ ที่มารับบริการที่แผนก โสม เฮอร์ แคร่ ที่มีรายได้ปานกลาง มากขึ้น เนื่องจากโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาจัดตำแหน่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ดีที่สุดในภาคเหนือ และประชาชนในภาคเหนือส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษานี้ แม้จะพบว่าผู้รับบริการแผนก โสม เฮอร์ แคร่ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อองค์ประกอบของการให้บริการอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่จากแนวความคิดของ Philip Kotler (อ้างใน อคฺลย์ จาตุรงค์กุล , 2543: 37) ซึ่งได้กล่าวว่า บริษัทส่วนมากมุ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ “ สูง ” เพราะถ้าเพียงแต่พอใจแล้ว ลูกค้าอาจเปลี่ยนไปหาสิ่งเสนอขายที่คิดว่าโดยง่าย ความพอใจสูงทำให้ไม่เกิดการเปลี่ยนตราหือ จนทำให้ลูกค้าเกิดความ “ ซื่อสัตย์ต่อตราหือ ” ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะเพื่อให้กระบวนการสร้างและรักษาลูกค้าของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก โสม เฮอร์ แคร่ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่รามาจากระดับมากเป็นมากที่สุดจนผู้ใช้บริการเกิดความภักดีและเชื่อถือ สรทธาต่อโรงพยาบาลตลอดจนบริการที่ทางโรงพยาบาลนำเสนอ โรงพยาบาลควรพิจารณาเรื่อง การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้ากับโรงพยาบาลให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยขอเสนอแนะให้ทางโรงพยาบาลพิจารณาการบริหารลูกค้าด้วยการนำวิธีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management / CRM) เพื่อปรับเปลี่ยนรายละเอียดแต่ละรายการของบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้า ซึ่งกระบวนการดังกล่าวอาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาสนับสนุน ทำให้โรงพยาบาลสามารถเสริมสร้างความแข็งแกร่งต่อความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการรวม

กิจกรรมการวางแผน การขาย การออกแบบกระบวนการให้เข้ากับช่องทางการให้บริการ เพื่อเทคโนโลยี CRM จะช่วยให้การติดตามประวัติการใช้บริการที่ผ่านมา เพื่อวิเคราะห์เพื่อวิเคราะห์และเสนอสิ่งที่ตรงใจลูกค้า สามารถสนองความต้องการส่วนบุคคล (Personalized) ดังนั้น CRM จึงเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญต่อการบริหารความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่แตกต่างกันไปของโรงพยาบาลจะเป็นผลนำได้ ซึ่งจะเป็นการนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแบบหนึ่งต่อหนึ่ง (One – to –One relationship) เป็นการสร้างความภักดีต่อลูกค้า (Customer Loyalty) การเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่าย สร้างผลกำไรสูงสุดให้กับธุรกิจโรงพยาบาลได้ในที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved