

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ป่วยและญาติจำนวนเท่ากัน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษามัธยมตอนปลายหรือต่ำกว่า มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ และเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาครในอำเภอบ้านแพ้ว มีการชำระเงินและใช้สิทธิในการรักษาด้วยบัตรประกันสุขภาพเขต อำเภอบ้านแพ้ว และเบิกสวัสดิการข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปีขึ้นไป เคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกในแผนกอายุรกรรม

ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการแผนกอายุรกรรม แผนกตา และแผนกโรคกระดูก มีเหตุผลที่มาใช้บริการคือ ใกล้บ้าน คุณภาพการรักษาดี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี การได้รับข่าวสารของโรงพยาบาลจากญาติพี่น้อง/เพื่อน และต้องการเลือกพักรักษาในห้องพิเศษเดี่ยวปกติ

##### ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยในด้านการส่งเสริมการบริการ และด้านราคา สามารถสรุปอันดับความคาดหวังและปัจจัยย่อยที่ให้ความคาดหวังเป็นอันดับแรก ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 แสดงอันดับและปัจจัยย่อยของความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการของหอผู้ป่วย  
ในพิเศษ

อันดับที่	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่ให้ความคาดหวังเป็นอันดับแรก
1	ด้านกระบวนการให้บริการ	มีการสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการ ทุกครั้ง และมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบ ผลการรักษาพยาบาล
2	ด้านสถานที่	สามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถส่วนบุคคล และรถประจำทาง
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	บุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่ อย่างสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าที่บริการ อาหารให้บริการตรงต่อเวลา
4	ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	มีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง
5	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	มีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
6	ด้านการส่งเสริมการบริการ	โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม
7	ด้านราคา	ห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือก

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยใน  
พิเศษ ดังนี้

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องมี  
การสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง เช่น ให้ยา ให้การรักษาพยาบาลต่างๆ เป็นต้น และ  
มีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล เช่น การให้น้ำเกลือ การให้ยา สอบถามอาการ  
และการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่องเท่ากัน

**ด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องสามารถเดินทาง  
ได้สะดวกทั้งทางเรือ รถส่วนบุคคล และรถประจำทาง

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่อง  
บุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าที่บริการอาหาร  
ให้บริการตรงต่อเวลาเท่ากัน

**ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

**ด้านการส่งเสริมการบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น การออกหน่วยรักษาพยาบาลเคลื่อนที่ บริการรับผู้ป่วยฉุกเฉินที่บ้าน การจัดรายการวิทยุชุมชนให้ความรู้กับประชาชน เป็นต้น

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือก

**ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

#### **จำแนกตามอายุ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคาดหวังอันดับแรกในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังอันดับแรกในด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังอันดับแรกในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังอันดับแรกในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังอันดับแรกในด้านสถานที่ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังอันดับแรกในด้านกระบวนการให้บริการ

#### **จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังอันดับแรกในด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังอันดับแรกในด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังอันดับแรกในด้านสถานที่ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังอันดับแรกในด้านสถานที่

ตารางที่ 47 แสดงสรุประดับความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
ด้าน ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ	มียาและ เวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.54) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.25)</b>	มีเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางการ แพทย์ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.39) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.15)</b>	มีบริการตรวจ รักษาโดย แพทย์เฉพาะ ทาง (ค่าเฉลี่ย 4.50) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.23)</b>	มีบริการตรวจ รักษาโดย แพทย์เฉพาะ ทาง (ค่าเฉลี่ย 4.72) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.41)</b>	มียาและ เวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.53) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.36)</b>	มีเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางการ แพทย์ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.56) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.40)</b>
ด้านราคา	ห้องพักผู้ป่วย มีหลายระดับ ราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.31) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 3.96)</b>	ห้องพักผู้ป่วยมี หลายระดับ ราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.18) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 3.90)</b>	ห้องพักผู้ป่วย มีหลายระดับ ราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.18) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.06)</b>	ห้องพักผู้ป่วยมี หลายระดับ ราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.43) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.12)</b>	ห้องพักผู้ป่วยมี หลายระดับ ราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.53) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.12)</b>	ห้องพักผู้ป่วยมี หลายระดับ ราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.54) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.07)</b>
ด้านสถานที่	สามารถ เดินทางได้ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.36) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.27)</b>	สามารถ เดินทางได้ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.43) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.38)</b>	ตั้งอยู่ในเขต ชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.39) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.33)</b>	สามารถ เดินทางได้ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.50) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.45)</b>	สามารถ เดินทางได้ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.53) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.52)</b>	สามารถ เดินทางได้ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.47) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.46)</b>
ด้านการ ส่งเสริมการ บริการ	โรงพยาบาลมี ส่วนร่วมใน กิจกรรมทาง สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.36) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.12)</b>	โรงพยาบาลมี ส่วนร่วมใน กิจกรรมทาง สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.34) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.15)</b>	โรงพยาบาลมี ส่วนร่วมใน กิจกรรมทาง สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.48) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.19)</b>	โรงพยาบาลมี ส่วนร่วมใน กิจกรรมทาง สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.57) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.25)</b>	โรงพยาบาลมี ส่วนร่วมใน กิจกรรมทาง สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.49) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.26)</b>	โรงพยาบาลมี ส่วนร่วมใน กิจกรรมทาง สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.49) <b>(ค่าเฉลี่ยรวม 4.11)</b>

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงสรุประดับความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ	บุคลากรให้ คำแนะนำที่ดี และดูแลเอาใจ ใส่อย่างสุภาพ อ่อนโยน  (ค่าเฉลี่ย 4.46) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.24)	บุคลากรให้ คำแนะนำที่ดี และดูแลเอาใจ ใส่อย่างสุภาพ อ่อนโยน  (ค่าเฉลี่ย 4.43) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.28)	บุคลากรมี ความรู้ ความ ชำนาญในการ ตรวจรักษาและ ให้บริการที่ เกี่ยวข้อง และ เจ้าหน้าที่ ประกันสุขภาพ และการเงินมี การติดตามให้ ความช่วยเหลือ เรื่องการใส่ สิทธิประโยชน์ อย่างต่อเนื่อง จนถึงสิ้นสุดการ รักษา  (ค่าเฉลี่ย 4.50) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.39)	บุคลากร สื่อสารหรือ อธิบายด้วย ภาษาที่เข้าใจ ง่าย  (ค่าเฉลี่ย 4.51) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.41)	บุคลากรมี ความรู้ ความ ชำนาญในการ ตรวจรักษา และให้บริการ ที่เกี่ยวข้อง  (ค่าเฉลี่ย 4.59) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.44)	มีพนักงานทำ ความสะอาด ให้บริการ สม่ำเสมอ  (ค่าเฉลี่ย 4.63) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.48)
ด้านการ สร้างและ นำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	มีระบบ สัญญาณเรียก เจ้าหน้าที่ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง  (ค่าเฉลี่ย 4.59) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.28)	มีระบบ สัญญาณเรียก เจ้าหน้าที่ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง  (ค่าเฉลี่ย 4.49) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.19)	มีระบบ สัญญาณเรียก เจ้าหน้าที่ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง  (ค่าเฉลี่ย 4.52) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.22)	มีระบบ สัญญาณเรียก เจ้าหน้าที่ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง  (ค่าเฉลี่ย 4.58) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.33)	มีระบบ สัญญาณเรียก เจ้าหน้าที่ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง  (ค่าเฉลี่ย 4.61) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.35)	มีระบบ สัญญาณเรียก เจ้าหน้าที่ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง  (ค่าเฉลี่ย 4.68) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.40)

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงสรุประดับความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วน ประสม การตลาด บริการ	อายุ					
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
ด้าน กระบวนการ ให้บริการ	มีเจ้าหน้าที่ รับส่งในการ เข้ารับบริการ ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.59) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.34)	มีช่องทางให้ ญาติติดต่อ สอบถามอาการ ผู้ป่วยได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย 4.49) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.28)	มีพยาบาลเยี่ยม เพื่อตรวจสอบ ผลการรักษา พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.61) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.40)	มีการสอบถาม ชื่อสกุลผู้ป่วย ก่อนให้บริการ ทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.64) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.47)	มีการสอบถาม ชื่อสกุลผู้ป่วย ก่อนให้บริการ ทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.67) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.44)	มีพยาบาลเยี่ยม เพื่อตรวจสอบ ผลการรักษา พยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.65) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.50)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับแรก ด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีเจ้าหน้าที่รับส่งในการเข้ารับบริการห้องพัก อันดับที่สอง ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง อันดับที่สาม ด้านสถานที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับแรก ด้านสถานที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวก อันดับที่สอง ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพอ่อนโยน และด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีช่องทางให้ญาติติดต่อสอบถามอาการผู้ป่วยได้ตลอด 24 ชั่วโมงเท่ากัน อันดับที่สาม ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับแรก ด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล อันดับที่สอง ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มี

ความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องบุคลากรมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา และให้บริการที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพและการเงินมีการติดตามให้ความช่วยเหลือ เรื่องการใช้สิทธิประโยชน์อย่างต่อเนื่องจนถึงสิ้นสุดการรักษาเท่ากัน อันดับที่สาม ด้านสถานที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องตั้งอยู่ในเขตชุมชน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับแรก ด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีการสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง อันดับที่สอง ด้านสถานที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวก อันดับที่สาม ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง และด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องบุคลากรสื่อสารหรืออธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับแรก ด้านสถานที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวก อันดับที่สอง ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องบุคลากรมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษาและให้บริการที่เกี่ยวข้อง และด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีการสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้งเท่ากัน อันดับที่สาม ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมียาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ครบถ้วน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับแรก ด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล อันดับที่สอง ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีพนักงานทำความสะอาดให้บริการสม่ำเสมอ อันดับที่สาม ด้านสถานที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวก

ตารางที่ 48 แสดงสรุประดับความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์หรือ บริการ	มีเครื่องมือและ อุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.49) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.31)	มีบริการตรวจรักษา โดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.48) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.24)	มีบริการตรวจรักษา โดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.72) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.44)	มีบริการตรวจรักษา โดยแพทย์เฉพาะทาง (ค่าเฉลี่ย 4.63) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.43)
ด้านราคา	ห้องพักผู้ป่วยมีหลาย ระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.38) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.04)	ห้องพักผู้ป่วยมีหลาย ระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.33) (ค่าเฉลี่ยรวม 3.95)	ห้องพักผู้ป่วยมีหลาย ระดับราคาให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.47) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.19)	มีการคิดราคาแบบ แยกรายการทุก ประเภทตามปริมาณ การใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.20)
ด้านสถานที่	สามารถเดินทางได้ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.40) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.35)	สามารถเดินทางได้ สะดวก และตั้งอยู่ใน เขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.38) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.38)	สามารถเดินทางได้ สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.62) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.61)	ตั้งอยู่ในเขตชุมชน (ค่าเฉลี่ย 4.55) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.54)
ด้านการส่งเสริมการ บริการ	โรงพยาบาลมีส่วนร่วม ในกิจกรรมทาง สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.47) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.16)	โรงพยาบาลมีส่วนร่วม ในกิจกรรมทาง สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.42) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.13)	โรงพยาบาลมีส่วนร่วม ในกิจกรรมทาง สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.62) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.41)	โรงพยาบาลมีส่วนร่วม ในกิจกรรมทาง สังคม (ค่าเฉลี่ย 4.47) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.23)
ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ	บุคลากรให้ คำแนะนำที่ดีและ ดูแลเอาใจใส่อย่าง สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.50) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.38)	เจ้าหน้าที่บริการ อาหารให้บริการตรง ต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.46) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.34)	แพทย์และพยาบาลให้ เวลาในการรักษา พยาบาลเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.66) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.48)	แพทย์และพยาบาล ให้เวลาในการรักษา พยาบาลเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.59) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.47)



ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงสรุประดับความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	มีระบบสัญญาณเรียก เจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง  (ค่าเฉลี่ย 4.56) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.31)	มีระบบสัญญาณเรียก เจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง  (ค่าเฉลี่ย 4.56) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.25)	มีระบบถ่ายเทอากาศ ภายในห้องที่ดี และมี ระบบสัญญาณเรียก เจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง  (ค่าเฉลี่ย 4.66) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.42)	มีระบบสัญญาณเรียก เจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง  (ค่าเฉลี่ย 4.67) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.32)
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีการสอบถามชื่อ สกุลผู้ป่วยก่อน ให้บริการทุกครั้ง  (ค่าเฉลี่ย 4.58) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.41)	มีการเตรียมห้องและ อุปกรณ์พร้อม ให้บริการ  (ค่าเฉลี่ย 4.51) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.37)	มีพยาบาลเยี่ยมเพื่อ ตรวจสอบ ผลการรักษาพยาบาล และได้รับข้อมูล เกี่ยวกับโรคที่เป็นจาก แพทย์หรือพยาบาล ครบถ้วน  (ค่าเฉลี่ย 4.75) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.54)	มีการสอบถามชื่อ สกุลผู้ป่วยก่อน ให้บริการทุกครั้ง  (ค่าเฉลี่ย 4.65) (ค่าเฉลี่ยรวม 4.46)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับแรก ด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีการสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง อันดับที่สอง ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพอ่อนโยน อันดับที่สาม ด้านสถานที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับแรก ด้านสถานที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวก และตั้งอยู่ในเขตชุมชนเท่านั้น อันดับที่สอง

ด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีการเตรียมห้องและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ อันดับที่สาม ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการอาหารให้บริการตรงต่อเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับแรก ด้านสถานที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวก อันดับที่สอง ด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือพยาบาลครบถ้วนเท่ากัน อันดับที่สาม ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องแพทย์และพยาบาลใช้เวลาในการรักษาพยาบาลเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับแรก ด้านสถานที่มีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องตั้งอยู่ในเขตชุมชน อันดับที่สอง ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องแพทย์และพยาบาลใช้เวลาในการรักษาพยาบาลเพียงพอ อันดับที่สาม ด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องมีการสอบถามข้อสงสัยผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 360 คน ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 มีข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. เพิ่มความรวดเร็วในการบริการ เช่น การจัดยาให้ผู้ป่วยกลับบ้าน การรอรถเข็นผู้ป่วย การรอผลการตรวจเลือด การรอคิวตรวจรักษา
2. ปรับปรุงห้องพักผู้ป่วย เช่น จัดหา Wireless Internet มีรองเท้าให้เปลี่ยนใส่ภายในห้อง ปรับปรุงสัญญาณโทรทัศน์เพิ่มพีดลม
3. ปรับปรุงห้องน้ำ เช่น มีเก้าอี้อาบน้ำแบบพับได้ติดผนัง มีการป้องกันพื้นห้องน้ำลื่น

4. พนักงานมีจรรยาบรรณที่ดีต่อผู้ป่วย สุภาพ ยิ้มแย้ม ปรับปรุงคุณภาพอาหาร เช่น เพิ่มเมนูอาหาร สอบถามความต้องการของผู้ป่วย เพิ่มน้ำดื่มมากกว่า 2 ขวดต่อวัน เพิ่มที่จอดรถและควรรอยู่ในที่ร่ม เพิ่มสปาภายในโรงพยาบาล มีร้านอาหารเพื่อสุขภาพภายในโรงพยาบาล

5. ลดขั้นตอนในการเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน เพิ่มห้องพิเศษให้มากขึ้น เพิ่มการทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย เพิ่มปริมาณเสื้อผ้าของผู้ป่วย ทางเดินภายในโรงพยาบาลควรมีป้ายบอกทางน้อย มีส่วนลดให้กับผู้ที่มีฐานะยากจน

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งโดยรวม เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการเรียงตามอันดับความคาดหวัง พบว่า

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องมีการสอบถามชื่อสกุลผู้ป่วยก่อนให้บริการทุกครั้ง เช่น ให้ยา ให้การรักษาพยาบาลต่างๆ เป็นต้น และมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล เช่น การให้น้ำเกลือ การให้ยา สอบถามอาการและการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาที่มีการจัดทำคู่มือระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้บริการได้มาตรฐานเดียวกัน เช่น ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วย และขั้นตอนการดูแลระหว่างพักรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น และในอนาคตมีแผนพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องและมีการทบทวนตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้กับโรงพยาบาลอื่นที่มีกระบวนการให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ และมุ่งเน้นการบริการอย่างมีคุณภาพ ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ กัลยา เดชวูฒิ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยทุกกลุ่มมีความคาดหวังต่อด้านบริการลำดับแรกในเรื่องการเอาใจใส่ดูแล มีความเป็นกันเอง

**ด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวกทั้งทางเรือ รถส่วนบุคคล และรถประจำทาง สอดคล้องกับสถานที่ตั้งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่อยู่ในเขตชุมชนเดินทางได้

สะดวกทั้งทางรถ/เรือแบบประจำทางและส่วนบุคคล และในอนาคตโรงพยาบาลมีนโยบายขยายสาขาลงสู่ชุมชนเพิ่มเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางนี้โรงพยาบาลอื่นๆ ต่างก็ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การคมนาคมสะดวก มีรถโดยสารประจำทางสายต่างๆ ผ่าน มีที่จอดรถสะดวกเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับงานศึกษาของ สมโภช แซ่ลี (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่องทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางและที่ตั้งเห็นชัดเจน และสอดคล้องกับงานศึกษาของ ภาราดา บุญญาศาสตร์พันธุ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจลำดับแรกในเรื่องทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ กัลยา เดชาวุฒิ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยทุกกลุ่มมีความคาดหวังต่อด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกลำดับแรกในเรื่องการจัดสถานที่เป็นเหมือนบ้านสะอาดสงบ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำที่ดีและดูแลเอาใจใส่อย่างสุภาพ อ่อนโยน และเจ้าหน้าที่บริการอาหารให้บริการตรงต่อเวลา สอดคล้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาที่มีการอบรมพัฒนามูลนิธิด้านพฤติกรรมบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนามูลนิธิของโรงพยาบาลให้มีคุณภาพมีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีระเบียบวิธีปฏิบัติงานให้บุคลากรปฏิบัติตามอย่างชัดเจน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และในอนาคตมีแผนพัฒนามูลนิธิ และจัดระบบการควบคุมคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ กัลยา เดชาวุฒิ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยทุกกลุ่มมีความคาดหวังลำดับแรกในเรื่องบุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในด้านการดูแลรักษาผู้ป่วยให้หายจากโรค ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลต่างๆ เน้นบุคลากรด้านแพทย์เฉพาะสาขา มีพยาบาลบริการผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง จัดเครื่องแบบมาตรฐานเพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรอื่นในโรงพยาบาลมีบุคลิกภาพที่ดีมีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้เพื่อให้โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แข่งขันกับโรงพยาบาลอื่น ได้ต้องมีการจัดหาและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร และส่งเสริมให้บุคลากรบริการด้วยความเอาใจใส่

**ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง สอดคล้องกับ

การให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง ได้แก่ ศูนย์ทันตกรรม ศูนย์จักษุและต้อกระจก จัดให้มีแพทย์เฉพาะทางสาขาต่างๆ มีเครื่องมือแพทย์อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอแก่การให้บริการ มียาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์เพียงพอ เพื่อให้สอดคล้องกับการรักษาของแพทย์ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง อีกทั้งในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา มีการเพิ่มห้องพักรักษาผู้ป่วยพิเศษ 40 ห้องรวมเป็น 84 ห้อง และในอนาคตมีแผนที่จะสร้างอาคารผู้ป่วยเพิ่ม ปรับปรุงห้องพิเศษเดิมให้สวยงาม ทันสมัย และมีอุปกรณ์ครบครันมากขึ้น สอดคล้องกับงานศึกษาของ สมโภช แซ่ลี (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกทางเดินอาหาร โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่องมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ กัลยา เดชาวุฒิ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยทุกกลุ่มมีความคาดหวังด้านการรักษาผู้ป่วยลำดับแรกในเรื่องต้องการให้แพทย์รักษาตรงตามสาเหตุของความเจ็บป่วยและสามารถรักษาได้ทันทั่วถึง ซึ่งโรงพยาบาลอื่นๆ ต่างก็ให้บริการโดยแพทย์เฉพาะทางที่มีความชำนาญในสาขาต่างๆ และจัดบริการในรูปแบบศูนย์การแพทย์เฉพาะทางมีเครื่องมือและเทคโนโลยีทางการแพทย์และด้านอื่นๆ ที่ทันสมัย หอผู้ป่วยในพิเศษมีทีมแพทย์พยาบาลให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ต้องมีการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อให้สามารถแข่งขันได้

**ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่ปรับปรุงห้องพักรักษาผู้ป่วยให้สวยงามทันสมัย ภายในห้องพักรักษาผู้ป่วยพิเศษ กดสัญญาณเรียกพยาบาลได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีการตรวจสอบระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่สม่ำเสมอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน มีการทำความสะอาดอยู่เสมอ ทั้งนี้โรงพยาบาลต่างๆ มีการจัดสถานที่ที่เน้นความสวยงามทันสมัย สะอาด สะดวก มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆ ชัดเจน ห้องพิเศษมีอุปกรณ์ครบครัน มีห้องหลายขนาดให้เลือกภายในห้องพักรักษาผู้ป่วยมีสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เติงปรับระดับด้วยระบบไฟฟ้า ปุ่มกดเรียกพยาบาลระบบอัตโนมัติ ตู้เย็น ตู้เก็บของ ตู้เสื้อผ้า โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศของใช้ประจำห้องน้ำ ชุดรับแขก ซึ่งในอนาคตโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีแผนปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สวยงามทันสมัยทุกหน่วยงาน

**ด้านการส่งเสริมการบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วย โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่น การออกหน่วยรักษาพยาบาลเคลื่อนที่ บริการรับผู้ป่วยฉุกเฉินที่บ้าน การจัดรายการวิทยุชุมชนให้ความรู้กับ

ประชาชน เป็นต้น สอดคล้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาที่มีการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม ออกหน่วยรักษาพยาบาลเคลื่อนที่ เช่น หน่วยผ่าตัดต่อกระดูกเคลื่อนที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ร่วมกับมูลนิธิโรงพยาบาลบ้านแพ้ว องค์กรภาคเอกชน สื่อมวลชน และมูลนิธิต่างๆ เพื่อดูแลผู้ป่วยโรคต่อกระดูก ตามจังหวัดต่างๆ ที่ผู้ป่วยต้องรอนาน หรือบางจังหวัดที่ขาดแคลนจักษุแพทย์ โดยไม่คิดมูลค่าใดๆ จัดให้มีอาสาสมัครจิตอาสาช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ ร่วมกับองค์กรต่างๆ ในชุมชน เช่น มีการดูแลสุขภาพของประชาชนที่บ้านในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ให้ความรู้ แนะนำ และตรวจสอบสุขภาพ และจัดสภาพแวดล้อมของบ้านแก่ประชาชนผู้ยากไร้ เป็นต้น ทั้งนี้โรงพยาบาลต่างๆ จัดให้มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมเช่นเดียวกัน ได้แก่ ให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ เช่น มีวารสารแจก จัดประชุมวิชาการให้ความรู้ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เป็นต้น บางแห่งมีการให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนในโรงเรียนต่างๆ สอดคล้องกับงานศึกษาของ ภาราดา บุญญาศาสตร์พันธุ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจลำดับแรกในเรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งในอนาคตโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีแผนที่จะเพิ่มกิจกรรมการมีส่วนร่วมในสังคมในโอกาสต่างๆ ให้มากขึ้น

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับเห็นด้วย โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในเรื่องห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือก สอดคล้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีห้องพักผู้ป่วยในพิเศษมีหลายระดับราคาโดยมีแบบห้องพักพิเศษรวม ห้องเดี่ยวทั่วไป และห้องเดี่ยววีไอพี เพื่อให้เป็นทางเลือกของผู้รับบริการ ซึ่งในอนาคตโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีแผนปรับปรุงราคาตามลักษณะห้องและบริการเสริม ทั้งนี้โรงพยาบาลต่างๆ มีการกำหนดราคาห้องพักพิเศษหลายราคาให้เลือกตามประเภทของห้องพัก และมีการกำหนดราคาค่าห้องและค่าบริการอื่นๆ เช่น ค่าอาหารต่อวัน ค่าบริการพยาบาลต่อวันชัดเจน ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ กัลยา เตชาวุฒิ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยทุกกลุ่มมีความคาดหวังต่อด้านค่าใช้จ่ายลำดับแรกในเรื่องเงินที่ถูกหักสมทบจากเงินเดือนเหมาะสมแล้วกับการรักษาพยาบาล

เมื่อเปรียบเทียบบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) กับการให้บริการในธุรกิจโรงแรมของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณชายหาดชะอำจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยว

ไทยบริเวณชายหาดชะอำจังหวัดเพชรบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยบุคคล ปัจจัยราคา ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยผลิตภัณฑ์และปัจจัยส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความสำคัญมากต่อการให้บริการทั้งในโรงพยาบาลและโรงแรมไม่แตกต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมของการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) มาใช้ในการวัดความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการบริการหอผู้ป่วยในพิเศษในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยรวม แสดงว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการสูง โดยคาดหวังว่าจะได้รับบริการชั้นหนึ่ง คือ ต้องการการตรวจรักษาที่ดีโดยแพทย์เฉพาะทางที่มีความชำนาญ มีความถูกต้องปลอดภัยในการให้บริการ มีห้องพักผู้ป่วยหลายระดับราคาให้เลือกและเพียงพอ มีการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ สามารถเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องการอภยาศัยไมตรีจากผู้ให้บริการ ต้องการได้รับสิ่งที่ถูกใจ ได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ สุขภาพ ความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย มีเหตุผล ดังนั้น โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ต้องพัฒนาปรับปรุงการบริการและหอผู้ป่วยในพิเศษแบบบูรณาการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจเป็นพิเศษเมื่อได้รับการบริการที่เหนือความคาดหวัง ทำให้เกิดเป็นความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาครต่อไปในที่สุด

### 5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และใช้สิทธิในการรักษาด้วยบัตรประกันสุขภาพเขต อ. บ้านแพ้ว
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 82.78 เคยใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก
3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 78.33 เคยใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยในพิเศษ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 50.56 มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) นานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ต้องการเลือกพักรักษาในห้องพิเศษเตียงปกติมากที่สุด
6. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการในเรื่องมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางเป็นอันดับแรก โดยกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทมีระดับความคาดหวังสูงสุด
7. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังด้านราคาในเรื่องห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือกเป็นอันดับแรก โดยกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปและกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทมีระดับความคาดหวังสูงสุด
8. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยกเว้นกลุ่มอายุ 31-40 ปีและกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังด้านสถานที่ในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวกเป็นอันดับแรก โดยกลุ่มที่มีอายุ 51-60 ปีและกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทมีระดับความคาดหวังสูงสุด
9. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคาดหวังด้านการส่งเสริมการบริการในเรื่องโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมเป็นอันดับแรก โดยกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปีและกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทมีระดับความคาดหวังสูงสุด
10. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคาดหวังด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในเรื่องมีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมงเป็นอันดับแรก โดยกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปและกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไปมีระดับความคาดหวังสูงสุด
11. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี อายุ 51-60 ปี และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการบริการหอผู้ป่วยในพิเศษมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า
12. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการและด้านราคามากกว่าช่วงอายุอื่น ในเรื่องมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทางและห้องพักผู้ป่วยมีหลายระดับราคาให้เลือก



13. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการบริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวกและโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม

14. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ในเรื่องมีพนักงานทำความสะอาดให้บริการสม่ำเสมอ มีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล

15. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังต่อการบริการหอผู้ป่วยในพิเศษมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า

16. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังทุกด้านยกเว้นด้านราคามากกว่าระดับรายได้อื่น ในเรื่องมีบริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง สามารถเดินทางได้สะดวก โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม แพทย์และพยาบาลให้เวลาในการรักษาพยาบาลเพียงพอ มีระบบถ่ายเทอากาศภายในห้องที่ดี มีระบบสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือพยาบาลครบถ้วน

17. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังด้านราคามากกว่าระดับรายได้อื่น ในเรื่องมีการคิดราคาแบบแยกรายการทุกประเภทตามปริมาณการใช้บริการ

18. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการเรื่องบุคลากรมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษาและให้บริการที่เกี่ยวข้อง บุคลากรเพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย บุคลากรมีความสามารถให้บริการอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพและการเงินคิดเงินถูกต้องแม่นยำ เจ้าหน้าที่บริการอาหารจัดอาหารได้เหมาะสมกับโรคและสภาพผู้ป่วย และมีพนักงานทำความสะอาดให้บริการสม่ำเสมอมากกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อการบริการของหอผู้ป่วยในพิเศษโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้าน

การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการบริการ และด้านราคา ซึ่งตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีการพัฒนาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และยังคงพัฒนาคุณภาพการบริการในอนาคตอย่างต่อเนื่องเพื่อการบริการที่ดียิ่งขึ้นและแข่งขันกับโรงพยาบาลอื่นได้ แต่เนื่องจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เน้นการมุ่งแสวงหากำไร จึงมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาลและการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นควรเน้นการพัฒนากระบวนการให้บริการ เช่น การบริการที่เอาใจใส่ รวดเร็ว ปลอดภัย ซึ่งใช้เงินลงทุนในการพัฒนาน้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ และสามารถนำเงินไปลงทุนในการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการรักษาโรคเฉพาะทางต่างๆ แต่เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเป็นกลยุทธ์ด้านต่างๆ ตามอันดับความคาดหวัง ดังนี้

#### กลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ

การพัฒนากระบวนการให้บริการเป็นกลยุทธ์ที่ลงทุนต่ำแต่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้มาก เนื่องจากการพัฒนากระบวนการให้บริการบางอย่างไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนสูง เช่น การให้บริการอย่างเอาใจใส่ ถูกต้อง ปลอดภัย และรวดเร็ว ให้ความสำคัญต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ระบบการจัดลำดับการตรวจ การนัดตรวจล่วงหน้า จัดหาที่นั่ง รถนอน เก้าอี้สำหรับรอการตรวจอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ห่อผู้ป่วยในพิเศษต้องให้บริการผู้ป่วยในอย่างเอาใจใส่ มีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาล เช่น การให้น้ำเกลือ การให้ยา สอบถามอาการและการรับฟังปัญหาของผู้ป่วยและญาติอย่างต่อเนื่อง มีการตามแพทย์มาตรวจเมื่อผู้ป่วยมีภาวะฉุกเฉินอย่างรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่รับส่งในการเข้ารับบริการห่อผู้ป่วยในพิเศษ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความคาดหวังในเรื่องมีพยาบาลเยี่ยมเพื่อตรวจสอบผลการรักษาพยาบาลมากกว่ากลุ่มอื่น จึงควรให้ความสำคัญกับผู้ป่วยสูงอายุและผู้ป่วยที่มีรายได้สูง เพื่อดึงดูดผู้รับบริการกลุ่มที่มีกำลังซื้อหรือไม่ได้ใช้สิทธิในการรักษาด้วยบัตรประกันสุขภาพให้มาใช้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

นอกจากนี้ควรเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ เช่น ลดขั้นตอนในการเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน การจัดยาให้ผู้ป่วยกลับบ้าน การรอรอดเงินผู้ป่วยให้เร็วขึ้น และปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติในการให้บริการผู้ป่วยที่โรงพยาบาลกำหนดอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ มีการฝึกอบรมขั้นตอนการให้บริการและมีการติดตามประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

### กลยุทธ์ด้านสถานที่

มีการขยายสาขาของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ไปยังพื้นที่ในส่วนภูมิภาคโดยจัดเป็นโรงพยาบาลเฉพาะสาขา เช่น จักษุ เป็นต้น เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการโดยตั้งอยู่ในเขตชุมชนที่สามารถเดินทางได้สะดวก และมีการหมุนเวียนแพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ไปตรวจรักษาต่างสาขาต่างๆ เนื่องจากการศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 25.56 ไม่ได้พักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาครแต่มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร และโรงพยาบาลอื่นๆ ต่างก็ตั้งอยู่ในเขตชุมชน การคมนาคมสะดวกเช่นเดียวกัน ดังนั้นในการเลือกทำเลที่ตั้งในการขยายสาขาจึงควรเลือกทำเลอย่างเหมาะสมเนื่องจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังในเรื่องสามารถเดินทางได้สะดวกเป็นอันดับแรก โดยกลุ่มที่มีอายุ 51-60 ปีและกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทมีระดับความคาดหวังสูงสุด นอกจากนี้ควรมีการอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับผู้รับบริการ เช่น การจัดรถ/เรือรับส่งตามจุดต่างๆ และเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ

### กลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ฝึกอบรมบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ การใช้เทคโนโลยีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจรักษา ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความมั่นใจในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยด้วยข้อมูลที่ชัดเจนและครบถ้วน ตลอดจนพัฒนาแนวคิดในการให้บริการด้วยหัวใจ (Service Mind) ให้มีคุณภาพมีคุณธรรม จริยธรรม สุภาพ มีมารยาท เอาใจใส่ผู้ป่วย จัดหาแพทย์เฉพาะทางที่มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษาเฉพาะทางมาประจำศูนย์การแพทย์เฉพาะทางต่างๆ เพื่อสร้างความมั่นใจในการตรวจรักษาให้แก่ผู้รับบริการ

### กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ให้บริการในรูปแบบศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง หรือจัดหาแพทย์เฉพาะทางที่ให้การรักษาโรคแบ่งตามกลุ่มอายุของผู้ป่วย โดยผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ร้อยละ 56.67 มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป และร้อยละ 22.50 เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ดังนั้นควรเน้นการให้บริการ เทคโนโลยีการรักษา ยาเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบถ้วนและทันสมัย ในโรคที่พบในผู้ที่อยู่ในวัยกลางคนจนถึงวัยผู้สูงอายุ

เพิ่มจำนวนห้องพักรักษาแบบห้องพิเศษเดี่ยวปกติให้สอดคล้องกับความต้องการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเพิ่มขึ้นจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่มีในห้องพิเศษ เช่น Wireless Internet มีการตกแต่งที่สวยงาม เพื่อเพิ่มมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ (Value added) ของห้องพักรักษา เพื่อดึงดูดความสนใจจากผู้ป่วยที่มีรายได้สูงและต้องการความสะดวกสบายในการใช้

บริการห้องพิเศษให้มาใช้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากกว่าไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน อุปกรณ์ภายในห้องพักต้องมีความปลอดภัย เช่น ภายในห้องน้ำมีการป้องกันการลื่นล้มในห้องน้ำ มีเก้าอี้ที่นั่งอาบน้ำสำหรับผู้ป่วยอย่างเหมาะสม มีบริการผ้าและเครื่องนุ่งห่มเพียงพอ ตลอดจนมีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้ป่วยที่เหมาะสมกับโรคและสภาพผู้ป่วย

#### **กลยุทธ์ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ**

ปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลให้ทันสมัย มีการตกแต่งสวยงาม สร้างให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ ความชำนาญ มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีความพร้อมในการให้บริการ

ตกแต่งห้องพักผู้ป่วยให้เหมาะสมกับระดับราคาของห้องพักที่มีความหลากหลาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักเพียงพอและเหมาะสมต่อความต้องการ มีการจัดวางอุปกรณ์ในห้องพักและห้องน้ำที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย

#### **กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการบริการ**

จัดให้มีระบบดูแลติดตามผู้ใช้บริการรายเก่าโดยจัดเป็นระบบสมาชิกหรือในลักษณะอื่นที่โรงพยาบาลสามารถปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยและญาติได้ต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความใกล้ชิดและความเป็นเจ้าของของโรงพยาบาลและช่วยประชาสัมพันธ์บริการและข่าวสารที่ดีของโรงพยาบาลเป็นการรักษาลูกค้าเก่าและหาลูกค้ารายใหม่โดยการบอกต่อแบบปากต่อปาก มีการให้ส่วนลดค่ารักษาพยาบาลหรือค่าห้องพักในการใช้บริการหอผู้ป่วยในพิเศษแก่สมาชิก

เพิ่มความถี่ในการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม เช่น การออกหน่วยรักษาพยาบาลเคลื่อนที่สำหรับผู้ป่วยที่ไม่สะดวกมารับการรักษาที่โรงพยาบาล การให้ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยในชุมชนที่อยู่ห่างไกลโรงพยาบาล โดยรับสมัครอาสาสมัคร เช่น นักศึกษา คนวัยทำงาน ที่มีจิตอาสาในการออกหน่วยรักษาพยาบาลเพื่อเพิ่มบุคลากร ทำให้สามารถจัดกิจกรรมได้ดีขึ้น ครอบคลุมไปยังพื้นที่ต่างๆ มากขึ้น เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุและทุกระดับรายได้มีความคาดหวังในเรื่องโรงพยาบาลมีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมมากที่สุด

มีการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและรายการส่งเสริมการบริการต่างๆ ของโรงพยาบาล การแจกวารสารของโรงพยาบาล มีการให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ประชาชนผ่านรายการวิทยุชุมชน/เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว และมีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ เพื่อเน้นความเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน เช่น โครงการลดโลกร้อนโดยใช้ถุงผ้าใส่ยา การประหยัดการใช้ทรัพยากร การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม การออกหน่วยรักษาพยาบาลเคลื่อนที่

จัดกิจกรรมสำหรับกลุ่มผู้ป่วยโรคเฉพาะทางต่างๆ หรือจัดกิจกรรมให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพของกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการเกี่ยวกับศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง โดยการให้ความรู้ในการดูแลรักษาสุขภาพ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ป่วย ให้ส่วนลดในการตรวจสุขภาพแก่ผู้ป่วยที่เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับโรงพยาบาลและเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรู้จักศูนย์การแพทย์เฉพาะทางมากขึ้น

จัดพื้นที่สำหรับผู้รับบริการได้พักผ่อนและสามารถหาซื้อกระเช้าเยี่ยม/ของเยี่ยมผู้ป่วยและของจำเป็นสำหรับผู้ป่วย ประกอบด้วย ร้านค้าสะดวกซื้อ ร้านอาหารที่จำหน่ายอาหารหลากหลาย เช่น อาหารเพื่อสุขภาพ และมีมุมนวดเพื่อสุขภาพหรือสปาไว้บริการผู้มารับบริการหรือญาติระหว่างรอรับการรักษา

สำรวจผู้ป่วยแผนกต่างๆ เพื่อให้ทราบจำนวนที่แท้จริงของผู้ที่ต้องดูแลที่บ้านและจัดขยายทีมเยี่ยมบ้านและจัดระบบนัดเยี่ยมบ้านเพื่อป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพผู้ป่วยต่อเนื่องลดการมาโรงพยาบาลของประชาชน

#### **กลยุทธ์ด้านราคา**

กำหนดราคาห้องพักผู้ป่วยให้หลากหลาย โดยกำหนดราคาสูงสำหรับห้องพักผู้ป่วยพิเศษที่มีขนาดใหญ่มีความสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย มีการตกแต่งและเฟอร์นิเจอร์ภายในห้องพักที่สวยงามเทียบเท่ากับโรงพยาบาลเอกชนไว้บริการผู้ป่วยที่มีรายได้สูงที่มีความสามารถในการจ่ายค่าห้องพักผู้ป่วยที่มีราคาสูงได้ และมีห้องพักผู้ป่วยพิเศษราคาปานกลางไว้บริการผู้ป่วยที่ต้องการความเป็นส่วนตัว มีความสะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับผู้ป่วย

กำหนดราคาการให้บริการมีทั้งแบบแยกรายการและแบบเหมาจ่ายขึ้นกับประเภทของการให้บริการ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังในเรื่องมีการคิดราคาแบบแยกรายการทุกประเภทตามปริมาณการให้บริการ หรือมีการคิดราคาแบบเหมาจ่ายในการตรวจรักษาหรือการผ่าตัดบางประเภท เช่น ค่าผ่าตัดข้อเข่า ค่าทำคลอด โดยมีการแสดงรายการค่าบริการแต่ละประเภทอย่างชัดเจน

### 5.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากกลยุทธ์ข้างต้นกลุ่มผู้ป่วยหรือประชาชนที่มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีสุขภาพดีแล้วจะช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้กับโรงพยาบาลได้เนื่องจากโรงพยาบาลมีรายได้แบบเหมาจ่าย จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติหากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีกลยุทธ์ในการดูแลและสุขภาพกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบดีภาวะการเจ็บป่วยขั้นรุนแรงจะลดน้อยลง เป็นการลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล มีงบประมาณที่จะนำไปพัฒนาโรงพยาบาลเพื่อบริการประชาชนในด้านต่างๆ เช่น การส่งเสริมป้องกันโรคโดยเทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อเกิดสุขภาพที่ดีของประชาชนตามวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลได้

การที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน)เป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐซึ่งไม่มุ่งแสวงหากำไรแต่ต้องมีรายได้เพียงพอสำหรับการดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่องและต้องมีการเติบโตในอนาคตดังนั้นการพัฒนาในส่วนที่ไม่ต้องลงทุนสูงเช่นในส่วนกระบวนการบริการซึ่งเป็นส่วนเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ และพฤติกรรมบริการของบุคลากรเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการจะทำให้ผู้รับบริการได้บริการตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังสอดคล้องกับกลยุทธ์มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการของโรงพยาบาลและจะมีผลให้โรงพยาบาลมีรายได้สูงขึ้น

### 5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกต่อการบริการหอผู้ป่วยในพิเศษในกลุ่มที่มีรายได้สูง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ นำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการหอผู้ป่วยในพิเศษ เนื่องจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานที่อยู่นอกระบบราชการ จะต้องหารายได้ใน การบริหารงานเอง ทำให้จำเป็นต้องปรับปรุงการบริการต่าง ๆ ให้ดีขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่ม