

บทที่ 2

แนวความคิด และข้อสมมุติฐาน

ทฤษฎี (แนวความคิด)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีและแนวความคิดต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณา ดังนี้ คือ

1. ทฤษฎีความต้องการและแรงจูงใจของ A.M.Maslow
2. ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดของ E.Jerome Mc Carthy
3. กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการของ Philip Kotler

ทฤษฎีความต้องการและทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีของมาสโลว์ (A.M.Maslow) (ธงชัย สันติวงศ์, 2531, หน้า 113) กล่าวว่า มนุษย์มีพื้นฐานความต้องการไม่แตกต่างกัน ถ้ามนุษย์มีความต้องการครบถ้วนตามมาตรฐานทุกประการ จะทำให้มนุษย์มีความสุข มีความเป็นอยู่อย่างปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้ประกอบด้วย

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical need) หมายถึงความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการอยู่รอด ได้แก่ อาหาร การพักผ่อน ความอบอุ่น การออกกำลังกาย การขับถ่าย รวมทั้งที่พักอาศัย ความต้องการขั้นพื้นฐานจะช่วยให้ร่างกายมีภาวะทางสรีรวิทยาเป็นปกติ นั่นคือ ความสมบูรณ์ทางร่างกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) คือ ความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัย และมั่นคงในชีวิต ทรัพย์สินและการงาน
3. ความต้องการความเป็นเจ้าของ (Belongingness need) คือ ความต้องการที่สูงขึ้น แสดงความเป็นเจ้าของในสิ่งต่าง ๆ ที่เข้าพวกเข้าหมู่ และมีฐานะในกลุ่ม
4. ความต้องการความรัก (Love need) มนุษย์ต้องการความรักคือ การรักคนอื่น และปรารถนาให้ตนเองเป็นที่รักของคนอื่นด้วย

5. ความต้องการชื่อเสียงและการสรรเสริญ (Extreme need) คือ การต้องการที่จะแสดงสมรรถภาพในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ๆ

6. ความต้องการเข้าใจและยอมรับตนเอง (Self - actualization need) เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ หากมนุษย์เข้าใจตนเอง และยอมรับสมรรถภาพของตนเองเป็นอย่างดี แล้วย่อมทำให้ดำรงชีวิตด้วยความสุข

เมื่อมนุษย์อยู่ในภาวะเจ็บป่วย มนุษย์เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล ก็เพื่อให้ชีวิตสามารถดำรงต่อไปได้ ความต้องการในระดับต้น ๆ โดยเฉพาะความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical need) และความต้องการความปลอดภัย (Safety need) จึงมีความสำคัญ ในขณะที่เจ็บป่วยมนุษย์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง จึงจำเป็นต้องมีผู้ช่วยเหลือเพื่อให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

นอกจากนี้ มาสโลว์ (A.M.Maslow) (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 114) ยังได้กล่าวถึงทฤษฎีแรงจูงใจ

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนั้นสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา และไม่มีสิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่ใช้แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะลำดับขั้นจากต่ำไปสูง

เมื่อมนุษย์ในภาวะเจ็บป่วยสามารถรับการรักษาตัวในโรงพยาบาลก็เพื่อให้ชีวิตสามารถดำรงต่อไปได้ เมื่อความต้องการในระดับต้น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว ผู้ป่วยก็มีความต้องการด้านอื่น ๆ เช่นเดียวกับมนุษย์ในยามปกติ

ผู้ป่วยไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ด้วยตนเองได้ เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านร่างกาย ความไม่คุ้นเคยกับสถานที่ บุคคลรอบข้าง จึงจำเป็นที่จะต้องให้ผู้ช่วยเหลือให้ความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนอง การช่วยเหลือนี้จึงเป็นบริการที่ผู้ป่วยควรจะได้รับเมื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

สรุปว่า ทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ

ความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย 22 ประการ โดยสามารถแบ่งกลุ่มความต้องการได้เป็น 3 ด้าน คือ (Kraegel, et al, 1972, pp.257-264)

1. ความต้องการทางร่างกาย ได้แก่ ความต้องการอากาศ การพักผ่อน การนอนหลับ อาหาร น้ำ การขับถ่าย ความปลอดภัย อุณหภูมิที่พอเหมาะ ความสะอาดของร่างกาย รวมทั้งต้องการได้รับการกระตุ้นจากประสาทสัมผัสทั้ง 5

2. ความต้องการทางจิตใจ ได้แก่ ความต้องการการยอมรับ ต้องการให้ผู้อื่นเคารพ นับถือ ต้องการที่จะเลือกและควบคุมตัวเอง ต้องการความสำเร็จในชีวิต ต้องการได้รับการบอกเล่า การสอนแนะนำเกี่ยวกับความรู้ทางสุขภาพ และได้รับการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลรอบข้าง

3. ความต้องการด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ต้องการความมีคุณค่าในสังคม ต้องการให้บุคคลอื่นรอบข้างมีความปลอดภัย

เมื่อบุคคลเกิดความเจ็บป่วย จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล จะมีความต้องการ 4 ประการ คือ (Barrett, et al., 1975, pp.3-11)

1. ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความรัก ความภาคภูมิใจ และการควบคุมเกี่ยวกับหน้าที่ของร่างกาย การดำเนินธุรกิจส่วนตัวและความต้องการทางอารมณ์

2. ความต้องการ การบูรณะภาพทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านการรักษาพลังงาน ได้แก่ การพักผ่อนทางจิตใจและการพักผ่อนทางร่างกาย

4. ความต้องการด้านการรักษาและการฟื้นฟูภาวะต่าง ๆ ของร่างกาย ให้ทำหน้าที่ได้ตามปกติ ได้แก่ การไหลเวียนโลหิต การทำงานของกล้ามเนื้อและข้อต่อ การได้รับสารอาหารที่ดี การขับถ่าย การหายใจ และการทำงานของระบบผิวหนัง

เมื่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล โรงพยาบาลควรที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้

ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด

ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาดของ E.Jerome Mc Carthy (Mc Carthy, 1981, pp. 40-45) ส่วนผสมทางด้านการตลาดมี 4 ด้าน เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องนำมาเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนผสมทางการตลาดมีความหมายและรายละเอียดดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) จะต้องมีการพิจารณาออกแบบ หรือพัฒนาขึ้นมาให้ตรงกับความต้องการของตลาด และลูกค้า ความหมายของผลิตภัณฑ์จะหมายถึงแบบรูปร่างของผลิตภัณฑ์ และหรือรวมไปถึงบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ส่วนสำคัญของเรื่องผลิตภัณฑ์คือ การมุ่งพยายามพัฒนาให้มีสิ่ง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจโรงพยาบาลคือ บริการที่ดีเพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วย และได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น

2. สถานที่ (Place) หรือการไปให้ถึงเป้าหมาย กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์ที่ดีหากไม่สามารถไปให้ถึงทันเวลา และในสถานที่ที่ซึ่งมีความต้องการแล้ว ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ก็ไร้ความหมาย ดังนั้นในด้านของสถานที่จึงต้องมีการพิจารณาถึงสถานที่ เวลา และบุคคลที่สินค้าและบริการควรถูกนำไปเสนอขายให้ ในธุรกิจโรงพยาบาล Place คือ สถานที่ตั้งโรงพยาบาล ควรจะมีความสะดวกที่ผู้ป่วยจะเดินทาง ไปรับบริการ ภายในโรงพยาบาลมีเครื่องอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้ผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการหายจากโรคที่เป็นอยู่

3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หรือการบอกกล่าว และการขายความคิด ความเข้าใจให้ลูกค้าได้รู้ ซึ่งการส่งเสริมการตลาดจะเกี่ยวข้องกับวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้สื่อความ (communicate) ให้ถึงตลาดเป้าหมายให้ได้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ที่ต้องการว่า ได้มีจำหน่าย ณ ที่ใด ณ ระดับราคาใด ธุรกิจโรงพยาบาล การส่งเสริมการขาย ไม่มีการแข่งขันกันอย่างเด่นชัด การมีบริการที่ดี การได้รับการยอมรับจากบุคคลผู้เคยมาใช้บริการ จะทำให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น โรงพยาบาลจึงมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากขึ้น

4. ราคา (Price) ต้องมีการกำหนดให้ถูกต้องเหมาะสม ในเรื่องราคานั้นจะเป็นใจกลางของส่วนผสมการตลาดทั้งหมด และเป็นตัวกลไกที่สามารถดึงดูดความสนใจเกิดขึ้นมาได้ การตั้งราคาในบริการแต่ละอย่างในธุรกิจโรงพยาบาลขึ้นอยู่กับจุดยืนของตัวโรงพยาบาลว่า วางตำแหน่งโรงพยาบาลอยู่ในตำแหน่งไหน คุณภาพของบริการมีสูงมากน้อยเพียงใด การกำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพจะทำให้ธุรกิจเจริญเติบโตและคงอยู่ต่อไป

กลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ

ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้เฉพาะส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4 p นั้นไม่เพียงพอ จำเป็นที่ต้องใช้เครื่องมือเพิ่มนอกเหนือ 4 P (Kotler, 1991, pp.459-465) คือ

1. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัท จะรวมถึงการฝึกอบรม และการจูงใจพนักงานในการบริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงบุคลากรที่มีความถนัดเพื่อสนับสนุนการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพราะบุคลากรเป็นผู้สร้างภาพพจน์ของธุรกิจ

2. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึงการสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือในขณะที่ยุขยให้บริการกับลูกค้า ซึ่งคุณภาพจะเป็นที่ยอมรับหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้า การพิจารณาคุณภาพ ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการของผู้ขาย

- การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

- การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

- ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

- ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าสนใจ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณาณ

- ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

- ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

- การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
 - ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อภัยปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
 - การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
 - การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- ธุรกิจโรงพยาบาล เป็นธุรกิจบริการที่ไม่มีสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง จุดสำคัญของธุรกิจประเภทนี้คือ ความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ ธุรกิจบริการจึงเป็นธุรกิจที่จะต้องปรับปรุง และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะให้ผู้มารับบริการมีความพอใจ และมีความต้องการมาใช้บริการ เพราะฉะนั้น ธุรกิจบริการจะต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอย่างสม่ำเสมอ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งต้องรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อสมมติฐานของการวิจัยตัวแปรเหตุและตัวแปรผล

H₁ ความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ของผู้ที่เคยพักรักษาตัวในโรงพยาบาลและผู้ที่ไม่เคยพักรักษาตัวในโรงพยาบาล แตกต่างกันในด้านบริการของแพทย์ ในด้านบริการของพยาบาล ในด้านบริการในขณะที่มารอรับการตรวจรักษา และในด้านบริการด้านสวัสดิการสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรเหตุ : ผู้ที่เคยพักรักษาตัวในโรงพยาบาล และผู้ที่ไม่เคยพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

ตัวแปรผล : ความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการของแพทย์ บริการของพยาบาล บริการในขณะที่มารอรับการตรวจรักษา และบริการด้านสวัสดิการสิ่งแวดล้อม

H₁ ประชาชน ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่เคยมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนมี
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม และไม่เหมาะสมมีจำนวนแตกต่างกัน ในเรื่องค่าบริการ
สถานที่ ความสะดวกรวดเร็ว บริการของแพทย์ บริการของพยาบาล และสวัสดิการสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรเหตุ : ค่าบริการ สถานที่ ความสะดวกรวดเร็ว บริการของแพทย์ บริการของ
พยาบาล และสวัสดิการสิ่งแวดล้อมของ โรงพยาบาลเอกชน

ตัวแปรผล : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมและไม่เหมาะสมที่มีต่อ โรงพยาบาล
ในเรื่อง ค่าบริการ สถานที่ ความสะดวกรวดเร็ว บริการของแพทย์
บริการของพยาบาล และสวัสดิการสิ่งแวดล้อมของผู้ที่เคยใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน

นิยามศัพท์ของตัวแปรในข้อสมมติฐาน

ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเชียงใหม่อยากได้รับ เมื่อ
เข้ามาตรวจรักษาในโรงพยาบาลเอกชน เกี่ยวกับบริการของแพทย์ บริการของพยาบาล บริการ
ในขณะที่มารับการตรวจรักษา และบริการด้านสวัสดิการสิ่งแวดล้อม

ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเชียงใหม่ หมายถึง ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียน
ราษฎรว่าอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยพื้นที่ 4 แขวง 14 ตำบล

ผู้ที่เคยมาพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หมายถึง ผู้ที่นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลรัฐบาล
หรือเอกชน นานกว่า 24 ชั่วโมงขึ้นไป

ผู้ที่ไม่เคยมาพักรักษาตัวในโรงพยาบาล หมายถึง ผู้ที่ไม่เคยมารับการตรวจรักษาใน
โรงพยาบาลหรือมารับการตรวจ แต่ไม่ได้พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล หรือผู้ที่มานอนพักรักษาตัว
อยู่ในโรงพยาบาลน้อยกว่า 24 ชั่วโมง (โดยไม่จำกัดว่าเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลหรือเอกชน)

บริการของแพทย์ หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแพทย์ คือ ความสนใจ
ดูแลความเจ็บป่วย การอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วย และการตรวจเยี่ยมอาการ

บริการของพยาบาล หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพยาบาล คือ อธิษาศัยไมตรี การให้เกียรติผู้ป่วย การรับฟังความคิดเห็นหรือความไม่สบายใจ การสอนและการปฏิบัติตัวเมื่ออยู่โรงพยาบาล การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาล พยาบาลด้วยความคล่องแคล่ว นุ่มนวล มีท่าทีที่เต็มใจและจริงใจ แต่งกายสะอาดเรียบร้อยและสนใจดูแลเอาใจใส่ความเจ็บป่วย

สวัสดิการสิ่งแวดล้อม หมายถึง บริการที่เกี่ยวกับสวัสดิการและสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป ได้แก่ การดูแลให้ได้รับความสุขสบาย การหาเครื่องอุปโภคบริโภค เครื่องนุ่งห่ม อาหาร เครื่องอำนวยความสะดวก รถส่งกลับบ้าน รวมถึงพยาบาลพิเศษที่ดูแลขณะอยู่ในโรงพยาบาล

บริการในขณะที่รอรับการตรวจรักษา หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่ได้รับในขณะที่มารอรับการตรวจรักษา คือ การมีบริการน้ำดื่ม ร้านขายอาหาร สถานที่นั่งรอตรวจ ห้องน้ำ มีขั้นตอนการตรวจจัดแจ้งให้ทราบและการมีบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมและไม่เหมาะสม หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเชียงใหม่ ที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนในเรื่อง ค่าบริการ สถานที่ ความสะดวกรวดเร็ว บริการของแพทย์ บริการของพยาบาล และสวัสดิการสิ่งแวดล้อม

โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง สถานที่ทำการตรวจ รักษาผู้ป่วย และให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพที่ดำเนินงานโดยภาคเอกชน

ค่าบริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการเข้ามารับรักษาตัวในโรงพยาบาลเอกชน
สถานที่ หมายถึง สภาพทั่วไปของโรงพยาบาล สภาพแวดล้อม ความสะอาด สภาพหอผู้ป่วย สถานที่จอดรถ ขนาดของโรงพยาบาล รวมถึงสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล

ความสะดวกรวดเร็ว หมายถึง ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน

บททวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่อง "ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่" ยังไม่มีผู้เคยศึกษา แต่งานวิจัยที่ใกล้เคียงที่ขอ

จะศึกษาค้นคว้าคือ การศึกษาวิจัย ความต้องการ ความพอใจ ปัญหาในโรงพยาบาลรัฐบาล แม้ว่าโรงพยาบาลรัฐบาลจะไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ แต่ผู้ที่มารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน และโรงพยาบาลของรัฐบาลก็มีความต้องการปัญหาต่างๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก จึงขอเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5 ท่าน ดังต่อไปนี้

วิลาวัณย์ เสนารัตน์ (2523) ศึกษาความพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า

1. ผู้ป่วยมีความพอใจต่อบริการด้านการรักษาพยาบาลระดับปานกลาง ในส่วนที่ไม่พอใจคือ เรื่องการให้คำแนะนำสุขภาพอนามัย การรอคอยรับยาจากห้องจ่ายยา การจัดลำดับการตรวจ การส่งตรวจแผนกต่าง ๆ การให้บริการอาหารของโรงพยาบาล
2. ผู้ป่วยมีความพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง ในส่วนที่ไม่พอใจ คือ เรื่องความสนใจ เอาใจใส่ของพยาบาล แพทย์ มารยาทในการพูดของเจ้าหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
3. ความพอใจต่อบริการเกี่ยวกับสถานที่และสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลาง ในส่วนที่ไม่พอใจ คือ เรื่องความสะอาดและความสะอาด ในการใช้ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่นั่งของแผนกผู้ป่วยนอก ขนาดของห้องนักผู้ป่วยสามัญ แสงสว่าง และการระบายอากาศ

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล (2523) รายงานวิจัยเรื่อง "ปัญหาและความต้องการของคนที่ใช้ที่โรงพยาบาลของรัฐ" สรุปผลรายงานวิจัยได้ว่า คนไข้ที่ไปโรงพยาบาลของรัฐในเขตจังหวัดอุบลราชธานี อุตรดิตถ์และนครราชสีมา มีปัญหาเรื่องไม่มีเงินมารับการรักษาพยาบาล การเดินทางมาโรงพยาบาลไม่สะดวก มีความต้องการให้เพิ่มจำนวนแพทย์ ต้องการให้แพทย์ออกมาตรวจที่ตึกผู้ป่วยนอกเร็วกว่าที่เป็นอยู่ ต้องการให้แพทย์สนใจซักถามอาการมากขึ้น ต้องการให้พยาบาลพูดจาสุภาพเป็นมิตร ต้องการให้ปรับปรุงโรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยใน ให้มีจำนวนห้องเพียงพอ สะอาดหรือกว้างขวางขึ้น มีห้องพิเศษมากขึ้น แผนกผู้ป่วยนอกต้องการให้จัดสวัสดิการน้ำดื่ม ส่วนสาธารณะและที่นั่งรอตรวจ ต้องการให้มีฝ่ายสังคมสงเคราะห์ช่วยค่ารักษาพยาบาล การจัดการส่งคนไข้ที่ไม่สามารถเดินได้และไม่มีเงินเหมารถ

นันทา เล็กสวัสดิ์ และคณะ (2531) รายงานวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ป่วย ผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่" สรุปผลรายงานการวิจัย

ว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยพึงพอใจในทอผู้ป่วยด้วยกรรมมากกว่าอายุกรรม ผู้ป่วยมีข้อเสนอแนะในส่วนที่ต้องการปรับปรุง ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. การปฏิบัติงาน บุคลิกภาพการบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลมาตุอาการช่วยเหลือบรรเทาอาการต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ช่วยบ่อนอาหารผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ดูแลผู้ป่วยในการทำกิจวัตรประจำ เช่น เช็ดตัวให้ อธิบายเกี่ยวกับภาวะโรค การรักษาโดยไม่ต้องรอผู้ป่วยถาม อยากให้เจ้าหน้าที่บางคนที่ใจร้อนใจเย็นลง ทำแผลให้บ่อย เจ้าหน้าที่เวรดึกไม่คุยเสียงดังหรือเปิดวิทยุดังเกินไป พุดจาให้สุภาพไพเราะ ควรมีการอบรมพยาบาลและเจ้าหน้าที่พยาบาลในเรื่องเคารพความเป็นบุคคลของผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ การมาให้บริการเร็ว เอาใจใส่ผู้ป่วยห้องแยกอย่างสม่ำเสมอ อยากให้มีมนุษยสัมพันธ์ พุดคุย ยิ้มด้วยให้มากขึ้น

2. สิ่งแวดล้อม สวัสดิการ การกำจัดมด อยากให้ห้องน้ำไม่มีกลิ่นเหม็น ควรใช้น้ำยาดับกลิ่น จำนวนห้องน้ำห้องส้วมมีเพียงพอ อยากให้มีเตียงมากขึ้น อยากให้กระโถนสะอาดมากขึ้นควรแยกผู้ป่วยที่ข้อบรื่องครวญครางไว้ต่างหาก อาหารไม่อร่อย จัดเก็บไป

3. อื่น ๆ ควรจัดบริการช่วยเหลือด้านคำปรึกษา หรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับบริการของสังคมสงเคราะห์ ชยายเวลาเยี่ยมผู้ป่วย ควรทำขั้นตอนการรับผู้ป่วยให้รวดเร็วขึ้น ควรปรับปรุงบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก การมีบริการทำบัตรและการจัดการให้การตรวจเร็วขึ้น มีแพทย์เยี่ยมอาการเช้า-เย็น

สวลี ศรีวิไล (2520) รายงานการวิจัยเรื่อง "ปรัชญาการแพทย์ ลักษณะปัญหา แนวโน้มและประโยชน์ที่ได้รับ" สรุปรายงานการวิจัยว่า ปรัชญาการแพทย์ ไม่ได้มีลักษณะเป็นระบบเนื้อหาแน่นอน เพราะยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น เนื้อหาของปรัชญาทางการแพทย์ จึงมีลักษณะเป็นเพียงความคิดเห็น ลักษณะและแนวโน้มของปัญหาในขอบข่ายของปรัชญาการแพทย์ มุ่งเน้นความสำคัญของการความเข้าใจในภาพลักษณ์ของมนุษย์ (image of man) โดยส่วนรวม เพื่อเป็นข้อเตือนใจให้แพทย์ในการปฏิบัติต่อผู้ป่วย โดยเน้นถึงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย ท่าทีและจรรยาบรรณของแพทย์

อ่ำไพ ศาสตร์รุจิ (2526) ได้ศึกษา "ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่" พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก คือ บริการพยาบาลที่ได้ขณะมารับการตรวจรักษา มีความพอใจมาก ยกเว้นเรื่องบริการน้ำดื่มและที่นั่งรอตรวจมีจำนวนน้อย การให้ข้อมูลข่าวสาร ภาษาพูดไม่ชัดเจน และมีคนขายล็อตเตอรี่ และชายชนมซึ่งสร้างความรำคาญให้แก่ผู้มารับบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดสรุปได้ว่าผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษา และนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะอยู่ในโรงพยาบาลไหน มีความต้องการคล้ายคลึงกัน คือ มีความต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีจากแพทย์และพยาบาล รวมถึงให้โรงพยาบาลมีสวัสดิการมีสภาพแวดล้อมที่ดี และมีการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved