

คุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยชั้น ๑๕ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Service quality of Inpatient Department Floor 15th, Sriphat Medical Center, Faculty  
of Medicine, Chiang Mai University

ปาริฉัตร สุวรรณโน\* และวรรณัย สายประเสริฐ\*\*

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยชั้น ๑๕ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ “SERQUAL” 5 ประการ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม (Tangible) ความเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับบริการ (ผู้ป่วย บิดา มารดา หรือญาติผู้ป่วย) ของหอผู้ป่วยใน ชั้น ๑๕ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 350 คน ด้วยวิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วย) ที่เข้ารับการรักษาในแต่ละหอผู้ป่วยและเก็บข้อมูลตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และนำมาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจด้วยเทคนิค Important-Performance Analysis (IPA)

พบว่า ผู้รับบริการ (บิดา มารดาและญาติ) เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท มีสิทธิการรักษาเป็นใช้ประกันสุขภาพ โดยพาบุตรหลานเข้ารับการรักษาอายุ 1 เดือน – 1 ปี และเป็นการ เข้ารับการรักษา 2-3 ครั้ง

พบว่า ผู้รับบริการ (บิดา มารดา หรือญาติผู้ป่วย) ให้ระดับความสำคัญต่อคุณภาพการบริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการให้ความสำคัญด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการให้ความมั่นใจ การตอบสนอง ความต้องการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ตามลำดับ

เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจด้วยเทคนิค IPA พบว่า การให้ความมั่นใจอยู่ใน Quadrant A แสดงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมาก แต่ได้รับการตอบสนองต่อผลลัพธ์ที่ยังไม่เพียงพอ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ใน Quadrant B แสดงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากและได้รับการตอบสนองต่อผลลัพธ์ได้เป็นอย่างดี ความเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ อยู่ใน Quadrant C แสดงถึงคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการน้อยและได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการที่ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนไปก่อน ความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ใน Quadrant D แสดงถึงคุณลักษณะมีความสำคัญน้อยต่อผู้รับบริการ แต่ได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี และการตอบสนองความต้องการอยู่ Quadrant A แสดงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมาก แต่ได้รับการตอบสนองต่อผลลัพธ์ที่ยังไม่เพียงพอ

\* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

\*\* ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## ABSTRACT

The purpose of this independent study is to examine the service quality of the inpatient department on the 15<sup>th</sup> floor of Sripat Medical Center, Faculty of Medicine, Chiang Mai University. The concept of the SERQUAL Model consisting of 5 dimensions, which are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, was used to measure the service quality. Quota sampling and convenience sampling were used as methods to collect data and the sample of 350 clients who were patients, parents or relatives' patients of the inpatient department on the 15<sup>th</sup> floor of Sripat Medical Center, Faculty of Medicine, Chiang Mai University were chosen. Furthermore, the questionnaire was utilized as a tool to gather data. Next, the data acquired was analyzed by descriptive analysis including frequency, percentage, and mean, and by comparing the importance level and satisfaction level with Importance-Performance Analysis (IPA).

The findings revealed that the clients (patients' parents and relatives) were women more than men whose ages ranged from 21 to 30. The highest degree they possessed was a bachelor's degree or equivalent. Their salary was between 20,001 and 30,000 Baht. They used health insurance for their children aged from one month to one year to receive medical services. They were admitted into the hospital 2-3 times.

The findings also showed that the clients (patients' parents and relatives) gave a high level of importance to the service quality in all dimensions. They gave priority to empathy followed by assurance, responsiveness, tangibles, and reliability respectively.

When the data was analyzed by comparing the importance level and satisfaction level with Importance-Performance Analysis (IPA), it revealed that assurance was in Quadrant A which means it was found to be substantial important towards the clients. However, it was insufficiently responsive to the results. In terms of empathy, it was in Quadrant B indicating that it was substantial important for the clients and was satisfactorily responsive to the results. With regard to reliability, it was in Quadrant C showing that it was slightly important towards the clients and they received insufficient response from the service provider. Consequently, they could be postponed. Concerning tangibles, it was in Quadrant D presenting that it was insignificantly important towards the clients. However, they received satisfactory response from the service provider. In respect of responsiveness, it was in Quadrant A showing that it was remarkably important towards the clients, but was inadequately responsive to the results

## บทนำ

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถานบริการเอกชน ซึ่งเป็นองค์กรในกำกับของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้บริการผู้ป่วยทั่วไป โดยมีระบบบริหารและการจัดการที่เป็นอิสระจากระบบราชการ โดยถือเป็น แหล่งรายได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยหอผู้ป่วยในชั้น 15 มีห้องที่สามารถรองรับผู้ป่วยใน ได้ 20 ห้อง ทุกห้องเป็นห้องนอนเดี่ยวที่มีอัตราการรับใหม่ผู้ป่วยเต็มเกือบทุกวันมีอัตราการขับเคลื่นรายได้ของศูนย์ศรีพัฒน์ เป็นอันดับต้นๆ ขององค์กร โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ป่วยเด็กที่อายุน้อยกว่า 15 ปี และผู้ป่วยหลังคลอดรวมไปถึงทารก

แรกคลอดที่ขึ้นมาอยู่กับมารดา ด้วยลักษณะของผู้ป่วยที่มีความต้องการการดูแล ความใส่ใจและการได้รับการอย่างถักถวน นั้นทำให้ผู้ป่วยเกิดความคาดหวังอย่างมากในเรื่องของการบริการที่ควรได้รับจากผู้ให้บริการ และเนื่องด้วยนโยบายของศูนย์ ศรีพัฒนา ที่ต้องการให้ผู้ที่มีมารับบริการได้รับความพึงพอใจในการบริการมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป เพื่อเป็นการเตรียมการเข้าสู่มาตรฐานสากลด้านโรงพยาบาล Joint Commission International : JCI

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยชั้น 15 ศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทย ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อดำเนินการตามนโยบายขององค์กรในการพัฒนาคุณภาพบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

## แนวคิดและทฤษฎี

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้า ( Customer Satisfaction ) เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อการ ปฏิบัติงาน ของผลิตภัณฑ์หรือ บริการที่สัมพันธ์กับความคาดหวังของ หรือเป็นความรู้สึกของบุคคล ( ลูกค้า ) ว่าพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการ เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความหวังของลูกค้า การวัดความพึงพอใจที่เกิดจากการ เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้จริงกับความคาดหวัง

### 2. แนวคิดคุณภาพในการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่เลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความ จงรักภักดี (Customer Loyalty) บริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Quality) คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ (ในการใช้บริการ) ของลูกค้า (Experienced Quality)

### 3. แนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry ศึกษาพบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการ ที่เขาได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้น จากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ บริการที่คาดหวัง (Expected Service) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับการบริการแล้ว นอกจากนี้ Parasuraman, Zeithaml, and Berry พบว่าลูกค้าจะวัดคุณภาพของการให้บริการ โดยจะวัดจากองค์ประกอบ ของคุณภาพในการบริการ 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้

1. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็น
2. ความรวดเร็ว (Responsiveness) ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
3. การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความสุขภาพ จริยธรรมในการบริการ
4. การเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล (Empathy ) องค์ประกอบข้อนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ ให้บริการอย่างตั้ง ออกตั้งใจ
5. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) สิ่งสัมผัสได้

### 4. Importance - performance Analysis (IPA)

โดยหลักการแล้ว เทคนิค Importance-performance analysis (IPA) เป็นพื้นฐานของรูปแบบการวิจัยที่มี ส่วนประกอบของคุณลักษณะ (Attribute) ที่หลากหลายและได้เริ่มนำมาใช้ Martilla และ James ได้กล่าวถึงเครื่องมือและ

วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า ต่อสินค้าและบริการ ตาราง IPA จะทำให้รับรู้ความพึงพอใจของลูกค้าจากสองส่วนประกอบหลัก คือความสำคัญของสินค้า และบริการที่มีต่อลูกค้าและประสิทธิภาพของตัวธุรกิจในการส่งมอบสินค้าและบริการ IPA จะรวบรวมคะแนนจากสองส่วนประกอบ ทำให้เห็นภาพรวมของความพึงพอใจทั้งหมด เพื่อใช้ในการบริหารทรัพยากรไปในทางที่ถูกต้อง การแปลความหมายของเทคนิค IPA สามารถแสดงได้ในรูปของตารางที่ถูกแบ่งออกเป็น 4 ส่วน (Quadrant)

คุณลักษณะต่างๆ ที่ตกอยู่ใน Quadrant I: Concentrate Here ถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับผู้ให้ข้อมูลแต่ระดับความสามารถที่เกิดขึ้นจริงถูกมองว่าต่ำพอสมควร ขณะที่ Quadrant II: Keep Up the Good Work นั้น เป็นบริเวณที่คุณลักษณะถูกรู้โดยผู้ให้ข้อมูลว่าเป็นสิ่งสำคัญมากเช่นกันแต่อย่างไรก็ตาม ความสามารถของคุณลักษณะดังกล่าวที่ปรากฏออกมาให้เห็นอยู่ในระดับสูงเป็นที่น่าพอใจอยู่แล้ว จึงควรจะรักษาความสามารถให้อยู่ในระดับนี้ต่อไป ส่วน Quadrant III: Low Priority นั้น คุณลักษณะทั้งหมดอยู่ในระดับความสำคัญน้อย และขณะเดียวกันก็มีความสามารถต่ำด้วย สำหรับ Quadrant IV: Possible Overkill แล้ว คุณลักษณะที่อยู่ในบริเวณนี้จะถูกมองว่ามีระดับความสำคัญต่ำ แต่มีระดับความสามารถสูงมาก ผู้ให้ข้อมูลมักจะพึงพอใจกับระดับความสามารถของคุณลักษณะเหล่านี้

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### 1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยชั้น 15 ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยวัดความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการตามแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการของ Parasuraman , Zeithaml , and 5 ด้าน คือ 1.ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) 2.ความรวดเร็ว (Responsiveness) 3.การรับประกัน (Assurance) 4.การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) 5.สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติการรักษาในครั้งนี้อายุผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วย จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการในหอผู้ป่วย ท่านเป็นผู้ป่วยในการเข้ารับบริการครั้งนี้หรือไม่ และความสัมพันธ์ของท่านกับผู้ป่วย เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการหอผู้ป่วยชั้น 15 ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ(Tangibility)โดยลักษณะของข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นเกณฑ์การแบ่งระดับความสำคัญและความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบ่งตามคุณภาพการบริการ 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยในชั้น 15 ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามสถิติบัตรการรักษา ด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis)

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของหอผู้ป่วยในชั้น 15 ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยนำเสนอรูปแบบคำอธิบายและอภิปรายผลในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

## ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (บิดา มารดาและญาติ) เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.0 มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 33.1 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 68.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 32.5 มีสิทธิการรักษาเป็นใช้ประกันสุขภาพ ร้อยละ 52.0 โดยพาบุตรหลานเข้ารับการรักษาอายุ 1 เดือน – 1 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 และเป็นการเข้ารับการรักษา 2-3 ครั้ง 165 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของผู้รับบริการของหอผู้ป่วยชั้น 15 ศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการบริการ จากผลการศึกษา สามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้รับบริการของหอผู้ป่วยชั้น 15 ศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการบริการ 5 ประการ พบว่า ผู้รับบริการ (บิดา มารดา หรือญาติผู้ป่วย) ให้ระดับความสำคัญต่อคุณภาพการบริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของ หอผู้ป่วยชั้น 15 ศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการบริการ ให้ความสำคัญปัจจัยรายด้าน ผู้รับบริการให้ความสำคัญด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบค่าระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยชั้น 15 ศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis) พบว่า ข้อมูลเปรียบเทียบค่าระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยชั้น 15 ศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยเทคนิค IPA (Important-Performance Analysis) ตามจุดตัดแกน X (ระดับความพึงพอใจ) เท่ากับ 4.43 และแกน Y (ระดับความสำคัญ) เท่ากับ 4.25 สามารถแสดง Quadrant ได้ดังนี้ การให้ความมั่นใจและการตอบสนองความต้องการอยู่ใน Quadrant A การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ใน Quadrant B ความเชื่อถือหรือไว้วางใจได้อยู่ใน Quadrant C ความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ใน Quadrant D

## อภิปรายผลการศึกษา

ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของหอผู้ป่วยในชั้น 15 ศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการบริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาการให้ความสำคัญปัจจัยรายด้าน ผู้รับบริการให้ความสำคัญด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นอันดับแรก และผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านรูปธรรม เป็นอันดับแรก และผลต่างของค่าเฉลี่ยของด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญเป็นศูนย์ แสดงว่าผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแล้ว แต่ในด้านความเป็นรูปธรรม เมื่อเปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญ ออกเป็นค่าลบ แสดงว่า ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เมื่อนำข้อมูลเปรียบเทียบค่าระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยในชั้น 15 ศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยเทคนิค IPA (Important-Performance Analysis) ตามจุดตัดแกน X (ระดับความพึงพอใจ) เท่ากับ 4.43 และแกน Y (ระดับความสำคัญ) เท่ากับ 4.25 พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ใน Quadrant D การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ใน Quadrant B ความเชื่อถือหรือไว้วางใจได้อยู่ใน Quadrant C การให้ความมั่นใจอยู่ใน Quadrant A การตอบสนองความต้องการอยู่ใน Quadrant A

## ข้อเสนอแนะ

Quadrant A แสดงถึง คุณลักษณะที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมาก แต่ได้รับการตอบสนองต่อผลลัพธ์ (ความพึงพอใจ) ที่ยังไม่เพียงพอ ดังนั้น ผู้บริหารควรต้องให้ความสนใจในการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

1. เจ้าหน้าที่ดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ผู้ศึกษาควรเสนอนโยบายของหอผู้ป่วยในเรื่อง ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยก่อนที่ผู้ป่วยจะร้องขอ โดยใช้หลัก 3P2S ในการสอบถามผู้ป่วยที่เข้าห้องผู้ป่วย คือ P1 : Pain, P2 : Position, P3 : Personal need, S1 : Sleep , S2 : Safety และ และพยาบาลมีการติดตามงานที่ค้าง เช่นการพ่นยา การบริหารยา สารน้ำ ควรคำนวณเวลาที่หมดก่อนที่ผู้ป่วยจะขอต่อร้องขอ

2. ท่านสามารถรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาตามที่ต้องการ จัดทำบอร์ด แผ่นพับให้ความรู้ และจัดทำ QR code เกี่ยวกับโรคที่พบบ่อย เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติทราบแนวทางการดำเนินของโรค การเตรียมตัวระหว่างที่นอนพักรักษาตัว ที่โรงพยาบาล และการดูแลตนเองหลังจากที่กลับบ้าน รวมไปถึงเรื่อง Sale care ขณะที่อยู่บ้านเพื่อป้องกันการเกิดโรค หรือมีการทำ VLOG (คลิปวิดีโอสั้น) ในการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและญาติ

3. เจ้าหน้าที่ของหอผู้ป่วยเพียงพอต่อการดูแลและให้บริการแก่ผู้ป่วย จัดการดูแลผู้ป่วยด้วยระบบพยาบาลเจ้าของ ใช้ โดยแบ่งทีมพยาบาลออกเป็น 4 ทีมๆ ละ 3 คน ดูแลผู้ป่วย พยาบาล 1 คน ต่อผู้ป่วย 4 คน ในเวรเช้า (08.00 น. – 16.00 น.), พยาบาล 1 คน ต่อผู้ป่วย 5-6 คน ในเวรบ่าย (16.00 น. - 24.00 น.) และ พยาบาล 1 คน ต่อผู้ป่วย 7-8 คน ในเวรดึก (24.00 น. – 08.00 น.) แต่เมื่อมีผู้ป่วย VIP หรือผู้ป่วยที่อาการหนัก จะต้องเป็น พยาบาล 1 ต่อผู้ป่วย 1 คน

Quadrant B แสดงถึง คุณลักษณะที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากและได้รับการตอบสนองต่อผลลัพธ์ (ความพึงพอใจ) ได้เป็นอย่างดี ถือเป็นจุดแข็งของคุณภาพการบริการ โดยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะแนวทางการรักษามาตรฐานของคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการมากยิ่งขึ้น ได้ดังนี้ ทีมพัฒนาคุณภาพงาน การพยาบาล ควรมีการประชุมและนำเสนอต่อผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดอบรม เรื่องพฤติกรรมบริการ CQIT ประกอบไปด้วย

C = Customer focus คือการมุ่งเน้นลูกค้า ในการให้บริการ

Q = Quality คือการมุ่งเน้น คุณภาพ ในทุกพัทธกิจ

I = Innovation คือการมุ่งเน้น นวัตกรรมและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในทุกกิจกรรมการทำงาน

T = Teamwork คือการมุ่งเน้น การทำงานเป็นทีม มีส่วนร่วม การทำงานอย่างมีความสุข

Quadrant C แสดงถึง คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการน้อยและได้รับการตอบสนองต่อผลลัพธ์ (ความพึงพอใจ) จากผู้ให้บริการที่ไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนไปก่อน ทีมพัฒนาคุณภาพงานการพยาบาลควรมีการประชุมและนำเสนอต่อผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดระเบียบหอผู้ป่วย มีโครงการการแข่งขันประกวด การทำ 5 ส และเนื่องจากตึกศรีพัฒน์ มีการสร้างมานานหลายปี จึงควรมีการจัดการ ปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อความสวยงาม

Quadrant D แสดงถึง คุณลักษณะมีความสำคัญน้อยต่อผู้รับบริการ แต่ได้รับการตอบสนองต่อผลลัพธ์ (ความพึงพอใจ) จากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ถือเป็นคุณภาพการบริการที่ดี นำเสนอต่อผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดทำ ประตูปานเลื่อนอัตโนมัติ เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และมีการจัดโต๊ะวางเวรยามรักษาความปลอดภัย หน้าหอผู้ป่วย ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัย แก่ชีวิต และทรัพย์สิน ทีมพัฒนาคุณภาพงานการพยาบาล ควรมีการประชุมและนำเสนอต่อผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารใบยินยอมทั้งการรักษาและการให้พยาบาลอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน

**บรรณานุกรม**

- จรัสโณม ทองเหลือง. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของคลินิกผิวหนัง ผิวพรรณ และความงาม ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ประมุข อุณจักร. (2556). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรคความดันโลหิตสูงต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พรชวรณ สายหรั่ง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพให้บริการของหน่วยตรวจ ฉูดฉิน โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- มนทิพพา นิมนันท์. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วรางคณา แก้วดอนдук. (2561). คุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยใน งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- Chu, R. K. S., & Choi, T. (2000). An importance-performance analysis of hotel selection factors in the Hong Kong hotel industry : a comparison of business and leisure travellers. *Tourism Management*, 21(4), 363–377.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Important-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.