

การวิจัยและพัฒนานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการผู้ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนสำคัญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการพัฒนา การแสวงหาแนวทางและวิธีการพัฒนา การกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนา และการพัฒนา เป็นการสร้างโอกาสให้ทุกฝ่ายมาร่วมกันเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาแต่ละขั้นตอนตามความเหมาะสม โดยใช้พฤติกรรมบริการด้านการตอบสนอง ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความเข้าใจ ความเป็นเพื่อน การมีอารมณ์ดี เป็นกรอบในการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมบริการผู้ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลพัฒนานิคม ที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดทัศนคติที่ไม่ดีของผู้รับบริการ คือ พฤติกรรมบริการด้านการควบคุมอารมณ์ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และการไม่สื่อสาร การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความไม่เต็มใจ ขาดน้ำใจ อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการเสริมสร้างพฤติกรรมบริการที่ดี รวมถึงกระบวนการควบคุมกำกับ ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

2. แนวทางและวิธีการพัฒนาพฤติกรรมบริการผู้ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลพัฒนานิคม ได้มีการเชิญผู้มีส่วนสำคัญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการพัฒนาพฤติกรรมบริการผู้ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลพัฒนานิคม โดยแบ่งเป็นกลุ่มใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานของโรงพยาบาลพัฒนานิคม ต้องกำหนดช่องทางการรับทราบข้อมูล การควบคุมกำกับ ติดตามประเมินผล การพิจารณาความดีความชอบ การนำการพัฒนาเข้าสู่ระบบงานประจำ

2.2 ใช้ "ยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมบริการที่ดี" ในการพัฒนาพฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลพัฒนานิคม และถ่ายทอดยุทธศาสตร์นี้ไปยังผู้ปฏิบัติงานของเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอพัฒนานิคม ทุกคน โดยใช้วิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นการพัฒนาให้กับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มใหญ่ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาที่ค่อยเป็นค่อยไปด้วยวิธีการต่าง ๆ ความยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการฟื้นฟูความรู้ สร้างขวัญกำลังใจและยกคุณค่าทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นผลดีกับผู้รับบริการ หน่วยงานและตัวผู้ปฏิบัติงานเอง

และการพัฒนาจะมีความต่อเนื่องและยั่งยืนได้ควรนำการพัฒนาเข้าไปสู่ระบบงานประจำ เพื่อไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นภาระที่เพิ่มขึ้น คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลพัฒนานิคม ได้นำการพัฒนาพฤติกรรมบริการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของงานประเมินความเสี่ยงของโรงพยาบาลพัฒนานิคม โดยใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพในการเรียนรู้ร่วมกัน และควรนำผลการพัฒนาที่ได้มาแลกเปลี่ยนกันในเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี รวมถึงการขยายผลการเรียนรู้สู่เครือข่ายโรงพยาบาลทั้ง 10 แห่งในจังหวัดลพบุรี

3. ผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ข้างต้น พบว่าผู้ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยในมีความรู้มากขึ้น และสามารถนำความรู้เรื่องการพัฒนาบุคลากร การต้อนรับเพื่อสร้างความประทับใจ การบริการด้วยการเปลี่ยนกรอบความคิด คำพูด พฤติกรรมด้านบวก การบริหารจัดการแย้ง การเป็นผู้ให้ที่ดี ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาก ถึงมากที่สุด ร้อยละ 95.85 ประกอบกับการพัฒนาที่ต่อเนื่องเป็นผลให้จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการลดลง โดยในปี พ.ศ.2549 มีผู้ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนปีพ.ศ.2550 มีผู้ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ 36.70 ซึ่งลดลงจากปีพ.ศ.2549 ร้อยละ 27.97

This research and development aims to develop service behavior of the inpatient staff of Phathana Nikhom Hospital, Lop Buri Province by using participatory action research from all insiders and others involved in every step which started with studying current problems, needs for development, determine guidelines and methods for development including key performance indicators for success for development. This created opportunity for all insiders participating in learning from developmental activity practice in every step appropriately, by using service behavior response, mildness, communication, understanding, friendliness, and having a good mood, as a research concept.

The findings indicated that:

1. the service behavior of inpatient staff of Phathana Nikhom Hospital which is risky to receive negative attitude from the service users are as follows: mood control, unclear communication, and no communication, unwilling to respond the service users, and a lack of spirit due to a lack of education, understanding, skills, and positive attitude in promoting good service behavior including a system of monitoring and follow up evaluation regularly.

2. guidelines and methods to develop the service behavior of inpatient staff of Phatthana Nikhom Hospital were processed by inviting all insiders and others involved to participate in this program divided into 2 categories:

- 2.1 subdivision chief and section chief of the Hospital have to set up the method to receive information, monitor, follow up the evaluation, promotion, bring development to use in permanent work system.

- 2.2 use 'learning development strategy to promote good service behavior' for this development and transfer this strategy to all network staff of health

service, by providing workshop training for main staff, as a result from gradual development by various strategies set consecutively, to rehabilitate knowledge, build spirit and enhance the staff spirit value which resulted in service users, work unit, and the staff themselves.

This development should put into permanent work system for its continuity and sustenance. Members of the quality development board of Phathana Nikhom Hospital used this development as a part of risk evaluation of the Hospital by participating in learning quality development process. The results should be exchanged among the health service networks of the District, also expanding the learning results to 10 hospital networks in Lop Buri Province.

3. the results of the strategy development mentioned above revealed that the inpatient staff increased their knowledge and used it to develop personality in welcoming to create impression, spirit services, changing the frame of thoughts, spoken words, positive behavior, eradicating conflicts, and good givers. These results were used for work at a high level to the highest level, i.e. by 95.85%. The consecutive development also resulted in reducing complaints on negative behavior by 27.97 %. i.e. from 66.67 % in 2006 to 36.70 % in 2007.