

การพัฒนารูปแบบบริการรักษาความปลอดภัย ในทรัพย์สินของผู้รับบริการ

ตา กัณฑ์วงศ์

โรงพยาบาลพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถิติในปี พ.ศ. 2553 -2554

ผู้รับบริการที่นำรถจักรยานยนต์มาจอดไว้ที่ลานจอดรถของ
โรงพยาบาล พบว่า....

- ลืมกุญแจเสียบคาไว้ที่รถจักรยานยนต์ 231 ราย
- นำรถจักรยานยนต์ไปพีดคัน 5 ราย
- รถจักรยานยนต์หาย 1 ราย

สะท้อนให้เห็นคุณภาพการบริการ
ของงานรักษาความปลอดภัยว่า
ยังต้องมีการพัฒนา






วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้รับบริการในโรงพยาบาลพญาเม็งราย



วิธีดำเนินการวิจัย

-  เป็นวิจัยและพัฒนา (Research and Development)
-  กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการ ได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และผู้มาติดต่อราชการกับโรงพยาบาลพญาเม็งราย ที่นำรถจักรยานยนต์มาจอดที่ลานจอดรถ โรงพยาบาลพญาเม็งราย จำนวน 12,388 ราย
-  ระยะเวลาศึกษา เดือน พฤษภาคม ถึงเดือน กรกฎาคม 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. นวัตกรรมป้าย “อุ่นใจรถไม่หาย”
2. แบบบันทึกลำดับผู้รับบริการที่ล้ม
กุญแจรถจักรยานยนต์
3. แบบบันทึกข้อความผู้มารับบริการ
ขอรับคืนกุญแจรถคืน
4. แบบบันทึกข้อความส่งรายงาน
ประจำเดือน
5. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้
มารับบริการ

งานรักษาความปลอดภัย
โรงพยาบาลพะเยาเมืองราช



เรียนเจ้าของรถ ท่านได้ล้มกุญแจเสียบดาไว้ที่รถ
กรุณาติดต่อขอรับคืนได้ที่
นายตา กั้นทะวงศ์
งานรักษาความปลอดภัย (ป้อมยาม)
โทร. 080 - 6792122

ภาพการดำเนินงาน



ผลการวิจัย

1. อุบัติการณ์ล้มกัญญาเฉลี่ยบุคลากรจักษุยานยนต์ลดลงจากเดิม ร้อยละ 80.52
2. อุบัติการณ์มีผู้นำรถจักษุยานยนต์ไปผิดคัน ร้อยละ 0
3. อุบัติการณ์รถจักษุยานยนต์หาย ร้อยละ 0
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 88.20



ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) เพิ่มเติมในจุดเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกจุด
2. ประชาสัมพันธ์ และจัดทำป้ายเตือนเป็นสัญลักษณ์ที่มีข้อความสื่อสารให้ผู้มารับบริการ ได้เก็บกุญแจรถจักรยานยนต์ทุกครั้งหลังจอดรถ เนื่องจากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอาจเดินตรวจตราไม่ทั่วถึง

