

ความสัมพันธ์ของการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ
อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
The Relationship of Service and Development of Selaphum Hospital,
Selaphum District Roi Et Province.

สุทัศน์ พลคชา* เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา** รชนีดา ไสยรส**

Suthat Polkacha * Sauwaluk Nikornpittaya**Ratchanida Saiyaros**

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม* มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**

Public and Private Management Program, Faculty of Political Science and Public
Administration, Rajabhat Maha Sarakham University*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ ศึกษาการพัฒนาโรงพยาบาลเสลภูมิ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ และศึกษาข้อเสนอแนะความสัมพันธ์ของการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 391 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับการบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับการพัฒนาโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .559 4) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้ โรงพยาบาลควรมีความพร้อมของแพทย์และพยาบาลมากกว่านี้ การรอรับบริการใช้เวลานาน ควรมีการบริหารจัดการในวันมีผู้ป่วยเบาหวานและผู้ป่วยความดันมารับบริการเนื่องจากมีจำนวนเยอะทำให้สถานที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรมีกิจกรรมให้ผู้ป่วยทำขณะรอรับบริการ ควรเพิ่มการบริการแพทย์แผนไทย ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในแต่ละส่วนงานและเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการกับผู้ป่วย

คำสำคัญ : การบริการ ,การพัฒนา ,โรงพยาบาลเสลภูมิ

Abstract

The objectives of the research were to study the service level of Selaphum Hospital Study the development level of Selaphum Hospital. Study the relationship between services and development of Selaphum Hospital. And study the suggestions of the relationship between services and development at Selaphum Hospital, Selaphum District, Roi Et Province . The population used in this research is 391 service recipients of Selaphum Hospital, Selaphum District, Roi Et Province. The sample group is determined by the formula for calculating the sample size of Taro Yamane. The statistics applied for analysing data were frequency, mean, percentage, standard deviation, the statistic for analysing the hypothesis was Pearson-moment Relation, with the statistic significant level at .05. The results of the reseach were as follows ; 1) Service levels of Selaphum Hospital, Selaphum District, Roi Et Province ,as a whole was rated at high level. 2) The overall level of development of Selaphum Hospital, Selaphum District, Roi Et Province ,as a whole was rated at high level. 3) Analysis of the relationship between services and development of Selaphum Hospital, Selaphum District, Roi Et Province the relationship was at a medium level of .559. 4) Suggestions about the relationship between services and development of Selaphum Hospital, Selaphum District, Roi Et Province, as follows : Hospitals should have more doctors and nurses Waiting for service takes a long time. Should be managed on the day that there are diabetic patients and pressure patients coming to service because there are a lot, not enough places to meet the needs There should be activities for patients to wait while waiting for service. Should increase Thai traditional medicine services Training staff should understand their roles and responsibilities in each area. And the staff should be cheerful when providing services to patients.

Keywords : Services , Development ,Selaphum Hospital

บทนำ

สุขภาพกายและสุขภาพจิตเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับทุกชีวิตการที่จะดำรง ชีวิตอยู่อย่างปกติก็คือ การทำให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ จิตใจมีความสุข ความพอใจ ความสมหวังทั้งตนเองและผู้อื่น ผู้ที่มีสุขภาพ กายและสุขภาพจิตที่ดีจะปฏิบัติหน้าที่ประจำวันไม่ว่าเป็นการ เรียนหรือ การทำงานเป็นไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ การที่เราารู้สึกว่า ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตของเรามีความปกติและสมบูรณ์ดี เราก็จะมีความสุขในทางตรง ข้าม ถ้าสุขภาพกายและสุขภาพจิตของเราผิดปกติหรือไม่สมบูรณ์ เราก็จะมีความสุขทุกข์จักบำรุงรักษาและ ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตเป็น สิ่งที่จำเป็นสำหรับชีวิตของทุกคนในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า การรู้จักดูแล สุขภาพกายและสุขภาพจิตนั้นเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะช่วยให้ชีวิต อบอุ่นได้ด้วยความสุขสมบูรณ์และมีคุณภาพที่ดี แต่หากเกิดการเจ็บป่วยหรือมีปัญหาสุขภาพก็เป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการเข้ารับการรักษาจาก สถานพยาบาลประเภทต่างๆ (ชมพูนุท บุษกรเรืองรัตน์ สมชาติ โตรักษาและ ปรัชญา ศรีสว่าง,2558, น.72)

การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการ บริการสามารถ แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้ 1) ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มี บทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้า

เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อ จนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วย จิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอัน นำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ 2) ความสำคัญต่อ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึง ความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็น กลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับ การบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความ เป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วย คุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556 น.14-16 อ้างใน กรองทอง คานภู 2558, น.28-29)

โรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ยกฐานะมาจาก "ศูนย์การแพทย์และอนามัย" เป็น โรงพยาบาลขนาด 10 เตียง แต่บริการคนไข้ได้ 17 เตียง จนมาถึงปัจจุบันเป็นโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง มี วิสัยทัศน์ (Vision) “เป็นเลิศด้านบริการ ผสานภาคี มีนวัตกรรม นำใช้เทคโนโลยี เจ้าหน้าที่มีความสุข ” และมี พันธกิจ (Mission) คือ 1) บริการสุขภาพด้านการส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู โดยทีมสหวิชาชีพ 2) เสริมสร้าง ความร่วมมือในระบบบริการสุขภาพมิติต่าง ๆ กับภาคีเครือข่าย 3) พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีขีด ความสามารถในการให้บริการ และการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านสุขภาพ 4) พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มี ประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม 5) ส่งเสริมบรรยากาศและกิจกรรมสร้างคุณค่าและความสุขในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่และมีค่านิยม (Value) คือ SELAPHUM Smile บริการด้วยรอยยิ้ม Efficiency มีประสิทธิภาพ Learning เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ Attitude บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่องาน Performance มุ่งทำงานให้ผลงานเหนือ ความคาดหวัง Happy มีความสุขทั้งผู้ให้และผู้ให้บริการ Unity เป็นหนึ่งเดียวและสามัคคี Management บริหารงาน ด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม (โรงพยาบาลเสลภูมิ, 2562, น.1)

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลตลอดจนหน่วยงานอื่นจากนักวิชาการหลาย ท่าน เช่น ปุณยภา พวงทับทิม (2560, น.บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและความพึง พอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชลบุรี บุญทิพย์ ลิขิตพงษ์วิทย์ และ ประเสริฐ อินทร์รักษ์ (2560, น.117) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความเป็นเลิศในการบริหารวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ชาญกิจ อ่างทอง.(2558,น.29) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภัทรนันท์ ศิริไทย (2559, น.157-158) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัย ชุมชนสระแก้ว พรพิมล คงฉิม (2554,น.56) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการ ของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด วิชาวี ชาดิษฐ์ (2559, น.บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด คือ คุณภาพของการบริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้นั้น ขึ้นอยู่กับบริการที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ และความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่ควรเกิดขึ้นน้อยที่สุด นอกจากนั้น ด้าน บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความแน่นอน ด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้อง ด้านความเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบ ก็ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เช่นกัน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ

ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อทุกประเภทเป็นต้น จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อจะได้รับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงพยาบาลเสลภูมิ ให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพการบริการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความสัมพันธ์ของการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเดือนมกราคม 2562 ถึงเดือนกรกฎาคม 2562 จำนวน 16,663 คน (โรงพยาบาลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด, 2562, ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 391 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, น.727)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบสอบถาม จำนวน 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุและระดับการศึกษาซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบบรรยายรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ด้านคือ 1. การบริการรวดเร็ว 2. การบริการถูกต้อง เสมอภาค 3. การบริการทั่วถึง 4. การบริการตามมาตรฐาน 5. การบริการด้วยจิตสาธารณะ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 ด้านคือ 1.การพัฒนาจุดให้บริการ 2. การพัฒนาอาคารสถานที่ 3. การพัฒนาบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ 4. การพัฒนากฎ ระเบียบ เงื่อนไขและขั้นตอน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการและการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย โดยมีวิธีการรายละเอียดและขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผู้วิจัยชี้แจงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับผู้ช่วยผู้วิจัยและร่วมกันเก็บข้อมูล

3.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยให้ครบจำนวน 391 ฉบับแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติการหาความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ขั้นตอนที่นำเสนอการพรรณนาลักษณะของข้อมูล สถิติที่ใช้ดังนี้

5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 สถิติเชิงตีความ (Inference Statistics) จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่ออ้างอิงประชากรซึ่งผู้วิจัยจะใช้สถิติหลักเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลได้ดังนี้

1) ระดับการบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมดทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือด้านการบริการรวดเร็ว รองลงมาคือด้านการบริการตามมาตรฐาน ด้านการบริการทั่วถึง เท่ากับด้านการบริการด้วยจิตสาธารณะและด้านการบริการถูกต้อง เสมอภาค

2) ระดับการพัฒนาโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมดทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือด้านการพัฒนาบุคลากรหรือ

เจ้าหน้าที่ รองลงมาคือด้านการพัฒนาจุดให้บริการ ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่และด้านการพัฒนาทุกระเบียบ เงื่อนไขและขั้นตอน

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ โรงพยาบาลควรมีความพร้อมของแพทย์และพยาบาลมากกว่านี้ การรอรับบริการใช้เวลานาน ควรมีการบริหารจัดการในวันมีผู้ป่วยเบาหวานและผู้ป่วยความดันมารับบริการเนื่องจากมีจำนวนเยอะทำให้สถานที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรมีกิจกรรมให้ผู้ป่วยทำขณะรอรับบริการ ควรเพิ่มการบริการแพทย์แผนไทย ควรมีอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในแต่ละส่วนงาน เจ้าหน้าที่ควรมียิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการกับผู้ป่วย

4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .559

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานดังต่อไปนี้

1) สมมติฐานการวิจัยการบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่าระดับการบริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2561, น.91) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอมือเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอมือเมือง จังหวัดภูเก็ต ตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคุณภาพลำดับแรกคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ตรงตามเวลาที่ได้กำหนด และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของภทรนันท์ ศิริไทย (2559, น.157-158) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานะของ อาชีพ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเงินเดือน สอดคล้องกับงานวิจัยของทวิช พันธุสุขเจริญ (2559, น.85-86) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการกับการประชาสัมพันธ์โดยการบอกต่อของผู้รับบริการ แผนกฟรีเมียมคลินิกโรงพยาบาลเอกชน 2 จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการทุกด้าน ด้านที่มีค่า Mean difference สูงที่สุดคือ ด้านโครงสร้างทางกายภาพ โดยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2) สมมติฐานการวิจัยการพัฒนาโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่าระดับการพัฒนาโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสเลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของภทรนันท์ ศิริไทย (2559, น.157-158) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่าผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญญา พิมพ์สิงห์ (2558, น.45) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การ

พัฒนาทุนมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสำคัญของปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์การกับการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกียรติคุณ จีรกาลวสาน (2555, น. 77) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประสาทส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

3) สมมติฐานการวิจัยความสัมพันธ์ของการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม มีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .559 ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของภทรนันท์ ศิริไทย (2559, น.157-158) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่าผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับ ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญกิจ อ่างทอง (2558,น.29) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคณวิทย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุดคือ คุณภาพของการบริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้นั้น ขึ้นอยู่กับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่ควรเกิดขึ้นน้อยที่สุดส่วนหนึ่งมีผลมาจากคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ กล่าวคือเมื่อลูกค้าเปรียบเทียบกับค่ารักษาพยาบาลและค่าบริการกับคุณภาพที่ได้รับแล้วลูกค้ารับรู้ได้ถึงความเหมาะสมเพียงใด ดังนั้นผู้ประกอบการโรงพยาบาลเอกชนควรใส่ใจในเรื่องคุณภาพของการบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกรวมทั้งจะส่งผลให้เกิดการแนะนำให้คนในครอบครัวหรือเพื่อนมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่ลูกค้าใช้บริการอยู่อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติรดา บุตรนนท์ (2559 ,น. 84-85) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลโดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน : กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยให้การสนับสนุนว่า โรงพยาบาลทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาลการรับรู้ คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้สำหรับโรงพยาบาลภาคเอกชนแล้ว กระบวนการรักษาความรับผิดชอบต่อสังคม และความไว้วางใจเป็นตัวแปรพยากรณ์ที่สำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนโรงพยาบาลภาครัฐบาล โครงสร้างพื้นฐานคุณภาพของบุคลากร กระบวนการรักษาภาพลักษณ์และความไว้วางใจเป็นตัวแปรพยากรณ์ที่สำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการทั้งโรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาลภาครัฐบาลก็สามารถทำนายความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการได้เช่นกัน ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังยืนยันว่า ทั้งโรงพยาบาลภาคเอกชน และโรงพยาบาลภาครัฐบาลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วน (Partial mediator) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการอีกด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลลักษณ์ กุศล (2559 ,น.76) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ อายุเฉลี่ย 30.39 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 5.45 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร มีแรงจูงใจในการทำงาน และมีระดับความคิดเห็นในภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารทางการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญานา พิมพ์สิงห์ (2558,น.45) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์

ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรกับการพัฒนาทุนมนุษย์พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านวัฒนธรรมในการทำงาน ด้านการอบรมและพัฒนาบุคลากร ด้านการบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านเทคโนโลยี และด้านเศรษฐกิจ ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทุนมนุษย์ในทางบวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการกับการพัฒนาของโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสกลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะเป็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำไปใช้

- 1.1 ควรส่งเสริมให้การบริการในทุกแผนกจะต้องบริการอย่างประทับใจ
- 1.2 ควรส่งเสริมให้การบริการเป็นไปอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- 1.3 ควรส่งเสริมให้การบริการในแต่ละแผนกเป็นไปอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง
- 1.4 ควรให้มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วย

ตนเอง

- 1.5 ควรส่งเสริมให้การบริการที่มุ่งทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นสำคัญ
- 1.6 ควรให้ความสำคัญกับความสวยงามของจุดบริการ
- 1.7 ควรพัฒนาอาคารสถานที่ให้มีภูมิทัศน์ที่ดี
- 1.8 ควรพัฒนาบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ให้มีการบริการด้วยความกระตือรือร้นในการติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

1.9 ควรพัฒนานักฎ ระเบียบ เงื่อนไขและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการกิจการให้บริการต่างๆ ให้มีความซับซ้อนน้อยลง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสกลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ต่อไป

บรรณานุกรม

กรองทอง คานฎ. (2558). แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการโรงแรมไฮแอท รีเจนซี่ หัวหิน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เกียรติคุณ จิรกาลวสาน.(2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค.

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ . (2559). การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ .รายงานการวิจัย. ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

ชมพูนุท บุษกรเรืองรัตน์ สมชาติ ไตรรักษาและ ปรัชญา ศรีสว่าง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้บริการโรงพยาบาลธนบุรี.วารสารพยาบาล . ปีที่ : 64 ฉบับที่ : 2 เลขหน้า : 26-31 ปีพ.ศ. : 2558

- ชาญกิจ อ่างทอง. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐิตีวรดา บุตรนนท์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลโดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน : กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภาคเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ .ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวิช พันธสุขเจริญ .(2559) .คุณภาพการให้บริการกับการประชาสัมพันธ์โดยการบอกต่อของผู้รับบริการ แผนกฟรีเมียมคลินิกโรงพยาบาลเอกชน 2 จังหวัดชลบุรี .วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ .ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญทิพย์ ลิขิตพงษ์วิทย์ และประเสริฐ อินทร์รักษ์ .(2560) .ปัจจัยความเป็นเลิศในการบริหาร วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข.วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2560.
- บุญญา พวงทับทิม . (2560). คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี . งานนิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพิมล คงฉิม. (2554) .การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี - ดีแมก (ที) จำกัด.หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชญานา พิมพ์สิงห์. (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี .วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์. 10(1): ม.ค.-มิ.ย. 2558
- ภัทรนันท์ ศิริไทย. (2559).ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (2559). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .(2562). งานของโรงพยาบาล.
http://www.stou.ac.th/thai/grad_std/schools/shs/doc/no1/no1-3.doc . สืบค้นวันที่ 4 มีนาคม 2562.
- โรงพยาบาลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด .(2562). ข้อมูลผู้ให้บริการ. ร้อยเอ็ด. สำนักทะเบียนโรงพยาบาลเสลภูมิ.
- วิภาวี ชาดิษฐ์. (2559). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี. หลักสูตรปริญญาเกศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิไลลักษณ์ กุศล. (2559) .ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร .วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย . กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- Yamane,Taro. (1973). Statistics an Introductory Analysis. 3 rded. New York : Harper & Row.