

การพัฒนาการให้บริการของแผนกตรวจสุขภาพ
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
Development of the Service of Health Screening Center at
the Private Hospital



เนตต์หัตถยา วิสิฐเนติกันต์¹, ธัชกร ธิติลักษณ์²

Nayhattaya Visitnaytikarn¹, Dhachakorn Thitiluck²

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง
วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต

Master of Arts Program in Social, Business, and Political Leadership,

College of Social Innovation, Rangsit University

Corresponding Author, E-mail: nayhattaya@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาผลการพัฒนาระบบการให้บริการภายในแผนกตรวจสุขภาพ เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่สามารถเข้าถึงได้และผู้วิจัยสามารถเข้าไปศึกษาได้แบบไม่เป็นทางการ ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้มารับบริการ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการภายในแผนกตรวจสุขภาพแห่งนี้จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้วิจัยได้นำตนเองเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยวิจัยศึกษา ปฏิบัติตน สัมภาษณ์ สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม เพื่อการได้ซึ่งข้อมูลการศึกษา ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า 1) จุดแข็งของแผนกตรวจสุขภาพ คือ กลยุทธ์ที่สามารถปรับตัวได้กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้และสนับสนุนการทำงานภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม โครงสร้างสายการบังคับบัญชาการทำงานและขอบเขตการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบแต่ละตำแหน่งงานชัดเจน รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงาน 2) ผลการพัฒนาสามารถลดเวลารอคอย



ของผู้มารับบริการ การให้บริการเป็นระบบมากขึ้น ลดข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานมีวิธีการทำงานที่ดี มีความสุขในการทำงานมากขึ้น องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย คือ 1) องค์การที่มีปัจจัยภายในครบถ้วนทั้ง 7 ปัจจัยตามทฤษฎีแมคคินซีจึงทำให้องค์การสัมฤทธิ์ผล 2) องค์การได้นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาผสมผสาน ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานได้อย่างเหมาะสม 3) องค์การมีความคล่องตัว ลดขั้นตอนการทำงาน 4) การให้ลำดับความสำคัญการบริการตามใบนัดหมายล่วงหน้า

คำสำคัญ: การพัฒนาการให้บริการ; แผนกตรวจสุขภาพ; โรงพยาบาลเอกชน

Abstract

The objectives of this research are as follows: 1) to analyze the environment in this health screening department of the private hospital; 2) to study the results of the development of service systems within the health screening department. This is a qualitative research by interviewing key informants who are accessible and can research informally. The key informants are 1 2 service recipients, including medical doctors, nurses, executive staffs, and service staffs within this health screening department. The research tool is researcher by taking themself as part of the research unit to conduct, interview, and participate in observation for obtaining data, literature review, research, and data analysis.

The results of the research reveal that 1) the strengths of the health screening department are strategies that can adapt to changes in current social conditions, adopt technology and support the work within the department appropriately, to have definite structure and chain of command, to have definite and appropriate scope of work responsible for each position, to emphasize the participation of personnel within the unit. 2) The result of this development reduces the waiting time for service recipients. The service is more systematic, it reduces complaints. The operations are more flexible and faster, it is for a better way of working and happier at work. The body of knowledge gained from the

research is as follows: 1) an organization that has all 7 internal factors according to the McKinsey 7s theory which makes the organization to achievement; 2) organization takes modern technological system to perform and develop the steps of working properly; 3) it is agile and reducible to work step; and 4) it takes priority to pre-appointment.

Keywords: Service Development; Health Screening Center; Private Hospital

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคดิจิทัลที่นำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้องค์กรประหยัดงบประมาณ ลดขั้นตอน ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังเพิ่มความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในด้านความคล่องตัวขององค์กร ลดข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ หากองค์กรนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้เหมาะสมจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้เป็นอย่างดี สามารถสร้างผลกำไรของการประกอบการ และยังสร้างความแข็งแกร่งจากภายในขององค์กรให้มีความคล่องตัว ทันสมัย ผู้ปฏิบัติงานเองได้เพิ่มศักยภาพในการทำงาน มีความสะดวกสบาย มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น (ดอน แทปส์ค็อตต์, 2558) สำหรับการดำเนินกิจการโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชนมีบทบาทการทำงานที่แตกต่างกันในเรื่องการให้บริการและความคล่องตัวขององค์กร ระบบการทำงานโรงพยาบาลรัฐเป็นหน่วยงาน องค์กรของรัฐไม่มีการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจหรือการแข่งขันการให้บริการ การทำงานหรือการดำเนินการจะเป็นไปตามวิธีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบและขั้นตอนหน่วยงานของรัฐ แต่โรงพยาบาลเอกชนมีตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินกิจการอย่างหนึ่ง คือ การสามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้มารับบริการได้มากที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว และไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ ปัจจุบันธุรกิจสถานพยาบาลเอกชนมีการเติบโตเป็นอย่างมากและต่อเนื่อง จะเห็นได้จากการสร้างโรงพยาบาลเอกชนต่าง ๆ มากมายภายในประเทศไทยในปัจจุบัน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) ทำให้การแข่งขันของธุรกิจสถานพยาบาลเอกชนมีมากขึ้น การแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนจะยากและรุนแรงขึ้น จากผู้ประกอบการที่มีอยู่จำนวนมากในตลาด (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2564) นอกจากแข่งขันกันด้านการรักษาพยาบาลแล้ว ยังแข่งขันด้านการให้บริการ ซึ่งไม่เพียงแต่การเผชิญการแข่งขันกับคู่แข่งภายในประเทศ แต่ยังคงเผชิญการแข่งขันกับ

ต่างประเทศ เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย และเกาหลีใต้ที่ตั้งเป้าหมายและผลักดันประเทศไปสู่การเป็นศูนย์กลางแพทย์ (Medical Hub) เช่นเดียวกับไทย (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2564) สถานพยาบาลเอกชนเหล่านี้มีศักยภาพในการบริหารจัดการธุรกิจตนเองและมีความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติการที่ทันสมัยได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติสากล

สำหรับหน่วยงานแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ ในอดีตเป็นองค์กรที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากและซับซ้อน ในแต่ละวันต้องให้บริการผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งนี้ เพราะชื่อเสียงและคุณภาพมาตรฐานของโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ ผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานต้องเร่งรีบในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อการให้บริการผู้ป่วยที่มารับบริการให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและมีความพึงพอใจในการบริการ ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการบริการที่ล่าช้าหรือเกิดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการทำงาน อย่างไรก็ตาม หลังจากวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2561 องค์กรโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ได้เปลี่ยนระบบปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในใหม่ทั้งองค์กร รวมทั้งแผนกตรวจสุขภาพแห่งนี้ โดยนำระบบปฏิบัติการ InterSystems TrakCare ระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Medical Record; EMR) นวัตกรรมในการบริหารจัดการข้อมูลสุขภาพผู้ป่วยแบบครบวงจรมาใช้ภายในองค์กร ซึ่งระบบดังกล่าวนี้จะช่วยบริหารจัดการข้อมูลสุขภาพของผู้ป่วยและเชื่อมผสานระบบทางการแพทย์ทั้งหมดไว้ด้วยกันในทุกแผนกการให้บริการผู้ป่วย เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม และพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ให้ทันสมัย สะดวก รวดเร็วขึ้น โดยพันธกิจ วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ที่ตั้งไว้ คือ การให้การบริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับโลกด้วยนวัตกรรมภายในปี พ.ศ. 2565 และมอบประสบการณ์การรักษาพยาบาลและบริการที่ทันสมัยด้วยนวัตกรรม พันธกิจและวิสัยทัศน์จึงเป็นเหมือนเข็มทิศในการพัฒนาองค์กรโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้นทั่วโลกได้เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่เร่งองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เข้าสู่โลกแห่งเทคโนโลยีดิจิทัล โลกแห่งนวัตกรรมเทคโนโลยีทำให้เกิดนวัตกรรมเทคโนโลยีมากมาย โลกเองก็เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กรหน่วยงานใดจะอยู่รอด มั่นคงและยั่งยืนได้ จะต้องปรับตัวให้ได้ทุกสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง ดังนั้น มนุษย์ต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองก่อนที่โลกจะเปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงนำคำว่า VUCA World (วีระศักดิ์ เปี่ยมสุภักค์พงศ์ และคณะ, 2562) มาใช้ศึกษาในแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาการให้บริการ

ภายในแผนกอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ให้ก้าวทันโลกแห่งเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันทางสังคม ธุรกิจ ทั้งภายในและภายนอกอย่างรวดเร็ว

แผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ได้ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ ภายใน 1 ชั้นของแผนก ผู้มารับบริการจะได้รับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จภายในชั้นเดียวในทุกขั้นตอนการตรวจร่างกาย เริ่มตั้งแต่จุดบริการลงทะเบียนเข้าสู่ขั้นตอนการตรวจ การวัดสัญญาณชีพ การเจาะเลือด การตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยา การพบแพทย์ฟังผลและชำระค่าบริการ ความทันสมัยของระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ สนับสนุนในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และพื้นที่การให้บริการภายในแผนกตรวจสุขภาพที่สะดวกสบายกว้างขวางเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการบริการของผู้มาใช้บริการ แต่แผนกตรวจสุขภาพแห่งนี้ยังต้องการที่จะพัฒนาภายในหน่วยงานตนเองอยู่เสมอและได้เล็งเห็นจุดที่ต้องพัฒนาภายในแผนก (Pain Point) ที่บริเวณจุดให้บริการลงทะเบียน (Register) จึงพัฒนาระบบการให้บริการภายในแผนกบริเวณจุดลงทะเบียน เพื่อเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการรับบริการให้สะดวก รวดเร็ว เป็นระบบ และปรับปรุงพื้นที่การให้บริการให้มีพื้นที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับจำนวนผู้รับบริการที่มีจำนวนมากขึ้นในแต่ละวัน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษา วิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานแผนกตรวจสุขภาพแห่งนี้ว่า มีโครงสร้าง รูปแบบ ระบบการทำงานเป็นอย่างไร ด้วยเหตุผลที่ว่า แผนกตรวจสุขภาพแห่งนี้ต้องการพัฒนาหน่วยงานตามสภาพการณ์เหตุและปัจจัยของสังคมโลกในยุคปัจจุบัน หลังจากที่มีการพัฒนาการให้บริการ คือ การลงมือปฏิบัติ การปฏิบัติตามแผน ผลการพัฒนาการให้บริการเป็นอย่างไรจากผู้มารับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในด้านการดูแลบริการภายในแผนกตรวจสุขภาพแห่งนี้ มีข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในการพัฒนาการให้บริการที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากจุดบกพร่องเพื่อแก้ไขและดำเนินการให้เหมาะสมตามกระบวนการวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) คือ การวางแผนปฏิบัติ (Plan) การลงมือปฏิบัติ การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ การประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์ (Check) การปรับปรุง แก้ไข ดำเนินการให้เหมาะสม (Action)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

2) เพื่อศึกษาผลการพัฒนาระบบการให้บริการภายในแผนกตรวจสุขภาพ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) พื้นที่วิจัยคือ แผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในภาคกลาง โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยศึกษา ดังนี้

1) กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคคลที่ได้สัมผัสกับการพัฒนาการให้บริการภายในแผนกตรวจสุขภาพ เป็นผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริหาร ผู้มาใช้บริการได้รับการให้บริการภายในแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งกลุ่มการศึกษาประกอบด้วยบุคคล 4 กลุ่มศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารภายในแผนกตรวจสุขภาพ 3 คน แพทย์ พยาบาลผู้ปฏิบัติงานภายในแผนกตรวจสุขภาพ 3 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านการบริการภายในแผนกตรวจสุขภาพ 3 คน ผู้มารับบริการภายในแผนกตรวจสุขภาพ 3 คน รวมเป็นจำนวน 12 คน ใช้กลยุทธ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ในการวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวทางของไมล์และฮูเบอร์แมน (Miles and Huberman) คือ การเลือกแบบรวมหรือแบบผสมผสาน (Combination or Mixed Purposeful Sampling) ซึ่งเป็นการผสมผสานกลยุทธ์การเลือก 2 กลยุทธ์เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักให้เหมาะสมกับการตอบปัญหาการวิจัยศึกษามากที่สุด ได้แก่ การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีข้อมูลตรงตามประเด็นการวิจัยมากกว่าปกติ (Intensity Sampling) และการเลือกแบบสุ่มตามวัตถุประสงค์ (Purposeful Random Sampling) (ประไพพิมพ์ สุวีลินนท์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) ผู้วิจัยศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ โดยนำตนเองเป็นส่วนหนึ่งในหน่วยวิจัยศึกษาโดยการสัมภาษณ์ สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และปฏิบัติตนเพื่อให้ได้ข้อมูล (2) การศึกษาวิเคราะห์ภายในหน่วยศึกษา (Unit of Analysis) ทั้งรูปแบบ โครงสร้าง ระบบการทำงานจากเอกสารและการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน มองภาพรวมทุกมิติด้วยผู้ศึกษาเอง หาความสัมพันธ์ปรากฏการณ์ที่สนใจกับสภาพแวดล้อมและนำทฤษฎีแมคคินซีทั้ง 7 (McKinsey 7s Theory) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในหน่วยศึกษา (3) ผู้วิจัยสัมภาษณ์แบบส่วนตัวผู้ให้ข้อมูลหลัก เก็บรวบรวมบทสัมภาษณ์ ถอดบทสัมภาษณ์ วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา โดยมีประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์ประกอบด้วย 1) ความแตกต่างของการให้บริการระหว่างก่อนการพัฒนาการให้บริการกับหลังการพัฒนาการให้บริการของแผนกตรวจสุขภาพแห่งนี้เป็นอย่างไ 2) ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร แพทย์ พยาบาล ผู้มารับบริการ

ภายในแผนกตรวจสุขภาพแห่งนี้มีคำแนะนำเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้นำไปปรับปรุง แก้ไข ดำเนินการให้เหมาะสม หรือมีความพึงพอใจในการพัฒนาการให้บริการภายในแผนกตรวจสุขภาพแห่งนี้หรือไม่ อย่างไร

3) วิธีการดำเนินการวิจัย

(1) ผู้วิจัยลงพื้นที่จริงด้วยการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยศึกษา เพื่อสำรวจศึกษา สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ ทั้งรูปแบบ โครงสร้างและระบบการทำงานเพื่อให้ได้ข้อมูลของการศึกษา

(2) แบบสัมภาษณ์ส่วนตัวแบบกึ่งโครงสร้าง โดยแบ่งชุดคำถามการสัมภาษณ์เป็น 2 ชุดคำถาม ได้แก่ ชุดคำถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่บริหารภายในแผนก และชุดคำถามสำหรับผู้มารับบริการภายในแผนก จากผู้ถูกเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นทั้งผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริหาร และผู้มาใช้บริการได้รับการให้บริการภายในแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ เป็นผู้ที่ได้สัมผัสการพัฒนาการให้บริการภายในแผนกตรวจสุขภาพทั้งก่อนและหลังการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการศึกษาอย่างชัดเจน

4) การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

(1) การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากบทสนทนาสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การจดบันทึก การลงสำรวจพื้นที่ภาคสนามจริง

(2) การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) การตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็นและข้อมูลที่รวบรวมหามาได้ หากความจริงจากข้อเท็จจริง วิเคราะห์เหตุการณ์แบบไม่อิงทฤษฎี (เอื้อมพร หลินเจริญ, 2555) จากนั้น วิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบเหตุการณ์ (Constant Comparison) ใช้วิธีการเปรียบเทียบโดยนำข้อมูลจากบทสนทนาสัมภาษณ์ การลงสำรวจพื้นที่ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การปฏิบัติตนของผู้ศึกษาในการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยวิจัยศึกษามาเทียบเป็นปรากฏการณ์ สังเกตและจดบันทึก รวบรวมข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ต่าง ๆ สรุปข้อมูลและถอดบทสนทนาการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลการศึกษา

5) จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลหลัก

(1) การไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ชื่อ-สกุลของผู้ให้ข้อมูลหลัก



(2) การให้ข้อมูลที่จำเป็นของการสัมภาษณ์แก่ผู้ให้ข้อมูลหลัก แจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ทราบการสัมภาษณ์ว่า เป็นเพียงการศึกษาทางวิชาการเท่านั้น การให้การสัมภาษณ์ใด ๆ ในงานศึกษานี้ไม่มีผลกระทบต่อตัวหรือการทำงานของผู้ให้ข้อมูลหลัก

(3) หากผู้ให้ข้อมูลหลักรู้สึกคับข้องใจและไม่สามารถให้การสัมภาษณ์ต่อไปได้ ผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถออกจากการสัมภาษณ์ได้ทันทีโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล

6) ระยะเวลาการศึกษา 4 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2564

ผลการวิจัย

ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า เมื่อผู้ศึกษาลงพื้นที่จริงของหน่วยศึกษาเพื่อศึกษาและวิเคราะห์โดยการนำตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยศึกษา การพูดคุย การสัมภาษณ์ สังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การปฏิบัติตนเพื่อให้ได้ข้อมูลของการศึกษาและนำทฤษฎีแมคคินซีทั้ง 7 อันประกอบด้วยกลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) รูปแบบ (Style) ระบบ (System) บุคคล (Staff) ทักษะ (Skill) ค่านิยมร่วม (Shared Value) มาวิเคราะห์ภายในหน่วยงานของแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งพบว่าองค์การมีผลการปฏิบัติงานที่ดีหากมีองค์ประกอบภายในครบทั้ง 7 ประการ ตามทฤษฎีแมคคินซี ซึ่งต้องมีความประสานสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน และแผนกตรวจสุขภาพมีจุดแข็ง คือ กลยุทธ์ที่แผนกสามารถปรับตัวได้กับสภาพแวดล้อมสังคมของปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้และสนับสนุนการทำงานภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม เท่าทันโลกยุคปัจจุบันที่เรียกว่า ยุค 4.0 ยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ การดำเนินธุรกิจ รูปแบบการทำงานที่มีการใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตของคนส่วนใหญ่ และแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ได้พัฒนาหน่วยงานเพื่อการเท่าทันยุคของปัจจุบันนี้โดยนำเทคโนโลยีมาผสมผสานใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลของการพัฒนาการให้บริการของแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ หลังจากพัฒนาระบบการให้บริการภายในแผนกที่จุดบริการลงทะเบียน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการตรวจสุขภาพตามโปรแกรม ผู้มารับบริการใช้เวลาไม่นานในจุดเริ่มต้นนี้และเป็นจุดที่แผนกเล็งเห็นว่า ต้องพัฒนา โดยนำระบบการเรียกคิวเข้ารับการให้บริการมาเสริมการทำงานของระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศหลัก เนื่องจากเป็นแผนกที่มีความต้องการที่จะพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น ยิ่งขึ้น ลดเวลารอคอยการเข้ารับบริการให้บริการ ลดการร้องเรียนเรื่องการให้บริการที่ล่าช้า รอคิวนาน การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับ และการจัดระบบคิวตามที่มีนัดหมายล่วงหน้า รวมถึงการตอบสนองเรื่องภาษาในการสื่อสารกับผู้มารับบริการที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ก็จะมีล่ามสื่อสารให้ ในขั้นตอนการเริ่มเข้าสู่โปรแกรมการตรวจจุดนี้ เมื่อผู้มารับบริการมาถึงแผนกตรวจสุขภาพ ทุกคนจะได้รับบัตรคิวเพื่อรอเรียกคิว หากมีใบนัดหมายจะได้รับบัตรคิวมีนัด หากไม่มีจะได้รับบัตรคิวไม่มีนัดระบบเรียกคิวจะเรียกผู้มารับบริการแบบมีนัดหมาย 10 คิว เว้นด้วยการเรียกคิวแบบไม่มีนัดหมาย 1 คิว ระบบคิวจะแยกผู้มารับบริการไทย ชาวต่างชาติที่สื่อสารภาษาอังกฤษได้จะไม่ใช้ล่ามในการสื่อสาร แต่หากชาวต่างชาติที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ (สื่อสารภาษาชาติของตน) จะใช้ล่ามในการสื่อสาร นอกจากนี้ แบบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 12 คน ทำให้พบข้อมูลการพัฒนาการให้บริการภายในแผนกตรวจสุขภาพ ดังนี้ 1) สามารถลดเวลารอคอยการเข้ารับบริการของผู้มารับบริการ 2) การให้บริการเป็นระบบมากขึ้น เมื่อมีการจัดระบบเรียกคิวเข้ารับบริการที่จุดบริการลงทะเบียน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อเข้าสู่การตรวจตามโปรแกรมในขั้นตอนอื่นที่ให้บริการต่อเนื่องกัน มีการทำงานที่เป็นระบบดีขึ้น 3) สามารถกระชับเวลาในการใช้บริการของผู้มารับบริการ สามารถลดข้อร้องเรียนเรื่องการรอรับการให้บริการนาน ความล่าช้า และการได้รับบริการไม่เป็นไปตามลำดับคิว 4) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว มีวิถีชีวิตการทำงานที่ดีและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

อภิปรายผล

สำหรับการอภิปรายผล ผู้ศึกษาขออภิปรายตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า แผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้มีจุดแข็ง คือ กลยุทธ์ที่สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงสังคมของโลกปัจจุบัน การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้และสนับสนุนการทำงานภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมเป็นจุดแข็งให้หน่วยงานแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนมีผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการงานภายใน ตามแนวคิดทฤษฎีแมคคินซีที่ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารที่จะสัมฤทธิ์ผลที่ดีขึ้นอยู่กับตัวแปรที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์อย่างเกี่ยวเนื่องกัน อันได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบการปฏิบัติงาน การจัดการบุคคลหรือบุคลากร ทักษะ แบบ

การบริหาร ค่านิยมร่วม ปัจจัยทั้ง 7 เหล่านี้ช่วยให้การบริหารองค์การสัมฤทธิ์ผล แผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้เมื่อผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่หน่วยศึกษาพบว่า มีครบทั้ง 7 ปัจจัย การบริหารงานภายในหน่วยงานแห่งนี้จึงสัมฤทธิ์ผลการบริหารงานได้เป็นอย่างดี มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเยาวภา ปฐุมศิริกุล (2554) เรื่อง *แบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย* ที่ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโรงพยาบาลเอกชน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านระบบบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผลสำเร็จของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนพิจารณาได้จากความสามารถในการที่องค์การสามารถผสมผสานระหว่างสินทรัพย์ บุคลากร กระบวนการ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดผลผลิตเพื่อการแสดงถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว การสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้มารับบริการและมีคุณภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของหทัยรัตน์ คงสืบ และวิไลลักษณ์ เรื่องรัตนตรัย (2562) ในงานวิจัยเรื่อง *ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวที่พบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงาน* คือ 1) กลยุทธ์ขององค์การ กำหนดเป้าหมาย การวางแผนการดำเนินการ และการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ 2) โครงสร้างขององค์การ การจัดกลุ่มงาน การมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน 3) ระบบการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเป็นระบบ การประสานความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การติดตามความก้าวหน้า การประเมินผลการดำเนินการ 4) บุคลากร ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน 5) ทักษะความรู้ ความสามารถ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามสายงานที่รับผิดชอบ 6) การจูงใจให้บุคลากรเห็นความสำคัญและร่วมดำเนินงาน 7) ค่านิยมร่วม การปฏิบัติงานเป็นคณะ แผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้มี การบริหารงานที่ยืดหยุ่นสูง มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและ สร้างความพึงพอใจของผู้มารับบริการมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของกรรณิการ์ สิทธิชัย และสันติธร ภูริภักดี (2561) ซึ่งเกี่ยวกับการจัดการองค์การตามทฤษฎีแมคคินซีย์ของบริษัทเอกชนที่พบว่า ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการเป็นองค์การ นวัตกรรม โครงสร้างของบริษัทหรือองค์การเป็นแนวระนาบทำให้เกิดความยืดหยุ่นสูง ในการทำงาน เปิดให้เสนอความคิดเห็น สามารถสั่งการอนุมัติได้อย่างรวดเร็ว ใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างองค์การแบบยั่งยืน เน้นการสร้างทีม ให้

ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรม รูปแบบนวัตกรรมองค์การที่สร้างขึ้นเป็นผลลัพธ์
ที่มาจากกระบวนการเพื่อต้องการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การพัฒนาระบบการให้บริการภายในแผนกตรวจ
สุขภาพ ทำให้สามารถลดเวลารอคอยการเข้ารับบริการของผู้มารับบริการ การ
ให้บริการเป็นระบบมากขึ้น กระชับเวลาในการใช้บริการของผู้มารับบริการ สามารถลด
ข้อร้องเรียนเรื่องการรอรับบริการนาน ความล่าช้า และคิวการเข้ารับบริการไม่เป็นไป
ตามลำดับ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว มี
ความสุขในการทำงาน การให้บริการแต่เดิมผู้ป่วยต้องใช้เวลาอันยาวนาน มีขั้นตอนการทำงาน
ที่ซับซ้อน แผนกตรวจสุขภาพเมื่อพัฒนาการให้บริการภายในแผนก โดยพัฒนาระบบ
การให้บริการนำระบบเรียกคิวการเข้ารับบริการมาให้บริการบริเวณจุดลงทะเบียนและ
ปรับปรุงพื้นที่การให้บริการให้กว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับผู้มารับบริการได้จำนวนมากขึ้น
ในแต่ละวัน ผลของการพัฒนาทำให้หน่วยงานมีคุณภาพและศักยภาพมากยิ่งขึ้น
ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน แต่หน่วยงานยังต้องการที่จะพัฒนาเสมอตามโลก
ยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการแข่งขันสูงในธุรกิจสถานพยาบาล
เอกชน ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตผู้คนมากขึ้น ทำให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจ การบริการ การดำเนินการต่าง ๆ ล้วนมีการนำ
เทคโนโลยีมาเกี่ยวข้องเสมอ การดำเนินการทุกอย่างควรให้สอดคล้องกับการ
เปลี่ยนแปลงไปของโลก เศรษฐกิจ สถานการณ์ทางสังคมปัจจุบัน จึงจะทำให้ธุรกิจ
กิจการ หน่วยงานหรือองค์การมีความมั่นคงและยั่งยืน ตามแนวคิดทฤษฎีการ
บริหารงานคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิง (The Deming Cycle) หน่วยงาน
องค์การ ควรเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลาตามเหตุ ปัจจัย สถานการณ์ต่าง ๆ
เมื่อพัฒนาองค์การหรือหน่วยงานแล้วควรติดตามผลของการพัฒนาเพื่อหาจุดบกพร่อง
ดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมตามแนวทาง PDCA คือ P-Plan (การวางแผน) D-Do
(การปฏิบัติตามแผน) C-Check (การตรวจสอบ ประเมินผล นำผลการประเมินมา
วิเคราะห์) A-Action (การปรับ แก้ไข ดำเนินการให้เหมาะสม) ซึ่งวงล้อของวงจร
PDCA ไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นจาก P หากมีการลงมือทำหรือปฏิบัติแล้วสามารถต่อยอดด้วย C
ได้ทันทีเพื่อให้วงจรแห่งคุณภาพขับเคลื่อนไปตามวงจรต่อไปอย่างไม่หยุดนิ่ง สร้าง
ศักยภาพให้หน่วยงานหรือองค์การเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงาน ซึ่งจากงานวิจัย
ของณัฐธัญพัทธ์ อ่อนตาม (2562) ในหัวข้อเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารแบบ PDCA ได้
นำเสนอว่า การพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพต้องพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง วงจร
เดมมิงเป็นวงจรการบริหารที่สามารถประยุกต์ใช้ได้หลากหลาย การบริหารกิจการ การ

ดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จ การทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารงานในองค์กรของรัฐและเอกชน โครงสร้างการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต้องประกอบด้วย 4 ขั้นตอนของวงจร PDCA ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระศักดิ์ เปี่ยมสุภักพงศ์ และคณะ (2562) ที่วิจัยเรื่อง*การเรียนรู้เพื่อรับมือกับการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจในปีใหม่ ยุคอุตสาหกรรม 4.0* โดยกล่าวไว้ว่า ในโลกยุค 4.0 เป็นยุคที่องค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงมากมายที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีพลิกโฉมโลก องค์กรต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีจะทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป เทคโนโลยีทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้เวลาสั้นลง เทคโนโลยีทำให้รูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงไป โลกแห่ง VUCA (Volatility-ความผันผวน Uncertainty-ความไม่แน่นอน On Complexity-ความซับซ้อน Ambiguity-ความคลุมเครือ) เป็นบริบทที่ต้องปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและเฉียบพลัน การพัฒนาการให้บริการของแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้จึงได้พัฒนา ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงหน่วยงานให้เท่าทันโลกยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรดี บุญบุตร และอำภา ศรี พ้อคำ (2563) เรื่อง*นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย* พบว่า นวัตกรรมบริการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อันได้แก่ การบริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า กระบวนการใหม่ในการส่งมอบบริการ เทคโนโลยีใหม่ในการให้บริการ การนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริหารจัดการโรงพยาบาลเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้วกลับมาใช้บริการครั้งต่อไปอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคตต่อไป

องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้องค์ความรู้ดังต่อไปนี้

1) องค์กรมีปัจจัยภายในครบทั้ง 7 ตามทฤษฎีแมคคินซี อันประกอบด้วย กลยุทธ์ โครงสร้าง รูปแบบ ระบบ บุคคล ทักษะ และค่านิยมร่วม เพื่อนำมาวิเคราะห์ภายในหน่วยงานทำให้องค์การมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและมีความแข็งแกร่งภายใน

2) องค์กรได้นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาผสมผสาน ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานได้อย่างเหมาะสม เพิ่มขีดความสามารถ สร้างความแตกต่างในการแข่งขันธุรกิจทางการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มผลกำไรและลดต้นทุนการประกอบการ

3) องค์กรมีความคล่องตัว (Agility) ลดขั้นตอน ลดซ้ำซ้อนและลดความผิดพลาดในการทำงานที่เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงาน (Human Error) สร้างองค์กรที่มีความสุขของผู้ปฏิบัติงาน (Happy Workplace)

4) การให้ลำดับความสำคัญการบริการ ตามใบนัดหมายล่วงหน้า เป็นการเพิ่มความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีการนัดหมาย เพิ่มโอกาสในการกำหนดราคาให้สูงขึ้น และสามารถพัฒนารูปแบบหรือขั้นตอนการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

สรุป

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิเคราะห์ภายในหน่วยงานแผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งพบว่า มีปัจจัยครบทั้ง 7 ประการ ตามทฤษฎีแมคคินซี และมีจุดแข็งของหน่วยงาน คือ กลยุทธ์ที่สามารถปรับตัวได้กับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคปัจจุบัน องค์กรมีโครงสร้างที่ยืดหยุ่นสูง เป็นแนวระนาบ สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ ผสมผสานและสนับสนุนการทำงานภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม แผนกตรวจสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ใช้กลยุทธ์ที่เป็นจุดแข็งของหน่วยงาน คือ การปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อการเท่าทันโลกสังคมปัจจุบัน และพัฒนาระบบการให้บริการภายในหน่วยงานในจุดที่เล็งเห็นว่า ควรต้องพัฒนา ปรับปรุงพื้นที่การให้บริการให้กว้างขวางยิ่งขึ้นมากกว่าเดิมเพื่อการรองรับผู้มารับบริการที่มากขึ้นในแต่ละวัน ซึ่งเป็นการพัฒนาการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ใช้กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อดึงดูดผู้มารับบริการ สร้างความแตกต่างในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจการได้รับบริการให้ลูกค้าผู้มารับบริการมากที่สุด รวมทั้งการสร้างองค์กรให้มีความสุขสำหรับผู้ปฏิบัติงาน (Happy Workplace) การพัฒนาการให้บริการของแผนกตรวจสุขภาพแห่งนี้ได้เล็งเห็นจุดคอขวดที่ต้องพัฒนาภายในหน่วยงานและได้ทำการพัฒนาให้ดีขึ้น ผลของการพัฒนาสามารถสร้างความพึงพอใจแก่บุคคลทุกฝ่าย ลดข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ ลดเวลารอคอย ลดซ้ำซ้อนการทำงาน ลดต้นทุนการประกอบการ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องตัวเป็นระบบ สร้างความแตกต่างการ สร้างโอกาสในการแข่งขันในโลกของธุรกิจสถานพยาบาลเอกชนไทยและระดับนานาชาติสากล ทั้งนี้ เพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย (Medical Hub of Asia) ให้ยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (10 เมษายน 2562). *ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2565, จาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201903.pdf
- กรรณิการ์ สิทธิชัย และสันติธร ภูริภักดี. (2561). การจัดการองค์กรตามแนวคิด 7s ของ McKinsey ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*. 11 (3), 1419-1435.
- กรุงเทพธุรกิจ. (9 ตุลาคม 2564). *กสิกรชี้ รพ. เอกชนปี 64 รายได้มกหัวแต่ยังเผชิญต้นทุน-การแข่งขันสูง*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2565, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/964918>
- ณัฐธินพพัชร อ่อนตาม. (2562). เทคนิคการบริหารงานแบบ PDCA (Deming Cycle). *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*. 1 (3), 39-46.
- ดอน แทปส์ค็อดต์. (2558). *เศรษฐกิจดิจิทัล*. พรศักดิ์ อัจฉิตชัยรัตน์. (ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอ็นเตอร์ไพรส์ แอลแอลซี.
- ธีระศักดิ์ เปี่ยมสุภักพงศ์ และคณะ. (2562). การเรียนรู้เพื่อรับมือกับการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจในปีใหม่ ยุคอุตสาหกรรม 4.0. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*. 13 (2), 171-181.
- ประไพพิมพ์ สุวีรสตินนท์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ*. 29 (2), 31-48.
- เยาวภา ปฐมศิริกุล. (2554). แบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*. 34 (130), 14-35.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (8 ตุลาคม 2564). *โรงพยาบาลเอกชนปี 64 คาดรายได้ฟื้นตัวจากฐานที่ต่ำ การจัดการต้นทุนและการแข่งขันสูงยังคงกดดันธุรกิจต่อเนื่อง (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 3277)*. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2565, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/Private-hospital-z3277.aspx>

- หทัยรัตน์ คงสีบ และวีไลลักษณ์ เรืองรัตนตรัย. (2562). ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว. *วารสารวิจัยและพัฒนาด้านคุณภาพ*. 5 (1), 72-84.
- อรดี บุญบุตร และอำภาศรี พ้อคำ. (2563) นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*. 15 (3), 173-185.
- เอื้อมพร หลินเจริญ. (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 17 (1), 17-29.