

การดำเนินงานในการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน

ในการดำเนินงานด้านบริการถือว่า เป็นงานหลักสำหรับธุรกิจโรงพยาบาล เพราะเป็นแหล่งรายได้โดยตรง งานบริการเป็นงานที่จะต้องทำให้ประชาชนผู้รับมีความพอใจ ซึ่งนับเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนักสำหรับโรงพยาบาลที่จะให้บริการเป็นที่พอใจ เพราะในการให้บริการสำหรับธุรกิจประเภทนี้ ผู้ที่ใช้บริการส่วนมากจะนำเอาความวิตกกังวลต่อการป่วยมาด้วย ซึ่งอาจจะเจ็บป่วยทางร่างกายหรือทางจิตใจหรืออาจจะทั้งสองอย่าง ด้วยเหตุนี้การที่จะให้บริการกับคนเหล่านี้เป็นที่พอใจ เป็นเรื่อง que ผู้บริหารจะต้องกระทำอย่างรอบคอบตั้งแต่การวางแผน การสต็อกคักการ การสั่งงานและการควบคุมเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน

ด้วยเหตุที่โรงพยาบาลเอกชนจัดตั้งมาเนื่องจาก รัฐบาลไม่ล้ามากรให้บริการกับประชาชนอย่างทั่วถึง จากสถิติปี พ.ศ. 2520 เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเตียงกับจำนวนประชากรแล้วจะเห็นว่า 1 เตียงต่อประชากร 680 คน ซึ่งยังมีความแตกต่างจากระดับมาตรฐานที่ทางกระทรวงสาธารณสุขกำหนดเอาไว้ว่า 1 เตียงต่อประชากร 250 คน<sup>1</sup>

นอกจากนี้ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการรักษาที่ถูกต้อง เพราะมีจำนวนผู้ที่ทำการรักษาพยาบาลด้วยตนเองถึงร้อยละ 62<sup>2</sup> ซึ่งหมายความว่าประชาชนยังไม่ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง

---

<sup>1</sup> เกียรติศักดิ์ ฐานานูวัติ "อุตสาหกรรมโรงพยาบาลเอกชน" รายงานอุตสาหกรรมส่วนวิสัยธุรกิจอุตสาหกรรม, ธนาคารกสิกรไทย จำกัด , ฉบับวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2520, หน้า 8

<sup>2</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 3.

และถูกวิธี ด้วยเหตุนี้ทางโรงพยาบาลเอกชนจึงถือกำเนิดขึ้นมาเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ดังกล่าว ด้วยวัตถุประสงค์ที่จะให้การบริการในการรักษาพยาบาลที่ดีเยี่ยมด้วยคณะแพทย์ที่มีความสามารถ เครื่องมือและเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความรวดเร็วและปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ พร้อมทั้งสร้างความรู้สึกที่อบอุ่นละดวกสบาย ประทับใจในการบริการกับผู้ป่วยทุกระดับ

ด้วยเหตุที่วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของทางโรงพยาบาลเป็นไปตามที่กล่าวมาแล้ว ทางผู้บริหารจึงได้มีการวางแผน กำหนดแนวทาง เพื่อให้การบริหารบรรลุตามเป้าหมายทั้งโดย การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และมีการประชาสัมพันธ์ควบคู่ไปด้วย

### การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์อาจทำได้หลายวิธีเป็นต้นว่า การยื่นนโยบาย การบอกกล่าวต่อ ๆ กันไป หรืออาจจะใช้วิธีการโฆษณาก็ได้ การโฆษณาเป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้กันมากในวงการธุรกิจ นับเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมให้บริการได้มีโอกาสประกาศตนเองต่อผู้ใช้บริการ การโฆษณาเปรียบเสมือนการสื่อสารระหว่างผู้ผลิตกับตัวแทนจำหน่าย ตัวแทนจำหน่ายกับผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการกับสินค้า แต่ด้วยเหตุที่การดำเนินงานธุรกิจโรงพยาบาลต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของกอง- การประกอบโรคศิลป์ ซึ่งมีพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2504 เป็นเครื่องมือทำให้โรงพยาบาลเอกชนไม่สามารถทำการโฆษณาได้อย่างอิสระ หรือการโฆษณาทางตรงได้ ด้วยเหตุนี้ การโฆษณาของโรงพยาบาลจึงกระทำไปในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน อย่างเช่น การ สัตราายการเผยแพร่ความรู้ทางการแพทย์ ที่เป็นประโยชน์ต่อการสาธารณสุขเบื้องต้น เป็นต้น โดย ทางโรงพยาบาลจะเป็นผู้อุปถัมภ์รายการ หรืออย่างการสดประยุมทางวิชาการ เพื่อเป็นการ ประกาศชื่อโรงพยาบาลให้ปรากฏกับสายตาประชาชนบ่อย ๆ เป็นการย้ำหรือเตือนความจำให้ ประชาชนรับรู้หรือรู้สึกโรงพยาบาล สื่อกลางที่จะใช้อาจแตกต่างกันไปตามกำลังเงิน ฐานะ และวัตถุประสงค์ของแต่ละโรงพยาบาล ถ้าจุดประสงค์ใหญ่ของโรงพยาบาล ต้องการย้ำหรือเตือนความจำของประชาชนแต่เพียงอย่างเดียว สื่อที่จะใช้อาจเป็นป้ายโฆษณาตามจุดต่าง ๆ ซึ่งจะเขียนบอกเฉพาะชื่อโรงพยาบาลและที่อยู่ หรืออาจมีชื่อโรงพยาบาลที่อยู่และบริการที่สำคัญ

ของโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนจะไม่มีเวลาพอที่จะทำการศึกษารายละเอียด แต่การที่ประชาชนได้เห็นชื่อโรงพยาบาลต่าง ๆ จะทำให้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ แต่ถ้าจุดประสงค์ของทางโรงพยาบาลต้องการให้ความรู้ต่อมวลชน สื่อที่จะใช้อาจต้องมีการสัมผัสทั้งตาและหู เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ภาพยนตร์ การใช้สื่อประเภทนี้เข้าช่วยทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าตัวเองมีความใกล้ชิดกับสินค้าหรือบริการมากขึ้นทำให้เห็นและฟังคำบรรยายที่เกิดแรงงูงใจได้เช่นกัน การโฆษณาในลักษณะนี้จำเป็นที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง อาจไม่คุ้มกับการจำหน่ายจึงทำให้ผู้บริหารโรงพยาบาลได้หันมาเลือกใช้สื่ออย่างอื่นมากขึ้น

นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลเอกชนได้ใช้วิธีการอย่างอื่นในการงูงใจ ผู้ใช้บริการควบคู่กันไปด้วย อย่างเช่น การให้ส่วนลดในการเป็นสมาชิก การบริการฟรีในบางโอกาส เป็นต้นว่า วันเฉลิมพระชนมพรรษา วันขึ้นปีใหม่ นอกจากนี้ได้มีการจัดพนักงานออกไปให้คำแนะนำชี้แจงแก่ผู้ใช้บริการ ถึงลักษณะการให้บริการของทางโรงพยาบาล

การใช้พนักงานออกไปติดต่อกับผู้ใช้บริการนั้น ทางโรงพยาบาลเองจำเป็นต้องจ่ายค่าใช้จ่ายในอัตราที่สูง แต่ก็ให้ผลดี เช่น

- พนักงานของโรงพยาบาลสามารถที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีกว่าการส่งเสริมด้วยวิธีอื่น
- พนักงานสามารถที่จะเห็นปฏิกิริยาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า ได้รู้ถึงการตัดสินใจและเหตุจูงใจ ซึ่งทำให้พนักงานสามารถตัดสินใจดำเนินการให้เหมาะสมกับเหตุการณ์สำหรับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มได้ อย่างเช่น กลุ่มผู้ใช้บริการโรงงานหนึ่งอาจแตกต่างไปจากอีกโรงงานหนึ่ง
- พนักงานซึ่งติดต่อกับผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้ดีกว่าวิธีการอย่างอื่น เพราะการออกไปติดต่อกับผู้ใช้บริการเป็นไปในลักษณะการขายจริง ๆ ส่วนวิธีการอย่างอื่นอาจเป็นการเรียกร้องความสนใจ ทำให้เกิดความต้องการ แต่การซื้อจริง ๆ อาจไม่เกิดขึ้นก็ได้

วิธีการใช้พนักงานออกไปติดต่อกับลูกค้า ยังไม่กระทำกันแพร่หลายนักสำหรับธุรกิจโรงพยาบาล ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ใช้บริการที่พนักงานจะไปติดต่อ ได้แก่ บริษัท ห้างร้าน และโรงงานต่าง ๆ

สำหรับบุคคลทั่วไป ทั่ว ไป ตัวกลางในการติดต่อที่สำคัญได้แก่ศูนย์สุขภาพแห่งประเทศไทย วิธีการ  
 เลื่อนความคิด บริการในรูปแบบต่าง ๆ เป็นการจูงใจและทำให้ผู้ใช้บริการทราบว่าโรงพยาบาลเอกชน  
 มีบริการอะไรบ้าง แต่การที่จะได้ผลมากน้อยแค่ไหนนั้น การประชาสัมพันธ์ภายในโรงพยาบาลจะ  
 ต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพเช่นกันในการที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงานให้การต้อนรับ  
 และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้ป่วยในการที่จะตอบคำถามหรือให้คำแนะนำทุก ๆ ด้านแก่ผู้ป่วย  
 ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาล เช่น การติดต่อนัดแพทย์ การติดต่อจองห้องพักรักษาหรือเตียงผู้ป่วย  
 จะติดต่อขอทำบัตรได้ที่ไหน จะเยี่ยมผู้ป่วยได้ที่หอผู้ป่วยใด จะตรวจโรคเฉพาะสาขานั้น ๆ ได้ในวัน  
 และเวลาใด ฯลฯ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ในแผนกนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และ  
 อภิสิทธิ์ในการจูงใจสูง ภาษาพูดถือว่ามีความสำคัญมากต่อการทำงานของแผนกนี้ แต่อย่างไรก็  
 ตามผลงานของการประชาสัมพันธ์จะสำเร็จได้ผลดีมากน้อยแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับการบริหารงานที่มี  
 ประสิทธิภาพด้วย

#### การบริหารงานโรงพยาบาล

จากการศึกษาถึงการบริหารงานในโรงพยาบาลทั้งของเอกชนและของรัฐ พบว่าโดยทั่วไป  
 ไปแล้ว ลักษณะงานในโรงพยาบาลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ คือ<sup>1</sup>

1. ส่วนที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลโดยตรง (Professional care of patient)
2. ส่วนที่สนับสนุนการรักษาพยาบาล (Supporting activity for Professional care of patient)

---

<sup>1</sup>วิชชุ์ พิชัยสัมพันธ์, เอกสารอบรมระยะสั้น วิชาการบริหารงานโรงพยาบาล กองวิชาการ  
 กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, หน้า 236

### 1. ส่วนที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลโดยตรง

เป็นส่วนซึ่งให้การดูแลรักษาผู้ป่วยโดยตรง ลักษณะงานของส่วนนี้ประกอบด้วยการบริการของกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้คือ

ก. กลุ่มบริการทางการแพทย์ (medical service) มีหน้าที่ในการตรวจวิเคราะห์และให้การรักษาโดยตรง ในกลุ่มนี้ทางโรงพยาบาลบางแห่งได้แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ เช่น สูติกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวช อายุรกรรม ในโรงพยาบาลบางแห่งอาจไม่ได้แบ่งขึ้นอยู่กับขนาดของโรงพยาบาลเล็กหรือใหญ่ แต่อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลทุกแห่งจะต้องมีการให้บริการในตําานนี้

ข. กลุ่มบริหารทางการแพทย์ (medico - administrative group) เช่น แผนกเวชระเบียน แผนกทะเบียนขอรับบริการเป็นผู้ป่วยใน แผนกเภสัชกรรม และแผนกสังคมศาสตร์ เป็นต้น ทุกหน่วยงานในกลุ่มนี้ถือว่ามีความใกล้ชิดมาก เช่นเดียวกัน และเป็นกลุ่มที่มีบทบาทในการจะสร้างภาพพจน์ของโรงพยาบาลได้เป็นอย่างมาก

ค. กลุ่มบริการทางการแพทย์พยาบาล (nursing service) ทุกโรงพยาบาลจะต้องมี ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่ให้บริการทางการแพทย์โดยเฉพาะ ถือเป็นแผนกที่มีความสำคัญในการบริหารงานโรงพยาบาลด้านการให้บริการที่จะเป็นไปอย่างลุ่มบูรณาได้มากที่สุด เพราะเป็นแผนกที่มีบุคลากรมาก และใกล้ชิดกับผู้ป่วยที่สุด นอกจากนี้ถือว่าเป็นแผนกที่จะสร้างภาพพจน์ให้แก่โรงพยาบาลได้ทั้งในทางบวกและลบ ในการดำเนินงานของแผนกเพื่อให้มีประสิทธิภาพ หัวหน้าแผนกซึ่งเป็นพยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานประกอบด้วย และในการดำเนินงานต้องมีจุดประสงค์ในการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าใจและทราบอย่างแจ่มแจ้งและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ

ง. กลุ่มบริการทางด้านโภชนาการ (Dietary Service) โรงพยาบาลจะต้องมีอาหารให้กับคนไข้ ในการบริการทางด้านอาหารที่ดีจะต้องเป็นอาหารที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปตามความต้องการของคนไข้ประจำวัน ซึ่งในการดำเนินงานของแผนกนี้จะดำเนินงานด้วยดีต้องอาศัยผู้ชำนาญงานที่มีความรู้เรื่องโภชนาการ และสามารถสั่งอาหารเฉพาะโรคได้ถูกต้อง มีคุณค่าต่อ

ร่างกายพอเพียงและไม่ยึดต่อโรค สัตว์รายการไม่เข้ากันในแต่ละวันหรือสัปดาห์ เตรียมอาหารที่ถูกต้อง  
 ลุ่ยลักษณะไม่เป็นบ่อเกิดของโรค ถ้าบริการด้านนี้ดีจะทำให้ผู้ป่วยฟื้นฟูสุขภาพได้รวดเร็ว นอกจากนี้  
 นี้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่นี้จะต้องมีสุขภาพสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อ และมีจำนวนเพียงพอด้วย

## 2. ส่วนสนับสนุนการรักษายาบาล

เป็นฝ่ายบริหารกิจการทั่ว ๆ ไป มีลักษณะการทำงานคล้ายกับธุรกิจประเภทอื่น ๆ  
 และถือว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสนับสนุนทางการแพทย์ หรือฝ่ายการรักษายาบาลให้ทำงานเป็น  
 ไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานของส่วนนี้แยกตามลักษณะงานออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

ก. กลุ่มบริหารธุรกิจทั่วไป

ข. กลุ่มบริหารบัญชี-การเงิน

ก. กลุ่มบริหารธุรกิจทั่วไป เป็นกลุ่มที่มีบทบาทต่อการบริการมาก นับตั้งแต่การคัดสรร  
 คน เครื่องไม้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นกลุ่มซึ่งมีการบริหารคล้ายกับกิจการโรงแรม ซึ่งประ-  
 กอบไปด้วยหน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ บุคลากร งานบริการสดซื้อ-พัสดุ งานแม่บ้านและงาน  
 อื่นหลาย เป็นต้น

ข. กลุ่มบริหารทางด้านบัญชีและการเงิน เป็นกลุ่มที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับรายรับ-  
 รายจ่ายของโรงพยาบาล ควบคุมสถานะทางการเงินของโรงพยาบาล มีหน้าที่เรียกเก็บเงินจาก  
 ผู้ป่วย ออกใบเสร็จต่าง ๆ การชี้แจงค่ารักษายาบาลที่ผู้ป่วยสงสัยงานในแผนกนี้เป็นตัวที่ชี้ให้เห็น  
 ฐานะและช่วยในการประเมินผลงานของทางโรงพยาบาลว่ามีผลต่อการดำเนินงานอย่างไร

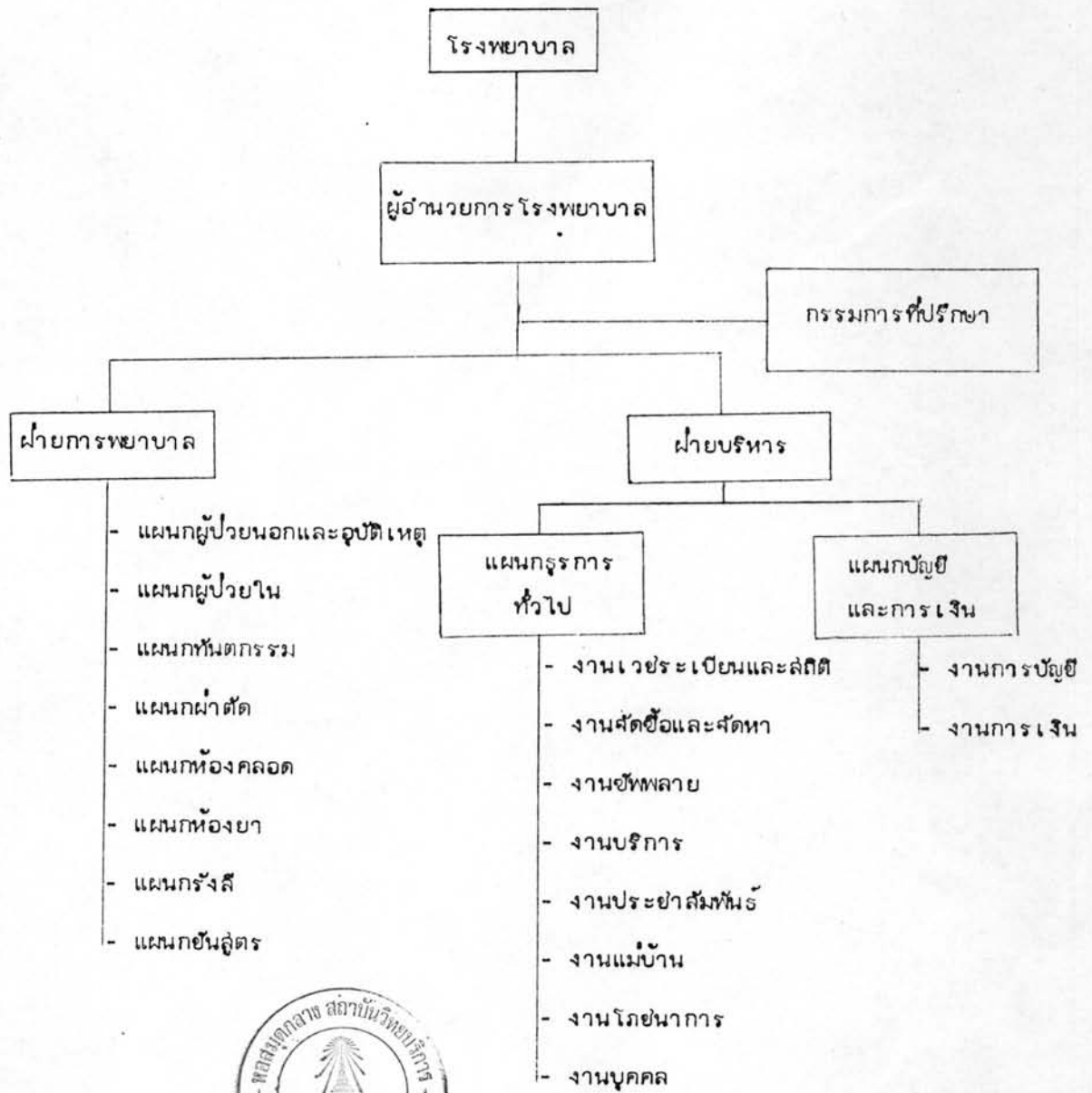
### โครงสร้างองค์การของโรงพยาบาลเอกชน

ลักษณะงานในการบริหารงานโรงพยาบาลแยกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ตามที่กล่าวมาแล้ว  
 แต่การบริหารจะเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน ก็ขึ้นอยู่กับโรงพยาบาลนั้น ๆ  
 โดยเฉพาะโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาดแตกต่างกันก็มีการบริหารที่แตกต่างกันด้วย จากการศึกษา  
 โดยการสัมภาษณ์ สังเกตการณ์โรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 50 เตียงขึ้นไป ซึ่งจะแบ่งแยก



แผนภูมิที่ 3

โครงสร้างองค์การโรงพยาบาลเอกชนที่มีย่าน 50 - 99 เตียง



1.2 ฝ่ายบริหารของโรงพยาบาล เป็นฝ่ายที่ทำงานต่าง ๆ เพื่อการสนับสนุนฝ่ายการ-  
 พยาบาล มีการทำงานอย่างกว้างขวาง และการแบ่งงานเป็นไปตามลักษณะงาน ทั้งนี้เพื่อสะดวก  
 ในการบริหารงาน มีการแบ่งแยกออกเป็น 2 แผนกใหญ่ ๆ คือ

1.2.1 แผนกธุรการทั่วไป

- งานเวชระเบียนและสถิติ
- งานจัดซื้อและจัดหา
- งานชีพพลาย
- งานบริการ
- งานประชาสัมพันธ์
- งานแม่บ้าน
- งานโขนานการ
- งานบุคคล

1.2.2 แผนกบัญชีและการเงิน

- งานทางด้านบัญชี
- งานการเงิน

2. การจัดหน่วยงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาด 100 เตียงขึ้นไป<sup>1</sup>

เพื่อให้การทำงานและการประสานงานของโรงพยาบาลมีความรวดเร็ว และมี  
 ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน ได้แบ่งงานต่าง ๆ เป็น 3 ฝ่ายใหญ่ ดังนี้คือ

2.1 ฝ่ายการพยาบาล

2.2 ฝ่ายบริหาร

2.3 ฝ่ายบัญชีและการเงิน

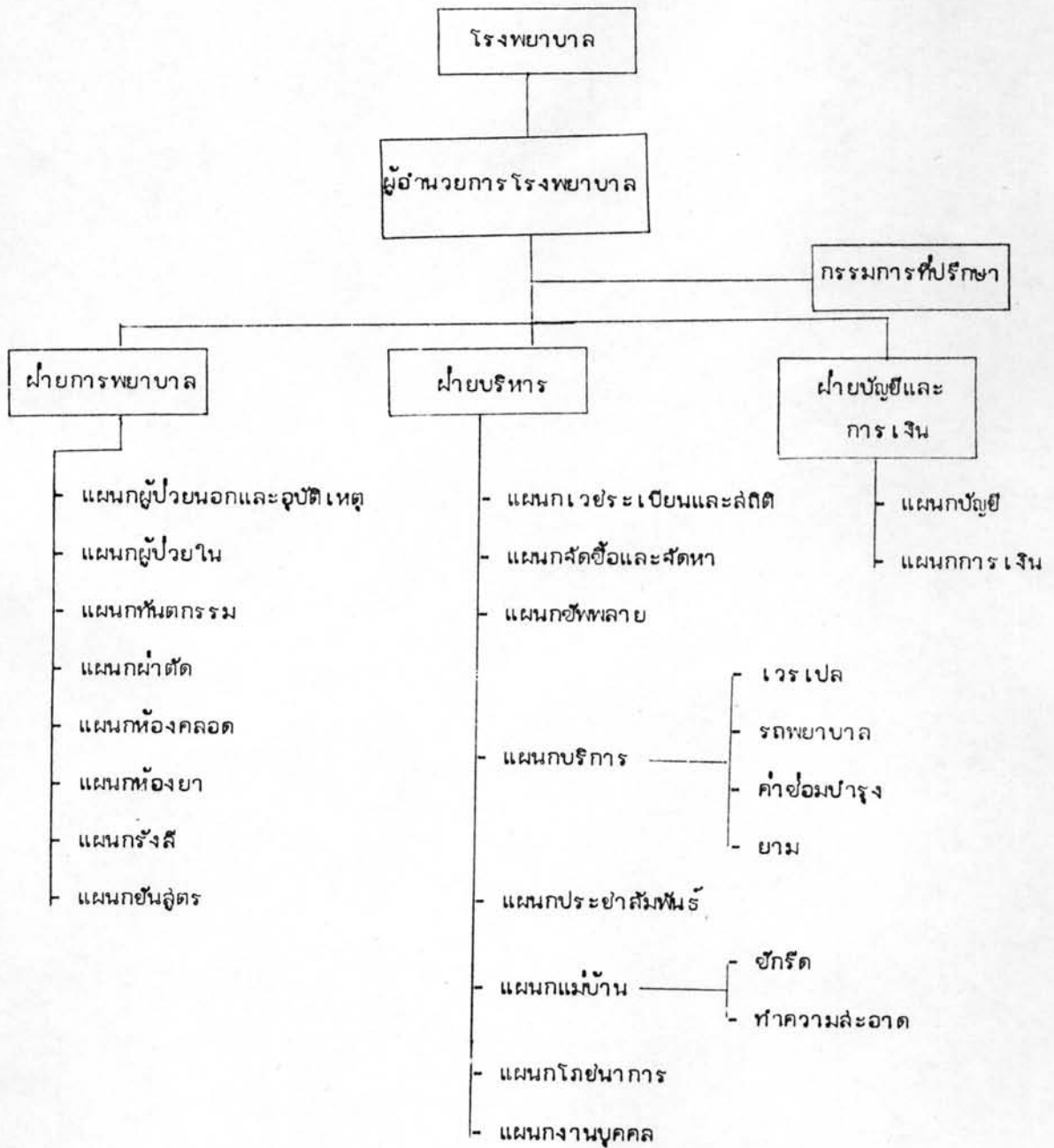
---

<sup>1</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 29



แผนภูมิที่ 4

โครงสร้างองค์การโรงพยาบาลเอกชนที่มีขนาด 100 เตียงขึ้นไป



2.1 ฝ่ายการพยาบาล มีการแบ่งขอบเขตงานอย่างแน่ชัด มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค หมายล่าชา เช่น ศัลยกรรม อายุรกรรม สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม รังสีวิทยา ศิตเวช ศึกษ โลหิต นาลิก วิสัญญี เป็นต้น ฝ่ายการพยาบาลแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้คือ

- 2.1.1 แผนกผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุ
- 2.1.2 แผนกผู้ป่วยใน
- 2.1.3 แผนกทันตกรรม
- 2.1.4 แผนกผ่าตัด
- 2.1.5 แผนกห้องคลอด
- 2.1.6 แผนกห้องยา
- 2.1.7 แผนกรังสี
- 2.1.8 แผนกชันสูตร

2.2 ฝ่ายบริหาร ของโรงพยาบาลเอกชนขนาดนี้ เป็นฝ่ายที่มีหน้าที่ด้านธุรการทั้งหมดใน โรงพยาบาล โดยแบ่งออกเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้คือ

- 2.2.1 แผนกเวชระเบียนและสถิติ
- 2.2.2 แผนกจัดซื้อและจัดหา
- 2.2.3 แผนกซัพพลาย
- 2.2.4 แผนกบริการ
  - เวรเปล
  - รถพยาบาล
  - ย่างซ่อมบำรุง
  - ยาม
- 2.2.5 แผนกประชาสัมพันธ์
- 2.2.6 แผนกแม่บ้าน
  - ชักรีด
  - ทำความสะอาด

## 2.2.7 แผนกโภชนาการ

## 2.2.8 แผนกงานบุคคล

2.3 ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีหน้าที่ในการดูแลเกี่ยวกับการเงิน และการจัดทำบัญชีต่าง ๆ ของโรงพยาบาล แยกออกเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้

## 2.3.1 แผนกการบัญชี

## 2.3.2 แผนกการเงิน

จากการศึกษาโครงสร้างองค์การโรงพยาบาลจะเห็นว่าโรงพยาบาลประกอบไปด้วยบุคลากรหลายฝ่าย ในการบริการจำเป็นต้องมีการจัดสายงานเป็นไปอย่างรัดกุม เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการดำเนินงานเกี่ยวกับบริการอาจรกระทำได้หลายแบบ แต่เพื่อความสะดวกในการดำเนินงานทางโรงพยาบาลได้แยกสายงานการบริการดังนี้

สายงานในการบริการของโรงพยาบาลเอกชน

เพื่อให้งานบริการบรรลุไปตามวัตถุประสงค์ ทางโรงพยาบาลจึงได้จัดสายงานในการให้บริการออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ เพื่อสะดวกในการดำเนินการ คือ

1. การบริการผู้ป่วยนอก
2. การบริการผู้ป่วยใน
3. การบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน

การบริการผู้ป่วยนอก เป็นการให้บริการในการตรวจและวิเคราะห์โรคทุกชนิด ทั้งทางด้านอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวช ชู-คอ-ตา-จมูก ทันตกรรม เป็นต้น ซึ่งผู้ป่วยในแผนกผู้ป่วยนอกนี้มีทั้งผู้ป่วยนอกเก่าและผู้ป่วยนอกใหม่

- ผู้ป่วยนอกเก่า เป็นผู้ป่วยซึ่งเคยมารักษาในโรงพยาบาลมาก่อนแล้ว ซึ่งเป็นผู้ที่มีบัตรประจำตัวอยู่ และบัตรประวัติผู้ป่วยมาแล้ว ในการรับบริการอาจแยกได้เป็น

ก. ผู้ป่วยนอกเก่าซึ่งไม่ได้ทำการนัดเอาไวล่วงหน้า ผู้ป่วยเก่าประเภทนี้สามารถที่จะนำบัตรประจำตัวผู้ป่วย เพื่อรับบัตรประวัติผู้ป่วยก่อนเข้าทำการตรวจรักษาซึ่งตรงกับโรคนั้น ๆ

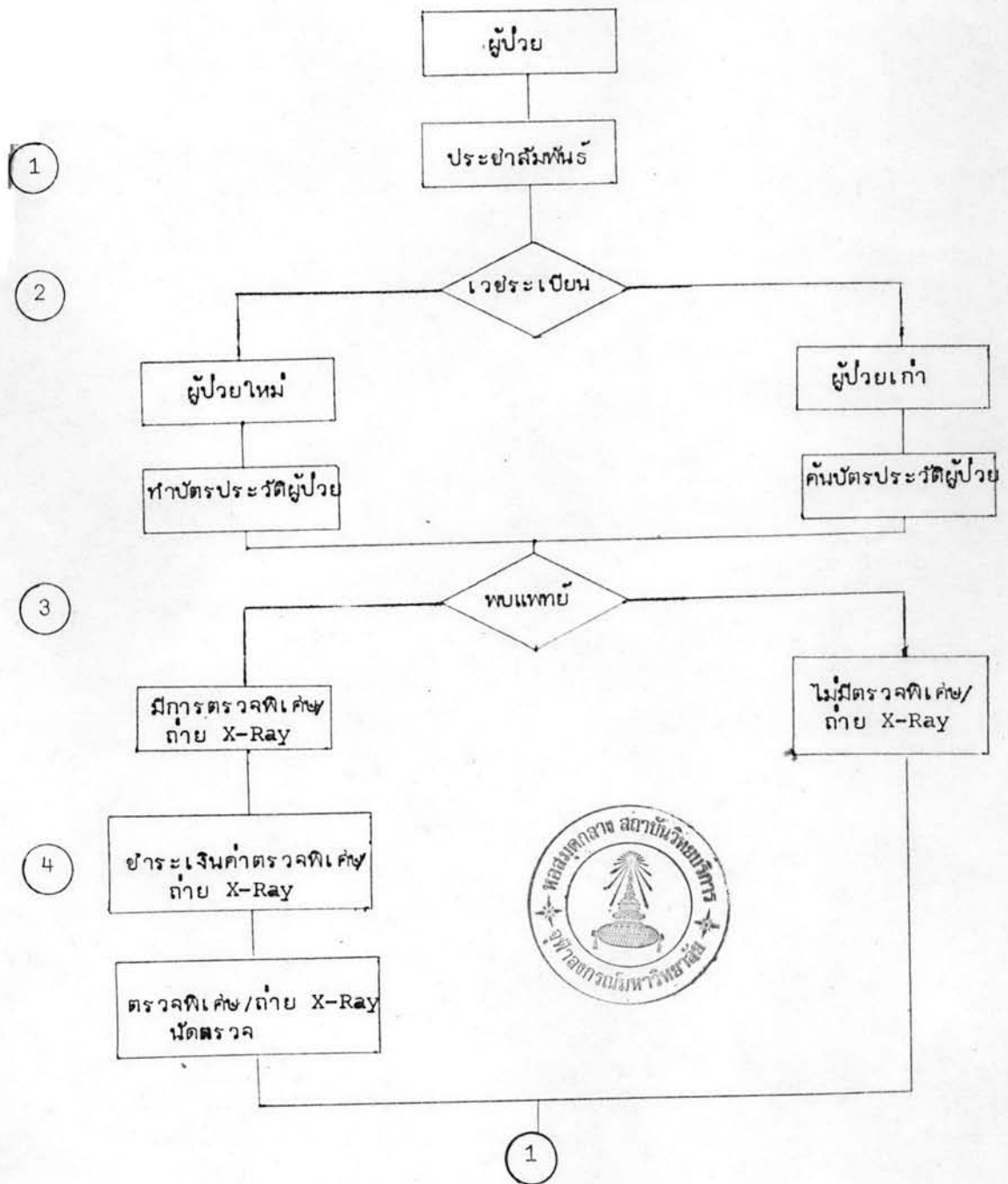
ข. ผู้ป่วยนอกเก่าซึ่งทำการนัดเอาไวล่วงหน้า ผู้ป่วยประเภทนี้สามารถทำการติดต่อกับแผนกซึ่งทำการตรวจรักษาโดยตรง ไม่จำเป็นต้องผ่านแผนกเวชระเบียนได้ เนื่องจากบัตรตรวจหรือบัตรประวัติผู้ป่วยของผู้ป่วย ได้รับการค้นและสั่ง ไปไว้ที่แผนกซึ่งนัดล่วงหน้าเรียบร้อยแล้ว

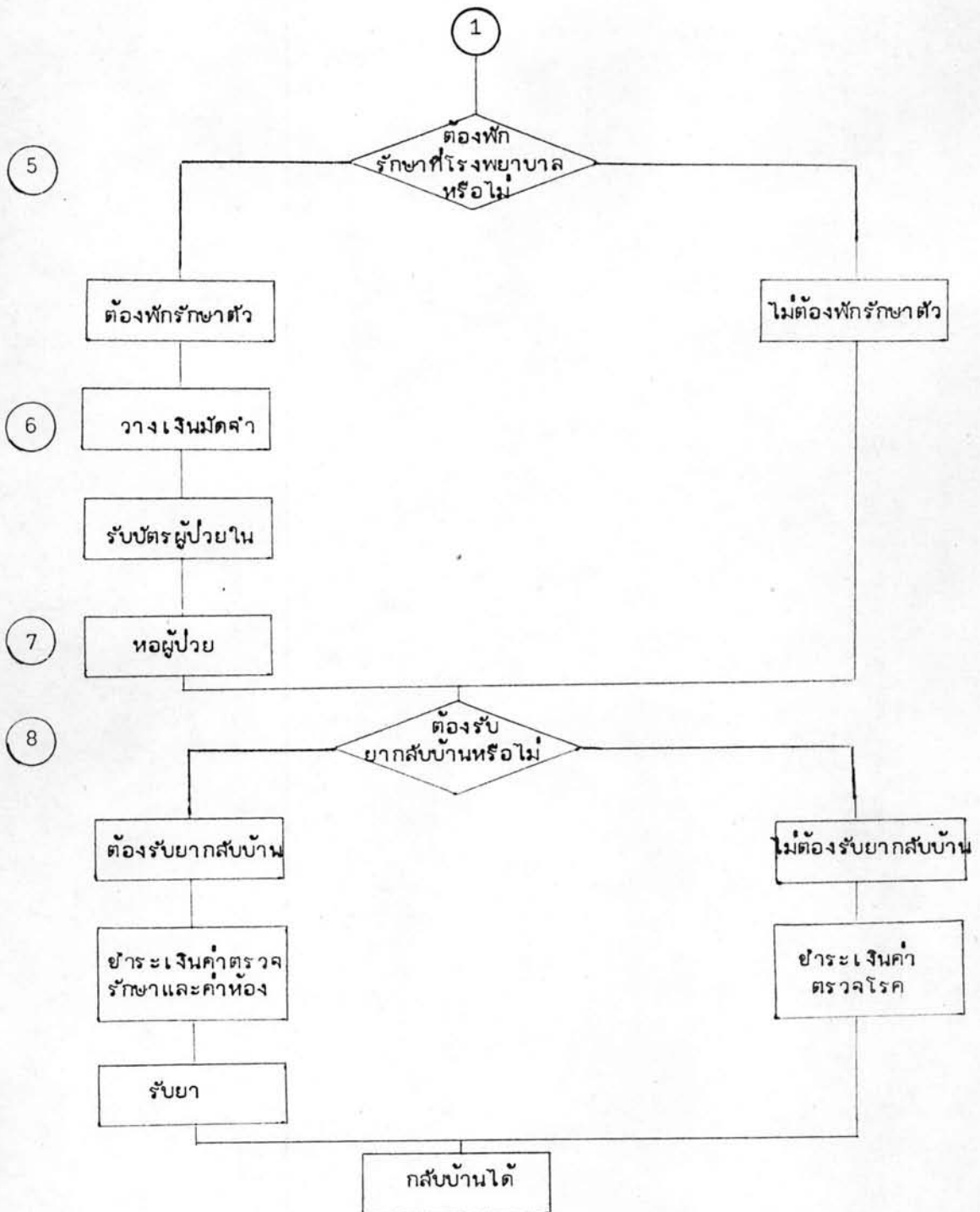
- ผู้ป่วยนอกใหม่ เป็นผู้ป่วยซึ่งยังไม่ได้รับการตรวจรักษาจากโรงพยาบาลมาก่อน ในการรับบริการต้องทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยพร้อมทั้งบัตรประวัติผู้ป่วยที่แผนกเวชระเบียน เพื่อกรอกข้อความและประวัติผู้ป่วย แล้วทางเจ้าหน้าที่จะจัดส่งไปรับการขึ้นสูตรโรคที่แผนกซึ่งตรงกับอาการของผู้ป่วย

การบริการผู้ป่วยใน เป็นการให้บริการกับผู้ป่วยซึ่งจำเป็นต้องได้รับการดูแลจากคณะแพทย์ทำการรักษาเพื่อสะดวกในการรักษา สังเกต ติดตามอาการของโรคอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ผู้ป่วยได้หายจากอาการเจ็บป่วยให้เร็วที่สุด ด้วยบริการห้องในลักษณะต่าง ๆ พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือ ของใช้ที่จะอำนวยความสะดวกสบายพร้อมมูล

การบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน โรงพยาบาลเอกชนได้ทำการบริการให้ผู้ป่วย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาเพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วยเอาไว้โดยด่วน เนื่องจากมีอาการเจ็บป่วยขั้นรุนแรงหรือมีอาการเฉียบพลัน การทำงานในการบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง มีแพทย์ และพยาบาลอยู่ตลอดเวลา พร้อมทั้งจะให้การรักษา พร้อมด้วยอุปกรณ์เครื่องมือในการช่วยชีวิต มีห้องสังเกตอาการ (observation room) ห้องผ่าตัดฉุกเฉิน ห้องเฝือก ห้องศัลยกรรม ห้องทำแผล ซึ่งสามารถช่วยชีวิตได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลารอคอย การทำงานต้องการความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูง

แผนภูมิที่ 5 แสดงวงจรการให้บริการผู้ป่วย





หมายเหตุ ดัดแปลงมาจาก คุณลุ่มโกชน์ ศิริสัมพันธ์ "การศึกษาการคัดกรองโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร" ปรินญาพาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2523



ในส่วนที่เกี่ยวกับนโยบายของโรงพยาบาลเอกชนในการรักษาผู้ป่วยนั้น โรงพยาบาลเอกชน โดยส่วนใหญ่มีนโยบายในการรับผู้ป่วยทั้งของโรงพยาบาลเองและที่แพทย์ภายนอกส่งมา

### ขั้นตอนในการให้บริการผู้ป่วย

ในการให้บริการผู้ป่วย เราสามารถแบ่งออกได้เป็น 8 ขั้นตอน ดังแสดงในแผนภูมิ โดยมีขั้นตอนในการบริการดังนี้

- ขั้นตอนในการบริการผู้ป่วยนอก (จากขั้นตอนที่ 1 - 5 แล้วข้ามไปขั้นตอนที่ 8)

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการทำงานของแผนกประชาสัมพันธ์ จะเห็นได้ว่าการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย เริ่มต้นตั้งแต่การให้บริการในแผนกนี้ ผู้ป่วยซึ่งเข้ามารับบริการนั้น นำเอาความวิตกกังวลเนื่องจากอาการป่วยและความไม่คุ้นเคยกับสถานที่ ซึ่งเป็นหน้าที่ของแผนกประชาสัมพันธ์ที่จะต้องคลายความวิตกกังวลนั้นและช่วยให้ผู้ป่วยมีความรู้สึกเป็นกันเอง และช่วยต่อการปรับตัวในที่ใหม่ ในกรณีที่โรงพยาบาลไม่มีแผนกประชาสัมพันธ์ ผู้ป่วยก็จะทำการติดต่อกับแผนกเวชระเบียนแทน

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการทำงานของแผนกเวชระเบียน ซึ่งจะทำการสอบถามอาการของผู้ป่วยทุกคนอย่างคร่าว ๆ ก่อนที่จะส่งไปให้แพทย์ตรวจและวิเคราะห์โรค ผู้ป่วยเกือบทุกคนจะต้องทำการติดต่อกับแผนกนี้ ด้วยเหตุนี้ลักษณะการทำงานของแผนกนี้จึงมีผลโดยตรงต่อภาพพจน์ของโรงพยาบาล ผู้ซึ่งมาติดต่อแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

1. ในกรณีที่เป็นผู้ป่วยใหม่ มาโรงพยาบาลเป็นครั้งแรก เจ้าหน้าที่แผนกเวชระเบียนจะทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย และบัตรประวัติผู้ป่วย (O.P.D. card)<sup>1</sup>

<sup>1</sup>O.P.D. ย่อมาจากคำว่า Out Patient Department



2. ในกรณีที่เป็นผู้ป่วยเก่า คือ ผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาลแล้วมีบัตรประจำตัวผู้ป่วยแล้ว เจ้าหน้าที่แผนกเวชระเบียนจะนำเอาบัตรประจำตัวเพื่อค้นหาบัตรประวัติผู้ป่วย

เมื่อทำบัตรเรียบร้อยแล้วก็จะถูกล่งไปพบแพทย์ตามอาการโรคเพื่อรับการตรวจรักษา

ขั้นตอนที่ 3 พบแพทย์เพื่อทำการตรวจและวิเคราะห์โรคในขั้นนี้ แพทย์ลงความเห็นได้ 2 ลักษณะคือ

1. จำเป็นต้องมีการตรวจทางห้องปฏิบัติการ เช่น การตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ หรือการถ่ายภาพรังสีเอ็กซเรย์ เป็นต้น
2. แพทย์ลงความเห็นว่าจะไม่ต้องมีการตรวจทางห้องทดลอง (ซึ่งจะข้ามไปขั้นตอนที่ 5 ได้เลย)

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ที่จะต้องทำการตรวจทางห้องทดลอง จำเป็นต้องไปชำระเงินค่าตรวจทางห้องทดลอง เพื่อทำการตรวจทางห้องปฏิบัติการและถ่ายภาพรังสี แล้วนำใบเสร็จไปให้เจ้าหน้าที่ เพื่อทำการตรวจทางห้องปฏิบัติการและถ่ายภาพรังสี พร้อมทั้งนัดวันมารับผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือและถ่ายภาพรังสี

ขั้นตอนที่ 5 ในขั้นนี้แบ่งออกได้เป็น 2 กรณีดังนี้

- ก. แพทย์ลงความเห็นว่าจะสมควรที่จะต้องได้รับการดูแลจากแพทย์อย่างใกล้ชิด จำเป็นต้องนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล
- ข. แพทย์ลงความเห็นว่าจะไม่ต้องนอนรักษาที่โรงพยาบาล ให้กลับบ้านได้ ซึ่งข้ามไปขั้นตอนที่ 8 ได้เลย

ขั้นตอนที่ 8 แบ่งเป็น 2 กรณีเช่นกันคือ

- ก. แพทย์ทำการสั่งยาให้ฝากกลับบ้าน ผู้ป่วยนี้จะต้องไปชำระเงิน ค่าตรวจรักษา โรคของแพทย์ และค่ายาที่แผนกการเงินแล้ว ไปรับยา

ที่ห้องจ่ายยาเมื่อรับยา ก็กลับบ้านได้

ข. แพทย์ไม่ได้สั่งยาให้มากกลับบ้าน ผู้ป่วยไปชำระเงินค่าตรวจรักษา  
โรคของแพทย์เพียงอย่างเดียว แล้วกลับบ้านได้

- ขั้นตอนในการบริการผู้ป่วยใน (ขั้นตอนที่ 1 - 8)

ผู้ป่วยซึ่งเข้ามาใช้บริการการรักษาพยาบาล ได้ผ่านขั้นตอนที่ 1 - 5 แล้วแพทย์  
ลงความเห็นได้ให้นอนพักรักษาตัว เพื่อประโยชน์ในการติดตามอาการของโรค ผู้ป่วยก็ต้องผ่าน  
ขั้นตอนไปขั้นที่ 6

ขั้นตอนที่ 6 ผู้ป่วยที่ได้รับการลงความเห็นจากแพทย์ให้เป็นผู้ป่วยใน ผู้ป่วยจะ  
จะต้องไปที่แผนกผู้ป่วยใน เพื่อทำการเลือกห้องพัก อาหารแล้วทำการวางเงินมัดจำเป็นจำนวนหนึ่ง  
เพื่อรับบัตรผู้ป่วยใน นำไปแสดงกับทางห้องพักผู้ป่วยว่าตนทำการพักห้องไหน ราคาเท่าไร หลังจาก  
ผู้ป่วยรับบัตรผู้ป่วยในแล้ว ผู้ป่วยจะถูกนำส่งหอผู้ป่วย (ward) ที่ผู้ป่วยทำการเลือก ซึ่งทางโรงพยาบาล  
จะจัดเตรียมเอาไว้ พร้อมทั้งจะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานในขณะที่  
พักรักษาอยู่ในโรงพยาบาล เรื่องที่จะได้รับการแนะนำเช่นการใส่เสื้อผ้า และของใช้อะไรบ้างที่  
สามารถนำมาใช้ได้ อะไรบ้างที่ทางโรงพยาบาลมีบริการให้ เวลาที่เยี่ยมไข้ เวลาที่แพทย์มาเยี่ยม  
วิธีการเรียกแพทย์และพยาบาล เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 7 เป็นการให้บริการในขณะที่ผู้ป่วยพักรักษาตัวอยู่ที่หอผู้ป่วยเป็นระยะที่  
ผู้ป่วยได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่พยาบาลและแพทย์เป็นอย่างดี โดยที่แพทย์จะทำการตรวจเยี่ยม 2 - 3  
ครั้ง/วัน แต่ถ้าผู้ป่วยซึ่งต้องการได้รับการดูแลจากแพทย์อย่างใกล้ชิด แพทย์ผู้ทำการรักษาก็จะทำการ  
เยี่ยมผู้ป่วยครั้งหรือบ่อยครั้ง ในบางกรณี ผู้ป่วยจำเป็นต้องมีการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือการ  
ผ่าตัด ทางแผนกบริการพร้อมด้วยเจ้าหน้าที่พยาบาลจะให้การติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด นำผู้ป่วยไป  
ยังแผนกนั้น ๆ จนกระทั่งนำผู้ป่วยกลับบ้านยังห้องพักผู้ป่วย

นอกจากนี้ จะได้รับการบริการทางด้านอาหาร ซึ่งมีทั้งอาหารไทย สีน และฝรั่ง  
ไว้บริการผู้ป่วยในการเลือกรับประทานตามความต้องการ โดยที่ทางโรงพยาบาลจะคำนึงถึงความ  
เหมาะสมกับอาการของโรค และไม่ขัดกับคำสั่งของแพทย์ ในการบริการอาหารผู้ป่วยจะแบ่งออกเป็น

## 3 มือ คือ

มือเช้า บริการในเวลา 7.00 - 7.30 น.

มือกลางวัน บริการในเวลา 11.00 - 12.00 น.

มือเย็น บริการในเวลา 16.00 - 17.00 น.

นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลมีบริการอาหารว่างในช่วงเวลา 14.00 น. อีกด้วย

ชั้นตอนที่ 8 เป็นชั้นตอนที่แพทย์ลงความเห็นว่าให้กลับบ้านได้ ซึ่งแบ่งเป็น 2 กรณี คือ ต้องรับยากกลับบ้านหรือไม่

- ก. กรณีที่ไม่ต้องรับยากกลับบ้าน ผู้ป่วยจะทำการจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ค่ายา ค่าห้องพัก ค่าอาหาร และอื่น ๆ ซึ่งตามปกติทางเจ้าหน้าที่แผนกบัญชีจะทำการแจ้งยอดทุกกระยะเวลาที่กำหนดเอาไว้ เช่น ทุก 1 อาทิตย์ ทุก 5 วัน เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการเปิดโอกาสซักถามรายการที่ส่งเสียได้ ในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ผู้ป่วยอาจจะจ่ายเป็นงวด ๆ หรือจ่ายครั้งเดียวก็ได้ตามแต่การตกลงกับทางโรงพยาบาล เมื่อจ่ายเงินเรียบร้อยแล้วก็กลับบ้านได้
- ข. กรณีที่ผู้ป่วยต้องรับยากกลับบ้าน ทางเจ้าหน้าที่จะจัดการเป็นธุระรับยาให้กับผู้ป่วย หรือผู้ป่วยอาจทำการจ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว ส่งไปรับยาที่ห้องจ่ายยาแล้วก็กลับบ้านได้

ขั้นตอนในการบริการผู้ป่วยแผนกฉุกเฉิน

การให้บริการของแผนกนี้มีขั้นตอนการให้บริการเช่นเดียวกับแผนกผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน เพียงแต่การให้บริการของแผนกฉุกเฉินต้องอาศัยความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนบางกรณีอาจข้ามไปปฏิบัติภายหลัง หรือให้ผู้อื่นดำเนินการแทน เช่น การบริการของแผนกเวชระเบียน เป็นต้น

### ปัจจัยที่ผู้บริหารคำนึงถึง

ในการดำเนินงานทางด้านบริการสายงานและมีขั้นตอนตามที่กล่าวมาแล้ว เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ทางโรงพยาบาลเอกชนจึงได้พยายามเน้นถึงคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งต้องใช้อยุทธศาสตร์ที่มีคุณภาพ รวมทั้งเครื่องมือเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และกรรมวิธีในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้วย การให้บริการโดยทั่ว ๆ ไป ทางโรงพยาบาลเอกชนได้เน้นทางด้านความรวดเร็ว การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีประกอบกับการอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ

- ด้านความรวดเร็วในการบริการ ทางโรงพยาบาลถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะในการบริการทางการแพทย์ ความรวดเร็วเป็นจุดเด่นในการบริการ เนื่องจากเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยลดความวิตกกังวลให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างมาก เพราะผู้ใช้บริการมีความวิตกกังวลทุกชั้นทรมาณเกี่ยวกับความผิดปกติ อารมณ์ทางร่างกาย หรือทั้งทางด้านจิตใจ หรืออาจจะทั้งสองด้าน และต้องการบำบัดให้หายโดยเร็ว โรงพยาบาลเอกชนที่มีอยู่ในปัจจุบันเกือบทุกแห่งจะพยายามเน้นความรวดเร็วในการให้บริการ ในแต่ละแห่งมีการจัดระบบต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดทำงานของแผนกเวชระเบียน แผนกยา แผนกตรวจทางห้องปฏิบัติการ เป็นต้น การทำงานได้นำเอาวิธีการหรือระบบต่าง ๆ มาใช้ในการทำงานภายในแผนก เช่น ระบบการเข้ารหัสในการเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อสะดวกในการค้นคว้า เป็นต้น นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลยังคำนึงถึงการจัดสถานที่ภายในองค์กรเป็นส่วนสำคัญด้วย

การกำหนดตำแหน่งของแผนกต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญมากอย่างหนึ่งในการบริการกับผู้ป่วยสะดวก รวดเร็วหรือไม่ จำเป็นที่ทางโรงพยาบาลต้องคำนึงถึง เช่น ความสัมพันธ์ของแผนกต่าง ๆ กับประชาชนภายนอก ความสัมพันธ์ระหว่างอาคารหรือแผนกต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล (Inter departmental Relationship) ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาในเรื่องประโยชน์ในการใช้สอย ความปลอดภัยของคนไข้ ความรวดเร็วจากการสัญจรไปมา (Channel of flow) ด้วยเหตุนี้สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงควรนำมาพิจารณาในการจัดหน่วยงาน ได้แก่

- ก. ชนิด (Type) ในการให้บริการว่าอยู่ในประเภทใดจะต้องติดต่อกับผู้ป่วยหรือไม่
- ข. ความถี่ (Frequency) หมายถึง การติดต่อภายในหน่วยงานต่าง ๆ เช่น

แผนกเวชระเบียนกับแผนกตรวจโรค มีการติดต่อกันบ่อยครั้งแค่ไหน

ค. ความเร่งรีบ (Urgency) หมายถึง การติดต่อระหว่างหน่วยงานต้องการ ความรวดเร็วมากน้อยอย่างไร

ง. ขนาด (Bulk) ควรจะมีขนาดแค่ไหนสิ่งจะพอเหมาะไม่ใหญ่เกินไป ไม่เล็กเกินไป ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว

นอกจากนี้อุปกรณ์เครื่องมือในการรักษาเป็นอีกส่วนหนึ่งในการกำหนดลักษณะการให้บริการ ได้เช่นกันว่ามีความพร้อมมากน้อยแค่ไหน ในโรงพยาบาลเอกชน หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ในการรับผิดชอบ เกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์นั้นได้แก่ แผนกศัลยศาสตร์ และแผนกชันพลาซ และด้วย เหตุนี้การทำงานในแผนกดังกล่าวจึงนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อความรวดเร็วในการบริการมากเช่นกัน

- ด้านมนุษยสัมพันธ์ โรงพยาบาลถือเป็นส่วนที่มีความสำคัญอีกอย่าง เพราะ มีบทบาทค่อนข้างสูงต่อการบริการโดยตรง การที่ผู้ป่วยเข้ามาอยู่ในโรงพยาบาล จนกระทั่งจำหน่าย ออกไป ความต้องการย่อมมีความแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังที่เขามีต่อโรงพยาบาล เช่น อาจจะหวังว่าเมื่อเข้าไปอยู่ในโรงพยาบาลจะได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่อย่างอบอุ่น อธิบาย เกี่ยวกับการปฏิบัติตนหรือวิธีการรักษาพยาบาลที่เขาจะได้รับ แต่ถ้าเขาได้รับบริการที่ผิดไปจากความ คาดหวัง เขาก็จะเสื่อมศรัทธาในสถาบัน และเจ้าหน้าที่ได้ ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีบทบาทอย่างมากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี เชื่อถือโรงพยาบาลและตัวบุคคลได้มากน้อยแค่ไหน ด้วย เหตุนี้ในการดำเนินงานโรงพยาบาลบางแห่งจะทำการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ด้วยความรอบคอบ มีการ อบรมและถ่ายทอดนโยบายให้พนักงานเข้าใจ พร้อมกับมีผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานที่ดี

- การอำนวยความสะดวก เพื่อให้การให้บริการของโรงพยาบาลมีความสมบูรณ์ และมี มาตรฐานที่สูงทางโรงพยาบาลเอกชนจึงได้พยายามเน้นการบริการโดยการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ป่วยง่ายในการปรับตัวในการพักรักษาตัว ด้วยเหตุนี้ทางโรงพยาบาลจึงได้มีการจัดห้องให้มี สีสรรสวยงาม พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้นว่า โทรทัศน์ ตู้เย็น โทรศัทพ์ ห้องรับแขก เครื่องปรับอากาศ และเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ ซึ่งผู้ป่วยสามารถเลือกพักได้ตามฐานะ นอกจากการอำนวยความสะดวกในเรื่องห้องพักแล้ว ทางโรงพยาบาลยังได้มีการบริการอำนวยความสะดวก



สะดวกในเรื่องอาหาร ห้องเสริมสวย ห้องขยายของเบ็ดเตล็ด สถานที่จอดรถ อีกด้วย

การคัดห้องพักของโรงพยาบาลเอกชน ได้มีการคัดหลายรูปแบบ ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วยในหลาย ๆ ระดับ ซึ่งโดยส่วนมากคำนึงในเรื่องความสะดวกและหรูหราเป็นปัจจัยสำคัญ มิได้คัดตามชนิดและความรุนแรงของการเจ็บป่วยเป็นสำคัญ ยกเว้นการให้บริการของแผนก ไอ.ซี.ยู.<sup>1</sup> ทางโรงพยาบาลเอกชนจึงมีการคัดบริการผู้ป่วยโดยคัดห้องในอัตราต่าง ๆ กัน แตกต่างไปตามเครื่องอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ป่วยเลือกพักได้ตามฐานะและความต้องการ แต่อย่างไรก็ตามในเรื่องความสะดวกเรียบร้อยเหมาะแก่การพักผ่อน จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับโรงพยาบาล

ในการศึกษาลักษณะห้องพักโรงพยาบาลเอกชน จำแนกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้คือ<sup>2</sup>

1. ห้องพักผู้ป่วยรวม ลักษณะของห้องพักนี้จะเป็นห้องโถงยาว มีเตียงตั้งแต่ 3 เตียงขึ้นไป ซึ่งห้องหนึ่งจะมีเตียงขึ้นอยู่กับขนาดของห้อง และกำลังเจ้าหน้าที่คอยดูแล ผู้ป่วย 1 คน เฉลี่ยแล้วต้องการพื้นที่ห้องประมาณ 4 - 5 ตารางเมตร นอกจากนี้ทุกเตียงจะมีเครื่องสำหรับเรียกพยาบาลเมื่อต้องการความช่วยเหลือหรือมีปัญหา และมีผ้าม่านสำหรับกันรอบเตียงผู้ป่วย โดยเฉพาะทุกเตียงเพื่อประโยชน์ในการที่ผู้ป่วยต้องการทำกิจส่วนตัว หรือแพทย์ต้องการตรวจอาการของผู้ป่วยเฉพาะตัว ลักษณะห้องรวมนี้ส่วนใหญ่เป็นห้องมุงลวด มีพัดลมประจำเตียงผู้ป่วย และมีห้องน้ำ ห้องส้วมที่ต้องการใช้ร่วมกันกับผู้ป่วยรายอื่น ๆ

2. ห้องพักผู้ป่วยแบบเตียงคู่ ลักษณะของห้องจะมีเตียงผู้ป่วย 2 เตียง ในแต่ละเตียงจะมีเครื่องเรียกพยาบาล และมีผ้าม่านกัน ห้องประเภทนี้ส่วนมากยังไม่มีห้องน้ำ ห้องส้วมในห้องพักจำเป็นต้องไปใช้ห้องน้ำและห้องส้วม ซึ่งทางโรงพยาบาลคัดบริการไว้และเป็นห้องพักมุงลวด มีพัดลมไว้ประจำเตียงผู้ป่วยด้วย

<sup>1</sup>ไอ.ซี.ยู. (I.C.U.) ย่อมาจากคำว่า Intensive care unit

<sup>2</sup>ลัมโภชนี ศิริลัมปิติ, "การศึกษาการคัดการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร" ปรินญาพาณิยศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2523, หน้า 78

3. ห้องพักผู้ป่วยแบบเตียงเดี่ยว เป็นห้องพักที่เตรียมไว้ให้ผู้ป่วยที่มีความต้องการพักรักษาร่างกายเฉพาะตนเอง โดยไม่มีผู้ป่วยรายอื่นเข้ามาปะปน ในห้องประเภทนี้มีทั้งห้องธรรมดา และห้องปรับอากาศ จะมีห้องน้ำ ห้องล้างมือภายในห้อง นอกจากนี้ยังมีโทรศัพท์ประจำห้องเพื่อ บริการแก่ผู้ป่วยด้วย

4. ห้องพักผู้ป่วยแบบห้องพิเศษ เป็นห้องพักผู้ป่วยที่สร้างขึ้นเพื่อให้ความสะอาดแก่ผู้ป่วยมากที่สุด โดยมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ตู้เย็น โทรทัศน์ ห้องรับแขก เพียงสำหรับญาติผู้ป่วย เป็นต้น ห้องประเภทนี้จะเป็นห้องปรับอากาศและมีห้องน้ำ ห้องล้างมือภายในห้องพัก

5. ห้องพักผู้ป่วยแบบชุด เป็นห้องพักผู้ป่วยที่มีลักษณะที่จำลองไว้ในห้องพัก เพื่อให้ผู้ป่วยสะดวกสบาย และมีความรู้สึกเหมือนกับผู้นั้นอยู่บ้านตนเอง ซึ่งจะมีห้องรับแขก ห้องพักสำหรับญาติ มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ ห้องประเภทนี้จะเป็นห้องปรับอากาศ และมีห้องน้ำ ห้องล้างมือภายในห้องพัก โดยมีน้ำร้อนและเย็นไว้บริการ

ห้องพักผู้ป่วยทั้ง 5 ประเภทนี้ โรงพยาบาลเอกชนจะอนุญาตให้ญาติผู้ป่วยสามารถนอนเฝ้าผู้ป่วยได้ โดยอนุญาตให้รายละเอียด 1 คน โรงพยาบาลจะจัดหาเตียงที่สามารถพับเก็บได้และเคลื่อนย้ายได้ มานอนในเวลากลางวัน