



ผลการพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์

วิสารักร มดทอง ปพส.*

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อประเมิน ผลข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกต่อกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการ กลุ่มตัวอย่างคือผู้มาใช้บริการ 400 คนโดยเก็บข้อมูลในแต่ละห้องตรวจ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ(Systematic Sampling) และเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก 56 คน เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งหาค่าความเชื่อมั่น = 0.97 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการ 3) ข้อมูลจากอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน 4) กิจกรรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 4.1) อบรมบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 4.2) อบรมธรรมด้วยการไหว้พระ สวดมนต์ ทำสมาธิ แผ่เมตตาและฟังเทศธรรมะบรรยาย 4.3) สอดแทรกเรื่องการมีพฤติกรรมบริการที่ดีในการประชุมประจำเดือน 4.4) อบรมพฤติกรรมบริการที่ดี 4.5) ทำบุญเลี้ยงพระในหน่วยงาน 4.6) สะท้อนความรู้สึกของผู้ใช้บริการ 4.7) ยกย่องชมเชยผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี 4.8) กรณีมีข้อร้องเรียนหรือมีปัญหาเรียกพบส่วนตัวเพื่อสอบถาม แนะนำ ดำเนินกิจกรรมพัฒนาระหว่างเดือน มีนาคม 2552 – กุมภาพันธ์ 2553 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 79 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก 2) มีข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ 1 ครั้ง 3) เจ้าหน้าที่ที่พึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการภาพรวมร้อยละ 76.6 ผลการพัฒนาก้าวขึ้นแต่ยังไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ทำได้ยากดังนั้นควรปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการมีพฤติกรรมบริการที่ดีเป็นอันดับแรก ฝึกอบรมทักษะการมีพฤติกรรมบริการที่ดี และที่สำคัญผู้บริหารควรเห็นความสำคัญให้การสนับสนุนช่วยเหลือกิจกรรมการพัฒนาซึ่งควรกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจึงจะเกิดพฤติกรรมบริการที่ดีๆ ขึ้นไป

คำสำคัญ: การพัฒนาพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานบริการผู้ป่วยนอกเป็นงานบริการด้านหน้า ซึ่งต้องรองรับผู้ป่วยจำนวนมาก พฤติกรรมบริการเป็นส่วนประกอบหลักในการให้บริการดังนั้นการพัฒนาพฤติกรรมบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญสำหรับงานบริการผู้ป่วยนอก ในปัจจุบันผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก มีข้อจำกัดของขั้นตอนการบริการ ข้อจำกัดของเวลา

และบุคลากร อีกทั้งการให้บริการมีหลายด้านได้แก่ การต้อนรับ การประชาสัมพันธ์ การคัดกรองผู้ป่วย การให้ความสะดวก การให้การช่วยเหลือรักษาพยาบาลเบื้องต้น การช่วยในขณะตรวจรักษา การแนะนำผู้ป่วยในการกลับไปดูแลหรือพักฟื้นสภาพตนเองต่อที่บ้าน ตลอดจนการนัดให้ผู้ป่วยมารับการรักษาต่อเนื่องที่แผนกอื่นหรือไปรับการรักษาต่อเนื่องที่โรงพยาบาลอื่น เป็นต้น¹ ดังนั้นทุกด้านของการให้บริการอาจตอบสนองความต้องการ

* พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลบุรีรัมย์



ของผู้ใช้บริการไม่ได้ทั้งหมด บางครั้งเกิดความไม่เข้าใจกัน กระทั่งกระทบกระทั่ง ขัดแย้งกันทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และอาจมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เครื่องชี้วัดคุณภาพของโรงพยาบาลอย่างหนึ่ง คือ ความพึงพอใจและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ^{2,3}

โรงพยาบาลบุรีรัมย์เป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 590 เตียง มีผู้มาใช้บริการงานผู้ป่วยนอกวันละประมาณ 1,250 ราย มีจำนวนเจ้าหน้าที่ 56 คนประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ 23 คน พยาบาลเทคนิค 4 คนเจ้าหน้าที่พยาบาล 3 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 20 คน ลูกจ้างชั่วคราว 6 คน ในขณะที่ห้องตรวจเฉพาะทางมีทั้งแผนก สูติ-นรีเวชกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก อายุรกรรม กุมารเวชกรรม หูคอจมูก ตา ห้องตรวจโรคทั่วไป แพทย์ทางเลือก (ฝังเข็ม) มีคลินิกเฉพาะทางคลินิกพิเศษครบทุกแผนก ทำให้อัตราการค้างคือน่าจะมีจำกัด ทำให้ไม่สอดคล้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทั้งหมด บางครั้งอาจแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเกิดขึ้นทุกปี จากปี 2549 – 2551 พบว่ามีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเรื่องพูดไม่ไพเราะ กิริยามารยาทไม่ดีมีจำนวน 3 ครั้ง และ 4 ครั้งตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นร้อยละ 77.4, 74.6 และ 75.5 ตามลำดับ ยังไม่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (ไม่มีข้อร้องเรียนและความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80) ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลและโรงพยาบาลบุรีรัมย์ก็อยู่ในระหว่างการเตรียมความพร้อมเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกในการพัฒนาพฤติกรรมบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ได้จัดทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการโดยนำแนวทางหลายส่วนเข้ามาประกอบในกิจกรรมได้แก่ อบรมการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ อบรมธรรม

ด้วยการไหว้พระ สวดมนต์ ทำสมาธิ แผ่เมตตาและฟังเทศธรรมะบรรยาย มีการสอดแทรกเรื่องพฤติกรรมบริการที่ดีในการประชุมประจำเดือน อบรมพฤติกรรมบริการที่ดี ทำบุญเลี้ยงพระในหน่วยงาน สะท้อนความรู้สึกของผู้ใช้บริการให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทราบ ยกย่องชมเชยผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี กรณีมีข้อร้องเรียนหรือมีปัญหาเรียกพบส่วนตัวเพื่อสอบถามแนะนำ หลังจากจัดทำกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการแล้วผู้วิจัยต้องการทราบผลการพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อประเมินผลข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกต่อกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาผลการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ หลังจากมีกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการอย่างต่อเนื่อง ระหว่างเดือนมีนาคม 2552 ถึง กุมภาพันธ์ 2553

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์โดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ 25,000 คน คำนวณโดยวิธีของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 395 เพื่อประโยชน์ทางงานวิจัยและความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล คณะผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ดังนั้นคือ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คนและจำนวนวันที่จะเก็บข้อมูลในเดือนธันวาคม 2552 ถึง มกราคม 2553 ในช่วงวันเวลาราชการเท่ากับ 40 วันดังนั้นใน 1 วันจะเก็บกลุ่มตัวอย่าง



โดยมีค่า Interval 400/40 เท่ากับ 10 แสดงว่าเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างวันละ 10 ฉบับวิธีการเก็บข้อมูลโดยดูที่บัตรคิว แจกแบบสอบถามในคนที่ 1, 10, 20 ... จนครบ 10 ฉบับและกลุ่มเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกทั้งหมด 56 คน ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ 23 คน พยาบาลเทคนิค 4 คน เจ้าหน้าที่พยาบาล 3 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 20 คน ลูกจ้างชั่วคราว 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. กิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการ พยาบาลที่งานผู้ป่วยนอกปฏิบัติ 3 กิจกรรมดังนี้

1.1 กิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมบริการ ประกอบด้วย 1) การอบรมพฤติกรรมบริการ ปีละ 1 ครั้งคนละ 8 ชั่วโมง อบรมโดยกลุ่มการพยาบาล 2) อบรมการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ปีละ 1 ครั้งคนละ 1 วัน 3) มีการสอดแทรกเรื่องพฤติกรรมบริการที่ดีในการประชุมประจำ เดือนทุกเดือน ยกย่องชมเชยผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดีโดยติดประกาศ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบ มอบบัตรแสดงความชื่นชมและมอบหนังสือธรรมะให้เป็นรางวัลซึ่งผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดีได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ 4) ในกรณีมีข้อร้องเรียน/พบปัญหาเรียกพบส่วนตัวเพื่อพูดคุยสอบถาม แนะนำ

1.2 กิจกรรมธรรมะ ประกอบด้วย 1) อบรมธรรม ไหว้พระ สวดมนต์ ทำสมาธิ แผ่เมตตา ฟังเทศธรรมบรรยายเรื่องรู้ใจ ก็ไรทุกข์ โดยพระอาจารย์ไพศาล วิสาโร โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนได้เข้าอบรมคนละ 2 ชั่วโมงปีละ 1 ครั้ง วัดผลความพึงพอใจก่อนและหลังการอบรม 2) การทำบุญเลี้ยงพระของหน่วยงานปีละ 1 ครั้ง

1.3 การสะท้อนความรู้สึกของผู้ใช้บริการ จัดอบรมโดยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เข้าอบรมโดยมีตัวแทนของผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการมารับบริการซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเล่าประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการความประทับใจในการมารับบริการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับฟังเป็นเวลา 3 ชั่วโมง วัดผลทัศนคติของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกก่อนและหลังการอบรม ปีละ 1 ครั้ง

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามความพึง

พอใจของกลุ่มการพยาบาลและกองการพยาบาล แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็น ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ที่อยู่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิในการรักษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มารับบริการหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ซึ่งมีทั้งหมด จำนวน 19 ข้อ แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับเป็นมาตรลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ

3. แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกต่อกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการ โดยสอบถามทั้ง 8 กิจกรรม แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับเป็นมาตรลิเคิร์ต (Likert scale)

4. แบบรายงานอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ การสร้างแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้ 1) ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องและดัดแปลงแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มการพยาบาลและกองการพยาบาล 2) วิธีการหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการพยาบาลงานผู้ป่วยนอกจำนวน 5 ท่าน จากนั้นผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและนำไปใช้จริง 3) การหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Pre - Test) กับผู้มารับบริการงานผู้ป่วยนอกแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลสุรินทร์จำนวน 30 คน 4) หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟาของ Cronbach เท่ากับ 0.97 5) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยอธิบายให้ข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างได้เซ็นใบยินยอมในการตอบแบบสอบถาม 6) นำแบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกต่อกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรม



การบริการ โดยสอบถามทั้ง 8 กิจกรรมไปเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกจำนวน 56 คนโดยอธิบายให้ข้อมูลผลการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยให้โปรแกรม SPSS ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลแบบสอบถาม ข้อมูลรายงานอุบัติการณ์ วิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป ผู้มาใช้บริการ งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีสถานภาพสมรส คู่รายได้ 2001 – 5000 บาท อาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง และใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 64.0, 32.8, 30.8, 23.8, 69.5 32.3, 74.8 และ 64.3ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจต่อพยาบาลมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95 มีข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ จำนวน 1 ครั้งเรื่องพูดคุยเรื่องส่วนตัวมากกว่าสนใจปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35 – 45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส คู่รายได้ 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 74.0, 49.8, 60.3, 63.8, 49.1 ตามลำดับ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกต่อกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการ คือ กิจกรรมธรรมะ โดยการไหว้พระ สวดมนต์ ทำสมาธิ แผ่เมตตา และฟังเทศธรรมะบรรยายเรื่องรู้ใจ ก็ไร้ทุกข์ บรรยายโดยพระอาจารย์ไพศาล วิสาโล จัดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เข้าอบรมคนละ 2 ชั่วโมง ผลพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดเห็นในขั้นตอนการจัดกิจกรรม และเนื้อหาธรรมะบรรยาย มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 82.5

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดเห็นว่า หลังอบรม อารมณ์แจ่มใสขึ้น และได้รับประโยชน์จากการเข้ากิจกรรมครั้งนี้ร้อยละ 100 จิตใจสงบขึ้นและมีสติมากขึ้นร้อยละ 97.5

จากการพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2552 ถึง กุมภาพันธ์ 2553 ดังมีกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ 1) อบรมการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 2) อบรมธรรมด้วยการไหว้พระ สวดมนต์ ทำสมาธิ แผ่เมตตา และฟังเทศธรรมะบรรยาย 3) สอดแทรกเรื่องการมีพฤติกรรมบริการที่ดีในการประชุมประจำเดือน 4) อบรมพฤติกรรมบริการที่ดี 5) ทำบุญเลี้ยงพระในหน่วยงาน 6) สะท้อนความรู้สึกของผู้ใช้บริการ 7) ยกย่องชมเชยผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี 8) กรณีมีข้อร้องเรียนหรือมีปัญหาเรียกพบส่วนตัวเพื่อสอบถาม แนะนำหลังการพัฒนาสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ได้ผลดังนี้ ภาพรวมความพึงพอใจเป็นร้อยละ 79.2 อยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นความพึงพอใจต่อพยาบาลร้อยละ 79 อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อผู้ช่วยเหลือคนไข้ / ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 76.4 อยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการมี 1 ครั้งเรื่องเจ้าหน้าที่พูดคุยเรื่องส่วนตัวในขณะปฏิบัติงานโดยไม่สนใจผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่พึงพอใจกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการภาพรวมร้อยละ 76.6 อยู่ในระดับมาก และพบว่าพึงพอใจต่อกิจกรรมการอบรมธรรมะมากที่สุดและรองลงมาคือการยกย่องชมเชยผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี คิดเป็นร้อยละ 82.5 และร้อยละ 80.4 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากงานวิจัยพบว่าหลังพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและข้อร้องเรียนลดลงเนื่องจากเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกได้ปรับพฤติกรรมบริการบางอย่างได้ดีขึ้นได้แก่การให้บริการด้วยความเสมอภาค การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลต่างๆ และการแนะนำขั้นตอนในการตรวจรักษา ก่อน หลังและขณะพบแพทย์ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุชุม เณยทรัพย์⁴ การศึกษาของทัศนาศ บุญทอง⁵



และการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์⁶ ส่วนการบริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและการต้อนรับด้วยวาจาสุภาพมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดสอดคล้องกับโอษฐ์ วาไรักษ์⁷ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการจึงยังไม่ได้ตามเป้าหมายความพึงพอใจ 79.2 และยังมีข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ (เป้าหมายคือความพึงพอใจมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 และไม่มีข้อร้องเรียน) จึงต้องมีการพัฒนาต่อไป

กิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมร้อยละ 76.6 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยอมรับและพร้อมที่จะพัฒนาพฤติกรรมบริการและพบว่ากิจกรรมธรรมะ ไหว้พระ สวดมนต์ ทำสมาธิ ฟังธรรมะบรรยายเป็นกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 82.5 รองลงมาเป็นกิจกรรมยกย่องชมเชยผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดีร้อยละ 80.4 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของพฤติกรรมซึ่ง Cronbach แบ่งไว้คือการยอมรับในผลที่เกิดขึ้น ถ้าไม่ได้รับการยอมรับก็จะเลือกวิธีตอบสนองใหม่ ดังนั้นการพัฒนาอาจต้องเพิ่มกิจกรรมธรรมะจากปีละ 1 ครั้งเป็น 2-3 ครั้ง มีการยกย่องชมเชยผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดีต่อไปและจากการจัดกิจกรรมเหล่านี้สอดคล้องกับทฤษฎีสี่ขั้นตอนพฤติกรรม^{8,9} คือการใส่สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมเข้าไปเพื่อให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ดีออกมา ซึ่งพฤติกรรมเกิดจาก 3 กระบวนการ¹⁰ คือ 1) กระบวนการรับรู้โดยผ่านระบบประสาทสัมผัส รวมถึงความรู้สึก 2) กระบวนการรู้กระบวนการทางจิตที่เรียนรู้การจำ การคิด ปัญหา 3) กระบวนการเกิดพฤติกรรมในสภาพแวดล้อม เป็นพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตเห็น

กิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการที่จัดขึ้นก็ต้องใช้ทั้ง 3 กระบวนการเป็นส่วนประกอบ และพฤติกรรมบริการที่ดี ต้องทำด้วยใจบริการ (Service Mind) ซึ่งการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการโดยให้บริการด้วยใจทำได้ค่อนข้างยากดังนั้นจึงต้องมีวิธีการอื่น ๆ นำมาใช้ประกอบ เช่น การฝึกอบรมที่เน้นจิตวิทยาของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) หรือความเป็นเลิศ

ในการบริการสุขภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเน้นความหมายของคุณภาพกับพฤติกรรมบริการ และควรทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้บริการและกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งพฤติกรรมบริการที่ดีควรประกอบไปด้วย มโนกรรม กายกรรม วจีกรรม และศิลปะการสื่อสารเมื่อเผชิญปัญหา ส่วนการวัดประเมินคุณภาพบริการควรวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการเป็นหลัก¹¹ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้ทั้งกิจกรรมเสริมแรงทางบวกได้แก่ยกย่องชมเชยผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดีและกิจกรรมที่เกี่ยวกับธรรมะและการอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีรวมถึงกิจกรรมสะท้อนความรู้สึกของผู้ใช้บริการเพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เกิดมโนกรรม กายกรรม และวจีกรรม ในส่วนของเจ้าหน้าที่ พบว่า หลังจัดกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการแล้ว เจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดีขึ้น เช่น พูดไพเราะ มีทางเสียงให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการมากขึ้น แต่เนื่องจากภาระงานค่อนข้างมาก การยิ้มแย้ม แจ่มใส ยังมีน้อย และจากแบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมเหล่านี้ร้อยละ 76.6 และส่วนใหญ่พึงพอใจต่อกิจกรรมอบรมธรรมและยกย่องชมเชยผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี ร้อยละ 82.5 และร้อยละ 80.4 ตามลำดับแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการในทางที่ดีขึ้นและยังต้องการพัฒนาพฤติกรรมบริการในทางที่ดีขึ้นอีก

ผู้บริหารในงานผู้ป่วยนอกเห็นความสำคัญของการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่ดีจึงทำให้กิจกรรมสำเร็จลุล่วงได้สอดคล้องกับโอษฐ์ วาไรักษ์⁷ ที่กล่าวว่า การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการนั้นต้องเน้นให้ผู้บริหารเป็นผู้ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับพฤติกรรมองค์กรซึ่งผู้บริหารเป็นผู้ที่สำคัญในการจัดการทำให้องค์กรมีคุณภาพ ผู้บริหารเป็นผู้ที่สำคัญในการช่วยให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ สอดคล้องกับพฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior) ซึ่งผู้นำในองค์กรนั้นๆ ภาระของผู้เป็นผู้นำจะมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างให้เกิดพฤติกรรมในระดับองค์กร¹² และดัชนีมิโทปราลกริชนั้นหนึ่งในทีมงานไมโครซอฟท์ กล่าวว่า งานจะสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยบุคคลหลายฝ่ายในองค์กร โดยหน้าที่



หลักของหัวหน้า คือ การตัดสินใจ จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม คอยดูแลเอาใจใส่ต่อกิจกรรม และประสานกับหน่วยงานต่างๆ เรื่องกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ งานผู้ป่วยนอก ได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากผู้บริหาร และหัวหน้างานผู้ป่วยนอกเป็นอย่างดีในทุกกิจกรรม

การพัฒนาพฤติกรรมบริการเป็นส่วนที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก ดังนั้นอาจต้องใช้หลักจิตวิทยาหรือกิจกรรมช่วยเสริมแรงทางบวกซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลง รวมถึงมีผู้บริหารให้การสนับสนุนและส่งเสริมและต้องทำให้เจ้าหน้าที่ไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นภาระหรือเป็นสิ่งที่แปลกประหลาด และการพัฒนาควรกระทำอย่างต่อเนื่อง มีการกระตุ้นเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. การเปลี่ยนแปลงให้มีพฤติกรรมบริการที่ดีต้องอาศัยการปลูกจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการมีพฤติกรรมบริการที่ดีและต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอ เพราะการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก

2. ฝึกทักษะ เพิ่มความรู้ เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการให้บริการ ซึ่งผู้บริหารควรเห็นความสำคัญมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุน ผลักดันให้เป็นไปในทิศทางที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติ ซึ่งถ้าปฏิบัติทั้ง 3 ข้ออย่างต่อเนื่องสม่ำเสมองานบริการก็จะมีคุณภาพเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

กิตติกรรมประกาศ

ผลการพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการอนุมัติงบประมาณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบุรีรัมย์ คณะกรรมการจริยธรรมและการวิจัยในมนุษย์โรงพยาบาลบุรีรัมย์ ผศ.ดร.วรรณรา ชื่นวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาทางวิจัย หัวหน้างานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ที่อนุญาตและให้การสนับสนุนในการทำวิจัย และที่ขาดไม่ได้คือเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์ ผู้ให้บริการทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

Reference

1. Juntrapa W. Hospital administration. Nonthaburi: Sukhothai thammathirat university; 1998.
2. Research system public health institute. State hospital in the new look. Bangkok: Research institute system public health press; 1999.
3. Bunyanurak P. Guaranteeing quality something nurse. Choburi: Printing palace new blessing house; 1995.
4. Chaloeysap S. Behaviour patrol risks, the condition risks, news side health information and using serve health 2 using serve the health of people for research system public health institute. Bangkok: Suandusit government officer institute; 1998.
5. Bunthong T. what is something system picture serves people Thai health wants. News council letter something nurse 1999; 2(6): 8-9.
6. Wongpan S. The quality serves to follow the expectation and the acknowledgement of the user in outpatient work, state Suphanburi hospital (Thesis). Bangkok: Mahidol University; 1998.
7. Warirak O. To the excellence in serve the health. A document copies; 1996.
8. Chupikunchai S. The psychology is general. Bangkok: Ramkhumkheang University; 1974.
9. Junaem S. The social psychology. Bangkok: Junkasam Teacher College; 1981.
10. Horayangkura V. Human Behavior with Environment. Bangkok: Chulalongkorn University; 1983.
11. Hannarong K. Patient's Right: Practice of the Health Providers and Clients at Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University. Journal of Nurses' Association of Thailand, North-Eastern Division 2007; 25(2): 34-43.
12. Janruechai D, Samorhorm N. Moral and Service Behaviors of Professional Nurses at Pra arjarnphun Ajaro Hospital. Journal of Nurses' Association of Thailand, North-Eastern Division 2010; 28(4): 62-70.



Results of Improvement on Service Behavior of Out Patient Department Staff at Buriram Hospital

Wisagorn Modthong Bc.N.*

Abstract

The purposes of this survey research: 1) To satisfaction of OPD patients. 2) To evaluate results of occurrence reports of the service behavior. 3) To satisfaction of OPD staff to the activities of service behavior improvement. Sample was 400 OPD patients selected by Systematic Sampling method and 56 OPD staff. The instruments of this research: 1) Questionnaires on satisfaction of OPD patients about service behavior of OPD staff by reliability was 0.97. 2) Questionnaires on satisfaction of OPD staff about the activities of service behavior improvement. 3) Occurrence reports of the service behavior. 4) The activities of service behavior improvement: 4.1) Training humanized health care. 4.2) Training law to pray, have meditation, and Buddhism obligation and practices. 4.3) Having are example of good service shown and discussed in every monthly meeting. 4.4) Training good service behavior. 4.5) Having a monk ceremony and praying in the OPD periodically. 4.6) Rebounding of the patient's opinion. 4.7) Esteeming and praising the staff good service behavior. 4.8) If occurrence reports of the service behavior called staff confidential discussion and suggestion for service improvement. The activities of service behavior improvement during March 2009– February 2010. Data were analyzed using percentage, mean and standard deviation. Results of this research indicated that: 1) Overall satisfaction of services increased to 79% which was in a high level. 2) There was one feedback on unsatisfactory service. 3) Overall satisfaction of the OPD staff on the set-up actions to improve the services was 76.6%. Results of improvement better before but less then target because changing service behavior was train difficult , so encouraging OPD staff on importance of good services behavior should be firstly started. Training the staff to have good services behavior is also required to be implemented. In addition , good supports from management in continuously conducting all the earlier mentioned actions to improve service performance at the OPD are also required to ensure continuity of the service behavior improvement.

Keywords: improvement, service behavior, staff, Out Patient Department

* Registered Nurse, Professional Level, Buriram Hospital