

รูปแบบการจัดการสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลคริสเตียน สังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย

Management Format for Excellence of Christian Hospitals The Church of Christ in Thailand

ประทุม เจริญรูป*

บทคัดย่อ

คุณูปนิพนธ์เรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการที่ทำให้โรงพยาบาลคริสเตียนในสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในส่วนของการแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล (2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของรูปแบบการจัดการที่ส่งผลต่อโรงพยาบาลคริสเตียนก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้วยวิธีคำนวณหา IOC และทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์ด้วยวิธีของครอนบัท (Cronbach) โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรของโรงพยาบาลคริสเตียนประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำนวน 400 คน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศภายในองค์กรส่งอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการจัดการบริการ ($\gamma=0.90$) การจัดการความรู้ ($\gamma=0.98$) การจัดการนวัตกรรม ($\gamma=0.93$) และการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ ($\gamma=0.69$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ในขณะที่การจัดการนวัตกรรมส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ ($\beta=0.46$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ข้อค้นพบใหม่จากการวิจัย คือ บรรยากาศภายในองค์กรถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดต่อความเป็นเลิศของโรงพยาบาลคริสเตียน เพราะปัจจัยนี้มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมเหนือกว่าทุกปัจจัยในการสร้างความเป็นเลิศ ดังนั้น บรรยากาศภายในองค์กรจึงเป็นปัจจัยหลักที่ผู้บริหารของโรงพยาบาลต้องให้ความสนใจในการกำหนดเป็นนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในโรงพยาบาลคริสเตียนสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย

คำสำคัญ : รูปแบบการจัดการ ความเป็นเลิศ บรรยากาศ การจัดการบริการ การจัดการความรู้ การจัดการนวัตกรรม

Abstract

The objectives of this dissertation are 1) to study the management format enabling Christian hospitals to become excellence on the part of medical doctors, nurses, and the staff of the hospitals 2) to analyze the influence of the management format on the excellence of the Christian hospitals. This research is quantitative in nature. The research instrument are questionnaires; that were tested validity of the content by means of IOC and the reliability of the instrument was tested by using Cronbach's alpha. The needed data were collected from 400 staff members including medical doctors, nurses, and the staff of the hospitals. The collected data were analyzed using path analysis and confirmatory factor analysis.

The data analysis found that the organizational atmosphere have positive direct influence with statistical significance on the service management ($\gamma=0.90$), on the knowledge management ($\gamma=0.98$), on innovation ($\gamma=0.93$), and on Christian hospitals management for excellence ($\gamma=0.69$), with statistical significance at the 0.01 and the 0.05 levels respectively. Meanwhile, innovation factors have significance influence on the Christian hospital management for excellence ($\beta=0.06$), with statistical significant at the 0.01 levels. As to the new finding, the organizational atmosphere is the most important factor on the excellence of Christian hospitals because this factor has both direct and indirect influence above all factors in erecting the excellence. For this reason, organizational atmosphere is the major factor that the hospital executives must pay attention for policy formulation implementation in Christian hospitals the Church of Christ in Thailand. Service management,

Keywords : management model, organizational atmosphere, Innovation, knowledge management, innovation management.

บทนำ

เมื่อสามร้อยกว่าปีที่ผ่านมา คือประมาณ ปี ค.ศ. 1669 โรงพยาบาลแห่งแรกของประเทศไทย ได้ถูกก่อตั้งขึ้นโดยพระสังฆราช ลังแบร์ตเดอลาม็อต ที่ในรัชสมัยของสมเด็จพระนารายณ์มหาราช แห่ง กรุงศรีอยุธยามิชชันนารีได้เข้ามาเพื่อประกาศ เผยแพร่เรื่องราวขององค์พระเยซูคริสต์ตามหลัก คำสอนของพระคัมภีร์ไบเบิล นอกจากการประกาศ เผยแพร่แล้วมิชชันนารีเหล่านั้นยังได้ทำการรักษา

คนเจ็บป่วยจากโรคภัยต่างๆ เพื่อเป็นทานแก่ราษฎร ทั่วๆ ไปด้วย ชาวบ้านจึงเรียกมิชชันนารีเหล่านั้น ว่า “หมอศาสนา” ในเวลานั้นมิชชันนารีก็ได้ ทำการบุกเบิกนำเอาการแพทย์ เข้ามาเผยแพร่ ในประเทศไทย ทั้งยังริเริ่มกิจการอื่นๆ ขึ้นมาด้วย เช่น โรงพิมพ์โรงเรียน และกิจการด้านหนังสือพิมพ์ จากสถิติของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2553 ได้มีการสำรวจข้อมูลโรงพยาบาลทั้งของรัฐและ

เอกชนมีจำนวนทั้งหมด 48,424 แห่ง โดยในจำนวนดังกล่าวมีจำนวน โรงพยาบาลเอกชนจำนวน 322 แห่ง จำนวนเตียง 33,405 เตียง ซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพมาเป็นระยะเวลายาวนานจากจำนวนโรงพยาบาลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่าความต้องการในด้านการรักษาพยาบาลนั้นมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และยิ่งชี้ให้เห็นถึงการแข่งขันที่กำลังทวีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้น การพัฒนา และการปรับปรุงในด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลจึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงคุณภาพและความเป็นมาตรฐานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชน

โรงพยาบาลไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนจะต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงปัญหาด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล และจำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศด้านคุณภาพการจัดการการรักษาพยาบาลในมิติหรือมุมมองของคุณภาพ (Dimension of Auality) คือ (1) เป็นที่ยอมรับของผู้ป่วย (Acceptability) (2) การเข้าถึงและการให้บริการในเวลาที่เหมาะสม (Accessibility) (3) ความถูกต้องเหมาะสมทางวิชาการ (Appropriateness) (4) ศักยภาพในการให้บริการ (Competency) (5) ความต่อเนื่องและการประสานงาน (Continuity) และ (6) ผลลัพธ์ที่ดี (Effectiveness) การปรับเปลี่ยนหรือมุ่งพัฒนาองค์การจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องทำเพื่อให้องค์การสามารถอยู่รอด

งานวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงรูปแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำโรงพยาบาลคริสเตียนให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาสำหรับสำหรับโรงพยาบาล

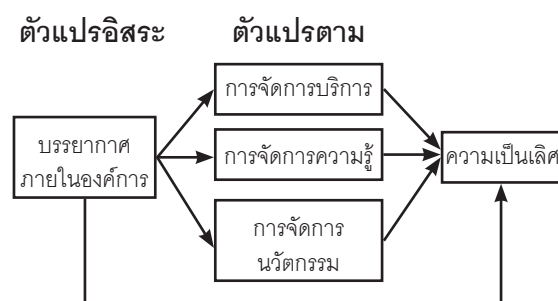
รัฐและเอกชนต่างๆ และเพื่อให้เป็นแนวทางแก่โรงพยาบาลคริสเตียนเพื่อนำไปพัฒนาให้สามารถตอบรับและเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มทวีและการแข่งขันในยุค AEC ที่กำลังเข้ามาได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการที่ทำให้โรงพยาบาลคริสเตียนในสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่ให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของรูปแบบการจัดการที่ส่งผลให้โรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสังเคราะห์เป็น กรอบแนวคิดของรูปแบบการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจะเป็นแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณโดยสร้างขึ้นเป็นกรอบแนวคิดของการจัดการสู่ความเป็นเลิศ ดังภาพ



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ที่มา : จากการทบทวนวรรณกรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของค็อกซ์ฮาน (1953) ดังนี้

$$n = \frac{(P (1-P) Z^2)}{d^2}$$

แทนค่าตามสูตรได้เท่ากับ

$$n = \frac{(0.5 (0.5) 1.96^2)}{0.05^2}$$

$$= 384.16 \text{ ตัวอย่าง}$$

ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 5 เพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามไม่ครบตามจำนวน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลคริสเตียนในสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทยจำนวน 5 แห่งด้วยกันดังนี้ คือ 1) โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน 2) โรงพยาบาลโอเวอร์บรู๊ค 3) โรงพยาบาลแพร์คริสเตียน 4) โรงพยาบาลแวนแซนต์วอร์ด 5) โรงพยาบาลแมคคอร์มิค โดยแบ่งอัตราส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในจำนวนเท่าๆ กัน คือ 80 คน ต่อโรงพยาบาล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยอาศัยดุลยพินิจของอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมกับ ผู้ทรงคุณวุฒิรวม 3 ท่าน และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยได้ทำการทดลอง (try-out) กับบุคลากรในโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด

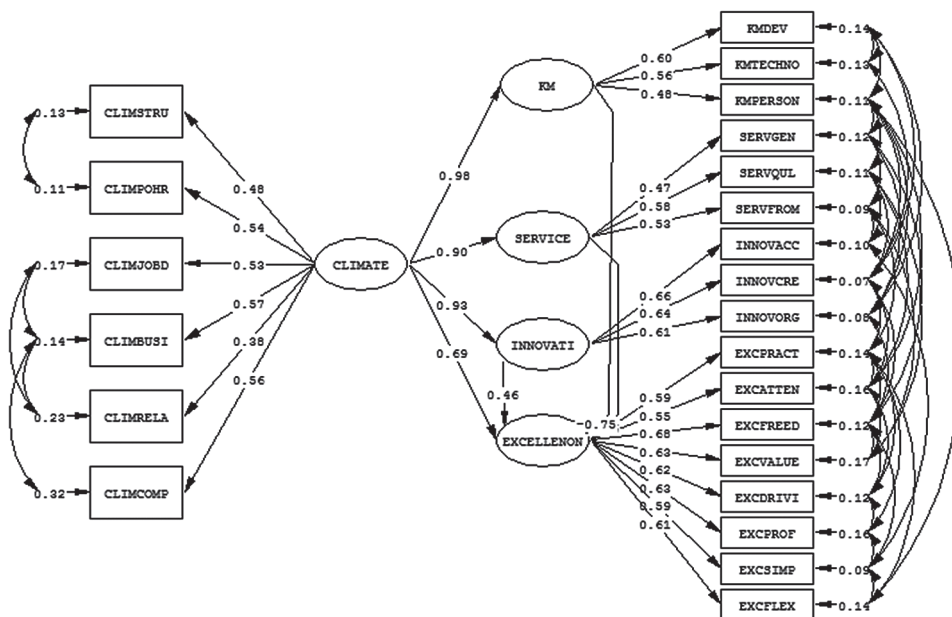
ผลการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 72.75) สถานภาพส่วนใหญ่สมรส (คิดเป็นร้อยละ 49.87) การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 70.51) ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่ได้แก่ งานด้านการรักษาพยาบาล (คิดเป็นร้อยละ 45.52) ส่วนตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้แก่ เจ้าหน้าที่ (คิดเป็นร้อยละ 47.74) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 38 ปี และมีอายุงานเฉลี่ยที่ 13 ปีตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์อิทธิพลของกลุ่มตัวแปรที่ส่งผลต่อการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ : สังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย

เพื่อทดสอบสมมติฐานดังกล่าวผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยอาศัยรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรล (Linear Structural Relationship Model or LISREL Model) ก่อนทำการวิเคราะห์มีการทดสอบ คุณสมบัติต่างๆ ว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือไม่ ด้วยการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปรแฝง ผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรทั้งหมดไม่มีคู่ใดมีปัญหาการร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เส้นทางโดยใช้ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในลำดับต่อไป



Chi-Square=461.51, df=179, P-value=0.00000, RMSEA=0.063

แผนภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ : สังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย (หลังปรับ)

ตารางที่ 1 รูปแบบการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ : สังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์พบว่า บรรยากาศภายในองค์กรส่งอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการจัดการบริการ ($\gamma=0.90$) การจัดการความรู้ ($\gamma=0.98$) การจัดการนวัตกรรม ($\gamma=0.93$) และการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ ($\gamma=0.69$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ในขณะที่การจัดการบริการกลับส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ ($\beta=0.16$) และการจัดการความรู้ ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ ($\beta=-0.75$) ในขณะที่ การจัดการนวัตกรรมส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียน

สู่ความเป็นเลิศ ($\beta=0.46$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยรูปแบบการจัดการที่ทำให้โรงพยาบาลคริสเตียนในสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทยสามารถก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการนำมาสู่ความเป็นเลิศในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ได้แก่ บรรยากาศภายในองค์กร การจัดการบริการ การจัดการความรู้ และการจัดการนวัตกรรม ซึ่งแต่ละปัจจัยอาจจะส่งผลมากน้อยแตกต่างกัน บางปัจจัยไม่ส่งผลทางตรงแต่ส่งผลทางอ้อมต่อการเป็นเลิศของโรงพยาบาล

คริสเตียนทั้งสิ้นซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสามารถยืนยันได้จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับข้อมูลในเชิงประจักษ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย (2553) ที่เสนอว่า ปัจจัยการนำมาสู่ความเป็นเลิศขององค์กรจะต้องอาศัยส่วนประสมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายๆ ปัจจัยในการสร้างอิทธิพลต่อความเป็นเลิศอันประกอบไปด้วยการมุ่งเน้นที่การปฏิบัติ ความเอาใจใส่ในความเป็นเลิศ การให้ความสำคัญในการทำงาน การสร้างคุณค่าโดยเจ้าหน้าที่ การใช้ค่านิยมเป็นแรงผลักดันการทำงานในการปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญ การมีรูปแบบที่เรียบง่ายและมีประสิทธิภาพ และการให้ความยืดหยุ่นในหน้าที่ ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์อิทธิพลของรูปแบบการจัดการที่ส่งผลให้โรงพยาบาลคริสเตียนก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ จากการสอบถามข้อมูลจากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลคริสเตียนได้รับอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมมาจากบรรยากาศภายในองค์กรเป็นส่วนสำคัญในมิติด้านลักษณะงาน มิติด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และมิติด้านโครงสร้างองค์กรสอดคล้องกับงานของนงเยาว์ แก้วมรกต (2542, หน้า 15-16) ได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศภายในองค์กรเป็น 6 ด้าน รวมถึงงานของ จุฬารัตน์ เสกนาโชค (2548, หน้า 11) ที่เสนอว่าบรรยากาศภายในองค์กรเป็นสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในองค์กรและส่งผลไปถึงความรู้สึกรักของบุคลากรภายในองค์กรบรรยากาศภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อบุคลากรทุกคนภายในองค์กรภายในบรรยากาศองค์การที่ดีจะทำให้การ

ปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่ต้องการ ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลรองลงมา ได้แก่ การจัดการนวัตกรรมซึ่งมีอิทธิพลทางตรงสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลคริสเตียนสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ปีเตอร์ & วอเตอร์แมน (1982) ที่เสนอว่า การจัดการด้านคุณภาพสู่ความเป็นเลิศจะประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก คือ การจัดการความรู้และงานของแพรว (1999) ที่เสนอไว้ว่าการจัดการความรู้จะมีลักษณะของบูรณาการเพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดองค์รวมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กรธุรกิจ

นอกจากนี้ งานวิจัยยังพบว่า เบื้องหลังความสำเร็จของการสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลคริสเตียนได้แก่การจัดการบรรยากาศภายในองค์กร ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยดังกล่าวที่มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการจัดการความรู้ การจัดการบริการ และการจัดการนวัตกรรม สอดคล้องกับงานของ แฮริซ & ดิซิมอน, (1994, p. 96) ที่เสนอว่าบรรยากาศภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ประสบความสำเร็จในทุกปัจจัย ทั้งนี้หากว่า บรรยากาศไม่อำนวย การวางแผนและการนำไปใช้ทางการจัดการก็จะทำได้ยากลำบาก

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

แนวคิดในการพัฒนาความเป็นเลิศของโรงพยาบาลคริสเตียนสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทยอาจจะมีหลายๆ ปัจจัย แต่จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่นำโรงพยาบาล

คริสเตียนฯ ก้าวสู่ความเป็นเลิศถือเป็นการค้นพบองค์ความรู้ใหม่ คือ การจัดการบรรยากาศภายในองค์กร ซึ่งส่งอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความเป็นเลิศ โดยมีอิทธิพลต่อบัณฑิตส่งผ่านทุกตัวรองลงมาคือ การจัดการนวัตกรรมซึ่งมีอิทธิพลทางตรงต่อความเป็นเลิศของโรงพยาบาลคริสเตียนสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย บรรยากาศภายในองค์กรยังส่งอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการบริการ การจัดการความรู้และการจัดการนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยดังกล่าวเก็บข้อมูลจากบุคลากรของโรงพยาบาลคริสเตียนสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทยอันประกอบไปด้วยแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ผู้ที่สนใจอาจจะต่อยอดการวิจัยไปยังกลุ่มบุคลากรอื่นๆ อาทิ ผู้บริหารโรงพยาบาล และกลุ่มลูกค้า ก็อาจจะได้ผลหรือมิติของการศึกษาที่สอดคล้องหรือแตกต่างกันได้ รวมถึงอาจจะก่อให้เกิดแนวคิดในเชิงเปรียบเทียบได้อีกด้วย

2. จากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions พบว่ายังมีตัวแปรที่น่าสนใจอีกบ้างประการที่บุคลากรเสนอว่าควรจะทำการศึกษา อาทิ เรื่องภาวะผู้นำ การจูงใจ และเรื่องการสื่อสารซึ่งถ้าหากว่านำมาวิเคราะห์ในตัวแบบอาจจะได้ข้อค้นพบที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาเรื่อง องค์การแห่งความเป็นเลิศจะนำมาพิจารณาในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3. การวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาในรูปแบบภาคตัดขวางในช่วงระยะเวลาหนึ่งผู้ที่สนใจ

อาจจะขยายเวลาในการศึกษาแบบ อนุกรมเวลา เพื่อดูความคงเส้นคงวาของรูปแบบการจัดการโรงพยาบาลคริสเตียนสู่ความเป็นเลิศ ได้

4. งานวิจัยฉบับนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ข้อมูลในระดับกว้างแต่ไม่สามารถลงลึกในรายละเอียดได้นัก ผู้ที่สนใจอาจจะนำแนวคิดดังกล่าวไปทำวิจัยแบบผสม หรือเน้นไปทางการวิจัยเชิงคุณภาพก็ได้

บรรณานุกรม

- จุฬารัตน์ เสกนาโชค. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศภายในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). **ผลของทัศนคติต่อบรรยากาศภายในองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย. (2553). **ตัวแบบการจัดการองค์การแห่งความเป็นเลิศ ของกรมราชทัณฑ์**. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ (ปร.ด.). มหาวิทยาลัยสยาม
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2553). สืบค้นจาก <http://bps.ops.moph.go.th>

David M. Harris, Randy L. DeSimone. (1994) **Human Resource Development**. Dryden Press.

Peter, T. J. & Waterman, R.H. (1982). In **Search of Excellence**. New York: Harper and Row.

Trapp. Holger. (1999). **Benefits of and intranet 3 based knowledge management system measuring the effects**. available from: <http://www.Avinci.De/comptence/publication/diplomarbeit-Holger-trapp>. Pdf (2003, October 12)