

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา : โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1.1 สถานภาพของผู้รับบริการ

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

ตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลดังนี้

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติทดสอบการทดสอบค่าที (t-test)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาสภาพทั่วไปผู้วิจัยได้มาจากแบบสอบถามมีผลการวิจัยดังนี้

1.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้	83	39.70
ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้	126	60.30
รวม	209	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 และรองลงมาผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ได้ดังนี้

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุน้อยกว่า 25 ปี	25	12.00
อายุ 25 - 30 ปี	60	28.70
อายุ 31 - 35 ปี	70	33.50
อายุ 36 - 40 ปี	35	16.70
อายุมากกว่า 40 ปี	19	9.10
รวม	209	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาอายุ 25 - 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และน้อยที่สุด มีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ได้ดังนี้

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	23	11.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	17	8.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย	31	14.80
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)	26	12.40
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)	46	22.10
ปริญญาตรี	51	24.40
สูงกว่าปริญญาตรี	15	7.20
รวม	209	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 รองลงมา การศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 และน้อยที่สุดมีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ ได้ดังนี้

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	30	14.40
รัฐวิสาหกิจ	26	12.40
ธุรกิจส่วนตัว	71	34.40
รับจ้างทั่วไป	60	28.70
เกษตรกรรวม	19	9.10
อื่น ๆ	3	1.40
รวม	209	100

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และน้อยที่สุดอาชีพอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000	31	14.80
5,000 - 7,000	55	26.30
7,001 - 8,000	18	8.60
8,001 - 9,000	25	12.00
9,001 - 10,000	21	10.00
มากกว่า 10,000	59	28.20
รวม	209	100

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท จำนวน 59 คน รองลงมามีรายได้ 5,000 – 7,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และน้อยที่สุดมีรายได้ 7,001 – 8,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

1.2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ จำแนกเป็นฝ่าย

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	— X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายประชาสัมพันธ์	4.16	0.49	มาก
2. ฝ่ายการเงิน	3.99	0.43	มาก
3. ฝ่ายเภสัชกรรม	3.99	0.47	มาก
4. ฝ่ายการพยาบาล	3.97	0.43	มาก
5. ฝ่ายกุมารแพทย์	4.19	0.51	มาก
6. ฝ่ายสนับสนุนบริการ	4.02	0.43	มาก
รวม	4.05	0.36	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมการบริการของฝ่ายที่สร้างความพึงพอใจมาก 3 ลำดับ ตามลำดับดังนี้ ฝ่ายกุมารแพทย์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายสนับสนุนบริการ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จำแนกเป็นฝ่าย

พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายประชาสัมพันธ์	4.21	0.57	มาก
2. ฝ่ายการเงิน	3.92	0.63	มาก
3. ฝ่ายเภสัชกรรม	4.06	0.57	มาก
4. ฝ่ายการพยาบาล	3.99	0.55	มาก
5. ฝ่ายกุมารแพทย์	4.19	0.52	มาก
6. ฝ่ายสนับสนุนบริการ	4.02	0.48	มาก
รวม	4.07	0.36	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพฤติกรรมการบริการของฝ่ายที่สร้างความพึงพอใจมาก 3 ลำดับ ตามลำดับ คือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายกุมารแพทย์ ฝ่ายสนับสนุนบริการ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
พฤติกรรมบริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์

พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่	เบิกได้		ระดับความ พึงพอใจ	เบิกไม่ได้		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. การต้อนรับด้วยความ กระตือรือร้น	4.16	0.63	มาก	4.17	0.64	มาก
2. มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ	4.18	0.59	มาก	4.28	0.64	มาก
3. การให้คำแนะนำทำ บัตรก่อนตรวจ	4.16	0.57	มาก	4.20	0.65	มาก
4. บริการด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว	4.12	0.59	มาก	4.19	0.67	มาก
5. การให้ข้อมูลและตอบ คำถามได้ชัดเจน	4.10	0.58	มาก	4.14	0.71	มาก
6. พนักงานให้บริการด้วย ความสุภาพ	4.24	0.51	มาก	4.31	0.68	มาก
รวม	4.16	0.49	มาก	4.21	0.57	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ โดยภาพรวมมีความ
พึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมาก 3 ลำดับ
แรกคือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ลำดับที่สอง คือ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ
ลำดับที่ 3 คือ การต้อนรับด้วยความกระตือรือร้น และการให้คำแนะนำทำบัตรก่อนตรวจ
สำหรับผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมาก 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการ
ด้วยความสุภาพ ลำดับที่สอง คือ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ ลำดับที่ 3 คือ
การให้คำแนะนำทำบัตรก่อนตรวจ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
พฤติกรรมกรรมการบริการของฝ่ายการเงิน

พฤติกรรมกรรมการบริการของ เจ้าหน้าที่	เบิกได้		ระดับความ พึงพอใจ	เบิกไม่ได้		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. การชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับราคาห้องพัก	3.95	0.62	มาก	3.89	0.72	มาก
2. การชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายใน การรักษาพยาบาล	3.91	0.59	มาก	3.91	0.70	มาก
3. การอำนวยความสะดวก สะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับ หน่วยงานภายนอก (เช่นตัวแทนประกัน หน่วยงานของรัฐ)	4.02	0.52	มาก	3.85	0.81	มาก
4. ให้บริการชำระเงิน สะดวกรวดเร็ว เอกสาร ครบถ้วนถูกต้อง	4.05	0.51	มาก	4.07	0.67	มาก
5. อำนวยความสะดวกใน การจองห้องพักเพื่อ นอนรักษาตัว	4.04	0.50	มาก	3.91	0.72	มาก
รวม	3.99	0.43	มาก	3.92	0.63	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ โดยภาพรวมมีความ
พึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมาก 3 ลำดับ
แรกคือ ให้บริการชำระเงินสะดวกรวดเร็ว เอกสารครบถ้วนถูกต้อง ลำดับที่สอง คือ อำนวย
ความสะดวกในการจองห้องพักเพื่อนอนรักษาตัว และลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวก
สะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก (เช่น ตัวแทนประกัน หน่วยงานของรัฐ)
สำหรับผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก
แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการชำระเงิน

สะดวกรวดเร็ว เอกสารครบถ้วนถูกต้อง ลำดับที่สอง คือ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล อำนวยความสะดวกในการจองห้องพักเพื่อนอนรักษาค่าตัว และลำดับที่สาม คือ การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับราคาห้องพัก

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมบริการของฝ่ายเภสัชกรรม

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	เบิกได้		ระดับความพึงพอใจ	เบิกไม่ได้		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1.อ่านทวนชื่อผู้รับบริการก่อนจ่ายยาทุกครั้ง	4.00	0.54	มาก	4.04	0.64	มาก
2.อธิบายวิธีการใช้ยาอย่างละเอียด	3.91	0.63	มาก	4.12	0.66	มาก
3.ติดฉลากยา บอกชื่อยา ขนาดรับประทาน วันหมดอายุ ไว้อย่างชัดเจน	4.07	0.60	มาก	4.13	0.67	มาก
4.บริการจัดยาได้ถูกต้องและรวดเร็ว	4.01	0.57	มาก	4.05	0.67	มาก
5.เภสัชกรตรวจยาที่จัดก่อนจ่ายให้ผู้ป่วยทุกครั้ง	3.95	0.56	มาก	3.96	0.76	มาก
รวม	3.99	0.47	มาก	4.06	0.57	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลเบิกได้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมี 3 ลำดับแรก คือ ติดฉลากยา บอกชื่อยา ขนาดรับประทาน วันหมดอายุ ไว้อย่างชัดเจน ลำดับที่สองคือ บริการจัดยาได้ถูกต้องและรวดเร็ว และลำดับที่สามคือ อ่านทวนชื่อผู้รับบริการก่อนจ่ายยาทุกครั้ง สำหรับผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมี 3 ลำดับแรกคือ ติดฉลากยา บอกชื่อยา ขนาดรับประทาน วันหมดอายุ ไว้อย่างชัดเจน ลำดับที่สองคือ อธิบายวิธีการใช้ยาอย่างละเอียด ลำดับที่สามคือ บริการจัดยาได้ถูกต้องและรวดเร็ว

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
พฤติกรรมกรรมการบริการของฝ่ายการพยาบาล

พฤติกรรมกรรมการบริการของ เจ้าหน้าที่	เบิกได้		ระดับความ พึงพอใจ	เบิกไม่ได้		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1.พยาบาลได้ขออนุญาต หรือบอกท่านก่อน ให้บริการ ทุกครั้ง	3.99	0.50	มาก	3.99	0.74	มาก
2.พยาบาลให้บริการฉีด ยาและการดูแลหลังฉีดยา	3.89	0.54	มาก	3.93	0.69	มาก
3.พยาบาลให้บริการทำ แผลและการให้น้ำเกลือ	3.93	0.51	มาก	3.93	0.65	มาก
4.การดูแลเอาใจใส่ ตลอดเวลาที่นอนรักษาตัว	3.99	0.53	มาก	3.98	0.66	มาก
5.การให้คำแนะนำในการ ปฏิบัติตัวเมื่อแพทย์อนุญาต ให้กลับบ้านได้	3.93	0.53	มาก	3.97	0.65	มาก
6.ให้การบริการพยาบาล และการดูแลโดยไม่แสดง อาการรังเกียจ	4.04	0.55	มาก	4.00	0.68	มาก
7.พยาบาลบริการวัดไข้ และวัดความดันด้วยความ สุภาพ	4.09	0.52	มาก	4.16	0.59	มาก
8.การบริการช่วยเช็ดตัว และทำความสะอาดร่างกาย ของผู้ป่วยด้วยความสุภาพ	3.96	0.50	มาก	4.03	0.66	มาก
รวม	3.97	0.43	มาก	3.99	0.55	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือ พยาบาลบริการวัดไข้และวัดความดันด้วยความสุภาพ ลำดับที่สอง คือ ให้การบริการพยาบาลและการดูแลโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ ลำดับที่สาม คือ พยาบาลได้ขออนุญาตหรือบอกท่าน

ก่อนให้บริการทุกครั้งการดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลาที่นอนรักษาตัว สำหรับผู้รับ บริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือ พยาบาลบริการวัดไข้และวัดความดันด้วยความสุภาพ ลำดับที่สอง คือ การบริการช่วยชีวิตและทำความสะอาดร่างกายของผู้ป่วยด้วยความสุภาพ ลำดับที่สาม คือ ให้การบริการพยาบาลและการดูแลโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมบริการของฝ่ายกุมารแพทย์

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	เบิกได้		ระดับความพึงพอใจ	เบิกไม่ได้		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1.แพทย์ซักประวัติอาการป่วยจากผู้รับบริการทุกครั้ง	4.22	0.58	มาก	4.24	0.61	มาก
2.แพทย์อธิบายให้ทราบถึงอาการและโรคของท่านหลังการตรวจ	4.21	0.62	มาก	4.19	0.65	มาก
3.แพทย์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง	4.23	0.59	มาก	4.28	0.64	มาก
4.แพทย์ให้บริการในการตรวจตรงเวลาไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการคอยนาน(กรณีผู้ป่วยนอก)	4.13	0.64	มาก	4.19	0.66	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่	เบิกได้		ระดับความ พึงพอใจ	เบิกไม่ได้		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
5.แพทย์ให้บริการตรวจ เยี่ยมไข้ผู้รับบริการที่นอนพัก รักษาตัวอย่างสม่ำเสมอ	4.23	0.59	มาก	4.21	0.64	มาก
6.แพทย์ให้คำอธิบาย เกี่ยวกับการรักษาได้อย่าง ชัดเจน	4.20	0.57	มาก	4.19	0.69	มาก
7.แพทย์เขียนรายงาน การรักษาของแพทย์ใน เอกสารที่ท่านต้องการชัดเจน และรวดเร็ว(เช่น ใบรับรอง แพทย์ ใบเคลม ใบแฟ็ก 1+2)	4.12	0.65	มาก	4.06	0.70	มาก
8.แพทย์ให้บริการในการตรวจ รักษาโดยไม่แสดงอาการ รังเกียจ	4.22	0.54	มาก	4.18	0.69	มาก
รวม	4.19	0.50	มาก	4.19	0.55	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับ ลำดับแรก คือ แพทย์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง แพทย์ให้บริการตรวจเยี่ยมไข้ผู้รับบริการที่นอนพักรักษาตัวอย่างสม่ำเสมอ ลำดับที่สองคือ แพทย์ซักประวัติอาการป่วยจากผู้รับบริการทุกครั้ง แพทย์ให้บริการในการตรวจรักษาโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ ลำดับที่สามคือ แพทย์อธิบายให้ทราบถึงอาการและโรคของท่านหลังการตรวจ สำหรับผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกคือ แพทย์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง ลำดับที่สองคือ แพทย์ซักประวัติอาการป่วยจากผู้รับบริการทุกครั้ง ลำดับที่สามคือ แพทย์ให้บริการตรวจเยี่ยมไข้ผู้รับบริการที่นอนพักรักษาตัวอย่างสม่ำเสมอ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
พฤติกรรมบริการของฝ่ายสนับสนุนบริการ

พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่	เบิกได้		ระดับความ พึงพอใจ	เบิกไม่ได้		ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. พนักงานแต่งกาย สะอาด	4.12	0.53	มาก	4.15	0.60	มาก
2.บริการส่งอาหาร ตรงเวลาของผู้รับบริการ	4.06	0.52	มาก	3.94	0.64	มาก
3.พนักงานจัดตกแต่ง อาหารให้น่ารับประทาน	3.89	0.60	มาก	3.95	0.61	มาก
4.พนักงานปรุงอาหารได้ถูก สุกลักษณะ	3.95	0.51	มาก	4.05	0.57	มาก
5.พนักงานให้บริการด้วยความ สุภาพ	4.06	0.50	มาก	4.04	0.61	มาก
6.การให้บริการของแผนกนำส่ง (ผู้เข็นรถรับส่งผู้ป่วย) รวดเร็วและสุภาพ	3.94	0.65	มาก	3.94	0.63	มาก
7.พนักงานมีใบหน้ายิ้มแย้ม ตลอดเวลาที่ให้บริการ	3.98	0.58	มาก	4.00	0.72	มาก
8.พนักงานแม่บ้านทำ ความสะอาดห้องพักอย่าง สม่ำเสมอ	3.99	0.63	มาก	3.98	0.63	มาก
รวม	4.02	0.43	มาก	4.02	0.52	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ โดยภาพรวมมีความ
พึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกคือ
พนักงานแต่งกายสะอาด พุดจาไพเราะ ลำดับที่สองคือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ
บริการส่งอาหารตรงเวลาและตรงความต้องการของผู้รับบริการ ลำดับที่สาม คือ พนักงาน
แม่บ้านทำความสะอาดห้องพักอย่างสม่ำเสมอ สำหรับผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษา พยาบาลไม่ได้
โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อความ

พึงพอใจ 3 ลำดับแรกคือ พนักงานแต่งกายสะอาด พูดจาไพเราะ ลำดับที่สองคือ พนักงานปรุงอาหารได้ถูกสุขลักษณะ ลำดับที่สามคือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ผลการศึกษาการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก โดยการทดสอบสมมติฐาน t-test ได้ผลการเปรียบเทียบทั้ง 2 กลุ่ม ดังนี้

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายประชาสัมพันธ์

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	เบิกได้		เบิกไม่ได้		t - value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.การต้อนรับด้วยความกระตือรือร้น	4.16	0.63	4.17	0.64	-0.17	0.50
2.มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะ	4.18	0.59	4.28	0.64	-1.07	0.60
3.การให้คำแนะนำทำบัตรก่อนตรวจ	4.16	0.57	4.20	0.65	-0.46	0.10
4.บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.12	0.59	4.19	0.67	-0.76*	0.02
5.การให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ชัดเจน	4.10	0.58	4.14	0.71	-0.50*	0.02
6.พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ	4.24	0.51	4.31	0.68	-0.78*	0.00
รวม	4.16	0.49	4.21	.57	-0.71*	0.05

* $p \leq 0.05$

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ข้อ 4. บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว 5. การให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ชัดเจน และ 6. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายการเงิน

พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่	เบิกได้		เบิกไม่ได้		t - value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับราคาห้องพัก	3.95	0.62	3.89	0.72	0.65*	0.03
2.การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	3.91	0.59	3.91	0.70	0.02	0.10
3.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก (เช่นตัวแทนประกันหน่วยงานของรัฐ)	4.02	0.52	3.85	0.81	1.89*	0.00
4.ให้บริการชำระเงินสะดวกรวดเร็วเอกสารครบถ้วนถูกต้อง	4.05	0.51	4.07	0.67	-0.27*	0.00
5.อำนวยความสะดวกในการจองห้องพักเพื่อนอนรักษาตัว	4.04	0.50	3.91	0.72	1.44*	0.00
รวม	3.99	0.43	3.92	0.63	0.92*	0.00

* $p \leq 0.05$

จากตาราง 15 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ข้อ 1 การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับราคาห้องพัก ข้อ 3 การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก

(เช่นตัวแทนประกัน หน่วยงานของรัฐ) ข้อ 4 ให้บริการชำระเงินสะดวกรวดเร็วเอกสารครบถ้วน ถูกต้อง และ ข้อ 5 อำนวยความสะดวกในการจองห้องพักเพื่อนอนรักษาตัว ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายเภสัชกรรม

พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่	เบิกได้		เบิกไม่ได้		t - value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.อ่านทวนชื่อผู้รับบริการก่อน จ่ายยาทุกครั้ง	4.00	0.54	4.04	0.64	-0.46*	0.00
2.อธิบายวิธีการใช้ยาอย่าง ละเอียด	3.91	0.63	4.12	0.66	-2.20	0.22
3.ติดฉลากยา บอกชื่อยา ขนาด รับประทาน วันหมดอายุ ไว้ อย่างชัดเจน	4.07	0.60	4.13	0.67	-0.68	0.06
4.บริการจัดยาได้ถูกต้องและ รวดเร็ว	4.01	0.57	4.05	0.67	-0.40*	0.03
5.เภสัชกรตรวจยาที่จัดก่อนจ่าย ให้ผู้ป่วยทุกครั้ง	3.95	0.56	3.96	0.76	-0.09	0.06
รวม	3.99	0.47	4.06	0.57	-0.95*	0.01

* $p \leq 0.05$

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรมในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ข้อ 1 อ่านทวนชื่อผู้รับบริการก่อนจ่ายยาทุกครั้ง และข้อ 4 บริการจัดยาได้ถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายการพยาบาล

พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่	เบิกได้		เบิกไม่ได้		t -value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. พยาบาลได้ขออนุญาตหรือบอกท่านก่อนให้บริการทุกครั้ง	3.99	0.50	3.99		
2. พยาบาลให้บริการฉีดยาและการดูแลหลังฉีดยา	3.89	0.54	3.93	0.69	-0.44*	0.01
3. พยาบาลให้บริการทำแผลและการให้น้ำเกลือ	3.93	0.51	3.93	0.65	-0.02*	0.01
4. การดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลาที่นอนรักษาตัว	3.99	0.53	3.98	0.66	0.13	0.10
5. การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเมื่อแพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้	3.93	0.53	3.97	0.65	-0.49	0.09
6. ให้การบริการพยาบาลและการดูแลโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ	4.04	0.55	4.00	0.68	0.42*	0.04
7. พยาบาลบริการวัดไข้และวัดความดันด้วยความสุภาพ	4.09	0.52	4.16	0.59	-0.93*	0.03
8. การบริการช่วยเช็ดตัวและทำความสะอาดร่างกายของผู้ป่วยด้วยความสุภาพ	3.96	0.50	4.03	0.66	-0.83*	0.01
รวม	3.97	0.43	3.99	0.55	-0.32*	0.02

* $p \leq 0.05$

จากตาราง 17 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ข้อ 1 พยาบาลได้ขอ

อนุญาตหรือบอกท่านก่อนให้บริการก่อนทุกครั้ง ข้อ 2 พยายามให้บริการฉีดยาและการดูแลหลังการฉีดยา ข้อ 3 พยายามให้บริการทำแผลและการให้น้ำเกลือ ข้อ 6 การให้บริการพยาบาลและการดูแลโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ ข้อ 7 พยายามบริการวัดไข้และวัดความดันด้วยความสุภาพ และข้อ 8 การบริการช่วยเช็ดตัวและทำความสะอาดร่างกายของผู้ป่วยด้วยความสุภาพ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายกุมารแพทย์

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	เบิกได้		เบิกไม่ได้		t -value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. แพทย์ซักประวัติอาการป่วยจากผู้รับบริการทุกครั้ง	4.22	0.58	4.24	0.61	-0.21	0.50
2. แพทย์อธิบายให้ทราบถึงอาการและโรคของท่านหลังการตรวจ	4.21	0.62	4.19	0.65	0.18	0.83
3. แพทย์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง	4.23	0.59	4.28	0.64	-0.53	0.28
4. แพทย์ให้บริการในการตรวจตรงเวลาไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการคอยนาน(กรณีผู้ป่วยนอก)	4.13	0.64	4.19	0.64	-0.63	0.37

ตาราง 18 (ต่อ)

พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่	เบิกได้		เบิกไม่ได้		t -value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
5. แพทย์ให้บริการตรวจ เยี่ยมใช้ผู้รับบริการที่นอนพัก รักษาตัวอย่างสม่ำเสมอ	4.23	0.59	4.21	0.64	0.29	0.37
1. แพทย์ให้คำอธิบาย เกี่ยวกับการรักษาได้อย่าง ชัดเจน	4.20	0.57	4.19	0.69	0.05	0.06
7. แพทย์เขียนรายงาน การรักษาของแพทย์ในเอกสาร ที่ท่านต้องการชัดเจนและ รวดเร็ว(เช่น ใบรับรองแพทย์ ใบเคลม ใบแฟ้ม 1+2)	4.09	0.65	4.06	0.70	0.61	0.45
8. แพทย์ให้บริการในการ ตรวจรักษาโดยไม่แสดงอาการ รังเกียจ	3.96	0.54	4.18	0.69	0.42*	0.02
รวม	4.19	0.50	4.19	0.55	0.03	0.45

* $p \leq 0.05$

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกุมารแพทย์ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ข้อ 4 แพทย์ให้บริการในการตรวจตรงเวลาไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการคอยนาน (กรณีผู้ป่วยนอก) และข้อ 8 แพทย์ให้บริการในการตรวจรักษาโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลได้และเบิกคำรักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายสนับสนุนบริการ

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	เบิกได้		เบิกไม่ได้		t -value	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.พนักงานแต่งกายสะอาด	4.12	0.53	4.15	0.60	-0.36	0.09
2.บริการส่งอาหารตรงเวลาของผู้รับบริการ	4.06	0.52	3.94	0.64	1.41*	0.04
3.พนักงานจัดตกแต่งอาหารให้น่ารับประทาน	3.89	0.60	3.95	0.61	-0.71	0.85
4.พนักงานปรุงอาหารได้ถูกสุขลักษณะ	3.95	0.51	4.05	0.57	-1.25	0.18
5.พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ	4.06	0.50	4.04	0.61	0.27	0.11
6.การให้บริการของแผนกนำส่ง (ผู้เข็นรถรับส่งผู้ป่วย)รวดเร็วและสุภาพ	3.94	0.65	3.94	0.63	-0.05	0.48
7.พนักงานมีใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลาที่ให้บริการ	3.98	0.58	4.00	0.72	-0.26*	0.03
8.พนักงานแม่บ้านทำความสะอาดห้องพักรักษาอย่างสม่ำเสมอ	3.99	0.63	3.98	0.63	0.12	0.42
รวม	4.02	0.43	4.02	0.52	-0.05	0.08

* $p \leq 0.05$

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกคำรักษาพยาบาลไม่ได้ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนบริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ข้อ 2 บริการส่งอาหารตรงเวลาและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และข้อ 7 พนักงานมีใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลาที่ให้บริการ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก โดยอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัญหาของการให้บริการ

จากผลการการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) ทั้ง 6 ฝ่าย ซึ่งประกอบไปด้วย ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายกุมารแพทย์ และฝ่ายสนับสนุนบริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่ม ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่ม ความพึงพอใจที่มีต่อ ฝ่ายกุมารแพทย์ และฝ่ายสนับสนุนบริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรมและฝ่ายการพยาบาลในภาพรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์เจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม และฝ่ายการพยาบาล ซึ่งทั้ง 4 ฝ่ายนี้ ผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละฝ่ายพบว่า ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้มีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกัน แต่มาพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยแล้ว ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก พบว่า การให้บริการของ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายกุมารแพทย์ และฝ่ายสนับสนุนบริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้ผลสำรวจได้ถือว่าต่ำกว่าตัวชี้วัดคุณภาพ ซึ่งทางโรงพยาบาลกำหนดไว้ที่ระดับ 95% ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของแบบสอบถามอยู่ที่ระดับมากที่สุด ฉะนั้นจึงต้องมีการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ ดังนั้นจึงขอเสนอแนะให้จัดทำโครงการ “อบรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการเชิงรุกในองค์กร” โดยใช้แนวความคิดและทฤษฎีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แนวคิดของคุณภาพสำหรับการบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและร่างแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้

แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ควรมีแนวทางดังนี้

1. การอบรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการเชิงรุกในองค์กร การอบรมควรแบ่งเจ้าหน้าที่ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.1 เจ้าหน้าที่ใหม่ คือ เจ้าหน้าที่ ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ ก่อนที่จะให้เจ้าหน้าที่เริ่มทำงานควรมีการจัดอบรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการเชิงรุกในองค์กร ก่อนที่จะให้ปฏิบัติงานจริงเพื่อจะได้ทราบถึงวิธีการและขั้นตอนการทำงาน และรู้ถึงพฤติกรรมบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และที่สำคัญการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควรอยู่ในความดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพราะเจ้าหน้าที่ใหม่ยังไม่มีประสบการณ์การทำงาน และการตอบข้อสงสัยหรือคำถามของผู้รับบริการอาจยังให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจน และการตัดสินใจก็ไม่ดีพอ ดังนั้นอย่าปล่อยให้เจ้าหน้าที่ใหม่ปฏิบัติงานโดยลำพัง

1.2 แพทย์นอกเวลา (part time) คือ แพทย์ที่มีมาจากโรงพยาบาลอื่นและส่วนมากจะมาจากโรงพยาบาลรัฐ ซึ่งแนวทางการทำงานอาจไม่เหมือนกัน เช่น การมาเยี่ยมไข้ผู้รับบริการที่นอนพักรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลแพทย์จะต้องมาเยี่ยมไข้วันละ 2 เวลา คือ เช้าและเย็น แต่ถ้าเป็นโรงพยาบาลของรัฐแพทย์จะมาเยี่ยมไข้วันละครั้ง เป็นต้น ดังนั้นผู้อำนวยการโรงพยาบาล ควรมอบหมายหน้าที่ให้แพทย์ประจำของโรงพยาบาลทำหน้าที่ดูแลและประสานให้แนะนำการทำงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.3 เจ้าหน้าที่ประจำ คือ เจ้าหน้าที่ ที่ผ่านการทำงานมาแล้วและบรรจุเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลซึ่งถือว่ามีความพร้อมในการทำงานแล้วและทราบถึงวิธีการทำงานขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างดี และอีกทั้งผ่านการอบรมพฤติกรรมบริการมาแล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงานของเจ้าหน้าที่ และยังเป็น การทบทวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วย จึงควรมีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ด้วย อย่างน้อย 6 เดือนครั้ง หรือ ปีละ 2 ครั้ง

2. การประเมิน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

2.1 การประเมินภายใน คือ เป็นการประเมินเจ้าหน้าที่ โดยหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าหน่วยงาน หรือ เพื่อนประเมินเพื่อน เพื่อจะได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเพื่อเป็นการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีพฤติกรรมบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการนั้น ควรนำผลการประเมินที่ได้นั้นมาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินปรับเงินเดือน

2.2 การประเมินภายนอก คือ การประเมินภาพรวมของโรงพยาบาลโดยประเมินจากผู้รับบริการ โรงพยาบาลควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจะได้ทราบถึงผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และอาจได้ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ซึ่งเป็นโอกาสของโรงพยาบาลในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

การพัฒนาพฤติกรรมบริการเชิงรุกในองค์กร

ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก โดยยึดแนวปฏิบัติจากที่ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามมาเป็นข้อมูลในการร่างแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

ตาราง 20 แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้านพฤติกรรม	แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการ
<p>มีหน้าที่ทำบัตร ชักประวัติ ของผู้รับ บริการลงแฟ้ม เช่น ชื่อ – สกุล อายุ ที่อยู่ และเมื่อผู้รับบริการมาตรวจก็สามารถค้นหาประวัติได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว อีกทั้งต้องสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อมูลหรือข้อซักถามได้ชัดเจน พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการนัดรับเอกสารที่ผู้รับบริการมีความจำเป็นต้องใช้</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2. กล่าวคำทักทายผู้รับบริการทันทีที่เห็น เช่น สวัสดี พร้อมทั้งถามผู้รับบริการว่าวันนี้มาตรวจหรือติดต่อเรื่องอะไรคะ ในขณะที่พูดกับผู้รับบริการควรสบตาและยิ้มด้วยทุกครั้ง 3. กรณีที่ผู้ป่วยยังไม่เคยมารับบริการ (ผู้ป่วยใหม่) การทำบัตร ชักประวัติของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้กรอกข้อมูลให้ พร้อมทั้งใช้คำพูดอย่างสุภาพ เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วควรมีการทวนชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ว่าถูกต้องหรือไม่ เพื่อป้องกันความผิดพลาดซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในแก้ไขเวลามาตรวจในครั้งต่อไปและทำให้ผู้รับบริการเสียความรู้สึก

ตาราง 20 (ต่อ)

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
	<p>กรณีผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการแล้ว(ผู้ป่วยเก่า) เมื่อทักทายผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ขอบัตรประจำตัวผู้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการลืมเอามาก็ให้ตามชื่อ นามสกุล เพื่อที่จะได้ค้นหาบัตรของผู้รับบริการ ในการค้นหาบัตรควรใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที ถ้าหาไม่พบควรออกบัตรใบแทนใช้ไปก่อนแล้วค่อยมาแนบติดกับบัตรของผู้รับบริการ เพื่อให้ไม่ให้ผู้รับบริการต้องคอยนาน</p> <p>4. การตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ ควรใช้วาจาที่สุภาพและถ้าเจ้าหน้าที่ไม่ทราบไม่สามารถให้ข้อมูลในสิ่งที่ตนเองไม่รู้ควรจะถามหัวหน้าฝ่ายหรือผู้ที่รู้ ย่าให้ข้อมูลโดยการเดาหรือคิดเอาเอง</p> <p>5. การนัดรับเอกสารควรจัดทำบัตรนัด ระบุวันที่ ให้เรียบร้อย พร้อมทั้งลงชื่อผู้นัดรับไว้ด้วย เมื่อถึงวันนัดรับเอกสาร ก็ขอบัตรนัดจากผู้รับบริการ และต้องตรวจทานเอกสารก่อนว่า ถูกต้องหรือไม่ก่อนถึงมือผู้รับบริการเพื่อป้องกันความผิดพลาด</p>

ตาราง 21 แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการ
<p>เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล สิทธิต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจะได้รับและเอกสารประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาล การเก็บค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล รวมถึงการออกเอกสารรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาล</p> <p>เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินที่ประจำอยู่ห้องทะเบียน ต้องทำหน้าที่ประสานในการจองห้องพักเมื่อผู้ป่วยจำเป็นต้องนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล ต้องสามารถให้ข้อมูลในเรื่องราคาห้องพัก สิทธิการเบิกของผู้ป่วย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีใบหน้ายิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ มีทักษะในการสื่อสาร 2. เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกเรื่องการประสานงานกับบุคคลภายนอกให้ผู้ป่วยหรือญาติเมื่อต้องการ เช่น การประสานงานกับตัวแทนประกัน เพื่อทราบสิทธิต่าง ๆ การส่งเอกสารประกอบการพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลทางโทรสารสำหรับผู้ป่วยประกันสุขภาพที่เข้าโครงการ Fax claim มีขั้นตอนดำเนินการให้รวดเร็ว และมีแนวทางในการติดตามทวงถาม เพื่อให้ผู้รับบริการได้กลับบ้านอย่างรวดเร็ว 3. เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งยอดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยแต่ละราย ให้ผู้ป่วยหรือญาติทราบเป็นระยะเพื่อประเมินค่าใช้จ่ายของตนเองและทบทวนสิทธิผู้ป่วยเพื่อป้องกันการเข้าใจคลาดเคลื่อน มีการบันทึกข้อมูลหลังการทบทวนเพื่อเพื่อนร่วมงานจะได้ทราบ 4. เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานได้รวดเร็วและคิดค่าใช้จ่ายถูกต้อง ซึ่งต้องใช้เวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการในเวลา 45 นาที / ราย (ตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน รพ.) 5. เจ้าหน้าที่สามารถจัดทำเอกสารประกอบการเบิกเงินให้ผู้ป่วยได้รับทันความต้องการ ตรวจสอบเอกสารก่อนถึงมือผู้รับบริการ

ตาราง 21 (ต่อ)

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
	<p>6. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินที่ประจำอยู่ห้องทะเบียน ต้องสามารถทราบรายละเอียดค่ารักษาอย่างครอบคลุม เช่น ราคาห้องพัก ค่าบริการเหมาจ่าย และค่าบริการรายวัน ควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เช่น คู่มือราคาห้องพัก และควรถ่ายภาพห้องพักแต่ละห้อง พร้อมทั้งราคาห้องพักประกอบไว้เพื่อให้ผู้รับบริการได้เลือกห้องพักตามความพอใจ และต้องสามารถบอกถึงความแตกต่างของห้องพักได้ เช่น ห้องพัก VIP ห้องพิเศษเดี่ยว และห้องรวมพิเศษ</p>

ตาราง 22 แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรม

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
<p>เป็นงานที่ครอบคลุมกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับยาตั้งแต่การจัดหา การควบคุม และการใช้ในโรงพยาบาล ต้องจัดยาตามคำสั่งของแพทย์พร้อมทั้งการอธิบายการใช้ยาให้กับผู้รับบริการเพื่อการใช้อย่างปลอดภัย และมีประสิทธิภาพในการรักษา</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูดที่สุภาพและควรสบตากับผู้รับบริการทุกครั้ง 2. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับใบสั่งยาจากแพทย์แล้วต้องให้เภสัชกรอ่านชื่อยาจากใบสั่งยาก่อน ถ้าแพทย์เขียนชื่อยาไม่ชัดเจนก็ต้องถามแพทย์ก่อนจัดยาทุกครั้ง 3. เจ้าหน้าที่ต้องติดฉลากยา บอกชื่อยา ขนาดรับประทาน วันหมดอายุไว้อย่างชัดเจน

ตาราง 22 (ต่อ)

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
	<p>4. เจ้าหน้าที่ควรทบทวนชื่อผู้รับบริการ และชื่อยาที่จัดอีกครั้งก่อนจ่ายยาให้กับผู้รับบริการ เพื่อความถูกต้องและความปลอดภัยของผู้รับบริการ</p> <p>5. เมื่อเจ้าหน้าที่จ่ายยาให้กับผู้รับบริการ ต้องมีวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ เช่น ทวนชื่อ นามสกุล ของผู้รับบริการทุกครั้ง อธิบายการใช้ยาอย่างละเอียด เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามในข้อสงสัย</p>

ตาราง 23 แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
<p>การให้บริการตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล พยาบาลควรมีความรู้ในกฎระเบียบของโรงพยาบาล มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือพิเศษ พยาบาลต้องมีการวางแผนการทำงาน คอยให้คำปรึกษาคำแนะนำในการรักษาพยาบาล พยาบาลควรมีพฤติกรรมบริการที่ดี ประกอบด้วย บุคลิกภาพดี กริยาท่าทางสุภาพ กระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเสียสละ กล้าตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ กิจกรรมที่พึงปฏิบัติ เช่น การดูแลความสะอาดตามความต้องการด้านสุขวิทยาของผู้ป่วยในแต่ละวันและปฏิบัติการพยาบาล</p>	<p>เจ้าหน้าที่พยาบาลต้องมีความเข้าใจในหน้าที่นโยบายของหน่วยงาน และต้องมีพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พยาบาลต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้น สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้ ใช้คำพูดที่สุภาพ แต่งกายสุภาพ มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการ 2. พยาบาลต้องขออนุญาตหรือบอกผู้รับบริการก่อนที่จะให้บริการทุกครั้ง เช่น ขออนุญาตเช็ดตัว ทำแผล ฉีดยา วัดไข้ วัดความดัน 3. พยาบาลให้บริการฉีดยาต้องทำด้วย

ตาราง 23 (ต่อ)

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
<p>อย่างถูกต้องเหมาะสมตามอาการแสดงและการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย คอยแนะนำผู้ป่วยและครอบครัวให้ช่วยเหลือดูแลตนเอง หลังจากแพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้</p>	<p>ความสุภาพและอ่อนโยน</p> <p>4. พยายามให้บริการทำผล ก็ต้องทำด้วยความสุภาพ อ่อนโยน พร้อมทั้งพูดคุยกับ ผู้รับบริการเป็นระยะ เพื่อเป็นการให้กำลังใจ และให้ผู้รับบริการลืมความเจ็บปวด</p> <p>5. พยายามต้องให้ความเอาใจใส่ดูแล ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลาที่นอน พักรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลและต้องไม่แสดงอาการรังเกียจหรือแสดงความไม่พอใจ</p> <p>6. พยายามต้องให้คำแนะนำในการ ปฏิบัติตัวแก่ผู้รับบริการหรือญาติเพื่อจะได้ ปฏิบัติได้ถูกต้องเมื่อแพทย์อนุญาตให้กลับไป พักที่บ้านได้</p>

ตาราง 24 แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกุมารแพทย์

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
<p>ให้บริการด้านการตรวจและวินิจฉัยโรค การบำบัดหรือการป้องกันโรค แพทย์ต้องเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาพร้อมทั้งสามารถอธิบายถึงสาเหตุและวิธีการรักษาให้กับญาติหรือผู้ป่วยได้อีกทั้ง แพทย์จะต้องเป็นผู้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพด้วย</p> <p>แพทย์ควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้น เป็นมิตรยิ้มแย้มตลอดเวลา</p>	<p>1. แพทย์ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ ทักทายผู้รับบริการทุกครั้ง เพื่อสร้างความเป็นกันเองให้กับผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น ไบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูดที่สุภาพ เวลาสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ควรใช้ภาษาศัพท์ทางการแพทย์ เพราะผู้รับบริการอาจไม่เข้าใจ ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย</p> <p>2. แพทย์ควรซักประวัติอาการป่วยจาก</p>

ตาราง 24 (ต่อ)

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
<p>มีความอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ อุดมคติ อุดมการณ์ มีความเสียสละ มีทักษะในการสื่อสาร เป็นอย่างดี</p>	<p>ผู้รับบริการอย่างละเอียดถี่ถ้วน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ซักถามข้อสงสัย</p> <p>3. แพทย์ต้องอธิบายให้ทราบถึงอาการ และโรคของผู้รับบริการหลังการตรวจทุกครั้ง พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนในการตรวจรักษาให้ผู้รับบริการเข้าใจในวิธีการ ในการตรวจแต่ละครั้ง แพทย์ควรสัมผัสผู้รับบริการบ้างเพื่อแสดงให้ผู้รับบริการเห็นว่าแพทย์ไม่ได้แสดงอาการรังเกียจ</p> <p>4. แพทย์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง</p> <p>5. แพทย์ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการหรือญาติทราบถึงความคืบหน้าในการรักษาเป็นระยะ</p> <p>6. แพทย์ให้บริการในการตรวจตรงเวลา ไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการคอยนาน(กรณีผู้ป่วยนอก) และให้บริการตรวจเยี่ยมไข้ผู้รับบริการที่นอนพักรักษาตัวอย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้ากรณีที่มีผู้ป่วยฉุกเฉินที่ต้องไปดูก่อนเจ้าหน้าที่พยาบาลต้องเป็นผู้ประสานคือต้องแจ้งเหตุผลให้กับผู้รับบริการทราบ อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการคอยโดยไม่ทราบเหตุผล เพราะจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ</p>

ตาราง 25 แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนบริการ

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
<p>เจ้าหน้าที่ฝ่ายโภชนาการ ให้บริการอาหารที่มีคุณภาพและถูกต้องตามวิธีการรักษาแก่ผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาตัว ประุงอาหารให้ถูกสุขลักษณะ สะอาดปลอดภัย</p>	<p>แผนกโภชนาการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กล่าวทักทายผู้รับบริการทุกครั้งที่ต้องให้บริการส่งอาหาร 2. ส่งอาหารให้กับผู้รับบริการตรงเวลา ส่งอาหารให้ถูกห้อง ถูกคนและต้องจัดอาหารให้ตรงตามวิธีการรักษาผู้ป่วยของแพทย์ (คือตามคำสั่งแพทย์ เช่น ผู้ป่วยต้องรับประทานอาหารอ่อนเท่านั้น หรือผู้ป่วยส่งงดอาหาร ต้องประสานกับพยาบาลก่อนทุกครั้ง) 3. การปรุงอาหารควรปรุงให้ถูกสุขลักษณะ และปรุงสุกใหม่ ๆ 4. ควรตกแต่งอาหารให้นำรับประทาน ภาชนะที่ใส่อาหารต้องสะอาด และภาชนะอาหารจัดให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยเด็ก)ควรใช้ภาชนะที่เป็นรูปการ์ตูน หรือถาดใส่อาหารเป็นรูปการ์ตูนเพื่อเป็นการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสนใจอาหาร 5. เจ้าหน้าที่ควรจัดแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการว่าต้องการทานอาหารประเภทใดบ้าง เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการจัดอาหารในมือต่อไป (โดยแจกแบบสำรวจพร้อมกับอาหารมือเช้าแล้วรับแบบสำรวจคืนตอนไปเก็บภาชนะ) 6. เจ้าหน้าที่ควรทำเมนูอาหาร พร้อมทั้งมีรูปภาพประกอบด้วยอีกทั้งควรติดราคาไว้ให้ชัดเจน ทั้งนี้เมื่อญาติผู้รับบริการมีความต้องการสั่งอาหาร

ตาราง 25 (ต่อ)

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
<p align="center">แผนกบริการนำส่ง</p> <p>ให้บริการรถเข็นนั่ง และนอน มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และต้องบริการเช่นผู้รับบริการด้วยความสุภาพ และด้วยความระมัดระวังเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ</p>	<p align="center">แผนกบริการนำส่ง</p> <p>1. เจ้าหน้าที่ต้องกล่าวทักทาย ผู้รับบริการทุกครั้ง มีใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา ที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</p> <p>2. ควรมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการดังนี้ สํารวจพาหนะเคลื่อนย้ายและอุปกรณ์การเคลื่อนย้ายให้พร้อมบริการ เช่น รถเข็นนั่ง รถเข็นนอน ทำความสะอาดพาหนะเคลื่อนย้ายและอุปกรณ์ เช่น เปลี่ยนผ้าคลุมเบาะปกหมอน ผ้าห่ม จัดเก็บอุปกรณ์ ให้เรียบร้อยไม่กีดขวางทางเดิน และเมื่อพบว่าพาหนะชำรุดแจ้งช่างซ่อมบำรุง ดำเนินการทันที</p> <p>3. การให้บริการต้องทำด้วยความอ่อนน้อม มีความสุภาพ</p>
<p align="center">แผนกแม่บ้าน</p> <p>เป็นหน่วยงานที่ต้องคอยดูแลในเรื่องของความสะอาดของโรงพยาบาล ความสะอาดพื้นที่ต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องพัก ต้องให้มีความสะอาดอยู่ตลอดเวลาเพื่อสุขอนามัยที่ดี</p>	<p align="center">แผนกแม่บ้าน</p> <p>1. เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทาย มีความกระตือรือร้น ใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา</p> <p>2. จัดทำคู่มือการทำ ความสะอาดห้องพักดังนี้</p> <p>2.1 เตรียมอุปกรณ์ทำความสะอาดพื้นห้อง ห้องน้ำ อุปกรณ์</p> <p>2.2 ทำความสะอาดอ่างล้างหน้า อ่างล้างมือ</p> <p>2.3 ทำความสะอาดชักโครก โถปัสสาวะ สายฉีดชำระ ด้วยน้ำยาทำความสะอาด</p>

ตาราง 25 (ต่อ)

การให้บริการตามแนวคิด / ทฤษฎีด้าน พฤติกรรม	แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ
	<p>2.4 ผึงห้องน้ำ ทำความสะอาดด้วย ผ้าชุบน้ำเพื่อเช็ดฝุ่นออก</p> <p>2.5 ทำความสะอาดพื้นห้องน้ำด้วย น้ำยาทำความสะอาด</p> <p>2.5 ตรวจสอบสภาพฝักบัวอาบน้ำ สายฉีดชำระ ก๊อกน้ำ กรณีพบชำรุดต้องแจ้ง ช่างทันที</p> <p>2.6 ถังขยะล้างทำความสะอาดและ เช็ดให้แห้ง</p> <p>2.7 เปลี่ยนผ้าเช็ดมือ</p> <p>3. การจัดเก็บขยะ ควรมีถังขยะคัดแยกขยะ ทั่วไป และขยะติดเชื้อ พร้อมติดป้ายที่ถังให้ เห็นชัดเจนเพื่อความปลอดภัย</p>

การประเมินแนวทางและปรับปรุงแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการ

1. การประเมินแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
ต่อผู้รับบริการ ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 ท่าน

เมื่อผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความ
สอดคล้องและความเหมาะสมของเนื้อหา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน เป็นผู้มีความรู้เป็นผู้ที่มี
ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในด้านการบริการโรงพยาบาลซึ่งผู้เชี่ยวชาญ
ประกอบด้วย

1. นายแพทย์ขจร เล็กชั้นสกุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก
2. นางสุภาพร ทาโส หัวหน้าแผนกธุรการ โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก)

พิษณุโลก

3. นางอังคณา ตั้งชนะชัยพงษ์ หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาล
รัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

4. นางสุพัชราภรณ์ ปัญญาวงศ์ หัวหน้าแผนกโภชนาการ โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

5. นางมาเยื่อน สุขสุวรรณ วิชาชีพ 7 หัวหน้าพยาบาลหอผู้ป่วยศัลยกรรม ตกแต่งและแผลไหม้ โรงพยาบาลพุทธชินราช

2. การปรับปรุงแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

เมื่อผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ประเมินแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านเห็นด้วยกับแนวทางที่ผู้วิจัยได้นำเสนอ โดยนำทฤษฎีการให้บริการที่ได้ศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ทั้ง 6 ฝ่าย

ดังนั้นผู้วิจัยขอแนะนำแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและเพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการได้อย่างต่อเนื่อง

สรุปแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ได้ดังนี้

แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์

1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรมีใบหน้ายิ้มแย้มในการให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2. กล่าวคำทักทายผู้รับบริการทันทีที่เห็น เช่น สวัสดีคะ พร้อมทั้งถามผู้รับบริการว่าวันนี้มาตรวจหรือติดต่อเรื่องอะไรคะ ในขณะที่พูดกับผู้รับบริการควรสบตาและยิ้มด้วยทุกครั้ง

3. กรณีที่ผู้ป่วยยังไม่เคยมารับบริการ (ผู้ป่วยใหม่) การทำบัตร ชักประวัติของผู้รับบริการควรเป็นผู้กรอกข้อมูลให้ พร้อมทั้งใช้คำพูดอย่างสุภาพ เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วควรมีการทวนชื่อ นามสกุล ที่อยู่ ว่าถูกต้องหรือไม่ เพื่อป้องกันความผิดพลาดซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในแก้ไขเวลาตรวจในครั้งต่อไปและทำให้ผู้รับบริการเสียความรู้สึกกรณีผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการมาแล้ว (ผู้ป่วยเก่า) เมื่อทักทายผู้รับบริการเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่ขอบัตรประจำตัวผู้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการลืมเอามากก็ให้ถามชื่อ นามสกุล เพื่อที่จะ

ได้ค้นหาบัตรของผู้รับบริการ ในการค้นหาบัตรควรใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที ถ้าหาไม่พบควรออกบัตรใบแทนใช้ไปก่อนแล้วค่อยมาแนบติดกับบัตรของผู้รับบริการ เพื่อให้ไม่ให้ผู้รับบริการต้องคอยนาน

4. การตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ ควรใช้วาจาที่สุภาพและถ้าเจ้าหน้าที่ไม่ทราบไม่สามารถให้ข้อมูลในสิ่งที่ตนเองไม่รู้ควรจะถามหัวหน้าฝ่ายหรือผู้ที่รู้ อย่าให้ข้อมูลโดยการเดาหรือคิดเอาเอง

5. การนัดรับเอกสารควรจัดทำบัตรนัด ระบุวันที่ ให้เรียบร้อย พร้อมทั้งลงชื่อผู้นัดรับไว้ด้วย เมื่อถึงวันนัดรับเอกสาร ก็ขอบัตรนัดจากผู้รับบริการ และต้องตรวจทานเอกสารก่อนว่าถูกต้องหรือไม่ก่อนถึงมือผู้รับบริการเพื่อป้องกันความผิด

แนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน

1. เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีใบหน้ายิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ มีทักษะในการสื่อสาร

2. เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกเรื่องการประสานงานกับบุคคลภายนอกให้ผู้ป่วยหรือญาติเมื่อต้องการ เช่น การประสานงานกับตัวแทนประกัน เพื่อทราบสิทธิต่าง ๆ การส่งเอกสารประกอบการพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลทางโทรสารสำหรับผู้ป่วยประกันสุขภาพที่เข้าโครงการ Fax claim มีขั้นตอนดำเนินการให้รวดเร็ว และมีแนวทางในการติดตามทวงถาม เพื่อให้ผู้รับบริการได้กลับบ้านอย่างรวดเร็ว

3. เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งยอดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยแต่ละราย ให้ผู้ป่วยหรือญาติทราบเป็นระยะเพื่อประเมินค่าใช้จ่ายของตนเองและทบทวนสิทธิผู้ป่วยเพื่อป้องกันการเข้าใจคลาดเคลื่อน มีการบันทึกข้อมูลหลังการทบทวนเพื่อเพื่อนร่วมงานจะได้ทราบ

4. เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานได้รวดเร็วและคิดค่าใช้จ่ายถูกต้อง ซึ่งต้องใช้เวลาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการในเวลา 10 นาที / ราย (ตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน รพ.)

5. เจ้าหน้าที่สามารถจัดทำเอกสารประกอบการเบิกเงินให้ผู้ป่วยได้รับทันความต้องการ ตรวจทานเอกสารก่อนถึงมือผู้รับบริการ

6. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินที่ประจำอยู่ห้องทะเบียน ต้องสามารถทราบรายละเอียดค่ารักษาอย่างครอบคลุม เช่น ราคาห้องพัก ค่าบริการเหมาจ่าย และค่าบริการรายวัน ควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เช่น คู่มือราคาห้องพัก และควรถ่ายภาพห้องพักแต่ละห้องพร้อมทั้งราคาห้องพักประกอบไว้เพื่อให้ผู้รับบริการได้เลือกห้องพักตามความพอใจ และต้องสามารถบอกถึงความแตกต่างของห้องพักได้ เช่น ห้องพักรักษาพิเศษ (VIP) ห้องพิเศษเดี่ยวและห้องรวมพิเศษ

แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรม

1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูดที่สุภาพและควรสบตากับผู้รับบริการทุกครั้ง
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับใบสั่งยาจากแพทย์แล้วต้องให้เภสัชกรอ่านชื่อยาจากใบสั่งยาก่อน ถ้าแพทย์เขียนชื่อยาไม่ชัดเจนก็ต้องถามแพทย์ก่อนจัดยาทุกครั้ง
3. เจ้าหน้าที่ต้องติดฉลากยา บอกชื่อยา ขนาดรับประทาน วันหมดอายุไว้อย่างชัดเจน
4. เจ้าหน้าที่ควรทบทวนชื่อผู้รับบริการและชื่อยาที่จัดอีกครั้งก่อนจ่ายยาให้กับผู้รับบริการ เพื่อความถูกต้องและความปลอดภัยของผู้รับบริการ
5. เมื่อเจ้าหน้าที่จ่ายยาให้กับผู้ต้องมีวิธีปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ เช่น ทวนชื่อ นามสกุล ของผู้รับบริการทุกครั้ง อธิบายการใช้ยาอย่างละเอียด เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามในข้อสงสัย

แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล

1. พยาบาลต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีความกระตือรือร้น สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้ใช้คำพูดที่สุภาพ แต่งกายสุภาพ มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการ
2. พยาบาลต้องขออนุญาตหรือบอกผู้รับบริการก่อนที่จะให้บริการทุกครั้ง เช่น ขออนุญาตเช็ดตัว ทำแผล ฉีดยา วัดไข้ วัดความดัน
3. พยาบาลให้บริการฉีดยาต้องทำด้วยความสุภาพและอ่อนโยน
4. พยาบาลให้บริการทำแผล ก็ต้องทำด้วยความสุภาพ อ่อนโยน พร้อมทั้งพูดคุยกับผู้รับบริการเป็นระยะ เพื่อเป็นการให้กำลังใจและให้ผู้รับบริการลืมความเจ็บปวด
5. พยาบาลต้องให้ความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลาที่นอนพักรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลและต้องไม่แสดงอาการรังเกียจหรือแสดงความไม่พอใจ
6. พยาบาลต้องให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวแก่ผู้รับบริการหรือญาติเพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้องเมื่อแพทย์อนุญาตให้กลับไปพักที่บ้านได้

แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกุมารแพทย์

1. แพทย์ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ ทักทายผู้รับบริการทุกครั้ง เพื่อสร้างความเป็นกันเองให้กับผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ใช้คำพูดที่สุภาพ เวลาสื่อสารกับผู้รับบริการควรใช้ภาษาหรือข้อความที่เข้าใจง่ายหลีกเลี่ยงใช้ศัพท์ทางการแพทย์ เพราะผู้รับบริการอาจไม่เข้าใจ หรือเข้าใจผิด

2. แพทย์ควรซักประวัติอาการป่วยจากผู้รับบริการอย่างละเอียดทุกครั้ง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ซักถามข้อสงสัย

3. แพทย์ต้องอธิบายให้ทราบถึงอาการและโรคของผู้รับบริการหลังการตรวจทุกครั้ง พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนในการตรวจรักษาให้ผู้รับบริการเข้าใจ ในการตรวจแต่ละครั้ง แพทย์ควรตั้งใจในการตรวจอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้รับบริการเห็นว่าแพทย์ใส่ใจในปัญหาหรือโรคที่เป็นและควรสัมผัสผู้รับบริการบ้าง เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการเห็นว่าแพทย์ไม่ได้แสดงอาการรังเกียจ

4. แพทย์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง

5. แพทย์ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการหรือญาติทราบถึงความคืบหน้าในการรักษาเป็นระยะ

6. แพทย์ให้บริการในการตรวจตรงเวลาไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการคอยนาน (กรณีผู้ป่วยนอก) และให้บริการตรวจเยี่ยมไข้ผู้รับบริการที่นอนพักรักษาตัวตัวอย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้ากรณีที่มีผู้ป่วยฉุกเฉินที่ต้องไปดูก่อน เจ้าหน้าที่พยาบาลต้องเป็นผู้ประสานคือต้องแจ้งเหตุผลให้กับผู้รับบริการทราบ อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการคอยโดยไม่ทราบเหตุผล เพราะจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ

แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนบริการ

แผนกโภชนาการ

1. กล่าวทักทาย ผู้รับบริการทุกครั้งที่ต้องให้บริการส่งอาหาร
2. ส่งอาหารให้กับผู้รับบริการตรงเวลา ส่งอาหารให้ถูกห้อง ถูกคนและต้องจัดอาหารให้ตรงตามวิธีการรักษาผู้ป่วยของแพทย์ (คือตามคำสั่งแพทย์ เช่น ผู้ป่วยต้องรับประทานอาหารอ่อนเท่านั้น หรือผู้ป่วยสั่งงดอาหาร ต้องประสานกับพยาบาลก่อนทุกครั้ง)
3. การปรุงอาหารควรปรุงให้ถูกสุขลักษณะ และปรุงสุกใหม่ ๆ
4. ควรตกแต่งอาหารให้น่ารับประทาน ภาชนะที่ใส่อาหารต้องสะอาด และภาชนะอาหารจัดให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยเด็ก) ควรใช้ภาชนะที่เป็นรูปการ์ตูน หรือถาดใส่อาหารเป็นรูปการ์ตูนเพื่อเป็นการทำให้ผู้รับบริการเกิดความสนใจอาหาร
5. เจ้าหน้าที่ควรจัดแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการว่าต้องการทานอาหารประเภทใดบ้าง เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการจัดอาหารในมื้อต่อไป (โดยแจกแบบสำรวจพร้อมกับอาหารมื้อเช้าแล้วรับแบบสำรวจคืนตอนไปเก็บภาชนะ)
6. เจ้าหน้าที่ควรมีเมนูอาหาร พร้อมทั้งมีรูปภาพประกอบด้วยอีกทั้งควรติดราคาไว้ให้ชัดเจน ทั้งนี้เมื่อญาติผู้รับบริการมีความต้องการสั่งอาหาร

แผนกบริการนำส่ง

1. เจ้าหน้าที่ต้องกล่าวทักทายผู้รับบริการทุกครั้ง มีใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลาที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2. ควรมีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการดังนี้ สํารวจพาหนะเคลื่อนย้าย และอุปกรณ์การเคลื่อนย้ายให้พร้อมบริการ เช่น รถเข็นนั่ง รถเข็นนอน ทำความสะอาดพาหนะเคลื่อนย้ายและอุปกรณ์ เช่น เปลี่ยนผ้าคลุมเบาะปกหมอน ผ้าห่ม จัดเก็บอุปกรณ์ให้เรียบร้อยไม่กีดขวางทางเดิน และเมื่อพบว่าพาหนะชำรุดแจ้งช่างซ่อมบำรุงดำเนินการทันที
3. การให้บริการต้องทำด้วยความอ่อนน้อม มีความสุภาพและคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการทุกครั้ง

แผนกแม่บ้าน

1. เจ้าหน้าที่กล่าวคำทักทาย มีความกระตือรือร้น ใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลา
2. จัดทำคู่มือการทำความสะอาดห้องพักดังนี้
 - 2.1 เตรียมอุปกรณ์ทำความสะอาด พื้นห้อง ห้องน้ำ อุปกรณ์
 - 2.2 ทำความสะอาดอ่างล้างหน้า อ่างล้างมือ
 - 2.3 ทำความสะอาดชักโครก โถปัสสาวะ สายฉีดชำระ ด้วยน้ำยาทำความสะอาด
 - 2.4 ผึ่งห้องน้ำ ทำความสะอาดด้วยผ้าชุบน้ำเพื่อเช็ดฝุ่นออก
 - 2.5 ทำความสะอาดพื้นห้องน้ำด้วยน้ำยาทำความสะอาด
 - 2.6 ตรวจสอบสภาพฝักบัวอาบน้ำ สายฉีดชำระ ก๊อกน้ำ กรณีพบชำรุดต้องแจ้งช่างทันที
 - 2.7 ถังขยะล้างทำความสะอาดและเช็ดให้แห้ง
 - 2.8 เปลี่ยนผ้าเช็ดมือ
3. การจัดเก็บขยะ ควรมีถังขยะคัดแยกขยะทั่วไป และขยะติดเชื้อ พร้อมติดป้ายที่ถังให้เห็นชัดเจนเพื่อความปลอดภัย