

บทที่ 4

ลํรูปและเล่นอแนะ



การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการจากการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ที่จะทำการศึกษาถึงความต้องการ และความคิดเห็นของผู้ป่วยในการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน โดยพิจารณาถึงการคัดงการในการให้บริการ เน้นในด้าน ประชาสัมพันธ์ เวลาในการให้บริการ สถานที่ การคิดค่าบริการ และเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งศึกษา ปัญหาในการดำเนินงาน ซึ่งผลการวิจัยลํรูปผลได้ดังนี้

#### ความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการในโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งมาทำการรักษา เองนั้นโดย ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปานกลางถึงขั้นสูง มีอาชีพค้าขายและรับจ้างเป็นส่วนนใหญ่ เมื่อ พิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการในกลุ่มอาชีพนี้มีความต้องการบริการที่รวดเร็วกว่าบุคคล ในกลุ่มอาชีพอื่นโดยเฉลี่ย ทั้งนี้เพราะเวลาในการทำงานมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ ดังนั้นตลาด ของสถานพยาบาลเอกชนซึ่งรวมทั้ง โรงพยาบาลและคลินิกเอกชน จึงอยู่ในกลุ่มอาชีพดังกล่าว ซึ่งผล จากการสำรวจพบว่า เมื่อเวลาไม่ลํบายมีผู้ให้บริการถึงร้อยละ 63.24 ที่ต้องการใช้บริการจาก สถานพยาบาลเอกชน แต่สิ่งทีควรค่าึงก็คือ รายได้ของบุคคลในกลุ่มอาชีพดังกล่าว พบว่า ผู้ใช้ บริการที่มีรายได้ในระดับปานกลาง กล่าวคือเป็นผู้ที่มีรายได้ 3,000 - 6,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ ในระดับสูงคือมีรายได้มากกว่า 6,000 บาทขึ้นไป โดยเฉลี่ยแล้วมีจำนวนพอ ๆ กัน ดังนั้นถ้าโรง- พยาบาลเอกชนคิดค่ารักษาพยาบาลในอัตราที่สูงเกินกำลังแล้ว เป็นทีคาดหวังว่าความต้องการใน การใช้บริการจากโรงพยาบาลเอกชนย่อมจะลดลง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเพราะมีความ ต้องการบริการจากแพทย์ พยาบาล และเครื่องมือทางการแพทย์ ซึ่งเป็นบริการทีเกี่ยวข้องกับการ รักษาโดยตรงเป็นสิ่งแรก ทั้งนี้เพราะมีความต้องการทีจะได้รับบริการผ่อนคลายความวิตกกังวลจากอาการ บ่วยโดยเร็ว ความลํมารถ ความชำนาญของแพทย์ ในการวิเคราะห์โรคถูกน้มาพิจารณาประกอบ การตัดสินใจทีลํคัญ ส่วนการบริการอันเกิดจากพยาบาลนั้น ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความคาดหวังหรือ

ต้องการที่จะได้รับการเอาใจใส่ด้วยมารยาทที่ดี ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ความสะอาด และทันสมัยเป็นสิ่งที่ทำให้บริการมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และมีความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญพอ ๆ กัน

นอกจากการบริการของแพทย์ พยาบาล เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์จะเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการนำมาพิจารณาเป็นอันดับแรกแล้ว ปัจจัยอีกอย่างที่มีความสำคัญไม่น้อยเช่นกันคือ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาล ชื่อเสียงของโรงพยาบาล เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการคมนาคม การที่โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และในที่ตั้งมีการคมนาคมสะดวกจึงมีอิทธิพลต่อการใช้บริการมาก แต่อย่างไรก็ตามมีผู้ใช้บริการจำนวนไม่น้อยที่เห็นว่าสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ที่ไหนก็ได้ เพียงแต่ให้การรักษาโรคที่เป็นอยู่ได้ก็เป็นการเพียงพอแล้ว ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการมีความเชื่อถือเกี่ยวกับชื่อเสียงของโรงพยาบาล อันเกิดจากการบอกกล่าวต่อ ๆ กันมาจากผู้ที่เคยใช้บริการหรือผู้ที่เคยรับรู้ และมีภาพพจน์ที่ดีต่อโรงพยาบาลนั้น ๆ ช่วยแนะนำให้ แต่อย่างไรก็ตามการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อประเภทอื่นก็ช่วยในการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการที่จะเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน อย่างเช่น การโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เอกสาร และป้ายโฆษณา เป็นต้น

แต่ก็ยังมีผู้ใช้บริการซึ่งคำนึงถึงราคาในการประกอบคุณภาพจำนวนพอ ๆ กับผู้ใช้บริการซึ่งคำนึงถึงแต่ในเรื่องคุณภาพอย่างเดียว

สำหรับในการให้บริการซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรง เช่น การตัดห้องพัก ให้มีความสวยงาม หรูหรา พร้อมด้วยการบริการเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การบริการด้านร้านอาหาร ร้านขายของเบ็ดเตล็ด เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการนำมาพิจารณาและคำนึงถึงน้อยมากในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตามการบริการโดยทั่ว ๆ ไป ที่มีความรวดเร็ว ด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพิถีพิถันในเรื่องความสะอาดก็เป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ และภาพพจน์ที่ดีต่อโรงพยาบาลได้มาก และจากการวิจัยทำให้ทราบว่าผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนโดยส่วนใหญ่แล้วมีความต้องการที่จะใช้บริการทางการแพทย์จากบริการของโรงพยาบาลเอกชนอีก

### ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ในด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ มีผู้ใช้บริการแสดงความ คิดเห็นว่า การบริการในเรื่องความรวดเร็ว การเอาใจใส่ต่อปัญหาผู้ป่วยด้วยมารยาทที่ดีเป็นสิ่ง สำคัญมาก แต่การบริการซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับการรักษาโดยตรง ในด้านความสะอาดถือว่าเป็นสิ่ง ที่มีบทบาทต่อภาพพจน์ที่ผู้ป่วยมีต่อโรงพยาบาลอย่างมากเช่นกัน

ในด้านการศึกษาอัตราค่าบริการ แม้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการใช้บริการ ของโรงพยาบาลเอกชนเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายแล้วคุ้มค่าก็ตาม แต่ในด้านการสร้างความรู้สึก ทวี ๆ ไปยังเป็นไปในทางลบ ทั้งนี้เนื่องจากวิธีการที่ทางโรงพยาบาลเอกชนใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการ มองเห็นว่าเป็นการค้ำมาจนเกินไปอย่างเช่น การเรียกเก็บเงินล่วงหน้า ปัญหาบางอย่างที่ได้รับ จากการใช้บริการ เช่น มีผู้ขาดการเอาใจใส่ดูแลและจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการ คิดค่าบริการ การบริการอาหารไม่สะอาดล่าช้า เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาที่จะสร้างความ รู้สึกในทางลบต่อการคิดค่าบริการ และมีจำนวนผู้ใช้บริการที่ให้ความเห็นว่าการคิดค่าบริการเมื่อ เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับแล้วสูงเกินไปหรือไม่คุ้มค่านั้นมีจำนวนไม่น้อย ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้อง คำนึงถึง พร้อมทั้งมีผู้เสนอแนะให้โรงพยาบาลเอกชนเปิดแผนกบริการสำหรับผู้มีรายได้น้อย รวมทั้งให้รัฐปรับปรุงการเบิกค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการที่ไปรับบริการจากโรงพยาบาลเอกชนด้วย

### การให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน

จากการศึกษาพบว่าขนาดของโรงพยาบาลมีความสำคัญต่อขอบข่ายในการให้บริการ ของโรงพยาบาลเอกชน โดยทั่วไปในโรงพยาบาลเอกชนมีการจัดสายงานในการให้บริการ 3 ทางคือ บริการผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยมีนโยบายในการรับผู้ป่วยทั้งที่เป็น ผู้ป่วยของทางโรงพยาบาลเองและแพทย์ภายนอกส่งมา มีลักษณะเป็นธุรกิจในรูปแบบบริการ ซึ่งผู้อำนวยการ โรงพยาบาลอาจเป็นบุคคลผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัท หรือทำการคัดเลือกบุคคลภายนอกให้มาดำรง ตำแหน่งในการบริหารงาน โครงสร้างของโรงพยาบาลจะแบ่งงานตามภาระกิจที่ต้องกระทำ ฝ่าย รักษาพยาบาล และฝ่ายบริหารงานทั่ว ๆ ไป โดยแต่ละฝ่ายจะแบ่งงานต่าง ๆ ออกเป็นแผนกตาม ลักษณะการทำงาน และการให้บริการแก่ผู้ป่วย โดยกำหนดขอบเขตหน้าที่ของงานอย่างชัดเจน ลักษณะงานจะมีการติดต่อประสานงานระดับฝ่ายกับฝ่าย แผนกกับแผนก และฝ่ายกับแผนก เพื่อ

ให้งานบริการกับผู้ป่วยเป็นไปอย่างคล่องตัวตามวัตถุประสงค์ในการบริหารของโรงพยาบาลเอกชน ที่มีขนาด 50 เตียงขึ้นไป โดยส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องประสิทธิภาพในการรักษาด้วยโดยเฉพาะใน โรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ขึ้น โดยการจัดบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความชำนาญประกอบกับมีบริการ เครื่องมือที่ทันสมัยและให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตลอดจนการ อำนวยความสะดวกในการต่าง ๆ มากมายเป็นต้นว่า การคัดกรองผู้ป่วยให้มีสิทธิ์ร่วยงาม พร้อมทั้งอุปกรณ์การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ โทรศัพท์ ห้องน้ำ ห้องส้วม การบริการด้านอาหาร ร้านขายของเบ็ดเตล็ด ส้วมที่สะอาด เป็นต้น แต่ในขณะที่เดียวกันการ ให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่องานสาธารณสุขด้วย บริการดังกล่าวอาทิเช่น บริการแผนกส่งคนส่งเคราะห์ บริการด้านห้องสมุด และหน่วยงานทางสถิติ เป็นต้น แนวทางในการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล- เอกชนส่วนใหญ่ซึ่งมีเกิน 100 เตียง มีนโยบายในการประชาสัมพันธ์ที่มีขอบเขตกว้าง ด้วยเหตุนี้ สื่อในการประชาสัมพันธ์จึงมีหลายแบบ เช่น โทรทัศน์ เพื่อต้องการให้ปรากฏกับสายตาประชาชนบ่อย ๆ เพื่อเป็นการย้ำความทรงจำโดยการโฆษณาทางอ้อม เช่น เป็นผู้อุปถัมภ์รายการที่เป็นประโยชน์ต่อ สาธารณชนหรือเป็นผู้จัดสัมมนา ประชุมวิชาการต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลได้อาศัย วิธีการประชาสัมพันธ์แบบปากต่อปาก คือการอาศัยผู้ป่วยที่เคยรับบริการของโรงพยาบาลไปแนะนำเกี่ยวกับโรงพยาบาลให้ผู้อื่นทราบ

ในด้านการกำหนดอัตราค่าบริการทางโรงพยาบาลเอกชนมีการกำหนดอัตราค่าบริการ ใกล้เคียงกัน แต่มีข้อแตกต่าง อยู่บ้างในเรื่องรายละเอียดโดยยึดหลักการให้ความสะดวกเป็นเกณฑ์

เรื่องตำแหน่งที่ตั้งของโรงพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนที่มีตั้งแต่ 50 เตียงขึ้นไป โดยส่วนใหญ่เลือกที่ตั้งอยู่ในเขตชุกชุมหรือใกล้เขตชุกชุม ซึ่งเมื่อพิจารณาในด้านความสำคัญของสถานที่ ตั้งแล้ว พบว่าตำแหน่งที่ตั้งมีผลต่อการดำเนินงานธุรกิจของโรงพยาบาลที่มีขนาดเล็กมากกว่าโรงพยาบาล ขนาดใหญ่ การคัดสถานที่ การกำหนดแผนผังหน่วยงานโดยส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดีมีเพียงบางแห่งที่มี ปัญหา

ผลจากการที่ได้ทำการศึกษาถึงการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนและความคิดเห็นของผู้ใช้- บริการ พอจะชี้ให้เห็นว่า สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารโรงพยาบาลจะต้องพิจารณาถึงคือ การให้บริการจะต้องมีคุณภาพ เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พิจารณาถึงเรื่องคุณภาพเป็นหลักในการตัดสินใจ โรงพยาบาล

ซึ่งอยู่ในฐานะผู้ขายบริการให้แก่ประชาชน คนไข้เป็นลูกค้า ที่มีแพทย์ พยาบาลเป็นฝ่ายผลิต ซึ่งถ้า บัณฑิตในการผลิตมีคุณภาพสูง การให้บริการก็ย่อมมีคุณภาพตามด้วย แต่อย่างไรก็ตาม การวาง-  
ตำแหน่งงาน เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีและมีความสอดคล้องอย่างมีระบบเป็นอีกจุดหนึ่งที่สำคัญ  
ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนจะต้องคำนึงถึง

### ปัญหา ในการ ให้บริการ

ผลจากการศึกษา ข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน โดยใช้คำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาต่าง ๆ ที่สำคัญซึ่งมีผลต่อการให้บริการดังนี้คือ

1. ปัญหาในเรื่องการคิดค่าบริการ
2. ปัญหาในเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่

### ปัญหา ใน เรื่อง การ คิด ค่า บริการ

โดยทั่วไปผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่า ราคาการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนที่ เรียกเก็บค่อนข้างสูงหรือแพง เกินไป แม้จะยอมรับการให้บริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลเอกชนนั้น อยู่ในขั้นดีหรือดีกว่าของรัฐบาลก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนมากมักจะใช้อัตราค่าบริการจาก โรงพยาบาลของรัฐบาลเป็นมาตรฐานในการวัดความรู้สึก เนื่องจากความเคยชินจากการใช้บริการ-  
ของรัฐบาลมาก่อน แต่ผู้ป่วยยังขาดความเข้าใจถึงสภาพและฐานะทางเศรษฐกิจของโรงพยาบาล-  
เอกชนว่ามีความแตกต่างกับโรงพยาบาลของรัฐบาล ในการบริหารงานโรงพยาบาลรัฐบาลมีเงิน-  
งบประมาณของรัฐในการสนับสนุนกิจการของโรงพยาบาล เงินซึ่งเรียกเก็บจากผู้ป่วยจึงเป็นเพียงเงิน  
สมทบเท่านั้น ในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนต้องลงทุนทุกอย่างด้วยเงินทุนของโรงพยาบาลเอง ในการ  
บริหารงานโรงพยาบาลเอกชนต้องพยายามหาทางประหยัดและเพิ่มรายได้ให้มากที่สุด เพื่อให้มีคุณภาพ  
ของการทำงานสูง อย่างเช่น ในเรื่องค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า โรงพยาบาลของรัฐใช้มากหรือน้อยเท่าใด  
ไม่จำเป็นต้องให้ความสนใจมากนัก เนื่องจากมีงบประมาณโดยตรง แต่ในกรณีของโรงพยาบาล-  
เอกชนจะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ ด้วยเหตุนี้โรงพยาบาลของรัฐจึงสามารถคิดอัตราค่าบริการ

ที่ต่ำ โดยไม่มีผลกระทบกระเทือนทางการเงินโดยตรง ในขณะที่โรงพยาบาลเอกชนทำเช่นนั้นไม่ได้ นอกจากนี้แล้วในการเปรียบเทียบความรู้สึกของผู้ใช้บริการมักจะมองในด้านเดียว แต่สิ่งจำเป็นถึงการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนที่มีความแตกต่างกับการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล เช่น การบริการด้วยความรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ เป็นต้น

ส่วนสาเหตุอื่น ๆ ที่มีผลสะท้อนต่อการกำหนดอัตราค่าบริการนั้นได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านการดำเนินงาน ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงมากในบางรายการ อย่างเช่น ค่าไฟฟ้า ค่าใช้จ่ายที่เป็นหนี้สูญ เงินเดือนพนักงาน ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์ และภาษี เป็นต้น

ค่าใช้จ่ายในการโฆษณา โรงพยาบาลเอกชนอาจทำการโฆษณาได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม การโฆษณาทางตรง เช่น การใช้ป้ายโฆษณา สื่อการโฆษณาทางหนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารต่าง ๆ วิทยุ หรือการโฆษณาทางโทรทัศน์ ทั้งนี้แล้วแต่วัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล เช่น โฆษณาโดยใช้ป้ายโฆษณาโดยส่วนใหญ่ ต้องการเพียงให้ประชาชนได้รู้จักชื่อของโรงพยาบาลเท่านั้น เพราะปกติแล้วผู้อ่านไม่มีโอกาสอ่านป้ายโฆษณาได้นาน ๆ และป้ายโฆษณาส່ว่นมากสิ่งมักจะตั้งอยู่ในบริเวณโรงพยาบาลหรือจุดสำคัญต่าง ๆ ส่วนการโฆษณาทางอ้อมส่วนมากจะออกมาในรูปการคัดคนบุคคลออกไปช่วยเหลือ และให้บริการสังคมตามแหล่งต่าง ๆ เป็นการครั้งคราว เช่น การให้บริการรักษาโรคฟรีแก่ชาวสลัม หรือการให้บริการตรวจเช็คร่างกายให้กับทางสมาคมกีฬา หรือออกมาในรูปของการจัดสัมมนา อบรมต่าง ๆ ส่วนค่าใช้จ่ายในการโฆษณาจะสูงมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับว่าใช้วิธีการโฆษณาแบบไหน และมีการอุดหนุนจากหน่วยงานอื่นหรือไม่ โรงพยาบาลเอกชนบางแห่งนอกจากมีค่าใช้จ่ายด้านการโฆษณาโดยตรงแล้วยังมีค่าใช้จ่ายอีกส่วนหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถมองเห็นตรง ๆ ได้ และกลายเป็นหนี้สูญจำนวนมาก อย่างเช่น ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลบุคคลอื่นเกี่ยวข้องกับการโฆษณา ซึ่งทางโรงพยาบาลไม่สามารถเรียกเก็บได้ เป็นต้น

ถ้าเช่นนั้น ด้วยเหตุที่น้ำและไฟฟ้าเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นสำหรับโรงพยาบาล โรงพยาบาลจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในจำนวนมากมือเพื่อการตรวจวินิจฉัยโรคบางชนิดหรือกรณีที่มีการทำให้ค่าใช้จ่ายในเรื่องนี้สูงตามไปด้วย ถึงแม้ว่า

จะได้รับบริการยกเว้นค่าปรับเกินปกติก็ตาม ก็ยังต้องจ่ายค่าไฟฟ้าในอัตราก้าวหน้าเช่นเดียวกัน

เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ เป็นอีกรายการซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล ที่นับว่าสูงมาก และเป็นสิ่งจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และมีจำนวนมากมายหลายรายการ ตั้งแต่ เครื่องมือที่มีขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ ๆ ที่มีราคาสูง ซึ่งจำเป็นต่อการรักษาพยาบาล ทำให้ค่า-  
ใช้จ่ายในรายการดังกล่าวสูงไม่น้อย

ค่าใช้จ่ายในเรื่องภาษี เป็นค่าใช้จ่ายที่โรงพยาบาลเอกชนต้องจ่ายภาษีในลักษณะ  
ซ้ำซ้อนในบางรายการ ในการให้บริการรักษาพยาบาลอันประกอบไปด้วยค่ายา และค่ารักษาพยาบาล  
ทางโรงพยาบาลจะต้องจ่ายภาษีรวมทั้งสองรายการ ในขณะที่บริษัทฯ เขาได้ทำการจ่ายค่าภาษี  
ยามาแล้ว ทางโรงพยาบาลจะต้องมาจ่ายซ้ำซ้อนอีกซึ่งมันเป็นการ เพิ่มค่าใช้จ่ายในการให้บริการอย่าง  
หนึ่ง ซึ่งภาษีจะตกกับผู้ใช้บริการในที่สุด

นอกจากค่าใช้จ่ายอื่น เกิดจากการลงทุนในสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจดังที่กล่าวมา  
แล้ว ค่าใช้จ่ายที่นับเป็นรายการที่สำคัญของธุรกิจประเภทนี้เป็นอย่างมากก็คือ ค่าใช้จ่ายที่เป็นหนี้สูญ  
ประกอบกับธุรกิจประเภทนี้เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับมนุษยธรรม ลักษณะการขายบริการจึงแตกต่างไป  
จากธุรกิจประเภทอื่น ผู้ใช้บริการซึ่งมาใช้บริการจะมีเงินหรือไม่ก็ตาม แต่ทางโรงพยาบาลจำเป็น  
ที่จะต้องตอบสนองในขั้นต้นเพื่อช่วยชีวิต บรรเทาความเจ็บปวดก่อนเสมอ ด้วยเหตุนี้ทำให้โรง-  
พยาบาลเอกชนต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายสำหรับการปฐมพยาบาล ซึ่งรวมอยู่ในค่าใช้จ่ายที่เป็นหนี้สูญ ในแต่  
ละปีมีจำนวนไม่น้อยในกรณีผู้ป่วยไม่สามารรถชำระค่ารักษาพยาบาลได้

ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีวิธีการหรือแนวทางในการแก้ไข เพื่อลดค่าใช้จ่ายทางต้น  
การลงทุนโดยไม่กระทบกระเทือนประสิทธิภาพในการให้บริการแต่อย่างใด

#### ปัญหาจากการบริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนมากเป็นปัญหาในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่ต้นพยาบาลเอาใจใส่ดูแลไม่เพียงพอ ด้านการ  
ให้คำแนะนำถึงข้อควรปฏิบัติตนในขณะที่พักรักษาตัว และในด้านเกี่ยวกับการชี้แจงรายละเอียดในข้อสงสัย  
ต่าง ๆ

ผู้ป่วยซึ่งมารับบริการมีความต้องการที่จะได้รับความสนใจเอาใจใส่ดูแลรักษาพยาบาล จากเจ้าหน้าที่สูง เนื่องจากมีความเคยชินกับความสะดวกสบายในการปฏิบัติตนที่บ้าน เมื่อมาทำการ พักรักษาตัว ปัญหาในขณะพักรักษาตัว เช่น ในขณะพักรักษาตัวอยู่มีความต้องใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์บางอย่าง การใช้อุปกรณ์ ของใช้และสิ่งจำเป็นอะไรบางอย่างที่ทางโรงพยาบาลให้บริการได้ หรือผู้ป่วย สามารถนำมาจากบ้านได้ เวลาในการเยี่ยม ตลอดจนวิธีการ เรียกแพทย์ พยาบาล หรือถ้ามีการรักษาพยาบาลก็ควรมีการชี้แจงบอกล่วงหน้าก่อนให้การรักษาพยาบาล การบริการด้านการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ควรได้มีการชี้แจงรายละเอียดผู้ใช้บริการทราบสิ่งเหล่านี้ถือว่ามีความจำเป็นที่ผู้ บริการจะละเอียดได้ โรงพยาบาลที่มีปัญหาดังกล่าวมีสาเหตุพอสรุปได้ดังนี้

### 1. ระบบการทำงานและการมอบหมายงานไม่เหมาะสม

ในการทำงาน ถ้าระบบงานไม่เหมาะสมจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้งานล่าช้า การทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่เต็มทีและเปื่องาน เช่น ระบบการทำงานของแผนกสต็อกซึ่งเป็นแบบรวม-อำนาจอยู่ที่ผู้จัดการคนเดียว ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานสต็อกบางครั้งต้องการความรวดเร็วในการตัดสินใจเพื่อผลประโยชน์ต่อส่วนรวม นอกจากนี้การมอบหมายงานที่ไม่ชัดเจนเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความบกพร่องในการทำงาน เพราะถ้าการมอบหมายงานระบุไว้มืดมนแล้วจะทำให้การทำงานในแต่ละแผนกมีการก้าวก่ายกันได้ ทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงานระหว่างหน่วยงาน และต่อส่วนรวม เช่น ในกรณีการทำงานของเจ้าหน้าที่แผนกเวชระเบียนกับเจ้าหน้าที่พยาบาล ซึ่งปกติแผนกเวชระเบียนมีหน้าที่ในการนัดแพทย์ แต่เมื่อบางกรณีพยาบาลอาจจะนัดแล้วแต่ไม่แจ้งให้แผนกเวชระเบียนทราบ ทำให้ปัญหาเกิดขึ้นระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย เป็นต้น

### 2. เกิดจากการขาดความรับผิดชอบ

การขาดความรับผิดชอบของบุคลากรจะทำให้การทำงานมีผลเสียโดยส่วนรวม เช่น การทำงานของแผนกประชาสัมพันธ์ซึ่งต้องอยู่ด้านหน้าคอยให้คำแนะนำกับผู้ป่วยในกรณีที่ได้รับแจ้งแล้วไม่ทราบจะติดต่อกับหน่วยงานใดที่ไหน ติดต่อกับใคร หรืออาจจะขอคำแนะนำในเรื่องอื่น ๆ ก็ได้ ถ้าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไม่อยู่ เมื่อผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการเข้ามาในโรงพยาบาลก็ไม่สามารถจะได้รับการชี้แจงในข้อสงสัยได้ทันที่



### 3. การขาดแคลนบุคลากรด้านพยาบาล แพทย์

การขาดแคลนบุคลากรด้านพยาบาล แพทย์ ซึ่งนับว่าเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญ ต่อภาพพจน์ในการบริการของโรงพยาบาล เป็นหลักสำคัญที่ทำให้เกิดรายได้โดยตรง โดยเฉพาะ บุคลากรพยาบาลซึ่งนับเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมาก การขาดแคลนบุคลากรในด้านพยาบาล มีผลทำให้การทำงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพลดลง และมีผลต่อภาพพจน์ในการ ให้บริการของ โรงพยาบาลเช่นกัน

การขาดแคลนบุคลากรพยาบาลนี้ ส่าเหตุใหญ่เกิดเนื่องจากที่รัฐไม่สามารถผลิต- บุคลากรออกมาได้จำนวนเพียงพอ ด้วยเหตุนี้ในปัจจุบันได้มีหน่วยงานในภาคเอกชนจำนวนมากที่ พยายามจะขออนุมัติทำการผลิตบุคลากรประเภทนี้ แต่ก็ต้องประสบปัญหาหลาย ๆ ด้านซึ่งไม่อาจกระทำ ได้ ปัจจุบันมีหน่วยงานจากภาคเอกชนเพียงบางแห่ง เท่านั้นที่ได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยให้ทำ การผลิตบุคลากรประเภทนี้ได้ เป็นต้นว่า วิทยาลัยพาชีพ จังหวัดเชียงใหม่ และวิทยาลัยพยาบาล- หัวเขี้ยว กรุงเทพมหานคร (ดูภาคผนวก)

ผลจากการศึกษาถึงความต้องการ ความเห็นของผู้ใช้บริการ และปัญหาในการดำเนินการ โดยอาศัยแนวสัมมติฐานที่กำหนดเอาไว้ว่า

1. การให้บริการโดยทั่ว ๆ ไปของโรงพยาบาลเอกชน เมื่อเปรียบเทียบกับแล้วคุ้ม กับค่าใช้จ่าย
2. สถานที่ตั้งของ โรงพยาบาลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
3. การบริการของแพทย์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
4. การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อกลางในการโฆษณา มีผลในการจูงใจเลือกใช้บริการ

จะเห็นว่าผลของการพิจารณาในข้อ 1 - 3 นั้น เป็นไปตามแนวสัมมติฐานที่กำหนดเอาไว้ แต่ผลจากการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อกลางในการ โฆษณาไม่มีผลตามแนวสัมมติฐาน

## แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ

### ปัญหาการคิดค่าบริการ

1. ด้วยเหตุที่คนทั่ว ๆ ไปยังขาดความเข้าใจถึงภาระค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลเอกชนที่แตกต่างไปจากโรงพยาบาลของรัฐบาล ดังนั้นโรงพยาบาลเอกชนจึงควรมีวิธีการที่จะสร้างความเข้าใจให้กับผู้ป่วยให้ทราบถึงภาระของโรงพยาบาลเอกชน
2. สำหรับค่าใช้จ่ายในการโฆษณา ทางโรงพยาบาลเอกชนควรมีการดำเนินการในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน หลีกเลี่ยงการโฆษณาที่ต้องใช้สื่อที่มีราคาสูง เพื่อการลดค่าใช้จ่ายในการโฆษณาทั้งที่เป็นค่าสื่อในการโฆษณาและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะในการโฆษณาทางอ้อม เช่น การให้บริการเคลื่อนที่ เจ้าหน้าที่ทางโรงพยาบาลก็มีอยู่แล้วซึ่งจ้างประจำมีค่าใช้จ่ายในบางรายการ โดยเฉลี่ยแล้วถูกกว่าการโฆษณาโดยใช้สื่อประเภทอื่น
3. รัฐบาลควรจะได้มีการพิจารณาให้มีการกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าสำหรับธุรกิจประเภทนี้โดยเฉพาะในอีกอัตรา เพราะธุรกิจโรงพยาบาลมีความจำเป็นต้องใช้ไฟฟ้าในปริมาณสูงเพื่อช่วยชีวิตมนุษย์ เพราะในปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนทุกแห่งต้องรับภาระค่าใช้จ่ายทางด้านกระแสไฟฟ้าสูงมาก
4. รัฐบาลควรจะได้พิจารณาให้มีการจัดหน่วยงานให้บริการในตำบลอุปกรณณ์และเครื่องมือแพทย์ที่มีราคาแพง โดยการให้สิทธิ์โรงพยาบาลเอกชนไปใช้บริการโดยคิดค่าบริการที่ไม่แพงจนเกินไป
5. ค่าใช้จ่ายอีกอย่างหนึ่งที่ทางโรงพยาบาลเอกชนต้องรับภาระ คือ การที่ต้องชำระภาษีอากร ทางรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะพิจารณาและทบทวนถึงงานในด้านนี้ เพราะภาษีต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลเอกชนต้องรับภาระนั้นก็คืค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นภาระโดยตรงของประชาชนที่ไปใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนนั่นเอง
6. เพื่อให้ธุรกิจของโรงพยาบาลเอกชนอยู่รอดได้ นอกจากรัฐบาลจะสามารถแก้ปัญหาโดยการแบ่งภาระทางด้านการลงทุนแล้ว รัฐบาลควรจะพิจารณาให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนภาคเอกชนอย่างจริงจัง เช่น การให้สิทธิ์ในการเบิกจ่ายหรือเบิกเงินทดแทนค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการที่ไปใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น เป็นต้นว่าให้สิทธิ์ในการเบิกเงินทดแทนได้

ก่อนจะรับเงินค่ารักษาพยาบาล

จำนวนครึ่งหนึ่งของค่าใช้จ่ายทั้งหมด เป็นต้น

ปัญหาเกิดจากบริการของเจ้าหน้าที่

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลเอกชนควรจะได้มีการประเมินผลการทำงานของพนักงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน อาจกระทำโดยการให้ทำรายงานต่อผู้บังคับบัญชา และที่สำคัญควรจะได้มีการอบรมชี้แจงรายละเอียดความรับผิดชอบ และระบบงานต่าง ๆ ว่ามีลักษณะอย่างไร ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นใดบ้าง ให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน และอบรมให้มีความรู้ในการทำงานเฉพาะแผนก เช่น การจัดระบบเวชระเบียนสถิติ การจัดระบบการเก็บยา เก็บฟิล์ม เก็บพัสดุคงคลัง เป็นต้น และคิดโอกาสให้บุคลากร ได้แสดงความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงระบบงาน เพื่อไม่ให้การทำงานก้าวถ่วงกันขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งและเกิดผลเสียโดยส่วนรวมในที่สุด
2. ควรให้มีการประชุมปรึกษาหารือในตึกนการงานและสิ่งอื่น ๆ เป็นประจำตามความเหมาะสมของหน่วยงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีการร่วมออกความคิดเห็นเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาที่แท้จริง และหาทางดำเนินการปรับปรุงต่อไป
3. สัดให้มีสวัสดิการที่ดีให้แก่พนักงาน เช่น การรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตามความจำเป็นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่พนักงานผู้มีรายได้น้อย เพื่อเป็นการบำรุงขวัญในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. รัฐควรจะได้มีการให้การส่งเสริมสนับสนุนภาคเอกชนในการผลิตบุคลากรพยาบาลอย่างจริงจัง โดยการปรับปรุงแก้ไขกฎข้อบังคับซึ่งทำให้เกิดปัญหา(ดังแสดงในภาคผนวก)