

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการให้บริการผู้ป่วยนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยผู้วิจัยได้ทำการถอดบทเรียนจากการจัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการนำข้อมูลที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยความรู้มี 2 ประเภท คือความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม และความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์ ทัศนศึกษา คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่า เป็นความรู้แบบรูปธรรม ซึ่งการถอดบทเรียนในครั้งนี้เป็นการถอดบทเรียนเฉพาะประเด็นที่สำคัญ และเน้นกิจกรรมที่สำคัญในการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำผลการถอดบทเรียนจากกิจกรรมนี้ไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาระบบการบันทึกและสืบค้นข้อมูลบุคคลสูญหายให้ประสบความสำเร็จในอนาคต ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

การสัมภาษณ์เชิงลึก(Indepth Interview)

รายชื่อผู้ที่ให้การสัมภาษณ์เชิงลึก

1. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
2. รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
3. หัวหน้าแผนกห้องยาและเวชภัณฑ์โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
4. หัวหน้าแผนกห้องจ่ายยาและเวชภัณฑ์โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
5. หัวหน้าแผนกรังสีวินิจฉัยโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
6. หัวหน้าแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
7. หัวหน้าแผนกห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
8. หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก (เงินสด) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
9. หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก (ประกันสังคม) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
10. หัวหน้าแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
11. หัวหน้าแผนกฉุกเฉินโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
12. หัวหน้าแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
13. หัวหน้าแผนกฝ่ายปฏิบัติการโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
14. หัวหน้าแผนกผู้จัดการเฉพาะทางโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย
15. หัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ของผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

โรงพยาบาลจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงาน โดยแบ่งเป็น งบลงทุน , งบใช้จ่าย เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีงบประมาณเพียงพอต่อการพัฒนาและบริการต่อผู้มารับบริการ

2)ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(1)จำนวนบุคลากรจะต้องเพียงพอต่อwork load เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและได้รับความพอใจ

(2) Competency ของบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

โรงพยาบาลจะกำหนดระยะเวลาให้บริการในทุกขั้นตอนบริการร่วมกับการให้บริการอื่นๆ เช่น การขอคัดลอกประวัติการรักษาทั้งหมดไม่เกิน 3 วัน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการ จะได้รับการดูแลอย่างรวดเร็วตามเป้าหมายของโรงพยาบาล

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

(1)โรงพยาบาลได้รับการประเมินคุณภาพHospital accreditation จากสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และยังสะท้อนความพร้อมทั้งทางการแพทย์ พยาบาล ทีมงาน สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

(2) สำหรับความสามารถของแพทย์ พยาบาล โรงพยาบาลได้คัดเลือก ส่งเสริมความรู้ โดยทั้งหมดเป็นตัวชี้วัดในการเข้ารับการอบรมของแพทย์ พยาบาล พนักงานทุกคนของโรงพยาบาล ต้องอบรมความรู้อย่างน้อยไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมง/วัน/ปี

5) ด้านสภาพแวดล้อม

ความเป็นระเบียบ สะอาด ของสิ่งแวดล้อมรอบๆ โรงพยาบาล ภายในโรงพยาบาล มีความสำคัญที่จะส่งเสริมอนามัยของผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในโรงพยาบาลทุกคน

6) ด้านการพยาบาล

ด้านการพยาบาลมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการรักษาโดยแพทย์ โรงพยาบาลจึง สนับสนุนให้มีพยาบาลเฉพาะทาง เพื่อให้การพยาบาลผู้ป่วยเฉพาะโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

7) ด้านอื่นๆ

วิสัยทัศน์ ของโรงพยาบาลมีความสำคัญต่อการขยายบริการให้ผู้รับบริการพึงพอใจต้อง สนองได้ตรงความต้องการ รวมทั้งเกินความคาดหมายจนเป็นความประทับใจในโรงพยาบาลและ ทีมงาน

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ของรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

(1) งบประมาณดำเนินการจะแปรผันตามงบประมาณรายได้ที่กำหนดในแต่ละปี โดยประมาณการเป็นเปอร์เซ็นต์ของงบค่าใช้จ่ายดำเนินการ งบค่าใช้จ่ายบริหาร และกำหนดmarginในแต่ละปี

(2) งบรายได้ของแต่ละแผนกจะเฉลี่ยทั้งหมดร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหารระดับสูงกับหัวหน้าหน่วยงาน และหัวหน้าหน่วยงานจะเสนองบค่าใช้จ่ายดำเนินการ ซึ่งจะมีการควบคุมการใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่กำหนด อย่างไรก็ตามฝ่ายบริหารระดับสูงจะมีงบประมาณสำรองเพื่อใช้จ่ายกรณีที่มีความจำเป็นฉุกเฉิน

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การสรรหาบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน จะต้องตรงกับ qualification ที่กำหนดทุกตำแหน่งงานจะมี job Description job specification ชัดเจน มีระบบการประเมินการทำงานแบบ 360 องศา เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนได้ประเมินผลงานของบุคลากร และเกิดความเป็นธรรมกับพนักงาน

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน เช่น ระยะเวลารอตรวจเวชระเบียนไม่เกิน 5 นาที ระยะเวลาตรวจเบื้องต้นจากพยาบาลคอยพบแพทย์ รอประมาณ 5 นาที การรอตรวจพบแพทย์โดยภาพรวมในการไม่มีการทำแล็บหรือหัตถการใดๆจะไม่เกิน 10 นาที ดังนั้นจะใช้เวลารอตรวจจากการทำบัตรถึงการรับยา ไม่เกิน 35-40 นาทีสิ้นสุดการสนทนา

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลเน้นความสามารถบวกกับคุณภาพของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ทั้งแพทย์ พยาบาล เทคนิคการแพทย์ โดยมีระบบการสรรหา การประเมินผลงานการให้รางวัล เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่และแพทย์ของโรงพยาบาลจะมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาโรคทุกสาขา พร้อมเปิดบริการคลินิกแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคถึงเที่ยงคืน และบริการอุบัติเหตุฉุกเฉิน

5) ด้านสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมมีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ทั้งความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อยสถานที่จอดรถ การบำบัดน้ำเสีย การรักษามลภาวะภายในโรงพยาบาล รวมถึงความสวยงาม

6) ด้านการพยาบาล

การพยาบาลมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการรักษาพยาบาล โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางพยาบาลจึงได้รับการฝึกอบรมพยาบาลเฉพาะทาง เพื่อความเชื่อมั่นในการดูแลผู้ป่วยอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เช่น พยาบาลเฉพาะทางด้านฉุกเฉิน ด้านการผ่าตัด พยาบาล ICU พยาบาลเฉพาะทางด้านหัวใจ ด้านกระดูกและข้อ เป็นต้น

7) ด้านอื่นๆ

วิสัยทัศน์ ในการพัฒนาระบบบริการมีความสำคัญยิ่ง เพื่อตอบสนองได้ทันตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้บริการเกินความคาดหมายของลูกค้าเช่น การบริการคลินิกผู้ป่วยนอก การแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางถึงเตียงคืน การบริการบวกเพิ่มคลินิกเวชศาสตร์การกีฬา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนยุคใหม่ที่ห่วงใยสุขภาพ คลินิกชะลอวัย เป็นต้น

3. การสัมภาษณ์เชิงลึก (IndepthInterview) ของหัวหน้าแผนกห้องยาโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

การจัดทำงบประมาณจะช่วยให้วางแผนการทำงานในช่วงเวลาต่างๆได้ดี และจำกัดค่าใช้จ่ายได้ด้วย

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการต่างๆ

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ระยะเวลาในการให้บริการจะส่งผลถึงความพอใจของลูกค้า

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือในการรักษาและบริการทางด้านสุขภาพ

5) ด้านสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการทำงาน

6) ด้านการพยาบาล

การให้การพยาบาลตามหลักวิชาชีพและใช้หลักสหวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วย

7) ด้านอื่นๆ

อุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ช่วยทำให้การทำงานได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น

4.การสัมภาษณ์เชิงลึก (IndepthInterview) ของหัวหน้าแผนกห้องจ่ายยาและเวชภัณฑ์ โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

(1) งบประมาณในการดำเนินการมีการวางแผนล่วงหน้า แต่อาจมีบางครั้งไม่ได้ปฏิบัติตามแผน

(2)งบประมาณสามารถยืดหยุ่นในการใช้งบ

(3)การทำกิจกรรมใหม่ ควรจะมีการวางแผนที่ชัดเจน เพื่อที่จะได้วางงบประมาณได้

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(1) บุคลากรมีความรู้ แต่ต้องมีการ training บ่อยๆ

(2) อัตรากำลังขาดในบางช่วงเวลา ซึ่งไม่สามารถคาดคะเนได้

(3) บุคลากรยังขาดservice mind ในการให้บริการ อาจเนื่องมาจากภาระงานที่มากขึ้น

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

โรงพยาบาลมีระยะเวลาการตรวจนานมาก และมีขั้นตอนค่อนข้างซ้ำซ้อน ควรมีการจัดการระบบคิวในสิทธิ์ทั่วไป และสิทธิ์ประกันชีวิต

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือในการรักษาสูง แต่มีการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้คนรู้จักมากขึ้น มีการจัด event แต่ผลตอบรับไม่เป็นไปตามที่ต้องการ

5) ด้านสภาพแวดล้อม

(1)โรงพยาบาลมีสิ่งแวดล้อมพอใช้ และมุมพักผ่อน แต่มีการจัดการเรื่องที่จอดรถไม่ค่อยดี

(2)สิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ร้านสะดวกซื้อค่อนข้างมีน้อย

6) ด้านการพยาบาล

ด้านการพยาบาลมีความรู้ความสามารถที่ดี ทีมฝ่ายการพยาบาลมีความเข้มแข็ง

7) ด้านอื่นๆ

5.การสัมภาษณ์เชิงลึก (IndepthInterview) ของหัวหน้าแผนกรังสีวินิจฉัยโรงพยาบาลศิษย์เวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย ได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

งบประมาณในการดำเนินการของแผนกรังสีวินิจฉัย ส่วนใหญ่จะเป็นงบประมาณด้านเครื่องมือและเทคโนโลยีเนื่องจากในปัจจุบันงานด้านรังสีวินิจฉัยจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ในปัจจุบันงานแผนกรังสีวินิจฉัย มีปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากรในวิชาชีพรังสีเป็นจำนวนมากทั้งภาครัฐและเอกชน จึงทำให้มีต้นทุนในด้านบุคลากรสูงขึ้นมาก

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ในหน่วยงานแผนกรังสีวินิจฉัย ปัจจุบันระยะเวลาในการให้บริการต่อการตรวจวินิจฉัยสั้นลงเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีด้านการบริหารจัดการข้อมูลภาพเข้ามาใช้และใช้ระบบถ่ายภาพรังสี เช่น ระบบดิจิทัลและใช้บุคลากรที่มีความชำนาญ แต่ภาพรวมของหน่วยงานยังมีปัญหาเรื่องระยะรอคอยตรวจอยู่บ้างในช่วงเวลา 10.00-12.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่มีคนไข้จำนวนมากและเนื่องจากการตรวจวินิจฉัยต่อรายจำนวนหลายรายการตรวจจึงทำให้ระยะรอคอยนานขึ้น

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

เป็นโรงพยาบาลที่มีความน่าเชื่อถือทั้งในเรื่องมาตรฐานการให้บริการ และพนักงานทุกคนบริการด้วยจิตใจเป็นนักบริการที่ดีทุกคน

5) ด้านสภาพแวดล้อม

อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีห่างไกลถนน ที่มีเสียงอึกกระทึก และตั้งอยู่ในพื้นที่สงบเงียบดี เหมาะกับการเข้าพักรักษาตัวอย่างยิ่ง

6) ด้านการพยาบาล

ให้บริการด้วยมาตรฐานที่ดี

7) ด้านอื่นๆ

6. การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ของหัวหน้าแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาล วิทยาลัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ่อนน้อมฯ ได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

(1) งบประมาณค่อนข้างน้อยมีไม่เพียงพอ ไม่มีงบสำรองเพื่อใช้ในเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน

(2) นโยบายไม่ชัดเจนทำให้มีการตั้งงบผิด

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(1) ด้านพฤติกรรมบริการยังให้ความใส่ใจน้อย

(2) บุคลากรมีประสบการณ์น้อยแก้ปัญหาเฉพาะหน้ายังไม่ได้ต้องรอการตัดสินใจ จากผู้บังคับบัญชา

(3) ด้านการประสานงาน มี GAP ไม่ต่อเนื่อง ขาดการส่งต่อข้อมูลที่ครบถ้วนทำให้ผู้ป่วย เคว้งไม่รู้จะทำอะไรต่อ

(4) ขาดการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

(5) ไม่ให้เกียรติผู้ปฏิบัติงาน

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ระยะเวลาในการให้บริการค่อนข้างรอคอยนาน เนื่องจากการนัดเป็นช่วงเดียวกันเป็นการ นัดช่วงยาว นัดหลายคนพร้อมกัน จึงควรจะนัดเป็นช่วงๆ และควรมีการประสานงานกันระหว่าง แพทย์และผู้ช่วยที่ทำการนัด และควรเว้นเวลาหรือช่วงเวลาในการให้บริการผู้ป่วยใหม่ที่ไม่ได้นัด มีการกำหนดการ round ward ให้ชัดเจน และตั้งป้ายชี้แจงเหตุผลที่รอนาน และเวลาที่ต้องรอ

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

(1) เริ่มจากข้อตกลงระหว่างผู้ป่วยกับโรงพยาบาลต้องมีความชัดเจน เช่น ราคาผ่าตัด ค่ารักษา ให้เป็นไปตามที่ประกาศ

(2) พยาบาลต้องทำตามข้อเรียกร้องผู้ป่วยทันทีไม่ให้ผู้ป่วยต้องรอนานๆ เช่น ผู้ป่วยขอ ผ่า หรือต้องแจ้งว่าจะได้ตามข้อเรียกร้องเมื่อใด

(3) ต้องมีข้อมูลที่ชัดเจนให้ผู้ป่วย เช่น รายการรักษา/ค่ารักษา

(4) แพทย์ต้องมีความชำนาญ มีชื่อเสียง

(5) เครื่องมือมีความทันสมัยเที่ยงตรง

5) ด้านสภาพแวดล้อม

(1) โรงพยาบาลต้องสะอาด ไม่มีหนู แมลงสาบ มีถังขยะแยกขยะให้ชัดเจน

(2) เสื้อผ้าผู้ให้บริการควรสะอาดเรียบร้อย

(3) การควบคุมการติดเชื้อต้องเป็นไปตามหลัก IC

6) ด้านการพยาบาล

(1) ความชำนาญและประสบการณ์เป็นส่วนที่สำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มารับบริการ

(2) เทคนิคการฉีดยา

(3)พยาบาลต้องอธิบายขั้นตอนการพยาบาลให้ชัดเจน

7) ด้านอื่นๆ

เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยสามารถเป็นแรงจูงใจให้ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล

7.การสัมภาษณ์เชิงลึก (IndepthInterview) ของหัวหน้าแผนกห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

งบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินการจะเป็นงบประมาณในเรื่องค่าบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณ (เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยหลักในการบริหารจัดการในเรื่องต่างๆเพื่อให้ทุกกระบวนการสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสม)

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การให้บริการของบุคลากร ยังขาดความเอาใจใส่และความเป็นมิตร กับผู้รับบริการรวมถึงการประสานงานทางด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว (ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากปริมาณงานที่มาก และจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ)

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ระยะเวลาในการบริการในภาพรวมทุกขั้นตอน ค่อนข้างช้า(บางครั้งมีการตกหล่นของเอกสาร) กระบวนการในการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความล่าช้า (หรือไม่ปฏิบัติตามกระบวนการที่กำหนดไว้)

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ยังพบข้อผิดพลาดในกระบวนการรักษาหรือการจ่ายยา ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือในด้านคุณภาพการรักษา เช่น ผิดชื่อ ผิดคน เป็นต้น

5) ด้านสภาพแวดล้อม

สถานที่ในการให้บริการบางจุดยังไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอกับปริมาณผู้รับบริการทำให้เกิดความแออัด บางจุดให้บริการควรแบ่งแยกให้เป็นสัดส่วน เช่น ผู้รับบริการที่มีโอกาสในการแพร่เชื้อ TB การจัดสถานที่ในการให้บริการยังไม่เหมาะสมทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนหรือเดินไปเดินมาหลายจุดบริการ

6) ด้านการพยาบาล

ค่าบริการในด้านต่างๆ ควรมีการเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลข้างเคียงที่ระดับเดียวกันในทุกรายการของการรักษาพยาบาล ซึ่งในปัจจุบันบางรายการยังพบว่ามีความค่าบริการที่สูงมากกว่าโรงพยาบาลอื่นๆ

7) ด้านอื่นๆ

8. การสัมภาษณ์เชิงลึก (IndepthInterview) ของหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก (เงินสด) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

งบประมาณจะต้องขอจัดทำงานและตั้งงบในแต่ละปีก่อนเพื่อจะได้จำกัดงบประมาณและในบางครั้งของที่ตั้งงบไว้มีการชำรุดเสียหายจะต้องรอกงบประมาณปีเพื่อที่จะจัดดำเนินการส่งได้

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(1)OPD เด็ก ในแผนกเด็กจำนวนบุคลากรขาดแคลน ซึ่งอัตรากำลังของแผนกเด็กจะต้องการ RN 2 คน,PN 1 คน, NA 4 คน ซึ่งปัจจุบันขาด NA 2 อัตรา ทำให้การบริการกับผู้รับบริการล่าช้าในบางครั้ง

(2)ได้ทำการรับสมัครและหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการดูแลเด็กเพื่อให้ได้รับบริการที่ดีและรวดเร็ว

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ระยะเวลาในการให้บริการของแผนกเด็ก การให้บริการจะแตกต่างจากผู้ใหญ่ ซึ่งในเด็กจะมีการออกแรงค่อนข้างเยอะ จะต้องหาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในการช่วยจับยึด

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ด้านของแผนกเด็กมีแพทย์เฉพาะทางด้านกุมารเวช ซึ่งเป็นที่น่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงของโรงพยาบาล ทำให้ผู้มาใช้บริการต้องการจะมาพบแพทย์ และการรักษาของโรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

5) ด้านสภาพแวดล้อม

โรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตรอยต่อของจังหวัดสมุทรสาครและนครปฐมมีการตั้งที่อยู่อาศัยในเขตนานชุมชน และจะมีการวางแผนที่จะขยายตึกเพิ่มใหม่เพื่อเพิ่มจำนวนการให้บริการกับลูกค้า

6) ด้านการพยาบาล

ด้านการพยาบาล มีการรักษาและให้การพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษาพยาบาลเกิดขึ้น ลูกค้าและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ไม่มีข้อร้องเรียน

7) ด้านอื่นๆ

ด้านค่าตอบแทน ทางแผนก OPDเด็กเป็นแผนกที่เฉพาะทางซึ่งต่างจากการดูแลผู้ป่วยผู้ใหญ่ทั่วไป เด็กต้องใช้การดูแลและความสามารถพิเศษจึงจะดูแลเด็กได้ อยากรให้มีค่าตอบแทนให้กับแผนกเด็กเพิ่มขึ้น

9. การสัมภาษณ์เชิงลึก (IndepthInterview) ของหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก(ประกันสังคม) โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

งบประมาณมีการกำหนดไว้ล่วงหน้ารายปี และกำหนดไว้แต่ละเดือนซึ่งสามารถบริหารจัดการได้ 80% เนื่องจากหากมีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นทรัพยากรและงบประมาณต้องเพิ่มขึ้น ซึ่งในการปรับงบประมาณประจำปีฝ่ายบริหารควรคำนึงยอดผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้บริหารมักจะมีแนวคิดให้ลดค่าใช้จ่ายลง 10% ซึ่งสวนทางกับยอดผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ซึ่งในทางปฏิบัติอาจทำให้หน่วยงานทำงานอย่างยากลำบากได้

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(1) มีการกำหนดอัตรากำลังคำนวณ wok dead ไว้ทุกปีแต่ในระหว่างปีมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงาน ซึ่งทำให้ต้องปรับตารางเวรและอัตรากำลัง

(2)ด้านขวัญกำลังใจ พนักงานได้รับจากผู้บริหาร(เงิน intensive) พนักงานมีความรู้สึกดีขึ้น

(3)ด้านพฤติกรรมยังพบปัญหาข้อร้องเรียนซึ่งส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลมีการทำความเข้าใจและมีการออกใบเตือนตามระบบของโรงพยาบาล

(4) คุณสมบัติของบุคลากร ต้องมีไหวพริบ คล่องตัว สื่อสารกับคนได้ดีซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ประสงค์ ซึ่งต้องได้รับการพัฒนาอีก

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

(1) ยังมีปัญหาเรื่องระยะรอคอย คัดกรอง รอดรจนาน รอยานาน ซึ่งได้แก้ไขในเชิงระบบที่ได้แก้ไขไปแล้ว ระบบนัดของผู้ป่วยโรคเรื้อรังเพื่อควบคุมให้มาในคลินิกที่กำหนดวันเวลา ซึ่งสามารถทำได้ แต่ก็พบว่าผู้ป่วยปริมาณมากทำให้มีการรอคอยนาน

(2) ระบบการเจาะเลือด ปรับสถานที่ แบ่งช่วงเวลา

(3)กำหนดคลินิกเฉพาะทาง เพื่อลดความแออัดและสามารถบริหารอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการบริการ

(4) ระบบการนัด นัดนัดเสาร์-อาทิตย์ในโรคเรื้อรัง

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

(1) โรงพยาบาลมีความเก่ง เชี่ยวชาญเรื่องกระดูกและข้อ ควรเพิ่มการรับรู้ของประชาชนในชุมชน และป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนทราบ

(2) โรงพยาบาลเพิ่มเรื่องการสร้างภาพลักษณ์ เป็นโรงพยาบาลที่มีความสัมพันธ์กับชุมชน ร่วมงาน สนับสนุนตามที่ชุมชนร้องขอ

(3)มีทีมกู้ชีพที่สามารถนำส่งผู้ป่วยได้ทันที

(4) มีแพทย์ที่มีความชำนาญ เฉพาะทางอยู่ประจำโรงพยาบาล แต่ยังไม่เป็นแพทย์ที่ตั้งหรือมีชื่อเสียง ต้องใช้เวลาในการสะสมชื่อเสียง

(5)ด้านการบริการประกันสังคมมีเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานน้อยมาก และมาเยี่ยมประเมินสามารถผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

5) ด้านสภาพแวดล้อม

(1) ด้านสภาพแวดล้อม พบห้องตรวจมีสภาพเก่า มีการปรับปรุงปีละครั้ง ซึ่งต้องปรับปรุงทีละส่วนก่อน และต้องมาปรับปรุงในเวลากลางคืน เนื่องจากกลางวันมีผู้ป่วยรอรับบริการเป็นจำนวนมาก

(2) ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติม ในเรื่องสิ่งแวดล้อม ระบบไหลเวียนอากาศและขยายสถานที่เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

(3)ระบบปรับอากาศ

(4) ระบบอ่างล้างมือ

6) ด้านการพยาบาล

(1) ต้องมีการกำกับ ติดตาม นิเทศงานอย่างใกล้ชิด ควรปรับปรุงมาตรฐานการทำผลให้ RN ให้เป็นไปตามมาตรฐาน

(2) นิเทศเรื่องระบบการบริหารยา เพื่อลดความคลาดเคลื่อน

7) ด้านอื่นๆ

ด้านเครื่องมือ ควรมีเพียงพอและมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการบริการที่มีจำนวนมาก เช่น เครื่องวัดความดัน ให้เพียงพอ และจัดหาสำรองกรณีชำรุดหรือเสียระหว่างใช้งาน

10. การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ของหัวหน้าแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย ได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

ตามที่งบประมาณในการพัฒนาระบบที่ OPD ให้ได้ตามแผนที่กำหนดอย่างไร โดยทำแผนระยะสั้นและระยะยาว

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(1) ด้านแพทย์ ควรมีการวินิจฉัยโรคที่รวดเร็ว มีความรู้ความสามารถในการสำรวจ วินิจฉัยเฉพาะโรคและให้การรักษาที่รวดเร็ว ผู้ป่วยปลอดภัยได้ตามมาตรฐาน

(2) ด้านพยาบาล ควรมีความรู้ความสามารถในการคัดกรองผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว ส่งผู้ป่วยพบแพทย์เฉพาะทางได้ถูกต้องโดยมีความรู้ในการดูแลผู้ป่วยรายโรค , มีทักษะในด้านการดูแลพยาบาลเบื้องต้นและให้คำแนะนำกับผู้ป่วยรายโรค

(3) PN,SA ควรมีความรู้ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น และถ้าพบอาการที่ผิดปกติสามารถรายงานพยาบาลได้ทันที

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ควรมีระยะเวลารอคอยช่วงต่างๆ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดสามารถชี้แจงระยะเวลารอคอยในด้านต่างๆให้ผู้รับบริการรับทราบและสอบถามได้ เมื่อไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

(1) ควรจะมีความเชื่อถือโปร่งใสตรวจสอบได้กับหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล เช่น บริษัท ประกันก้นชีวิต หรือผู้มาใช้บริการโดยเมื่อเจ็บป่วยท่านนึกถึงโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นโรงพยาบาลที่แรกที่จะเข้าตรวจรักษา และท่านจะบอกกล่าวกับญาติและคนรู้จักให้มาใช้บริการ และการตรวจรักษาที่ โรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล

5) ด้านสภาพแวดล้อม

(1) สิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลและรอบๆโรงพยาบาลมีความปลอดภัยถ้า เช่นมีราวจับในห้องน้ำผู้ป่วย ชยะถูกกำจัด ตามระบบ IC ที่ได้มาตรฐาน

(2) สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการเยียวยผู้ป่วย (healing Environment) เช่น การมีสวนดอกไม้ไว้พักผ่อนหย่อนใจ หรือมุมหนังสือ

6) ด้านการพยาบาล

- (1)มีพยาบาลที่มีความสามารถในการดูแลผู้ป่วยรายโรค
 - (2)มีทักษะในการคัดกรองผู้ป่วยเข้าตรวจรักษาได้ตรงกับคลินิกเฉพาะทาง
 - (3)มีทักษะในการพยาบาล เช่น เจาะเลือดได้ถูกเทคนิค ทำแผลโดยปราศจากเชื้อ
 - (4)มีทักษะในการ empowerment ผู้ป่วยให้ดูแลตนเองที่บ้านได้
 - (5)ดูแลผู้ป่วยได้ครบองค์รวมและ4มิติ
 - (6)มีความรู้และทักษะในการเฝ้าระวังผู้ป่วย เช่น อาการทรุดลงขณะรอตรวจ
- 7) ด้านอื่นๆ

11. การสัมภาษณ์เชิงลึก (IndepthInterview) ของหัวหน้าแผนกฉุกเฉินโรงพยาบาลวิชัย เวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

(1) OPD Department ยังมีการแบ่งโซนที่ยังไม่เป็นสัดส่วนมิดชิด เช่น OPD Zone G กับ สูติ-เด็ก น่าจะมีการกันแบ่ง Zone เป็นห้องชัดเจน เช่น หน่วยศัลยกรรมต้องเป็น1ห้องใหญ่ (ภายในประกอบด้วย Zone 1.ห้องตรวจแพทย์ 3 ห้อง, 2.ห้อง treatment, 3.Counter พยาบาล, 4. Zone ญาติ มีโซฟารอ มีน้ำรับรองแขก มีโทรทัศน์ฉายวีทีทัศน์เกี่ยวกับแพทย์และงานBU SN หรือพยาบาลหัวหน้าที่รับผิดชอบ, มีนามบัตรแพทย์และของพยาบาลหัวหน้า SN เพื่อให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น จะได้ไม่มีญาติมานั่งรอเกะกะ และขายprogram ได้ง่ายขึ้น

(2)ถ้าแยกชัดเจนเป็นสัดส่วนจะสามารถขาย program แต่ละหน่วยได้

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(1) แบบฟอร์มดูไม่ Modern ไม่แปลกตา

(2)บุคลิก ยังไม่กระฉับกระเฉง ยังไม่เหมาะสมเท่าที่ควร ยังไม่ค่อยมั่นใจ

(3)ความรู้ ยังไม่ไปพร้อมกัน มีความรู้บ้างไม่รู้บ้าง ทำให้ตอบคำถามยังไม่ได้

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

(1) ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมกับบริการที่ต้องรอตรวจความจำเป็นเท่านั้น ควรรวดเร็วกระชับได้ใจความ มีการบอกกล่าวขั้นตอนเป็นระยะ

(2) ในขั้นตอนที่ต้องเป็นการรอ ที่จำเป็นเช่น ผลเลือด ผล x-ray ควรมีกิจกรรม อื่นๆ ที่กระตุ้นการบริการ

(3) บริเวณที่ไม่ใช่ห้องฉุกเฉิน ควรมีบัตรคิว ระยะเวลา รอคอยให้ผู้ป่วย เพื่อจะได้ทราบคิว และระยะเวลารอตรวจชัดเจน

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

(1) ด้านแพทย์ต้องเพิ่มแพทย์เฉพาะทางทุก Clinic และมีการโปรโมทชื่อเสียง แพทย์แต่ละท่าน ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เพราะชื่อแพทย์ติดหูผู้ป่วยแค่บางท่าน จริงๆน่าจะทุกท่าน

(2) ด้านบุคลากรทางการพยาบาลยังไม่มีตัวประสานงานเด่นที่เป็นรู้จักของผู้รับบริการ เช่น กรณีที่มีเหตุฉุกเฉินถ้ามีปัญหาจะต้องติดต่อใคร เช่น ให้นำนามบัตร ผู้จัดการโรงพยาบาล จะได้ติดต่อได้ง่าย

(3) ฝ่ายสนับสนุน เช่น CRE ที่ดูแลตัวแทนประกัน ทำได้ดีมีชื่อหัวหน้าติดอยู่ ตัวแทนประกันสามารถดำเนินการแทนกันได้ดี

(4) เครื่องมือมีความทันสมัย แต่ยังมีใช้ไม่เพียงพอ ในบางพื้นที่ เช่น monitor ยังมีไม่ครบ x-ray ภายภาพมีความเสี่ยง จะต้องมีติดพื้นที่

5) ด้านสภาพแวดล้อม

(1) ตั้งแต่บริเวณทางเข้าหน้าโรงพยาบาลเป็นรั้วกัน 2 ด้านแล้วเป็นสนามหญ้าแล้วทำให้รู้สึกว่าเหมือนสถานที่เหมือนโรงงานทั่วไป ไม่ได้เหมือนทางเข้าโรงพยาบาล

(2) บริเวณรอรถเมล์หน้าโรงงานพยาบาลน่าจะเป็นศาลาหรือเป็นที่ดูแลแล้วลังการมากกว่านี้ มีที่จอดรถทั่วไปเพื่อให้คนจำได้

(3) ป้าย promote ดูเยอะไป แต่ป้ายของแต่ละ clinic ไม่เด่น เช่น ห้องฉุกเฉินตรงประตูทางเข้า clinic กระดุก, clinic ศัลยกรรม ไม่เด่น

(4) สื่อ electronic ในการสื่อสารบอกการประชาสัมพันธ์ของงานโรงพยาบาลมีน้อยไป เช่น โทรทัศน์ ที่ Lift หน้า Admission 1 ตัว น่าจะมีสื่อโทรทัศน์ของแต่ละ clinic ที่สามารถโปรโมทของแต่ละ clinic หรือสาระประโยชน์ของแต่ละ clinic ให้ผู้รับบริการได้นิ่งดู

6) ด้านการพยาบาล

(1) ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นสามารถทำได้ดีตามมาตรฐานแต่ยังไม่สามารถเป็นไปในแนวทางเดียวกันได้ในกรณีบางอย่างเช่น การ Stab ตัด plaster บริเวณที่แทงน้ำเกลือ เป็นต้น

(2) การปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐาน

7) ด้านอื่นๆ

12. การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ของหัวหน้าแผนกเวชระเบียนโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

งบประมาณในการดำเนินการซื้ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเพียงพอกับการให้บริการ

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(1) จำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอกับภาระงาน

(2) การฝึกพนักงานใหม่ทดแทนไม่ทันต่อความต้องการ และต้องใช้เวลาในการฝึกพนักงานใหม่

(3) พนักงานเก่าเมื่อให้นโยบายไปแล้ว ต้องติดตามและกระตุ้นเป็นระยะๆ ส่วนใหญ่การให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดี

(4) ต้องพัฒนาเรื่องการแต่งกายตามระเบียบ คอยดูแลอย่างใกล้ชิด กำกับ ติดตาม ผู้กระทำผิด ไม่ให้เป็นแบบอย่างให้กับคนอื่น

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

งานบางอย่างต้องใช้เวลาซึ่งเราไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การเช็คสิทธิ์ผู้ป่วยประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ ซึ่งเป็นเงื่อนไขของบริษัทประกัน

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

ถ้าได้รับข้อร้องเรียนผู้บริการจะทำความเข้าใจกับผู้ป่วยหรือญาติ ส่วนใหญ่จะเกิดจากความไม่เข้าใจ

5) ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อมมีปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่เรื่อยๆ

6) ด้านการพยาบาล

โรงพยาบาลมีด้านการพยาบาลที่ดีควรนำไปเป็นตัวอย่าง ส่วนที่ยังต้องพัฒนา หัวหน้าหรือผู้เกี่ยวข้องจะต้องมาอยู่กับพนักงานมากกว่านี้ แล้วจะเข้าใจข้อจำกัดของแต่ละส่วนงาน

7) ด้านอื่นๆ

13. การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ของหัวหน้าแผนกฝ่ายปฏิบัติการโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- (1) บุคลากรใส่ใจอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเต็มความสามารถ
- (2) มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
- (3) ให้บริการอย่างถูกต้องสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- (4) บุคลากรมีกิจกรรมรยาท สุภาพอ่อนน้อม ให้เกียรติดีมาก
- (5) มีจิตใจใฝ่บริการ ด้วยความเต็มอกเต็มใจ
- (6) บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

- (1) ได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงตามเวลา ถูกต้องแม่นยำ
- (2) มีการให้บริการตลอดเวลา ไม่มีการหยุดพักเที่ยง ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
- (3) มีระบบการจัดคิวสำหรับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แออัดหรือรอนาน

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

- (1) มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสามารถสัมผัสได้
- (2) ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ มีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่ได้รับบริการมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ
- (3) มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการทันที่ที่ได้รับความสะดวกรวดเร็วไม่รอนาน
- (4) มีความมั่นใจในทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและบริการด้วยความสุภาพมีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดี ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจที่ได้รับบริการที่ดีที่สุด

5) ด้านสภาพแวดล้อม

มีการจัดภูมิทัศน์สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามมีที่นั่งอย่างเพียงพอ มีแผนผังจุดบริการ มีป้ายชื่อห้องต่างๆชัดเจน

6) ด้านการพยาบาล

มีทักษะมีความรู้ และเชี่ยวชาญการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

7) ด้านอื่นๆ

-

14. การสัมภาษณ์เชิงลึก (IndepthInterview) ของหัวหน้าแผนกผู้จัดการเฉพาะทางโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ่อนน้อมยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

- (1) ควรมีงบประมาณในการพัฒนา Zone OPD,
- (2) ด้านสถานที่ควรดูโอ้อ่าสวยงาม
- (3) ด้านบุคลากรควรมีงบประมาณในการตัดชุดฟอร์มกับเสื้อคลุมให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน
- (4) ด้านระบบบริการควรมี computerให้แพทย์ใช้ทุกคน

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรในด้านอัตรากำลังยังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากมีการขยายพื้นที่ให้บริการ และในด้านพฤติกรรม ยังมีบางครั้งที่ยังมีพฤติกรรมบริการที่ไม่ดีไม่ใส่ใจ

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ควรมีการตรวจสอบเรื่องของระยะเวลาการคอยอย่างละเอียดว่าช้าในขั้นตอนไหนและเพื่อลูกค้าสอบถามว่าถึงขั้นตอนไหน และใช้เวลาอีกนานหรือไม่ เจ้าหน้าที่ทุกคนควรจะต้องได้

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

มีความน่าเชื่อถือในบางเรื่อง บางสาขาและกับแพทย์บางคน

5) ด้านสภาพแวดล้อม

(1) ควรมีระบบความปลอดภัยให้มากกว่านี้ เช่น บอกทางหนีไฟในเวลากลางคืน ระบบการป้องกันการติดเชื้อ การแพร่กระจายเชื้อ แผนกที่ดูแลผู้ป่วยติดเชื้อ เช่น วัณโรค

- (2) ควรมีมุมพักผ่อน ผ่อนคลายสำหรับผู้ป่วยและญาติ

6) ด้านการพยาบาล

ควรมีเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลที่มีความรู้ ความสามารถและเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลควรใส่ใจบริการให้มากกว่านี้

7) ด้านอื่นๆ

-

15. การสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) ของหัวหน้าแผนกลูกค้าสัมพันธ์โรงพยาบาล วิชาชีพอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลอย่างน้อยได้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านดังนี้

1) งบประมาณในการดำเนินการ

(1) งบประมาณในส่วนของอุปกรณ์ เครื่องใช้ อำนวยความสะดวก มีความเหมาะสมดี เพียงพอต่อการใช้ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

(2) งบประมาณค่าจ้าง ควรมีการพิจารณาเปรียบเทียบให้เหมาะสมกับภาระงาน โดยอาจคำนึงถึงศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ความอดทนต่อลักษณะงานหรือภาวะกดดันจากการทำงาน การประสานงาน หรือแรงกดดันจากลูกค้า เป็นต้น (เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ support ด้านความรู้ลึก แรงกดดันในการทำงานค่อนข้างสูง)

(3) ควรมีงบในการพัฒนาปรับปรุงงานให้มีศักยภาพ เช่น การ Update โปรแกรม คอมพิวเตอร์ให้สะดวกต่องานบริการ งบลงทุน ชี้อิทธิพล ติดตามตัวแต่ละจุดบริการ เป็นต้น

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

(1) ด้านจำนวนบุคลากร หากเทียบกับจำนวนผู้รับบริการ และภาระงานบริการยังไม่เพียงพอ แต่ก็สามารถบริหารตามความเหมาะสม

(2) ด้านศักยภาพของบุคลากร เจ้าหน้าที่ทุกคน (ที่ผ่านเกณฑ์บรรจุแล้ว) มีศักยภาพต่อ งานลูกค้าสัมพันธ์อย่างยิ่ง บวกกับมีใจรักงานด้านบริการ อดทนต่อภาวะกดดันทุกๆด้านได้ดี และมีความเสียสละมากพอสมควร

(3) สิ่งที่ควรพัฒนา คือความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการรักษา และนวัตกรรมต่างๆ

3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ระยะเวลาในการให้บริการของแผนกลูกค้าสัมพันธ์

(1) การเปิดบริการควรเปิดตลอด 24 ชม. เพื่อเป็นจุดต้อนรับอำนวยความสะดวกของผู้มารับ บริการตามเวลาเปิดให้บริการของโรงพยาบาล

(2) การขึ้นเวรให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละท่านไม่ควรเกิน 9 ชม./วัน เนื่องจากงานบริการ จะสำเร็จเชิงบวกได้ เจ้าหน้าที่ต้องรู้สึกพร้อม ตลอดเวลา หากอยู่ภายใต้ภาวะกดดันนานเกินไป อาจไม่เป็นผลดีต่อการบริการอันเป็นเลิศ

4) ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล

(1) มีความเห็นว่าปัจจุบันภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลดีขึ้น มีความน่าเชื่อถือมากขึ้นเนื่องจากการปรับปรุงโครงสร้างของสถานที่ แพทย์คลินิกเฉพาะทางรวมทั้งทีมงานผู้บริหาร

(2) โอกาสพัฒนาควรสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีความเชื่อมั่น และภักดีต่อองค์กรเพราะจะเป็นกลไกสำคัญในการต่อยอดความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลแก่ผู้มารับบริการ

5) ด้านสภาพแวดล้อม

(1) สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของโรงพยาบาลดีแล้ว ดูโอเอไอ ภายนอกดูบรรยากาศปลอดภัยโปร่งดี

(2) โอกาสพัฒนาสถานที่จอดรถควรมีหลังคาบังแดด/ฝน เพราะลูกค้าบางท่านที่ admit ก็ จอดรถไว้จนกระทั่ง DIC, ทางเข้าโรงพยาบาลค่อนข้างลึก ควรมีทางเดินยกระดับหรือฟุตบาท แล้วมี หลังคาช่วงกลางคืนติดไฟสว่าง เนื่องจากปัจจุบันรถรับ-ส่ง ไม่ได้วิ่งตลอดเวลา

6) ด้านการพยาบาล

(1) เจ้าหน้าที่พยาบาลส่วนใหญ่ดูแลลูกค้า/ผู้ป่วย ตามมาตรฐานวิชาชีพอยู่แล้วแต่หากจะเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าพอใจ ประทับใจ บอกต่อ ควรจะเพิ่มเติมดังนี้

(1.1) มนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งนอกเหนือจากการดูแลรักษา ควรมีมนุษย์สัมพันธ์กับลูกค้า ไม่เบื่อบำถาม และไม่ชี้แจงอธิบาย

(1.2) ปลุกฝังความเป็นนักการตลาด เนื่องจากเป็นวิชาชีพที่ลูกค้าเชื่อมั่นอยู่แล้วหากเพิ่มเสน่ห์ความช่างพูด/คุย/แนะนำ ก็จะดีมากแต่ทั้งนี้ ข้อ (1.1) กับ (1.2) จะสำเร็จได้จะต้องมีอัตราการล้างพยาบาลที่เพียงพอ

(2) โอกาสพัฒนาคือ เพิ่มจำนวนพยาบาลให้เพียงพอ อย่าให้เจ้าหน้าที่ที่มีอยู่รู้สึก load จนเกินไป และควรมี screening nurse จริงๆ

7) ด้านอื่นๆ

ควรเพิ่มกิจกรรมที่เป็นธรรมเพื่อเป็นองค์กรในดวงใจของคนในชุมชน และควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อที่เข้าถึงประชาชนมากกว่านี้ เช่น ช่องเคเบิล TV วิทยุชุมชน โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ