

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยให้ความสำคัญในเรื่องของสุขภาพของประชาชน เช่น การส่งเสริมการออกกำลังกาย การรับประทานอาหารให้ครบ 5 หมู่ ฯลฯ และโดยเฉพาะยุคปัจจุบันนี้รัฐบาลก็ยังให้ความสำคัญในเรื่องของสุขภาพซึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) มีเป้าหมายการยกระดับคุณภาพชีวิต โดยส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพดี และในปี 2549 จะขยายการประกันสุขภาพให้ครอบคลุมประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และให้มีระบบการคุ้มครองทางสังคมที่สร้างหลักประกันแก่คนไทยทุกช่วง

โรงพยาบาลมีบทบาทสำคัญในเรื่องของการรักษาพยาบาล ธุรกิจโรงพยาบาลจึงมีการแข่งขันกันมาก ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลของรัฐหรือโรงพยาบาลเอกชน มีการแข่งขันกันสูง มีการนำกลยุทธ์หลายรูปแบบมาใช้ เพื่อแย่งชิงความเป็นหนึ่ง เน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะปัจจุบันเป็นยุคข่าวสารก้าวหน้าและความเจริญทางด้านเทคโนโลยี ผู้รับบริการสามารถบริโภคข่าวสารได้ทุกมุมของโลก ซึ่งผู้รับบริการต้องการได้ รับความสะดวกสบายและการบริการที่ดี ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงพยาบาล จึงต้องค้น หาวิธีที่จะพัฒนาการบริการของงานโรงพยาบาล พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลด้านการบริการที่คิดว่าดีกว่า หรือได้เปรียบคู่แข่ง เสนอต่อผู้รับบริการเพื่อให้ได้มีโอกาสได้รับรู้จุดเด่นของการบริการมากที่สุด และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ อันส่งผลต่อผู้รับบริการให้กลับมาใช้บริการอีก โดยไม่ไปใช้บริการที่โรงพยาบาลอื่น พร้อมทั้งจะเป็นการแนะนำกันต่อไปให้มาใช้บริการ ซึ่งทำให้โรงพยาบาลมีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น

โรงพยาบาลได้มีการให้บริการ โดยจำแนกเฉพาะทาง เช่น โรงพยาบาลตรวจรักษาโรคทั่วไป โรงพยาบาลตา โรงพยาบาลรังสี ซึ่งผู้รับบริการก็จะมีทั้งผู้ใหญ่และเด็ก และมีโรงพยาบาลเฉพาะทางเด็กซึ่งให้บริการเฉพาะเด็กโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เป็นสถานพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งซึ่งให้การดูแลด้านสุขภาพเฉพาะทางเด็กให้บริการแก่ผู้รับบริการมีอายุตั้งแต่ แรกเกิดจนถึงอายุ 15 ปี ผู้รับบริการแบ่งเป็นสองกลุ่มคือ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ ผู้บริหารมีนโยบายโดยเน้นความสำคัญในเรื่องของพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีพฤติกรรมบริการที่ดี เช่น การทักทาย การต้อนรับ การพูดจาไพเราะ ต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อีกทั้งต้องอำนวยความสะดวกให้กับ

ผู้รับบริการ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เน้นความสำคัญ ที่ผู้รับบริการเป็นหลักหรือที่เรียกว่าลูกค้าคือพระเจ้า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ ต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการดูแลรักษาพยาบาลต่อผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าบรรลุวัตถุประสงค์พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติของผู้รับบริการด้วย

การบริการคือหัวใจสำคัญของงานโรงพยาบาล ผู้มาติดต่อโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก มาเพื่อใช้บริการในการตรวจสุขภาพและรักษาโรคพนักงานของโรงพยาบาลคือ ผู้ให้บริการ การให้บริการที่ดีกับผู้รับบริการ เช่น มีใบหน้ายิ้มแย้ม ช่วยอำนวยความสะดวก ไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการคอยนาน ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากแผนกพยาบาลและแผนกแพทย์ถ้าผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติที่ดีตามความต้องการที่ต้องการที่มาใช้บริการแล้ว จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลให้เกิดกับผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างโอกาสที่ดี ในการเพิ่มจำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเป็นการโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดความต้องการที่จะกลับไปใช้บริการของโรงพยาบาลอีก เกี่ยวกับเรื่องนี้ ได้นำทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก (1964) มากล่าวไว้ พอสรุปได้ว่าความสำเร็จในงานเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด ในการที่จะทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ โรงพยาบาลจึงมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอีก หรือมีผู้รับบริการเพิ่มจำนวนมากขึ้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากผู้รับบริการมีส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่น ๆ ได้รับทราบอีกทางหนึ่งอันจะส่งผลให้โรงพยาบาลมีความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงต่อไป

งานโรงพยาบาลถือเป็นการขายบริการ การขายบริการมีหลายวิธีเพราะถ้าจะบอกถึงรูปร่างของสินค้าค่อนข้างจะมองไม่ชัดเจน ถ้ามองภาพกว้าง ๆ ของการบริการจะมีอยู่สองประการ ประการแรกคือ อุปกรณ์ทันสมัย มองดูแล้วนำเข้ามาใช้บริการเพราะคนส่วนมากจะมองว่า อุปกรณ์ดีน่าจะมีประสิทธิภาพการรักษาพยาบาลที่ดีกว่า ประการที่สองคือบุคลากรดี มีความรู้ความสามารถน่าจะมีการบริการที่ดี

อย่างไรก็ดีงานบริการเป็นงานที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดได้แก่ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการที่ต้องการให้ผู้ทำหน้าที่บริการมีความเสียสละอดทนและยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ก็ต้องเผชิญกับผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่องบุคลิกภาพ เช่น เป็นบุคคลที่ชอบจู้จี้ บางคนก็มากเรื่อง แต่บางคนก็เข้าใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ จากความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลทราบผลการดำเนินการแล้ว ตัวผู้ปฏิบัติเองควรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของตนที่ทำอยู่ด้วย ในการทำงานต้องมีผู้ตรวจสอบผลงานที่ดำเนินการไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใด การศึกษา

ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานของโรงพยาบาล

ผู้วิจัยเห็นความสำคัญในเรื่องการให้บริการ ของโรงพยาบาลเพื่อสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้ใช้บริการเพราะสถานการณ์ปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงซึ่งในจังหวัดพิษณุโลก มีโรงพยาบาลเอกชนใหญ่ ๆ 4 แห่ง และผู้รับบริการมักเลือกโรงพยาบาลที่ให้การบริการที่ดีที่สุดในการตรวจรักษาสุขภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะสำรวจความพึงพอใจในการให้ บริการของโรงพยาบาลฯ ในแต่ละฝ่ายในด้านการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตของการวิจัยออกเป็น 4 ด้านด้วยกัน คือ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล ขอบเขตด้านตัวแปร ขอบเขตด้านเวลา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ที่มีต่อผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จำแนกพฤติกรรมบริการในด้านต่อไปนี้

การบริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการเงิน ด้านเภสัชกรรม
ด้านการพยาบาล ด้านกุมารแพทย์ ด้านการสนับสนุนการบริการ

2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

2.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

2.2 ขอบเขตของเวลา ตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง พฤศจิกายน 2549

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้

3.1.2 ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทั้ง 6 ฝ่าย คือ

3.2.1 ฝ่ายประชาสัมพันธ์

3.2.2 ฝ่ายการเงิน

3.2.3 ฝ่ายเภสัชกรรม

3.2.4 ฝ่ายการพยาบาล

3.2.5 ฝ่ายกุมารแพทย์

3.2.6 ฝ่ายสนับสนุนบริการ

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่

3.3.1 ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้

3.3.2 ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน ถึง 30 พฤศจิกายน 2549

สมมุติฐานการวิจัย

ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการขอเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน

นัยามศัพท์เฉพาะ

1. แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการ หมายถึง วิธีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 6 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายกุมารแพทย์ และฝ่ายสนับสนุนบริการ

2. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเอกชน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรศนเวช (เด็ก) พิศณุโลก เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน เจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรม เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล เจ้าหน้าที่ฝ่ายกุมารแพทย์และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนบริการ

3. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง การแสดงออกในการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรศนเวช (เด็ก) พิศณุโลก

4. โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง คลินิกและโรงพยาบาล ที่ให้บริการด้านการแพทย์ส่วนที่เรียกว่า “โรงพยาบาล” ต้องเป็นสมาชิกของสมาคมโรงพยาบาลเอกชน โดยจะจัดตั้งเป็นสถานพยาบาลได้ต้องมีเตียงผู้ป่วยมากกว่า 30 เตียงขึ้นไปและจดทะเบียนจัดตั้งโดยนิติบุคคล ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรคการให้ยาและเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐานมีเอกชนเป็นเจ้าของกิจการและให้บริการเพื่อแสวงหากำไร

5. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้านการต้อนรับทำหน้าที่ทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย เมื่อผู้รับบริการมาตรวจหรือมาติดต่อ เจ้าหน้าที่ต้องต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม พร้อมทั้งสอบถามว่ามาตรวจหรือมาติดต่อ และสามารถให้ข้อมูลได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการ แต่ถ้าผู้รับบริการมาตรวจ เจ้าหน้าที่ต้องซักถามประวัติผู้ป่วยเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นของแพทย์ผู้รักษา รวมทั้งตรวจกรองเพื่อส่งผู้ป่วยพบแพทย์ และเมื่อแพทย์ตรวจเรียบร้อยแล้ว จะต้องจัดเก็บประวัติผู้ป่วยโดยเรียงไว้อย่างมีระเบียบและสามารถค้นหาได้ง่ายเมื่อผู้ป่วยหรือแพทย์ต้องการพร้อมทั้งติดตามการรายงานแพทย์เช่นใบรับรองแพทย์ต่างๆ เมื่อผู้ป่วยต้องการรวมถึงการนัดรับเอกสารจะต้องส่งมอบเอกสารให้ผู้รับบริการตรงตามเวลาที่นัดไว้

6. ฝ่ายการเงิน หมายถึง เจ้าหน้าที่การเงิน ทำหน้าที่ในการคิดค่ารักษาพยาบาล จากที่ผู้ป่วยมารับบริการในการตรวจหรือมานอนพักรักษาตัว เจ้าหน้าที่จะต้องอำนวยความสะดวกในเรื่องการจองห้องพัก แจ้งราคาห้องพักให้ผู้ป่วยทราบ พร้อมทั้งแจ้งสิทธิการเบิกจ่ายของผู้ป่วยได้ในกรณีที่ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ต้องทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานให้หน่วยงานภายนอก เช่น ตัวแทนประกันชีวิต เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย อีกทั้งให้บริการคิดค่าใช้จ่ายด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว สามารถให้ข้อมูลในสิ่งที่ผู้ป่วยอยากทราบได้ถูกต้องและบริการด้วยความยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ

7. ฝ่ายเภสัชกรรม หมายถึง เจ้าหน้าที่ห้องยา ของโรงพยาบาลรศนเวช (เด็ก) พิศณุโลก ให้บริการจัดยาให้ผู้รับบริการตามที่แพทย์สั่ง โดยต้องทบทวนชื่อของผู้รับบริการก่อนจ่ายยาทุกครั้ง อธิบายการใช้ยาอย่างละเอียด มีการตรวจทานการจัดยาให้ถูกต้องก่อนที่จะจำหน่ายให้กับผู้รับบริการพร้อมทั้งติดฉลากยา บอก

ชื่อยา ขนาดรับประทานและวันหมดอายุของยาไว้บนซองยาอย่างชัดเจน อีกทั้งเป็นงานที่ครอบคลุมกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับยา ตั้งแต่การจัดหา การผลิต การกระจาย การควบคุมและการใช้ยาในโรงพยาบาลฝ่ายเภสัชกรรม หมายถึงเจ้าหน้าที่ห้องยา ของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ให้บริการจัดยาให้ ผู้รับบริการตามที่แพทย์สั่ง โดยต้องทบทวนชื่อของผู้รับบริการก่อนจ่ายยาทุกครั้ง อธิบายการใช้ยาอย่างละเอียดมีการตรวจทานการจัดยาให้ถูกต้องก่อนที่จะจำหน่ายให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งติดฉลากยา บอกชื่อยา ขนาดรับประทานและวันหมดอายุของยาไว้บนซองยาอย่างชัดเจน อีกทั้งเป็นงานที่ครอบคลุมกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับยา ตั้งแต่การจัดหา การผลิต การกระจาย การควบคุมและการใช้ยาในโรงพยาบาล

8. ฝ่ายการพยาบาล หมายถึง เจ้าหน้าที่พยาบาลของโรงพยาบาลรัตน เวช (เด็ก) พิษณุโลก เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล ต้องให้บริการตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลประกอบด้วย การประเมินสภาพผู้รับบริการ การวินิจฉัยการพยาบาลหรือการระบุความต้องการของผู้ป่วยในการพยาบาล ต้องมีการวางแผนการพยาบาลและการปฏิบัติตามแผน รวมทั้งต้องให้บริการ การฉีดยา การป้อนยา การให้น้ำเกลือ การทำแผล การให้คำปรึกษาในการรักษาพยาบาล โดยไม่แสดงอาการรังเกียจ ให้การพยาบาลอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และเมื่อผู้รับบริการกลับบ้านเพื่อไปพักรักษาต่อที่บ้าน ก็ต้องคอยให้คำแนะนำแก่ญาติหรือตัวผู้ป่วยในเรื่องการดูแลและการปฏิบัติตัว

9. ฝ่ายกุมารแพทย์ หมายถึง กุมารแพทย์ที่ตรวจรักษาคนไข้ที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก แพทย์ให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค การบำบัดหรือการป้องกันโรค ในการตรวจรักษาแพทย์ต้องมีการซักประวัติการป่วยของผู้ป่วย สามารถอธิบายให้ทราบถึงลักษณะอาการและโรคได้ แพทย์ให้คำอธิบายถึงวิธีการรักษาอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้ซักถาม พร้อมให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพ โดยใช้วาจาสุภาพและต้องมีจรรยาบรรณของแพทย์ แพทย์ต้องให้บริการตรวจรักษาอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ไม่แสดงอาการรังเกียจ เมื่อผู้รับบริการต้องนอนรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลแพทย์ต้องตรวจเยี่ยมไข้อย่างสม่ำเสมอ คือ ช่วงเช้า และช่วงเย็น วันละ 2 ครั้ง แต่ถ้าเกิดกรณีฉุกเฉิน แพทย์ต้องอุทิศเวลาส่วนตัวที่จะต้องมาดูแลผู้รับบริการที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง และเมื่อแพทย์อนุญาตให้ผู้ป่วยกลับไปพักรักษาตัวต่อที่บ้าน มีความต้องการเอกสารเพิ่ม เช่น ใบรับรองแพทย์ หรือประวัติการรักษาเพื่อจะไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลอื่น ก็สามารถให้เอกสารได้ตามเวลาที่ผู้ป่วยต้องการ

10. ฝ่ายสนับสนุนการบริการ หมายถึง การให้บริการจากแผนกแม่บ้าน แผนกบริการนำส่ง แผนกโภชนาการ

10.1 แผนกโภชนาการให้บริการด้านอาหารที่มีคุณภาพและถูกต้องตามวิธีการรักษาแก่ผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาตัว เจ้าหน้าที่ส่งอาหารได้ตรงตามเวลา อีกทั้งสามารถทำอาหารได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ อาหารมีรสชาติดี ภาชนะใส่อาหารต้องสะอาด เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ พูดยาไฟเราะ

10.2 แผนกแม่บ้าน มีหน้าที่ในการดูแลและรักษาความสะอาดของอาคาร ห้องพักที่ผู้ป่วยนอกพักรักษาตัว ดูแลห้องน้ำ ดังนั้นแผนกแม่บ้านต้องแต่งกายสุภาพต้องทำความสะอาดห้องพักอย่างสม่ำเสมอ ห้องน้ำต้องสะอาดตลอดเวลา อาคารของโรงพยาบาลก็ต้องสะอาดตลอดเวลา ต้องเก็บขยะในห้องผู้ป่วยและตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาลที่มีถึงขยะวางไว้

10.3 แผนกนำส่ง มีหน้าที่ในการเข็นรถให้ผู้ป่วยนั่ง หรือนอนแล้ว แต่สถานการณ์ เจ้าหน้าที่ต้องเข็นรถให้ผู้ป่วยในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถเดินเองได้ ต้องเข็นรถด้วยความสุภาพ คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยด้วย พร้อมทั้งต้องแต่งกายสุภาพให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

11. แพทย์นอกเวลา (part time) หมายถึง แพทย์ที่มาจากโรงพยาบาลอื่น หรือมาจากโรงพยาบาลรัฐ แต่มาให้บริการตรวจที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เป็นบางเวลา เช่น ช่วงเวลาเย็น หรือวันเสาร์ – อาทิตย์ เป็นต้น

12. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ปกครอง ญาติคนไข้ ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

13. ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ หมายถึง ผู้รับบริการที่ซื้อประกันสุขภาพจากบริษัทประกันชีวิต เป็นผู้ได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไขกรมธรรม์นั้น เบิกจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เป็นหน่วยงานที่ผู้รับบริการทำงานอยู่ ซึ่งหน่วยงานจัดสวัสดิการให้ในเรื่องค่ารักษาพยาบาล

14. ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ หมายถึง ผู้รับบริการที่ไม่ได้ซื้อประกันชีวิตและไม่ได้เป็นผู้ที่ทำงานหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ต้องรับผิดชอบเรื่องค่ารักษาพยาบาลเอง

15. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการได้รับจากงานบริการผู้รับบริการของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองและได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายในที่นี้วัดจากความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อบริการด้านของ

แผนกต่างๆ ได้รับความสะดวก สบายรวดเร็ว ถูกต้อง การประสานงานบริการ การให้ข้อมูล การให้เกียรติ ตรงตามความต้องการและพอใจกับค่าใช้จ่ายเมื่อมารับบริการ

16. ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการ มาตรวจและรับยากลับไปทานที่บ้าน

17. ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการ มาตรวจแล้วต้องนอนรักษาที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

18. บริการทำบัตรก่อนตรวจ หมายถึง การหาประวัติผู้รับบริการ เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว

19. การให้ข้อมูล หมายถึง การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

20. การพัฒนา หมายถึง การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการปฏิบัติงานดีขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้

2. ได้ทราบข้อแตกต่างของพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้

3. ได้แนวทางปฏิบัติเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ