

ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มารับบริการ ในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

สุวรรณา หนูเพชร *

ในยุคปัจจุบันนี้ โรงพยาบาลของรัฐแต่ละแห่งต่างก็มีผลงานรับใช้ประชาชนด้านการบริการรักษาพยาบาล ตลอดจนช่วยชีวิตผู้ป่วยให้รอดพ้นจากโรคภัยไข้เจ็บและรอดพ้นจากความพิการเป็นจำนวนมาก แต่มีบ่อยครั้งเหลือเกินที่ผลงานดังกล่าวแทนที่จะได้รับช่อดอกไม้ กลับได้รับแต่คำตำหนิ หรือคำหิติดิเตียนจากผู้รับบริการ จนเป็นความรู้สึกที่เคยชินของบุคลากรผู้ให้บริการ ทำให้รพ.ของรัฐบาลหลายแห่งละเลยที่จะปรับปรุงข้อบกพร่องเหล่านี้ ปรากฏการณ์ดังกล่าวถือว่าเป็น "การสูญเสียในการบริการ" อย่างน่าเสียดายยิ่ง อะไรคือสาเหตุเหล่านั้น และเราควรแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร?

โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาดใหญ่ 1,005 เตียง มีบุคลากรทั้งหมด 2,229 คน อัตราครองเตียง ร้อยละ 96.49 ได้ตระหนักถึงปัญหาเหล่านี้เป็นอย่างดี และพบว่าปัจจัยที่สร้างความประทับใจ หรือความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมีหลายประการด้วยกัน คือ

1. การต้อนรับ การเอาใจใส่ด้วยอัธยาศัยไมตรี
2. คุณภาพ การรักษาพยาบาลที่ดี
3. ค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสม
4. สิ่งแวดล้อม และอาคารสถานที่
5. การมีภาพลักษณ์ที่ดี

จากปัจจัยทั้ง 5 ประการ ได้มีการวิเคราะห์ตนเองพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล และค่ารักษาพยาบาลนั้น ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่กระทรวงกำหนดอยู่แล้ว ดังนั้นปัจจัยที่เหลือที่เราควรเร่งดำเนินการอย่างเร่งด่วน คือ

- สิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่
- การต้อนรับ และการเอาใจใส่
- การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

ทั้ง 3 ปัจจัยนี้ทางฝ่ายสุศึกษาและประชาสัมพันธ์ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาด้วย และก่อนที่จะดำเนินการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการแล้ว จำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจในการมารับบริการของผู้รับบริการของโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ก่อนดำเนินการเพื่อทราบปัญหาแล้วนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

ดังนั้นทีมงานของฝ่ายสุศึกษาประชาสัมพันธ์ ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการใน รพ.มหาราชนครราชสีมา ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในระหว่างเดือน มีนาคม-เมษายน 2539 จำนวนทั้งหมด 660 ราย

การรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ข้อมูลพฤติกรรมบริการ

* หัวหน้าฝ่ายสุศึกษาประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

วิเคราะห์และวิจารณ์ข้อมูล

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของผู้มารับบริการ ในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ระหว่างเดือนมีนาคม-เดือนเมษายน 2539 จำนวน 660 คน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายสุศึกษาและประชาสัมพันธ์ ได้เก็บข้อมูลจากผู้ป่วยและญาติในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 460 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 มีอายุอยู่ในระหว่าง 15-39 ปี จำนวน 578 รายคิดเป็นร้อยละ 88 อายุระหว่าง 40-59 ปี จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 และมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 14 รายคิดเป็นร้อยละ 2 ส่วนระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษาจำนวน 309 รายคิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน 253 รายคิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนจบระดับอุดมศึกษามีจำนวน 110 รายคิดเป็นร้อยละ 16 และมีไม่ได้เรียนหนังสือจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1 และอาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเกษตรกรจำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาเป็นกลุ่มในสังกัดภาคเอกชน และรับจ้างจำนวน 236 ราย คิดเป็นร้อยละ 36 นอกนั้นเป็นข้าราชการและรัฐวิสาหกิจร้อยละ 10 และนักเรียน นักศึกษาอีกร้อยละ 16 สำหรับรายได้ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 1,500 บาท/เดือน/คน จำนวน 598 รายคิดเป็นร้อยละ 91

ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจในพฤติกรรมบริการพบว่า ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสพบมากและมากที่สุดจำนวน 499 ราย คิดเป็นร้อยละ 76 ส่วนพบว่าเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลย จำนวน 161 รายคิดเป็นร้อยละ 24

เจ้าหน้าที่ที่มีการทักทายปราศรัยแสดงความห่วงใยในอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการพบว่า มีมากและมากที่สุดจำนวน 478 รายคิดเป็นร้อยละ 72 และมีการทักทายปราศรัย/แสดงความห่วงใยในอาการเจ็บป่วย มีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลย จำนวน 182 รายคิดเป็นร้อยละ 28

และเจ้าหน้าที่ที่พูดคุยอย่างเป็นกันเองพบว่า มีมากและมากที่สุดจำนวน 470 รายคิดเป็นร้อยละ 71 ส่วนที่พบว่ามีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลย จำนวน 191 รายคิดเป็นร้อยละ 29

สำหรับผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่พูดคุยกันเองพบมาก และมากที่สุดจำนวน 363 รายคิดเป็นร้อยละ 55 ส่วนให้ความเห็นว่ามีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลย จำนวน 297 รายคิดเป็นร้อยละ 45

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีกิริยาจาไม่สุภาพ ไม่มีสัมมาคารวะ มีมากและมากที่สุดจำนวน 186 รายคิดเป็นร้อยละ 28 ส่วนพบว่ามีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลย จำนวน 474 ราย คิดเป็นร้อยละ 72

และผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจพบเจ้าหน้าที่ที่หน้าบึ้งตึง พูดจาไม่ไพเราะ ดู ด่าหิ พบมากและมากที่สุดจำนวน 183 รายคิดเป็นร้อยละ 28 ส่วนพบว่ามีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลย จำนวน 477 รายคิดเป็นร้อยละ 72

ส่วนเรื่องผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจพบว่า เจ้าหน้าที่ที่รับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยด้วยความตั้งใจพบมากและมากที่สุดจำนวน 472 รายคิดเป็นร้อยละ 72 ส่วนพบว่ามีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลยจำนวน 188 รายคิดเป็นร้อยละ 28

ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่ใจเย็น พยายามอธิบายและแนะนำขั้นตอนการรับบริการให้เข้าใจ ผู้ตอบแบบประเมินฯ พบว่ามีมากและมากที่สุดจำนวน 473 รายคิดเป็นร้อยละ 72 ส่วนพบว่ามีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลย จำนวน 187 รายคิดเป็นร้อยละ 28

และเจ้าหน้าที่ที่พยายามให้ความสะดวกกับผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบประเมินฯ ให้ความเห็นว่า พบมาก และมากที่สุดจำนวน 420 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 ส่วนพบว่ามีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลยจำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 36

สำหรับเรื่องที่เจ้าหน้าที่ที่หน้าอ หงุดหงิด โมโห ผู้ตอบแบบประเมินฯ เห็นว่ามีมากและมากที่สุดจำนวน 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 ส่วนพบว่ามีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลยจำนวน 475 ราย คิดเป็นร้อยละ 72

ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเอาใจ และเกรงอกเกรงใจ ผู้ตอบแบบประเมินฯ เห็นว่ามีมากและมากที่สุดจำนวน 305 ราย คิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนพบว่ามีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลย จำนวน 355 ราย คิดเป็นร้อยละ 54

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจให้ความเห็นว่ามารับบริการที่โรงพยาบาลฯ ต้องรอนาน มีมากและมากที่สุดจำนวน 325 ราย คิดเป็นร้อยละ 49 ส่วนที่เห็นว่ารอไม่นาน มีจำนวน 335 ราย คิดเป็นร้อยละ 51

และเรื่องที่เจ้าหน้าที่ที่ให้คนอื่นลัดคิว ผู้ตอบแบบประเมินฯ เห็นว่ามีมากและมากที่สุดจำนวน 183 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 ส่วนเห็นว่าให้ลัดคิว มีน้อย มีน้อยมากและไม่มีเลยจำนวน 477 ราย คิดเป็นร้อยละ 72

สำหรับเรื่องที่เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ มีท่าทีทุกระหว่างในอาการเจ็บป่วยแทน ผู้ตอบแบบประเมินฯ เห็นว่ามีมากและมากที่สุดจำนวน 280 ราย คิดเป็นร้อยละ 42 ส่วนที่เห็นว่า มีน้อย มีน้อยมากและไม่มีเลยจำนวน 380 ราย คิดเป็นร้อยละ 58

ในเรื่องที่ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการถูกๆ ผิดๆ มีมากและมากที่สุด จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 21 ส่วนที่เห็นว่า มีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลยจำนวน 519 ราย คิดเป็นร้อยละ 79

และมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเห็นว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ตรงจุดประสงค์ตามที่ต้องการ พบมากและมากที่สุดจำนวน 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 สำหรับกลุ่มที่เห็นว่า มีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลยจำนวน 475 ราย คิดเป็นร้อยละ 72

ในส่วนของการได้รับคำแนะนำเรื่องการใช้จ่ายที่ได้รับเป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบประเมินฯ เห็นว่ามีมากและมากที่สุดจำนวน 419 ราย คิดเป็นร้อยละ 63 ส่วนมีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลยจำนวน 241 ราย คิดเป็นร้อยละ 37

ส่วนความเห็นของผู้ตอบแบบประเมินเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการกล่าว สวัสดิ์ / ไหว้ / ขอโทษ / ขอขอบคุณ มีมากและมากที่สุดจำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 ส่วนพบว่ามีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลยจำนวน 503 ราย คิดเป็นร้อยละ 76

สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินฯ เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดีกว่าที่คาดเอาไว้ พบมากและมากที่สุด จำนวน 359 ราย คิดเป็นร้อยละ 54 ส่วนเห็นว่า มีน้อย มีน้อยมาก และไม่มีเลย พบจำนวน 301 ราย คิดเป็นร้อยละ 46

จากกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ให้ความเห็นว่า การรับบริการครั้งนี้หรือ พยาธิตามามีความพึงพอใจในพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ มีมากและมากที่สุดจำนวน 445 ราย คิดเป็นร้อยละ 67 ส่วนเห็นว่า มีน้อย มีน้อยมากและไม่มีเลยจำนวน 215 ราย คิดเป็นร้อยละ 33

จากการรวบรวมข้อมูลไม่ได้แยกกลุ่มระหว่างผู้ป่วย/เป็นญาติ ที่ได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ และไม่ได้เก็บข้อมูลในเรื่องของการมารับบริการ ที่โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

นครราชสีมา เป็นครั้งที่เท่าใดไว้ด้วย ส่วนเรื่องรายได้แบ่งกลุ่มไม่ชัดเจน รวบรวมได้คร่าวๆ คือ มีรายได้ต่ำกว่าและสูงกว่า 1,500 บาท/คน/เดือนเท่านั้น

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิเคราะห์ การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ในส่วนผู้ให้บริการมีพฤติกรรมบริการในลักษณะที่อาจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ พอสรุปได้ดังนี้คือ

กลุ่มพฤติกรรมบริการ ที่ยังมีการปฏิบัติ น้อย น้อยมาก และไม่มีเลย ประมาณร้อยละ 20 ถึง ร้อยละ 30 มี :

1. การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
2. การทักทายปราศรัยแสดงความห่วงใยในอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ
3. การพูดคุยอย่างเป็นกันเอง
4. มีกิริยาวาจาสุภาพ และมีสัมมาคารวะ
5. ให้บริการด้วยใบหน้าที่ไม่บึ้งตึง พูดจาให้ไพเราะ ไม่ดุ และไม่ตำหนิผู้รับบริการ
6. รับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยด้วยความตั้งใจ
7. ให้บริการอย่างมีอารมณ์เย็น ให้คำอธิบายและแนะนำขั้นตอนการรับบริการให้เข้าใจ
8. ให้บริการที่หน้าไม่อาย ไม่หงุดหงิด และไม่โมโห
9. การลัดคิวไม่ควรกระทำให้เด่นชัด
10. การปฏิบัติบริการด้วยความตั้งใจและถูกต้องตามเทคนิค
11. พยายามให้บริการตรงตามปัญหาของผู้รับบริการ

กลุ่มพฤติกรรมบริการที่ยังมีการปฏิบัติ น้อย น้อยมาก และไม่มีเลย ประมาณร้อยละ 30 ถึงร้อยละ 40 มี :

1. การอำนวยความสะดวก และให้บริการด้วยความรวดเร็ว
2. การให้คำแนะนำเรื่องการใช้จ่ายที่ผู้รับบริการได้รับเป็นอย่างดี
3. ช่วยกันสร้างความพึงพอใจและความประทับใจต่อผู้มารับบริการ

กลุ่มพฤติกรรมบริการที่ยังมีการปฏิบัติ น้อย น้อยมาก และไม่มีเลย ประมาณร้อยละ 40 ถึงร้อยละ 50 มี :

1. ช่วยกันสร้างกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่มานั่งรอไม่นานเกินไป
2. ให้บริการด้วยความเต็มใจ และมีความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

กลุ่มพฤติกรรมบริการที่ยังมีการปฏิบัติ น้อย น้อยมาก และไม่มีเลย ประมาณร้อยละ 50 ถึงร้อยละ 60 มี :

1. ในช่วงระยะเวลากำลังให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกันเอง
2. การให้บริการด้วยท่าทีเอาใจ และเกรงอกเกรงใจ
3. การให้บริการด้วยท่าทีเอาใจใส่ มีท่าทีทุกซักร้อนในอาการเจ็บป่วยแทน

และพฤติกรรมบริการที่ไม่มีการปฏิบัติ / มีน้อยมาก / มีน้อย พบประมาณร้อยละ 78 คือ

1. การกล่าวคำว่า สวัสดี / ขอโทษ / ขอบคุณ / ไหว้

จากผลการสรุปเรื่องพฤติกรรมบริการ พบว่าส่วนใหญ่มีประมาณร้อยละ 20 ถึงร้อยละ 30 ที่เกี่ยวกับกิริยามารยาท อธยาศัยในการติดต่อที่อาจทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึก ห่างเหิน ไม่เป็นกันเอง เลยไม่ประทับใจบริการ

ส่วนในเรื่อง การต้อนรับ การเอาใจใส่ อำนวยความสะดวก การให้บริการโดยรวดเร็ว ยังมีบางส่วนของจัดบริการด้านนี้ได้น้อยเนื่องจากมีผู้มารับบริการแน่นขนัด มีประมาณร้อยละ 30-40

และพฤติกรรมบริการที่ยังปฏิบัติกันน้อย มีประมาณร้อยละ 40-50 คือ การสร้างความรู้สึกให้ผู้รับบริการไม่ต้องรอนาน ถึงแม้จะรอก็เป็นการรอที่มีประโยชน์และได้รับผลคุ้มค่า

สำหรับพฤติกรรมบริการที่เกี่ยวกับท่าทีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดูเหมือนว่าไม่สนใจผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการได้พิจารณาและสังเกตดูนั้น พบประมาณร้อยละ 50-60

ดังนั้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ ควรจะกระจาย/เผยแพร่ให้กับผู้มีส่วนสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย

1. แพทย์ เภสัชกร ทันตแพทย์
2. เทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์
3. พยาบาล
4. บุคลากรอื่นๆ ที่มาร่วมให้บริการในโรงพยาบาล ฯลฯ

ผู้ให้บริการดังกล่าวนี้ ควรเปิดโอกาสให้มีการพบปะหารือ / เสวนา / หรือร่วมกันวางแผน เพื่อช่วยกันสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ จะโดยวิธีฝึกอบรม / ศึกษาดูงาน / เสวนาช่วยกันสร้างความประทับใจแล้วแต่โอกาสจะอำนวย และผู้บริหารให้การสนับสนุน

สำหรับส่วนประกอบที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ของสถาบันที่ควรจะมีคือ

1. พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร
2. อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม
3. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ยิ้มแย้ม
4. ความซื่อตรงและจริงใจ
5. ศิลป์ และรสนิยม
6. บทบาทในสังคมขององค์กร และบุคลากร
7. ความสามัคคี
8. การแสดงออกถึงความก้าวหน้า มุ่งมั่นกระทำความดีอย่างต่อเนื่อง
9. การเสนอบริการแปลกๆ ใหม่ๆ อยู่เสมอ
10. สัญญาประชาคมและคำขวัญ

นอกจากนี้แนวคิดในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการที่ควรระลึกถึงมีอะไรบ้าง

- ผู้ป่วยเขาไม่ได้มารบกวนเรา แต่เขาเป็นส่วนสำคัญในงานของเรา

- ผู้ป่วยคือผู้ให้ประโยชน์และเป็นผู้มีอุปการะคุณแก่เรา (ทำให้เรามีอาชีพมีความมั่นคงในชีวิต)
- มีหนทางเดียวที่จะบังคับให้ผู้อื่นพูดถึงความดีของเราได้ คือ เราต้องกระทำความดี
- การโดนตำหนิจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ ไม่ใช่เพราะฝีมือแต่เพราะฝีมือปาก นับเป็นการสูญเสียเปล่าในการบริการอย่างน่าเสียดาย
- ความรัก ยิ่งให้ยิ่งได้มา ไม่ให้ใครเลยจะไม่เหลืออะไรเลย
- การให้ความรัก ความเมตตา ต่อผู้อื่น ถือเป็นการสร้างกุศลอย่างใหญ่หลวง เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกคน มีสิทธิ์และโอกาสที่จะได้กุศลดังกล่าวกันทุกคนอย่างง่ายดาย
- จงตั้งเป้าหมายในใจที่จะชนะใจผู้รับบริการทุกคน
- 5 ย. แห่งการบริการ
 1. เยือกเย็น
 2. ยิ้มแย้ม
 3. ยกย่อง
 4. ยืดหยุ่น
 5. ยืนหยัด (ในอุดมการที่จะให้บริการให้ดีที่สุด)
- การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการจะต้องใช้
 1. นามือ
 2. น้ำคำ
 3. น้ำใจ
- และให้บริการทุกคน ควรทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยแต่ละคนควรมีสমбатดังนี้

มادتต้องตา วาจาต้องใจ ภายในต้องเยี่ยม

และนอกเหนือจากงานประจำคือ สร้างความใกล้ชิดกับผู้รับบริการให้มากที่สุด และทำให้เกิดบรรยากาศของ ความชอบใจ ความเข้าใจ ความไว้วางใจ
- ลักษณะของการพูดควรประกอบด้วย
 1. พูดแต่สิ่งที่ดี มีประโยชน์
 2. ทุกคนชื่นชอบ
 3. ทุกคนปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

1. โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. "โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ" หลักสูตรการบริหารงานบริการสุขภาพ หลักสูตรสู่ความเป็นเลิศในบริการสุขภาพ, 2537.