

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภทงานบริการ
3. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย อ้างอิงข้อมูลสถิติผู้มารับบริการปี 2551 จำนวน 52,788 คน
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัย คือตัวแทนประชากรผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำนวน 397 คน คำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกประเภทงานบริการ
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

ตอบสนองในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภทงานบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ เมื่อจำแนกประเภทงานบริการพบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ประเภทงานบริการนำมาจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ งานบริการตรวจโรคทั่วไป และงานบริการศูนย์สุขภาพชุมชน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ประเภทงานบริการ นำมาจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ งานบริการทันตกรรม งานบริการอุบัติเหตุฉุกเฉิน งานบริการแพทย์แผนไทย และงานบริการคลินิกพิเศษ ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภทงานบริการพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ แตกต่างกัน ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภท งานบริการเป็นรายคู่ โดยรวมพบว่า กลุ่มผู้รับบริการแต่ละประเภทงานบริการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 10 คู่

4.1 ผลการเปรียบเทียบเรียงลำดับความแตกต่างความพึงพอใจจากมากไปน้อย ดังนี้ การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการตรวจโรคทั่วไป พบว่ามากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการแพทย์แผนไทย มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทันตกรรม ตามลำดับ

4.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนพบว่ามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการทันตกรรม ตามลำดับ และ

4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการอุบัติเหตุฉุกเฉินพบว่ามีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มผู้รับบริการคลินิกพิเศษ ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวม เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรค

ทางห้องปฏิบัติการความถี่เท่ากับ 52 และมีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการความถี่เท่ากับ 49 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาดความถี่เท่ากับ 43 และควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอความถี่เท่ากับ 27 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนดความถี่เท่ากับ 25 และควรมีเอกสารประกอบการใช้ยาความถี่เท่ากับ 23 ด้านการตอบสนองในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจความถี่เท่ากับ 16 และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นความถี่เท่ากับ 14 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรความถี่เท่ากับ 12 และเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพความถี่เท่ากับ 9

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย อภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โพนพิสัย ได้พัฒนาคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีกิริยาสุภาพ นอกจากนี้ยังได้รับความเอาใจใส่และคำชี้แจงจากแพทย์และพยาบาลเมื่อมีข้อสงสัย เกี่ยวกับการรักษา จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้พัฒนาคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำในการให้บริการอย่างชัดเจน แพทย์มีความกระตือรือร้นที่จะตรวจรักษา และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรเกิดความอบอุ่นใจแก่ผู้รับบริการเมื่อมาถึงโรงพยาบาล การได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองระหว่างการรักษา และการใช้ยาได้รับคำชี้แจงอย่างถูกต้องเมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับใบนัดหมายการรักษา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและบริการด้วยความเต็มใจ ได้พัฒนาคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยเจ้าหน้าที่คิดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างถูกต้องครบถ้วน โรงพยาบาลมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องมีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดที่ได้แจ้งไว้กับผู้รับบริการ แพทย์ออกตรวจตรงตามวันและเวลาที่กำหนด ได้พัฒนาด้านความ

ของสถาน พยาบาลภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อการบริการของสถานพยาบาลในภาพรวม ทั้งในระดับสถานีนอนามัย ศูนย์สุขภาพชุมชน และโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550 : 79) ได้วิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลแพร่ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ โสธยา พูลเกษ (2550 : 75) ได้วิจัยความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเชื่อมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ ไม่สอดคล้องกับ เกตุสุดา ชินวัตร (2546 : 34) ได้วิจัย ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลสวนปรุง ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ โรงพยาบาลสวนปรุงในระดับปานกลาง ตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความปลอดภัยของการให้ บริการ ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบของการให้บริการ ด้านประสิทธิผลของการให้บริการ ด้านความมุ่งมั่นของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสวนปรุง ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ด้านความสามารถของการให้บริการ ด้านความเหมาะสมของการให้บริการ และด้านการเข้าถึงบริการ วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546 : 74) ได้วิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนปรุง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก รายด้านอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และด้านความพึงพอใจ โดยรวม เมื่อเปรียบเทียบประเภทการบริการ พบว่าผู้ให้บริการจิตเวชมีความพึงพอใจมากกว่าการใช้บริการสุขภาพจิต ในด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการตอบสนองรวดเร็ว ภูรีวรรณ โชคเกิด (2547 : 79) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต้องงานบริการโรงพยาบาลแม่ทา ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต้องงานบริการตามองค์ประกอบ ส่วนผสมทางการตลาด 7 ด้าน ผู้รับบริการผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน ด้านราคา

ผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร อดิญา คีเอี่ยม (2549 : 78) ได้วิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิ์พิสัยอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย เมื่อจำแนกในงานบริการ มีความแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลโพธิ์พิสัย อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภทงานบริการ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานอาจเป็นเพราะว่า งานบริการตรวจโรคทั่วไปมีการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยรวมมากกว่างานบริการคลินิกพิเศษ มากกว่างานบริการแพทย์แผนไทย มากกว่างานบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และมากกว่างานบริการทันตกรรม อาจเป็นเพราะว่างานบริการศูนย์สุขภาพชุมชนมีการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยรวมมากกว่างานบริการคลินิกพิเศษ มากกว่างานบริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และมากกว่างานบริการทันตกรรม และอาจเป็นเพราะว่างานบริการอุบัติเหตุฉุกเฉินมีการพัฒนาคุณภาพบริการมากกว่างานบริการคลินิกพิเศษ จึงน่าจะส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกันผลการวิจัยสอดคล้องกับ ยูรี เกษมพงษ์ (2544 : 77) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าและโรงพยาบาลนนทเวช พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก ในภาพรวมของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าและโรงพยาบาลนนทเวช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 อรทัย เขียวเจริญ และปรีดา แต่อารักษ์ (2547 : 79) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถานพยาบาลภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถานอนามัย และ ศูนย์สุขภาพชุมชนมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550 : 79) ได้วิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลแพร่ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลแพร่โดยรวม อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ

- 5.3.4 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพ
- 5.3.5 ด้านการตอบสนองในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น
- 5.4 งานบริการทันตกรรมควรมีการพัฒนาและปรับปรุง ตามลำดับดังนี้
- 5.4.1 ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ และมีแพทย์ตรวจรักษา โรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการ
- 5.4.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด และควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา
- 5.4.3 ด้านการตอบสนองในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น
- 5.4.4 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพ
- 5.4.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ ห้องตรวจรักษาควรสะอาดมีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ
- 5.5 งานบริการศูนย์สุขภาพชุมชนควรมีการพัฒนาและปรับปรุงตามลำดับ ดังนี้
- 5.5.1 ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ และมีแพทย์ตรวจรักษา โรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มารับบริการ
- 5.5.2 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพ
- 5.5.3 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด และควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา
- 5.5.4 ด้านการตอบสนองในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น
- 5.5.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องน้ำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ ห้องตรวจรักษาพยาบาลควรสะอาดมีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ

5.6 งานบริการตรวจโรคทั่วไปควรมีการพัฒนาและปรับปรุงตามลำดับ ดังนี้

5.6.1 ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการผู้รับบริการควรได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคทางห้องปฏิบัติการ และมีแพทย์ตรวจรักษาโรคที่เพียงพอกับผู้ป่วยที่มาใช้บริการ

5.6.2 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการห้องนำควรมีอย่างเพียงพอและสะอาด ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการที่เพียงพอ ห้องตรวจรักษาพยาบาลควรสะอาดมีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ

5.6.3 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ไม่ควรให้ผู้รับบริการรอนานเกินเวลาที่กำหนด และควรมีเอกสารประกอบการใช้ยา

5.6.4 ด้านการตอบสนองในการให้บริการเจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น

5.6.5 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตรและเจ้าหน้าที่ห้องบัตรควรใช้วาจาสุภาพ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล โพนพิสัย อำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคายต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ