

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลและศึกษาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ทำให้ผู้รับบริการโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก และแผนกผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพแตกต่างกันกับระยะหลังการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

2. ปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกมีทั้งหมด 9 ปัจจัย ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การฝึกอบรม การมีส่วนร่วม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มี 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรกเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ที่เข้าปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ก่อนปีงบประมาณ 2545 ทุกคนจำนวน 81 คน ประกอบด้วยหัวหน้าฝ่าย 5 คน หัวหน้างาน 12 คน เจ้าหน้าที่ 64 คน และกลุ่มที่สองเป็นผู้รับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือกแผนกผู้ป่วยนอก โดยใช้การเทียบเคียงเท่ากับจำนวนประชากรผู้มารับบริการ ในปีงบประมาณ 2544 เพื่อนำมาใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 18,855 คน เฉลี่ย 1,572 คนต่อเดือน ส่วนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในจำนวน 4,029 คน เฉลี่ย 336 คนต่อเดือน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการคำนวณด้วยสูตรของยามานะ (Taro Yamane) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อแจกแบบสอบถามให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดโดยแบ่งสัดส่วนตามโควตาของแต่ละคลินิกบริการในแต่ละแผนก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล

นาเชือกแผนกผู้ป่วยนอกมีจำนวน 319 คน ประกอบด้วย คลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไปจำนวน 189 คน คลินิกผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรังจำนวน 89 คนและคลินิกทันตกรรมจำนวน 41 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในมีจำนวน 183 คนประกอบด้วย ผู้ป่วยในทั่วไปจำนวน 135 คนและผู้ป่วยในคลอดจำนวน 48 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ชุด ดังนี้

1. ชุดที่ 1 สำหรับผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ข้อคำถามมี 3 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

นาเชือก

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาเชือก มีค่าระดับความเชื่อมั่น 0.9890

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาเชือก

2. ชุดที่ 2 สำหรับผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยใน ข้อคำถามมี 3 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาล

นาเชือก

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาเชือก มีค่าระดับความเชื่อมั่น 0.9812

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาเชือก

3. ชุดที่ 3 สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ข้อคำถามมี 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรโรงพยาบาลนาเชือก

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.9526

ตอนที่ 3 การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9661

ตอนที่ 4 อุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม SPSS For Windows สถิติที่ใช้มีดังนี้

1. ข้อมูลผู้รับบริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์ t-test
2. ข้อมูลบุคลากรของโรงพยาบาล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธีนำตัวแปรอิสระเข้าไปพร้อมกันทั้งหมด (Enter)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งเป็น 6 ส่วนดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือก ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล กับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล

- 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นและระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการของ โรงพยาบาล พบว่า

- 1.1.1 เพศของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้น กับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง

- 1.1.2 อายุของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้น กับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุช่วง 30 – 39 ปี

- 1.1.3 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือก ในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา

- 1.1.4 อาชีพของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือกในระยะ เริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ มีอาชีพทำนา

1.1.5 สถานภาพสมรส ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือก ในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่

1.1.6 สิทธิในการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1.1.7 ประสิทธิภาพการมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือกของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เคยมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล 2-5 ครั้ง

1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลแตกต่างกันกับระยะหกเดือนหลังจากที่มีการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ ส่วนในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในการรักษาความสะอาดทั่วไปของอาคารสถานที่และห้องน้ำห้องส้วมและการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล กับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นและระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล พบว่า

2.1.1 เพศของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

2.1.2 อายุของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุช่วง 30-39 ปี ส่วนระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลมีอายุช่วง 20-29 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา

2.1.4 อาชีพของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอาชีพทำนา

2.1.5 สถานภาพสมรส ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่

2.1.6 สิทธิในการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือกในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2.1.7 ประสบการณ์ในการมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือกของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือก ในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาล 2-5 ครั้ง

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลในระยะเริ่มต้นกับระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยใน ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลแตกต่างกันกับระยะหกเดือนหลังจากที่มีการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ต่อการ

บริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ในระยะเริ่มต้นและในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะในการรักษาความสะอาดของอาคารสถานที่และห้องน้ำห้องส้วม

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 77 ฉบับ จากจำนวนที่แจกทั้งสิ้น 81 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 95.06 พบว่า

3.1 เพศของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

3.2 อายุของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุช่วง 20-29 ปี

3.3 ระดับการศึกษาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

3.4 ตำแหน่งงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต่ำกว่าหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนก

3.5 ตำแหน่งหน้าที่ในงานพัฒนาคุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างที่เป็นสมาชิกในทีม

3.6 ประสบการณ์การทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี

4. การศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกในระยะบันไดขั้นที่ 1 พบว่าอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การพัฒนาในขั้นเตรียมการ ขั้นการพัฒนาและเรียนรู้ และขั้นการทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน อยู่ในระดับดี

5. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก

5.1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษามีความสัมพันธ์กันสูงหรือไม่ (Multicollinearity) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าไม่มีตัวแปรอิสระคู่ใดที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.850

5.2 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธีนำตัวแปรอิสระเข้าไปพร้อมกันทั้งหมด (Enter) เพื่อศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก มีจำนวน 3 ปัจจัย คือ ประสบการณ์การฝึกอบรม การทำงานเป็นทีมและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = (-.162)x_1 + .00513x_2 + .331x_3 + (-.150)x_4 + (-.0837)x_5 + .202x_6 + .116x_7 + .429x_8 + (-.0701)x_9$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = -.119z_1 + .070z_2 + .399z_3 - .243z_4 - .107z_5 + 253z_6 + .147z_7 + .482z_8 - .071z_9$$

Y และ Z = การพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก

6. การศึกษาอุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า อุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ได้แก่ สภาพบรรยากาศที่ไม่เอื้อในการทำงาน โอกาสหรือบทบาทการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลที่ไม่เหมาะสมและการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ผลการวิจัยพบประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลดังนี้

ประเด็นที่หนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล ผลการศึกษพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกแตกต่างกันกับในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอรุณ รัชธรรม (2524 : 9-16) ที่กล่าวว่า การพัฒนาองค์การมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ เพิ่มประสิทธิผลขององค์การ เพิ่มความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจและการปรับตัวขององค์การ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเป็นการเพิ่มประสิทธิผลของการบริการ ความสามารถในการให้บริการของโรงพยาบาล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2545 : 1-5) ที่กล่าวว่าการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือกในระยะบันไดขั้นที่ 1 นี้ ทำให้เกิดกิจกรรมคุณภาพทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล โดยทุกกิจกรรมคุณภาพดังกล่าวนี้มีเป้าหมายเพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ซึ่งมากกว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ รัชศิริ เหลืองขวัญ (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า หลังจากมีการจัดกิจกรรมพัฒนาองค์การ โดยใช้กิจกรรม 5 ส. การจัดการอบรมสัมมนาโดยใช้กระบวนการเอไอซี การพัฒนาองค์การโดยใช้กระบวนการโอดี (Organization Development) และใช้กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลมากกว่าก่อนการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล เกิดจากการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกมีการจัดกิจกรรมพัฒนาองค์การ โดยใช้

กิจกรรม 5 ส. พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ (ESB : Excellence Service Behavior) และกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระยะบันไดขั้นที่ 1 ของการพัฒนา ซึ่งผลของการจัดกิจกรรมดังกล่าว ทำให้การบริการของโรงพยาบาลนาเชือก ในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับดีและเมื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกมากกว่าการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งใกล้เคียงกับนันทพร รัฐถาวร (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่าหลังจากที่มีการพัฒนาองค์กรโดยใช้กิจกรรม 5 ส. และพัฒนาระบบการให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การจัดกิจกรรมพัฒนาองค์กรโดยใช้กิจกรรม 5 ส. ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพขององค์กร มีผลทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนด้านภูมิทัศน์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการทางด้านกายภาพ และการพัฒนาระบบบริการ (ตามมาตรฐานวิชาชีพ) ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีแนวทางการปฏิบัติงานและมีมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยที่จะช่วยให้เกิดความสุขภาพและความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการ โรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอกที่ตอบแบบสอบถาม ในช่วงระยะเวลาหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ นอกจากนี้ยังใกล้เคียงกับงานวิจัยของ นิพนธ์ สาริตสมิตพงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการเรื่อง การพัฒนาระบบบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยมีเกณฑ์ชี้วัด ความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริการ คือ การเปรียบเทียบก่อนและหลังการพัฒนาระบบบริการ ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการปฏิบัติงานและระยะเวลาของการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า หลังการพัฒนาระบบบริการแล้ว ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล ในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลมากกว่าในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลนั้น เป็นผลลัพธ์ที่ชี้วัดถึงความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ในระยะบันไดขั้นที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยใน ในระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ แตกต่างกับในระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ที่ลดลงหลังจากที่มีการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก น่าจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลได้แก่

ประการแรก การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระยะบันไดขั้นที่ 1 นี้ เป็นช่วงที่หน่วยงานมีการเตรียมการ การพัฒนา และการเรียนรู้ รวมทั้งมีการทบทวนวิธีการทำงาน ค้นหาปัญหาหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำไปวางแผนหาแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหา หรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน โดยผลลัพธ์ที่ได้ในขั้นนี้คือ กิจกรรมคุณภาพ ที่มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติหรือวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนสอดคล้องกับปัญหาหรือความเสี่ยงภายในหน่วยงาน ซึ่งแผนกผู้ป่วยในได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพอยู่ในระหว่างการดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูลประเมินผลเพื่อสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามในการพัฒนาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยในไม่ได้มีเฉพาะบุคลากรแผนกผู้ป่วยในเท่านั้น แต่ยังรวมถึง ทีมสุขภาพหรือทีมสหสาขาวิชาชีพในโรงพยาบาลที่ต้องร่วมกันวางแผนปฏิบัติ เพื่อให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยแบบองค์รวม ดังนั้น เพื่อให้การบริการของโรงพยาบาล เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการพร้อมๆกันทั้งในระดับหน่วยงานแผนกผู้ป่วยในและระดับคร่อมสายงานของทีมสหสาขาวิชาชีพ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า กิจกรรมคุณภาพของแผนกผู้ป่วยในที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ มีการปรับเปลี่ยน วิธีการทำงาน เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้บริการ อาจทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยในลดลงจากระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพ

ประการที่สอง แผนกผู้ป่วยใน เป็นแผนกที่รับผู้ป่วยไว้รักษาค้างคืน ซึ่งต้องให้การดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมงจึงจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมงเช่นเดียวกัน แต่เนื่องจากบุคลากรของโรงพยาบาลมีไม่เพียงพอ จึงทำให้บุคลากรส่วนหนึ่งต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาต่อเนื่องจากเวลาปฏิบัติงานประจำ ซึ่งการปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าวจึงอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และอาจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในด้านมนุษยสัมพันธ์และเทคนิคบริการ

ประการที่สาม ลักษณะของน้ำที่ใช้ในโรงพยาบาล ที่ทำให้เกิดคราบสนิมเหล็กสะสม บริเวณพื้นอาคารและสุขภัณฑ์ ซึ่งเป็นข้อจำกัดขององค์ประกอบทางกายภาพของน้ำ ที่เป็น ปัญหาสำคัญด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล ซึ่งถึงแม้จะมีการเพิ่มความถี่ และเทคนิคในการทำความสะอาด แต่ลักษณะของคราบสนิมเหล็กที่สะสมตามระยะเวลา ก็ยังเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาด้านทางกายภาพของอาคารสถานที่ ลักษณะดังกล่าวจึงอาจ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในด้านกายภาพ ที่ลดลงในระยะหกเดือน หลังการพัฒนาคุณภาพ

ประเด็นที่สอง การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลนาเชือก ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระบอบบันไดขั้นที่ 1 ของการพัฒนา ประเมินจากคุณภาพการบริการตามองค์ประกอบ 4 ด้านคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านลักษณะทางกายภาพของสถานบริการ ด้านการเข้าถึงบริการและด้านเทคนิคบริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอนูวัฒน์ ศุภชุตินุกูล (2536 : 124-125) ที่กล่าวว่าคุณภาพของบริการ ในความหมายของผู้ป่วยคือความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความต้องการของผู้รับบริการคือ การมีสุขภาพดีและหายจากการเจ็บป่วยเร็วที่สุด โดยการดูแลของผู้ที่มีความรู้ความสามารถ การใช้วิธีการรักษาที่เหมาะสมกับสภาพเจ็บป่วย ปราศจากภาวะแทรกซ้อน ได้รับความสะดวกสบายความอบอุ่นและรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตนเอง ส่วนความคาดหวังนั้นพิจารณาในระดับวัตถุประสงค์หรือการแก้ไขปัญหาที่ตนเอง ไม่สามารถจัดการได้ไม่ใช่ความคาดหวังในเชิงเทคนิค เนื่องจากตัวผู้ป่วยไม่สามารถตัดสินใจได้ว่า ต้องการตรวจวินิจฉัยอะไรหรือต้องการวิธีการรักษาอย่างไร คุณภาพของการบริการมี องค์ประกอบสำคัญ 4 ประการคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ลักษณะทางกายภาพของสถานบริการ การเข้าถึงบริการและเทคนิคบริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลนาเชือกในระบอบบันไดขั้นที่ 1 ของการพัฒนาและรับรองคุณภาพตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลนาเชือกทั้ง 4 ด้าน ซึ่งถึงแม้ว่า ด้านเทคนิคบริการ ผู้ป่วยไม่สามารถพิจารณาถึงกระบวนการได้ แต่ก็สามารถพิจารณาในส่วนของการให้การดูแลรักษาตามการรับรู้เป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพของการดูแลตามแนวคิดของ เบอร์ตาลานท์ (Bertalanffy อ้างถึงในจิตรต์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ, 2543 : 18-19) ที่ได้นำเอา ทฤษฎีระบบมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ในส่วนของการประเมินคุณภาพ การดูแลโดยมองการประเมินคุณภาพการดูแลในลักษณะองค์รวมซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ

หลัก 3 ด้านคือ โครงสร้าง กระบวนการและผลลัพธ์ซึ่งองค์ประกอบในด้านโครงสร้างได้แก่ การบริการด้านทรัพยากรบุคคล ด้านเครื่องมือทางกายภาพ ด้านรูปแบบการจัดการและด้านงบประมาณ องค์ประกอบด้านกระบวนการได้แก่ กิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความรู้และระดับการปฏิบัติ ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ป่วย ตามมาตรฐานของการให้บริการ ซึ่งแบ่งกระบวนการนี้เป็นสองด้าน คือ ด้านเทคนิคและด้านการปฏิสัมพันธ์ ส่วนองค์ประกอบด้านผลลัพธ์ได้แก่ สภาพาสภาพของผู้รับบริการ การเปลี่ยนแปลงสภาพาสภาพในปัจจุบันและอนาคตของผู้ป่วยที่เกิดจากความรู้ ทักษะและพฤติกรรมด้านสุขภาพของผู้ป่วยตลอดจนผลกระทบที่มีไปถึงชุมชน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การประเมินการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ส่วนหนึ่งสามารถประเมินได้จาก การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล ทั้งด้านโครงสร้างในส่วนของเครื่องมือทางกายภาพ รูปแบบการจัดบริการการและด้านกระบวนการ ในส่วนของการมีปฏิสัมพันธ์หรือมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรผู้ให้บริการกับผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของจิรัถม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ (2543 : 9-11) ที่กล่าวว่ามิติของคุณภาพ เป็นมุมมองของการบริการโรงพยาบาลในด้านต่างๆ ประกอบด้วยคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการจนเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งได้สรุปปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดถึงคุณภาพการดูแลผู้ป่วยไว้ 9 มิติคือความสามารถ ประสิทธิภาพ ความเหมาะสม ความปลอดภัย ความต่อเนื่อง ประสิทธิภาพ การเข้าถึงบริการ ความรับผิดชอบและความมุ่งมั่น การประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล สามารถประเมินได้โดยใช้มิติของคุณภาพซึ่งเป็นเครื่องมือที่ประเมินได้ทั้ง ผลลัพธ์ กระบวนการให้การดูแลและกระบวนการย่อยๆ หรือผลลัพธ์ย่อยๆ ที่เกิดขึ้น สามารถบอกถึงผลการปฏิบัติงานหรือผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การประเมินคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ประเมินจากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล โดยใช้กรอบมิติคุณภาพ 6 มิติได้แก่ ความสามารถ ประสิทธิภาพของการบริการ ความปลอดภัยในการบริการ การเข้าถึงบริการ ประสิทธิภาพของการบริการและความต่อเนื่องของการบริการ เชื่อมโยงเข้ากับองค์ประกอบของคุณภาพการดูแล 4 ด้านซึ่งเป็นวิธีการในการประเมินคุณภาพ ที่เชื่อมโยงกระบวนการของการให้บริการกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายที่จะสะท้อนถึงกระบวนการ การให้บริการของโรงพยาบาลและทำหน้าที่เป็น

สัญญาบอกถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น จึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยนำไปสู่การทบทวนหรือตรวจสอบกระบวนการของการบริการหรือการดูแลรักษาผู้ป่วย เพื่อให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพต่อไป

ประเด็นที่สาม ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ผลการศึกษาพบว่า มี 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการฝึกอบรมของบุคลากร มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ซึ่งสอดคล้องกับนันทพร รัฐถาวร (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้แก่ ขวัญและกำลังใจ การมีส่วนร่วม ประสิทธิภาพการฝึกอบรมของบุคลากรและการบริหารงานในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จะทำให้บุคลากรได้รับความรู้และมีทักษะในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล โดยเฉพาะระยะบันไดขั้นที่ 1 ของการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งเป็นระยะที่บุคลากรทุกคนจะต้องทำความเข้าใจในเรื่องของคุณภาพและกระบวนการคุณภาพเป็นอย่างดี เพราะเป็นความรู้พื้นฐานที่สำคัญที่จะต้องนำไปใช้ในการประเมินตนเอง ทั้งในระดับบุคคลและหน่วยงาน ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดกิจกรรมคุณภาพเพื่อพัฒนางานที่รับผิดชอบ ที่จะเชื่อมโยงสู่คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลต่อไป ดังนั้น การที่บุคลากรได้รับประสิทธิภาพการฝึกอบรม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาก ย่อมมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลมากกว่าบุคลากรที่ได้รับประสิทธิภาพการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลน้อยหรือบุคลากรที่ไม่ได้รับประสิทธิภาพการฝึกอบรมเลย ประสิทธิภาพการฝึกอบรมของบุคลากร จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2. การทำงานเป็นทีม มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเกลน เอชวาร์นีย์ (Glenn H. Vamey อ้างถึงในอรุณ รักรธรรม, 2524 : 31) กล่าวว่า การ

สร้างทีมเป็นกระบวนการพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพบุคคล ซึ่งทำงานด้วยกันเพื่อให้สามารถเรียนรู้ว่า ทำอย่างไร จึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายของแต่ละคน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน ขณะเดียวกันทีมหรือองค์การก็มีความสำเร็จด้วยเช่นกัน โดยเป้าหมายของการสร้างทีม คือ การมีทีมงานที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสัมพันธ์อันดีและมีชีวิตชีวา ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของทีมทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การสร้างทีมงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับของโรงพยาบาลมา รวมกลุ่มกันด้วยสัมพันธ์ภาพอันดี ปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน เรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทำให้องค์กรเกิดพลังในการพัฒนาทั้งระดับบุคลากร ระดับหน่วยงานและระดับโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเลิศ นนทลือชา (2538 : 134) ที่กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นทีมได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงาน การรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การกำหนดการทำงานให้ชัดเจนและแบ่งงานตามความสามารถและความถนัด การวางแผน และปฏิบัติตามแผนงาน รวมถึงการสรุปบทวนผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ทีมพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลนาเชือกทุกระดับ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ชัดเจนและมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนรับทราบ มีการมอบหมายหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้แก่บุคลากร อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร มีศูนย์พัฒนาคุณภาพ มีผู้รับผิดชอบและมีทีมพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน มีการวางแผน และปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ รวมถึงมีการสรุปบทวนผลการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับรัชศิริ เหลืองขวัญ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาองค์การสู่คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจังหวัดบุรีรัมย์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การสู่คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ การทำงานเป็นทีมของบุคลากร โดยเฉพาะการบริหารงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความขัดแย้ง ความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพบริการและการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การมาสู่การปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การทำงานเป็นทีมของบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล เพราะเมื่อโรงพยาบาลมีทีมงานที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นพลังสำคัญที่จะผลักดันให้โรงพยาบาลก้าวสู่การเป็นโรงพยาบาลคุณภาพโรงพยาบาลดั่งนั้น การทำงานเป็นทีม จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อ

การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3. **ความพึงพอใจในการทำงาน** มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเฮอริชเบอร์ก (Fredrick Herzberg, 1959 : 113-115 อ้างถึงในสมยศ นาวิการ. 2525 : 95-110) ที่กล่าวว่าความพอใจในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงานและวิธีการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า นโยบายและการบริหารของโรงพยาบาลในการพัฒนาคุณภาพที่มีความชัดเจน การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และความสำเร็จในการทำงาน เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรของโรงพยาบาล มีความพึงพอใจในการทำงาน พัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกิติมา ปรีดีดิลก (2539 : 238-333) ที่กล่าวว่าการบริหารองค์การจะได้รับผลสำเร็จและตรงตามเป้าหมายได้นั้น ต้องมีปัจจัยที่สนับสนุนต่อการบริหารองค์การได้แก่ พฤติกรรมองค์การ พฤติกรรมผู้นำ การติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้แสดงความคิดเห็นและมีอิสระในการทำงาน การได้รับความก้าวหน้าในการทำงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกเชิงบวกของบุคลากร ที่เป็นปัจจัยสำคัญทำให้บุคลากรมีความตั้งใจและให้ความร่วมมือในการทำงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ประเด็นที่สี่ การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก โดยใช้วิธีการนำตัวแปรทั้งหมดเข้าไปในสมการพร้อมๆกัน ทำให้สรุปผลได้ว่า การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือกมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระทั้งหมดได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การฝึกอบรม การมีส่วนร่วม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม พฤติกรรมผู้นำ ความพึงพอใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่อนข้างสูง (Multiple R = .778) และการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระทั้งหมดนี้ จะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือกประมาณ 60.50 % (Adjusted R Square = .605) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงความสำคัญ (พลังหรืออิทธิพล)ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวต่อตัวแปรตาม จะทำให้ทราบว่าตัวแปรอิสระตัวใดมีผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม มากน้อยต่างกัน และจากการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ0.05ได้แก่ ประสบการณ์การฝึกอบรมของบุคลากร การทำงานเป็นทีม และความพึงพอใจในการทำงาน โดยผลดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดที่ว่าต้องมีตัวแปรอิสระทุกตัวทั้ง 9 ตัวในสมการเดียวกันนี้ด้วย อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีตัวแปรอิสระอีกบางส่วนที่ แสดงความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในสมการเดียวกัน แต่พบว่า ค่า Sig ที่ได้ มากกว่าระดับ นัยสำคัญที่ตั้งไว้ (มากกว่า0.05) ซึ่งหมายถึง ตัวแปรอิสระเหล่านี้มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพ บริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาล นาเชือก อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ0.05 ซึ่งอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระเหล่านี้อาจมีผลต่อการ พัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของ โรงพยาบาลนาเชือกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ก็ได้ หากมีการเพิ่มจำนวนขนาด ของกลุ่มตัวอย่างหรือมีการเพิ่มปัจจัยตัวอื่นที่ผู้วิจัยคาดไม่ถึงและไม่ได้นำมาศึกษาร่วมกับ ตัวแปรอื่นในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งมีค่าถึง 39.50 %

ประเด็นที่ห้า อุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพ บรรยากาศในการทำงานเช่น สภาพสถานที่ทำงานที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ความต้องการ ขวัญและกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงาน โอกาสหรือบทบาทการมีส่วนร่วมของบุคลากร ต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพ บริการของโรงพยาบาล ซึ่งใกล้เคียงกับ บุญสิทธิ์ บัวบาน (2526 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าภาควิชากับบรรยากาศการทำงานของภาควิชา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า บรรยากาศองค์การของภาควิชาทุกคณะในมหาวิทยาลัย

เป็นแบบปรึกษาหารือและพฤติกรรมหัวหน้าภาควิชากับบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ โดยบรรยากาศขององค์กรเป็นตัวแปรตามพฤติกรรมหัวหน้าภาควิชา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า พฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศในการทำงาน โดยที่มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรมีความรักสามัคคี มีแรงจูงใจในการทำงานรวมทั้งมีขวัญและกำลังใจทำงาน ซึ่งใกล้เคียงกับ สม มั่งคั่ง (2532 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำผู้บริหาร โรงเรียนกับบรรยากาศของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 พบว่า บรรยากาศของโรงเรียนทุกขนาดไม่แตกต่างกัน โดยโรงเรียนที่ผู้บริหารมีแบบผู้นำแตกต่างกัน จะมีบรรยากาศที่แตกต่างกัน ผู้บริหารโรงเรียนแบบปรึกษาหารือและแบบการมีส่วนร่วมของกลุ่ม จะมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศทำงานแบบอิสระ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการทำงานเป็นทีมโดยใช้รูปแบบการมีส่วนร่วมจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ ลักษณะการบริหารงานของผู้นำหรือผู้บริหารที่เป็นแบบปรึกษาหารือ จะทำให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งใกล้เคียงกับนิพนธ์ สาทิตสมิตพงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการงานบัตรประจำตัวประชาชนที่ว่าการอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชนพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงานให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าผู้นำองค์กรรวมทั้งหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนก เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ด้วยการสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนการทำงานของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นพฤติกรรมผู้นำองค์กร หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนก จึงมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. การวัดผลของการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก โดยใช้องค์ประกอบของคุณภาพบริการ เชื่อมโยงกับกรอบมิติของคุณภาพ วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของ โรงพยาบาลทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน เปรียบเทียบในระยะเริ่มต้นและระยะหลัง การพัฒนาผ่านไปหกเดือน ผลการศึกษาดังกล่าวสามารถบอถึงทิศทางหรือแนวโน้มของการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลในมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงผลลัพธ์ของการดูแลที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

2. การเตรียมการ เป็นช่วงการทำความเข้าใจของผู้นำเพื่อตัดสินใจ การทบทวน ความพยายามในการพัฒนาคุณภาพที่ผ่านมา การกำหนดผู้รับผิดชอบและรับฟังเสียงสะท้อน จากผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นระยะที่ผู้นำต้องหากวิธีในการสร้างบรรยากาศที่ก่อให้เกิดความตื่นตัว และเต็มใจในการพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมทั้งในระดับหัวหน้างานและ หัวหน้าฝ่ายแล้วถ่ายทอดสู่ผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับ โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม ในกระบวนการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตั้งแต่ระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพ นอกจากนี้ในการ กำหนดผู้ประสานงานพัฒนาคุณภาพหรือผู้ช่วยเหลือทีมพัฒนาคุณภาพ (Facilitator) ควรมี ระบบพิจารณาคัดเลือกที่เหมาะสมเป็นที่ยอมรับของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน

3. การพัฒนาและเรียนรู้ เป็นช่วงการฝึกทักษะของการทำงานร่วมกัน โดยการสร้าง กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง ทั้งแนวคิดเรื่องคุณภาพ เรียนรู้วิธีการ ทำงานร่วมกัน เพื่อพัฒนาคุณภาพและเรียนรู้ผลของการพัฒนาไปพร้อมกัน ซึ่งทั้งระดับผู้นำ ผู้ประสานงานคุณภาพและผู้ช่วยเหลือทีมพัฒนาคุณภาพ (Facilitator) ควรเริ่มจากการสร้าง วัฒนธรรมและความตื่นตัวแก่บุคลากรในทีม โดยชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการ พัฒนาคุณภาพ และที่สำคัญคือมีการเชื่อมโยงงานพัฒนาคุณภาพเข้ากับการดำเนินงานพัฒนา โรงพยาบาลที่ผ่านมา ได้แก่ การดำเนินงาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ การจัดภูมิทัศน์โดย ใช้กิจกรรม 5 ส. โดยเน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ทำให้เห็นคุณค่าในตนเอง ให้โอกาสตัดสินใจในการทำงาน สร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่ดี ในการทำงาน

4. การทบทวนและแก้ไขป้องกัน เป็นช่วงการนำปัญหาความสูญเสียที่เกิดขึ้นมาวางระบบเพื่อป้องกัน ไม่เน้นความสมบูรณ์ ไม่เน้นตัวมาตรฐานและไม่เน้นรูปแบบ ทำให้เห็นผลงานและวิธีปฏิบัติงาน นำไปสู่การกำหนดมาตรการป้องกันที่รัดกุมและแนวทางแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน ซึ่งการทบทวนและกลวิธีคิดค้นหามาตรการป้องกัน ประกอบด้วย การคิดเชิงบวก การคิดสร้างสรรค์ การวิเคราะห์หาสาเหตุรากเหง้าและการใช้หลักวิชาการมากำหนดวิธีปฏิบัติ ดังนั้น บุคลากรจึงควรมีความเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนวิธีการทำงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการทบทวนและแก้ไขป้องกัน

5. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ในช่วงระยะบันไดขั้นที่ 1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

5.1 บุคลากรของโรงพยาบาลควรได้รับประสบการณ์การฝึกอบรมในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และมีการถ่ายทอดประสบการณ์เหล่านั้นสู่บุคลากรทุกระดับ ตามความเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและทักษะของบุคลากร ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

5.2 ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม โดยการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในระดับบุคคล ตามความต้องการในขอบเขตที่เหมาะสม รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในทีมงานอย่างสม่ำเสมอ

5.3 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกในช่วงระยะบันไดขั้นที่ 1 อยู่ในระดับดี ซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร จึงควรการมอบหมายงานให้บุคลากรทำอย่างชัดเจน ให้ความร่วมมือและยอมรับวิธีการทำงาน ชื่นชมในผลงานและความสำเร็จ รวมทั้งส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในการทำงานต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงระบบการบริการของโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการได้ดียิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาผลการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพแล้ว โดยใช้กรอบมิติคุณภาพ 9 มิติ ให้ครอบคลุมทั้งกลุ่มผู้รับบริการและบุคลากรของโรงพยาบาล
3. ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น
4. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับบรรยากาศในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยเฉพาะในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพแล้ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University