



การพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรแบบมีส่วนร่วมโรงพยาบาลหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
The Development on Participation Service Behavior in Nong Song Hong Hospital,
Khon Kaen Province

อัญธิชา โพธิ์ชันชัย¹
นฤมล สีนสุพรรณม²
กุหลาบ ปุริสาร³

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการต่อพฤติกรรมบริการของบุคลากรโรงพยาบาลหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น 2) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลหนองสองห้อง 3) การพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรแบบมีส่วนร่วมโรงพยาบาลหนองสองห้อง 4) เปรียบเทียบการได้รับความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการก่อน และหลังการอบรมเชิงปฏิบัติ และ 5) แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรโรงพยาบาลหนองสองห้อง กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากร จำนวน 52 คน ที่ปฏิบัติงานในหน่วยผู้ป่วยนอก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบทดสอบความรู้ การสนทนากลุ่ม การสังเกต การประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมด้วยเทคนิคเชิงสร้างสรรค์ AIC การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการต่อการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ระยะที่ 2 การพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรแบบมีส่วนร่วมโดยใช้กลยุทธ์วิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการด้วยเทคนิค AIC ระยะเวลาดำเนินการในเดือน มิถุนายน 2561 – ตุลาคม 2561 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาและความต้องการที่สำคัญ คือบุคลากรบางส่วนยังขาดพฤติกรรม ดังนี้ ด้านการตอบสนอง พบว่า ขาดความพร้อมต่อการให้บริการ และขาดความกระตือรือร้น ด้านมารยาท พบว่า บุคลากรพูดจาไม่ไพเราะ ด้านการสื่อสาร พบว่า ขาดการสื่อสารที่ดี ด้านความอดทนในการควบคุมอารมณ์ พบว่า บุคลากรขาดทักษะในการควบคุมอารมณ์ และด้านความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจ พบว่า ให้บริการตามหน้าที่ ไม่ใส่ใจ ส่วนความต้องการของผู้รับบริการต้องการให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น มีความพร้อมตลอดเวลา พูดจาไพเราะมีรอยยิ้ม มีทักษะการสื่อสารที่ดี ควบคุมอารมณ์ และให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมมีความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านมารยาทมีความพึงพอใจมากพึงพอใจปานกลางคือด้านการตอบสนอง ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการด้านความอดทนในการควบคุมอารมณ์ และความพึงพอใจน้อย คือด้านการสื่อสาร 3) ผลการพัฒนาพฤติกรรมบริการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้การประชุมปฏิบัติการ จากการสังเกต บุคลากรมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในกิจกรรมดีมาก มีความรู้หลังการอบรมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาคือบุคลากรได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการไปในทางที่ดีขึ้น เช่น มีความพร้อมต่อการบริการ ยิ้มทักทาย ไหว้ผู้มารับบริการ และที่สำคัญผลลัพธ์ที่ได้ คือ ได้แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรที่เหมาะสมกับบริบทโรงพยาบาลหนองสองห้อง และผู้รับบริการมีความประทับใจในบริการเพิ่มสูงขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนาพฤติกรรมบริการ แบบมีส่วนร่วม

¹นักศึกษาลัทธิศาสตรสาทรณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำและนวัตกรรมการจัดการสุขภาพ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

²อาจารย์ประจำหลักสูตรสาทรณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาวะผู้นำและนวัตกรรมการจัดการสุขภาพ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

³อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย



Abstract

The purposes of this research were :1) to study the problems and needs of the customers about behavior of service personnel in Nong Song Hong Hospital, 2) to study the satisfaction of patients in Nong Song Hong Hospital, 3) to study the development of service behaviors of participant personnel in Nong Song Hong Hospital, 4) to compare the knowledge gained from personnel knowledge about service behavior before and after the training and 5) to study the development of service behavior of Nong Song Hong Hospital personnel. The research methodology was action research. The sampling were 52 personnel working in the outpatient department. Collecting data by questionnaire, semi-structured interview, knowledge test group, observation, focus group and AIC techniques. Phase 1-Study of problems and needs of customers .Phase II- Study of the development of service behaviors of personnel with AIC technique, during June 2018 - October 2018. Data were analyzed by descriptive statistics and analyzed by qualitative data by content analysis.

The search results : 1) The problems and needs were : that some of Staff were not ready to serve, lack of enthusiasm, communication, emotional control skills, Customers need service mind, good communication skills, and humanize care, 2) The satisfaction of the service recipients was at the moderate level, considering the aspects were, courtesy was at the much and the responsibility, sympathy, tolerance, emotional control were at the moderate level and the communication. 3) The results of participatory behavioral development from observation of personnel participation and cooperation in the activities were very good. The knowledge gained after the training increased significantly ($p = .01$). The result of the development found that the staff have changed their behavior in a better way, such as being ready for service, smiling, greeting the recipient. Finally that the development of service behaviors of personnel appropriate to the context of Nong Song Hong Hospital. Service recipients are more impressed with the service.

Keywords : Behavioral development , Participation

1. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 5 หน้าที่ของรัฐมาตรา 55 ได้บัญญัติให้ “รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่ว และป้องกันโรคการรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพด้วยรัฐต้องพัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง” และพระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มาตรา 52 ได้บัญญัติให้ “คนไทยย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้ มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุข

ของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายบัญญัติ และการให้บริการสาธารณสุขของรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชนมีส่วนร่วมเท่าที่จะกระทำได้” จากนโยบายโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านสาธารณสุข (พ.ศ. 2560 -2579) และกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาความเป็นเลิศ 4 ด้านคือ 1) ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเป็นเลิศ 2) บริการเป็นเลิศ 3) บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล 4) บุคลากรเป็นเลิศเพื่อขับเคลื่อนทุกหน่วยงานไปสู่เป้าหมาย (สำนักงานสาธารณสุข,2560) ประชาชนสามารถเข้าถึง



บริการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจและไว้วางใจมากขึ้น จากนโยบายต่าง ๆ ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการและคาดหวังในระบบบริการ สุขภาพของรัฐมากขึ้นส่งผลกระทบต่อการให้บริการ โดยเฉพาะอัตรากำลังของบุคลากรที่น้อยทำให้ มีภาระงาน เพิ่มมากขึ้น ไม่เพียงพอกับปริมาณผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วการให้บริการก็รีบเร่ง การพูดคุย การอธิบายหรือ สัมพันธ์ภาพน้อยลงตามไปด้วย (ปริยากร กมุทชาติ, 2559) และทำให้พฤติกรรมบริการของผู้ประกอบวิชาชีพให้บริการ ไม่มีประสิทธิภาพ ลำช้า ไม่กระตือรือร้น ใช้อารมณ์ในการทำงาน (ผ่องศรี อุทวงศ์, 2558) เป็นต้นเหตุของความไม่ เข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทำให้เกิดเหตุการณ์ การร้องเรียนทางสื่อสาธารณะต่าง ๆ มีการฟ้องร้องต่อองค์กร วิชาชีพมีแนวโน้มการใช้มาตรการทางกฎหมายเพิ่มมากขึ้น ทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของรัฐ ไม่เป็นที่ไว้วางใจและ ไม่สามารถเป็นที่พึ่งทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการ มาใช้บริการในทางตรงกันข้ามกับพบว่าภาคเอกชน สามารถ สร้างความพึงพอใจและประทับใจสำหรับผู้รับบริการ

ข้อมูลของโรงพยาบาลหนองสองห้อง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 – 2560 พบข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ มีแนวโน้มจะเพิ่มความรุนแรงขึ้นเช่น ด้านการรักษาผิดพลาด การสื่อสารผิดพลาด ร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการบุคลากร ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน โดยเฉพาะด้านพฤติกรรมบริการ ของบุคลากรที่ได้รับข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร มี เพิ่มขึ้น จำนวน 15, 13, 16 ใบรายงาน หากไม่มีการบริหารจัดการที่ดี ปัญหาด้านการบริการมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอาจ ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างและอาจมีความรุนแรงตามมา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพด้าน พฤติกรรมบริการของบุคลากรโรงพยาบาลหนองสองห้อง ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน ผู้วิจัยเชื่อว่าหากบุคลากรได้ มีส่วนร่วมในการพัฒนาตั้งแต่เริ่มต้น จะมีความภาคภูมิใจ มีความเป็นเจ้าของ แก้ปัญหาด้วยตัวเองให้เกิดการพัฒนา อย่างยั่งยืนมากกว่าหัวหน้าสั่งให้ทำ ซึ่งจะส่งผลดีให้องค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของ ผู้มารับบริการ ต่อพฤติกรรมบริการของบุคลากร โรงพยาบาล หนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในโรงพยาบาลหนองสองห้อง
- 3) เพื่อศึกษาการพัฒนาพฤติกรรมบริการของ บุคลากรแบบมีส่วนร่วม โรงพยาบาลหนองสองห้อง
- 4) เพื่อเปรียบเทียบการได้รับความรู้ของบุคลากร เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ก่อนและหลังการอบรมเชิง ปฏิบัติการ
- 5) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาพฤติกรรม บริการของบุคลากร โรงพยาบาลหนองสองห้อง

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยแบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการต่อการพัฒนาพฤติกรรม บริการของบุคลากร และความพึงพอใจของผู้มารับ บริการ โรงพยาบาลหนองสองห้อง ด้วยวิธีการศึกษา เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยตอบแบบสอบถาม จากผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกในช่วงเดือน กันยายน 2561 จำนวน 378 คน และสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ตัวแทนภาคชุมชน จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ตัวแทนผู้รับบริการในเขตเทศบาล 2 คน ประธานชมรม และตัวแทนผู้สูงอายุ จำนวน 2 คน ประธานชมรมผู้พิการ และตัวแทนคนพิการ จำนวน 2 คน ตัวแทนพระภิกษุ จำนวน 2 รูป ตัวแทนเด็กนักเรียนมัธยม จำนวน 2 คน ตัวแทนหญิงฝากครรภ์ จำนวน 2 คน ตัวแทนภาครัฐ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย นายกเทศบาลอำเภอหนองสองห้อง จำนวน 1 คน รองนายกเทศบาลอำเภอหนองสองห้อง จำนวน 1 คน ผู้ใหญ่บ้านในเขตเทศบาล จำนวน 1 คน



ประธานอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน จำนวน 1 คน และอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน จำนวน 1 คน โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

ระยะที่ 2 การศึกษาการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรแบบมีส่วนร่วมโดยใช้กลยุทธ์วิธีการอบรมเชิงปฏิบัติการด้วยเทคนิค AIC ให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ กับกลุ่มเป้าหมายบุคลากร 52 คน และยกร่างแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรด้วยกระบวนการกลุ่ม สังเกตการณ์พฤติกรรมบริการของบุคลากร ติดตามประเมินผล และสะท้อนข้อมูลปัญหา อุปสรรคเพื่อพัฒนาในวงรอบต่อไป

3.2 กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากร จำนวน 52 คน ในหน่วยบริการผู้ป่วยนอก 6 หน่วยบริการ โรงพยาบาลหนองสองห้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

3.3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อพฤติกรรมบริการของบุคลากร ตอนที่ 3 แบบคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน และหาค่า Index of Item Objective Congruence :IOC ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามทุกข้อ และได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98 นำไปตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือหาค่าความเที่ยง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ผลการนำไปทดลองใช้ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.76

3.3.2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ตามเนื้อหา 5 ด้าน ใช้สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากตัวแทนภาคชุมชน และตัวแทนภาครัฐ

3.3.3 แบบทดสอบความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาพฤติกรรมบริการ

3.3.4 การสนทนากลุ่มในขั้นตอนการยกร่างแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร โรงพยาบาลหนองสองห้อง

3.3.5 การสังเกต พฤติกรรมบริการของบุคลากรในการให้บริการผู้รับบริการ

3.3.6 เทคนิคกระบวนการวางแผนแบบมีส่วนร่วม สร้างสรรค์ AIC ในช่วงดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาพฤติกรรมบริการแบบมีส่วนร่วม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ เพื่อให้เห็นภาพสถานการณ์ชัดเจนค่าการแจกแจงความถี่ร้อยละ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตีความจากข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ ด้วยการวิเคราะห์จำแนกประเภทข้อมูลและการวิเคราะห์แก่นสาระ การตรวจสอบถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล เป็นการยืนยันว่าข้อมูลและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลมีความเหมาะสม ถูกต้องเป็นจริง และมีคุณภาพ ทั้งในประเด็นในของการวิจัย ได้แก่ นักวิจัย กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การตีความข้อมูล ส่วนประเด็นภายนอก เป็นการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูลต่อผู้ให้ข้อมูล และผู้ร่วมวิจัย รวมทั้งใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า เป็นการตรวจสอบความถูกต้องตรงกันของข้อมูลที่มาจากสามแหล่ง ได้แก่แหล่งบุคคลสถานที่ เวลา ที่ต่างกัน

5. ผลการวิจัย

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการต่อการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร และความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลหนองสองห้อง ดังนี้

1.1 ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ต่อพฤติกรรมบริการของบุคลากร พบว่าโดยรวม มีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านมารยาท ($\bar{x} = 3.57$) รองลงมาปานกลางคือด้านการตอบสนอง ($\bar{x} = 3.47$) ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ($\bar{x} = 3.43$) ด้านความอดทนในการควบคุมอารมณ์ ($\bar{x} = 3.38$) และความพึงพอใจน้อยคือด้านการสื่อสาร ($\bar{x} = 2.50$)



1.2 สภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการต่อการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรโรงพยาบาลหนองสองห้อง ดังนี้

1.2.1 ด้านการตอบสนองพบว่า บุคลากรไม่มีความพร้อมต่อการให้บริการ บุคลากรขาดความกระตือรือร้น และมีความต้องการให้มีบุคลากรต้อนรับอยู่ด้านหน้า ทักทาย ด้วยกัลยาณมิตร กระตือรือร้น มีความพร้อมตลอดเวลา

1.2.2 ด้านมารยาทพบว่าบุคลากรพูดไม่ไพเราะ ไม่ค่อยยิ้มและมีความต้องการ คือบุคลากรพูดจาไพเราะควรพูดเรื่องอื่นให้น้อยลง

1.2.3 ด้านการสื่อสาร พบว่า บุคลากรไม่ระบุตัว ผู้รับบริการและแจ้งการให้บริการก่อนให้บริการ ไม่มีการสื่อสารสองทาง และมีความต้องการคือ บุคลากรควรมีทักษะการสื่อสารที่ดีและควรมีการสื่อสารแบบสองทาง

1.2.4 ด้านความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจผู้มารับบริการ พบว่า ไม่จัดคิวตามลำดับก่อน-หลังและมีความต้องการให้บุคลากรบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ไม่ใช่ทำตามหน้าที่อย่างเดียว

1.2.5 ด้านความอดทนในการควบคุมอารมณ์พบว่า บุคลากรขาดทักษะในการควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่างๆ และมีความต้องการคือบุคลากรควรมีทักษะในการควบคุมให้มากกว่านี้

จากข้อมูลผลการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการต่อการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร และความพึงพอใจของผู้มารับบริการนี้ ผู้วิจัยจึงนำมาซึ่งการพัฒนาพฤติกรรมบริการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร ในระยะที่ 2

ระยะที่ 2 ขั้นปฏิบัติการการพัฒนาพฤติกรรมบริการแบบมีส่วนร่วมโดยใช้กลยุทธ์การพัฒนา คือการอบรมเชิงปฏิบัติการด้วยเทคนิค AIC ให้ความรู้เพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร ในหัวข้อการพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

2.1 บุคลากรทำแบบทดสอบ ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ทั้งก่อนการอบรมและหลังการอบรมพบว่าโดยรวม บุคลากรตอบถูกเพิ่มขึ้นทุกข้อ คิดเป็นร้อยละ 100

2.2 เปรียบเทียบการได้รับความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาพฤติกรรมบริการทั้งก่อนการอบรมและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการพบว่า คะแนนหลังการอบรมสูงกว่า ($\bar{x}=31.31$) ก่อนการอบรม ($\bar{x}=21.17$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 จากการสังเกตพฤติกรรมบุคลากรในการมีส่วนร่วม เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการด้วยเทคนิค AIC พบว่า บุคลากรกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมอบรม จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ประกอบด้วย แพทย์ทันตแพทย์เภสัชกรพยาบาล/เวชกิจฉุกเฉินนักรังสีการแพทย์นักเทคนิคการแพทย์จพ. เภสัชกรรมจพ. ทันตสาธารณสุข และสายสนับสนุนวิชาชีพ จากการสังเกตการณ์บรรยากาศการอบรมพบว่า บุคลากรเข้าตรงเวลา กระตือรือร้น ตั้งใจฟัง วิทยากรบรรยาย เพราะเป็นเรื่องเนื้อหาวิชาการความรู้ที่ไม่เคยอบรมมาก่อน และเป็นการนำเครื่องมือ AIC มาใช้ครั้งแรกในโรงพยาบาล ช่วงทำแบบทดสอบตัวเองว่าเป็นคนแบบไหนพบว่าบุคลากรสนใจ สอบถามสนุกสนาน และท่านวิทยากรเฉลยว่าเป็นคนแบบไหนแล้ว มีผู้เข้าร่วมประชุม 3 คน ที่ได้คะแนนน้อยกว่าเกณฑ์คือกลุ่มที่ไม่มีจิตบริการ วิทยากรเชิญทั้ง 3 คน ไปนั่งคุยแยกต่างหากเพื่อปรับทัศนคติในการบริการ ช่วงบ่ายปฏิบัติการเข้ากลุ่มด้วยเทคนิค AIC บุคลากรมีความกระตือรือร้น ยกมือพร้อมกันหลายคนเพื่อแสดงความคิดเห็นในบางช่วง ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น สนุกสนาน ตื่นเต้น โดยเฉพาะช่วงนำเสนอกลุ่ม และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลลัพธ์จากการอบรม ได้ หนึ่งแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรและโครงการพัฒนา จำนวน 4 โครงการ ผู้วิจัยและบุคลากรเข้าอบรม มีส่วนร่วมในการเลือกแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการมาดำเนินการก่อน เพราะสามารถดำเนินการได้เองไม่ต้องใช้งบประมาณ ส่วนโครงการ 4 โครงการผู้วิจัยนำเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อพิจารณานำไปพัฒนาต่อไป

2.4 นำเสนอร่างแนวทางต่อผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลหนองสองห้องโดยการสนทนากลุ่มและผลลัพธ์การประเมินแนวทาง ดังนี้

2.4.1 จากการสังเกตพฤติกรรมบริการของบุคลากร พบว่า มีบุคลากรอยู่ประจำจุดให้บริการ ด้านหน้า มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพ มี



รอยยิ้ม เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีการสอบถามมากขึ้น บุคลากรกลุ่มเป้าหมายปรับเปลี่ยนเวลาปฏิบัติงาน ตามเวลาที่กำหนด จากร้อยละ 71 (37/52) เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 88 (46/52) กลุ่มวิชาชีพ แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ ร้อยละ 100 ยังพบการแต่งการที่หลากหลายในกลุ่มเวรเปล บุคลากรติดป้ายชื่อขณะปฏิบัติงาน ร้อยละ 92 (48/52) ส่วนที่เหลือยังไม่ได้ไปติดต่อรับป้าย บุคลากรมีพฤติกรรมให้บริการ โดยมีการระบุตัวและแจ้งการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ก่อนให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87 (52/60) ส่วนที่ไม่ได้ถาม ก่อนให้บริการคือ พนักงานเชิญเปล หน่วยงานมีจัด Moring Talk and positive thinking ได้แก่ งานอุบัติเหตุ อุบัติเหตุ งานผู้ป่วยนอก กลุ่มงานเอกซเรย์ กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ และสุม่ถามผู้รับบริการ มีความประทับใจ มีความรู้สึกท่่าหมอยินดีให้บริการ

2.4.2 สะท้อนข้อมูลปัญหา อุปสรรค นำมา ปรับปรุง แก้ไข ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ได้ทบทวนนโยบายระเบียบการมาปฏิบัติงานของบุคลากร ทุกหน่วยงาน
2. คณะกรรมการดำเนินงาน กิจกรรม 5 ส. ลงเยี่ยมพื้นที่ทุกหน่วยงาน และให้ทุกหน่วยงานแบ่ง โชนพื้นที่ให้เหมาะสม
3. นำเสนอปัญหาการแต่งกายของ เหวรเปล ในคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลในการขอ บประมาณ ซึ่งอยู่ในระหว่างดำเนินการ
4. จัดบอร์ด ยกย่องชื่นชม บุคลากรที่ มีพฤติกรรมบริการที่ดีโดย ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน เป็นคนประเมิน ซึ่งอยู่ในระหว่างดำเนินการ
5. ทบทวนการระเบียบวิธีปฏิบัติการ ระบุตัวผู้รับบริการและการแจ้งบริการในคณะกรรมการนำ ทางคลินิกของโรงพยาบาล

6. การอภิปรายผล

จากการศึกษาการพัฒนาพฤติกรรมบริการแบบ มีส่วนร่วมของบุคลากร โรงพยาบาลหนองสองห้อง จังหวัด ขอนแก่น มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

6.1 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อ พฤติกรรมบริการของบุคลากร โรงพยาบาลหนองสองห้อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุดคือด้านการ สื่อสาร อาจเนื่องจากบุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานมาก มีเวลาพูดน้อย ขาดการทวนสอบกับผู้รับบริการว่าจะ ให้บริการอะไรการแนะนำขั้นตอน ใช้ข้อความยาว พูดเร็ว บุคลากรผูกขาดการพูดคนเดียว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยภา พวงทับทิม (2560) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ ของชาวพม่า กัมพูชา ไม่พอใจ เนื่องจาก มีบุคลากรน้อย และไม่ได้รับความ สะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพร สีลา เทพินทร์ (2554) ได้ศึกษา การประเมินระดับคุณภาพการ บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจ กับบริการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ในบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ผ่องศรี อุทว้าง และฐานิตร ใจการ (2557) ได้ศึกษาพฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรม การให้บริการ พยาบาลของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลในโรงพยาบาลปง จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรมด้านจริยธรรม และพฤติกรรมการให้บริการของผู้ประกอบอาชีพพยาบาล ด้านพฤติกรรมบริการพยาบาลที่มีคะแนนต่ำสุดคือ ด้านความ รวดเร็ว และประสิทธิภาพในการบริการ ด้านความกระตือรือร้น และด้านการควบคุมอารมณ์

6.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรโรงพยาบาล หนองสองห้อง จากการสังเกตพบว่า การเข้าอบรมของ บุคลากร ครบทุกคน ทุกงานทุกสายอาชีพ เข้าครบ 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 100 มาตรงเวลา มีการแสดงความคิดเห็น รับฟัง เสนอแนะร่วม ตัดสินใจ และนำแนวทางไปปฏิบัติเป็น ทิศทางเดียวกัน และให้ความร่วมมือในการประเมิน เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขสม เอื้ออริยกุล (2558) ได้ศึกษา การพัฒนาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการป้องกันการติดเชื้อ ปอดอักเสบจากการใช้เครื่องช่วยหายใจ พบว่าบุคลากรหลัง การอบรมมีความรู้ แล้วมีส่วนร่วมในการพัฒนาเป็นอย่างดี



อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัยของ สยาม ชื่นพงศ์ (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกรายด้านพบว่าการมีส่วนร่วมในด้านรับผลประโยชน์และด้านการปฏิบัติ อยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วมและด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุกมล ทองภาพ (2557) ได้ศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของผู้นำชุมชนตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของผู้นำชุมชนอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 83 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวนา บุเกตุ (2556) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของครูผู้สอนในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาขอนแก่น เขต 3 พบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของครูผู้สอน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล สีนสุพรรณ และคณะ (2561 : 47) ที่ระบุว่า สิ่งเหล่านี้นับว่าเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยและญาติ ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล อย่างเข้าถึงและเป็นธรรม โดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ เอกชน และชาวบ้านในพื้นที่ ร่วมกันบริหารจัดการสุขภาพ สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ เพื่อเกิดความร่วมมืออย่างยั่งยืน

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาสภาพของพฤติกรรมบริการของบุคลากรจาก โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งคำตอบที่ได้ อาจเป็นเพียงคำตอบของผู้รับบริการที่เห็นภาพในปัจจุบัน หรือเป็นคำตอบที่เคยมีประสบการณ์มาในอดีต ผสมผสานกับอารมณ์ ความรู้สึก และเหตุผลของผู้ตอบในขณะนั้น มาเฉลี่ยเป็นคำตอบ จากผลการศึกษาจะเห็นว่าสภาพของพฤติกรรมบริการ ให้บริการ เป็นเสมือนภาพสะท้อนของพฤติกรรมบริการ ของบุคลากรที่ให้บริการทั้งหมด หากผู้บริหารหน่วยงาน โดยเฉพาะตัวบุคลากรไม่เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาตนเอง ให้มีใจที่มุ่งมั่นจะสร้างพฤติกรรมบริการ

ให้บริการที่ดี เพื่อส่งมอบให้กับผู้รับบริการแล้ว โอกาสในการเกิดกรณีพิพาทหรือข้อร้องเรียนสูง มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นและรวดเร็ว เพราะผู้รับบริการมีความกล้า มีโซเชียลในมือ สามารถส่งข้อมูลได้ในเวลาอันรวดเร็ว สร้างความเสียหาย ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีแก่ตนเองและองค์กรได้

ดังนั้นการวิจัย โดยวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ จึงมีความสำคัญยิ่ง ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์สำคัญของการวิจัย เพื่อปลุกจิตสำนึกให้คนในองค์กรได้ตระหนักในปัญหาของตนและเกิดความตระหนักในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองแล้วมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของตนเองและองค์กร โดยส่งเสริมคนให้เกิดการเรียนรู้ได้พัฒนาตนเองในการนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในทุกด้าน ดังนั้นการวิจัยนี้จึงเน้นการสร้างโอกาสให้บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วม ในแต่ละขั้นตอนตามความเหมาะสม บนพื้นฐานเชื่อมั่นว่า ทุกฝ่ายมีศักยภาพเพียงพอที่จะช่วยกัน พัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร โรงพยาบาล ให้ดียิ่งขึ้นดังคำขวัญที่ว่าคือ **“บริการดูญาติมิตร ทุกชีวิตมีคุณค่า นุ่มนวลและเมตตา โปรดรู้ว่าเราอาทร”**

ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูล ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อพฤติกรรมบริการของบุคลากร สภาพปัญหาและความต้องการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร และนำแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อ แนวทางการพัฒนาแนวทางปฏิบัติ การประเมินผล และผลการประเมิน เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ เป็นคู่มือการประเมินบุคลากรคุณภาพของคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล แก่หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ คณะกรรมการบริการและผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองสองห้อง ทุกฝ่ายหลังรับทราบข้อมูล และได้ให้ความสำคัญ และให้ความร่วมมือ ให้มีการประเมินติดตาม อย่างเข้มข้นและรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน ในการพัฒนาพฤติกรรมบริการ ให้บริการ และให้ขยายผลไปสู่หน่วยงานกลุ่มสนับสนุนต่อไป

สรุป การวิจัยเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้ ได้แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลหนองสองห้อง



7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลวิจัย

7.1.1 ผู้บริหารโรงพยาบาล ควรนำข้อมูลจากการศึกษา สภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการต่อการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร โรงพยาบาลหนองสองห้อง ไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการให้มากขึ้น

7.1.2 ผู้บริหารโรงพยาบาล ควรนำแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากร โรงพยาบาลหนองสองห้อง ไปเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในหน่วยบริการและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยสนับสนุนของโรงพยาบาลหนองสองห้อง

7.1.3 ผู้บริหารควรมีนโยบายการพัฒนาบุคลากรคุณภาพ และสร้างแรงจูงใจด้านพฤติกรรมบริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

7.1.4 การนำแนวทางการปฏิบัติไปสู่การปฏิบัติจริง ต้องค่อยๆเป็นค่อยๆ ไป ให้โอกาสบุคลากรได้เรียนรู้ ปรับปรุงตัวเอง

อย่างไรก็ตามจากพฤติกรรมบริการที่เป็นปัญหา ส่งผลต่อการบริการ หน่วยงาน และสร้างความเสียหายให้กับองค์กร การลงโทษก็ไม่ควรละเลย การลงโทษจะใช้อย่างยิ่ง ในกรณีที่บุคคลมีพฤติกรรมที่มีความรุนแรงตลอดจนพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตได้

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 บุคลากรทุกคนในหน่วยบริการผู้ป่วย ควรได้รับการส่งเสริมความรู้ด้านการพัฒนาพฤติกรรมบริการไปพร้อมๆกัน เพราะเป็นงานบริการลักษณะเดียวกัน ผู้ป่วยมาตรวจในแต่ละครั้งไปใช้บริการหลายหน่วย จะเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการจากหน่วยหนึ่งไปอีกหน่วยหนึ่ง สร้างความเสียหายกับหน่วยงานที่ให้บริการดี และการมีส่วนร่วมของบุคลากรจะมีมากขึ้น โอกาสจะได้ประเด็นปัญหา แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการจะสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

7.2.2 ควรมีการศึกษาด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน

7.2.3 ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในด้านการพัฒนาคุณภาพด้านอื่น เช่น ด้านการ

รายงานความเสี่ยง โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

8. เอกสารอ้างอิง

1. กนกพร สีลาเทพินทร์ และคณะ. (2554). การประเมินระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. ปีที่ 34 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม 2554. มหาวิทยาลัยมหิดล.
2. กนกวรรณ สิ้นลักษณ์ทิพย์. (2552). การพัฒนารูปแบบการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการโรงพยาบาลโพธาราม จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัย. มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
3. กฤติธัช ทองอบ. (2558). การพัฒนาระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคม โดยครอบครัวและชุมชนในพื้นที่อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร.
4. กิตติพร เนาว์สุวรรณและคณะ. (2559). ปัจจัยทำนายพฤติกรรมจิตบริการวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชายแดนภาคใต้. วารสารวิชาการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 : จังหวัดสงขลา.
5. เกตุกมล ทองภาพ. (2557). พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของผู้นำชุมชนตำบลนาคำ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาวะผู้นำและนวัตกรรมการจัดการสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย.
6. เกียรติศักดิ์ อัครเดช. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและบรรยากาศองค์กรกับการมีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิแห่งหนึ่งในนครปฐม. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยคริสเตียน.



7. ชันญ์ธวิทย์ ฐิตพัฒน์นันท. (2552). การพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการวางแผนกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพโดยใส่กระบวนการ AIC : กรณีศึกษาชุมชนในตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
8. นฤมล สีนสุพรรณ และคณะ. (2561). แนวทางการดูแลสุขภาพ โดยใช้ชุมชนเป็นฐาน เพื่อการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน), 47.
9. เนตรเพชรธรรม์ ตระกูลบุญเนตร. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลวชิรสมเด็จ. วารสารพยาบาลตำรวจ : ปีที่ 9 ฉบับที่ 2.
10. แฉ่งน้อย ประสิทธิ์และสุลี ทองวิเชียร. (2558). การเสริมพลังอำนาจ การรับรู้การพัฒนาคุณภาพบรรยากาศองค์กร และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ของวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชนเขตตรวจราชการที่ 3. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย : ปี 9 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม.
11. บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุง. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร. สุวีริยาสาสน์.
12. ผ่องพรรณ ธนา. (2560). บทความพระพุทธศาสนา กับการพัฒนาคุณภาพบริการ. วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ ปีที่ 35 ฉบับที่ 3 : กรกฎาคม - กันยายน.
13. ผ่องศรี อุทรวัง และฐานิตร์ ใจการ. (2557). พฤติกรรมด้านจริยธรรมและพฤติกรรม การให้บริการพยาบาลของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลในโรงพยาบาลปง จังหวัดพะเยา. วารสารการพยาบาล การสาธารณสุขและการศึกษา.
14. พจนารถ วาดกลิ่น. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการดำเนินงาน ด้านวิชาการ โรงเรียนในสำนักงานเขตบางกอกใหญ่ สังกัดสำนักงานการศึกษา. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตเอเชีย.
15. ภาวนา บุเกตุ. (2556). การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของครูผู้สอนในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 3. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย.
16. มณีรัตน์ แก้วแสนสาย. (2550). การนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา : โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
17. รติยา รักดี. (2556). พฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
18. Cohen ,J., &Uphoff, N.T. (1980). Rural development participation: Concept and measure For project design implementation and evaluation : Rural development committee Center for international studies.New York: Comell University Press.
19. Cotton, J.L. (1997). Does employee involvement work. Yes sometime. Journal of Nursing Care Quality. 12(2): 33-45.
20. Davis, K and Newstrom, J.W. (1985). Human behavior at work : Organization behavior. 7th ed. Singapore : Singapore National Printer.
21. Millet, J. D. (1954). Management in the public service: the quest for effective performance. New York: Mc Graw-Hill. p.357.