การบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัย เพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ

วีณา วิจัยธรรมฤทธิ์[1*] และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา 1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ 2) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการหาคุณภาพ ซึ่งรวมทั้งผ่านการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.89 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาที่เป็นผู้ป่วยนอกทั้งหมด จำนวน 625 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาได้ 458 ชุด คิดเป็นร้อยละ 73.28 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาสำคัญ คือ โรงพยาบาลตำรวจปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนในทิศทางที่มุมานะและเอาใจใส่ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาไม่มากเท่าที่ควร 2) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลตำรวจควรสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างชัดเจนและต่อเนื่องในเรื่องการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างสุจริต มุมานะ และเอาใจใส่ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกัน โรงพยาบาลตำรวจควรกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากรทุกระดับเพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์ มาใช้สนับสนุนการให้บริการประชาชนอย่างทันสมัย เป็นสากล และในจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นด้วย และ 3) กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นไม่แตกต่างกันต่อภาพรวมแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ เทคโนโลยี เครือข่ายสังคม บริการประชาชน โรงพยาบาลตำรวจ

---

[1] อาจารย์ (สบ 3) กลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษา

[2] รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

[*] ผู้ประสานงานหลัก : weenamano@gmail.com

Administration by the Uses of Modern Technology and Social Network for People Services of the Police Hospital

Weena Wijaithammarit[1*] and Wiruch Wiruchnipawan[2]

Abstract

The main objectives of this study were to study 1) problems of administration, 2) the improvement guidelines, and 3) comparing some sample groups' comments to the overview of the administration improvement guidelines by the uses of modern technology and social network for people services of the Police Hospital.

This study was a survey research using questionnaires which passed through quality including validity check and reliability check at 0.89 level. Total samples of 625 were patients receiving all outpatient services, calculated by Taro Yamane's formula at the confidence level 94%. The 458 sets of questionnaire were collected, equal to 73.28 % of the total samples. Statistics used in this study were percentage, mean, standard deviation and t-test.

The study results showed that 1) the main problem was the Police Hospital operating by bringing modern technology and social network for people services is lack of an endeavor and care for the people; 2) the main improvement guidelines is the top executives of the police hospital should create knowledge, understanding, and be a good role model, serving people with honestly, endeavor and empathy. Meanwhile Police Hospital should set policies and plans which are clear and continuous to use modern technology, training, and develop all staffs to be ready for effective communication by using modern and universal hardware/software technology and social network for people services; 3) males and females, undergraduate and bachelor's degree or higher have no different opinions on the overall management improvement approach.

Keywords: Administration; Technology; Social Network; People Services; the Police Hospital

[1] Instructor of faculty division, Police Education Bureau

[2] Associate Professor, Eastern Asia University

[*] Corresponding Author : weenamano@gmail.com

บทนำ

โรงพยาบาลรัฐ เป็นสถานที่สำหรับให้บริการทางการแพทย์ และสุขภาพกับผู้ป่วยหรือประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษา การควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อและการติดเชื้อ การส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ รวมตลอดไปถึงการพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ในเรื่องดังกล่าวด้วย ทุกวันนี้ โรงพยาบาลได้ถูกแบ่งประเภทตามการดูแลควบคุมบริการเป็นโรงพยาบาลรัฐหรือโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลในส่วนกลาง เช่น กรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาค นอกจากนี้แล้ว โรงพยาบาลยังอาจแบ่งเป็นสถานพยาบาลเฉพาะทางอีก เช่น สถาบันมะเร็งแห่งชาติ โรงพยาบาลสงฆ์ โรงพยาบาลตา โรงพยาบาลฟัน และโรงพยาบาลผิวหนัง เป็นต้น ในส่วนของตัวอย่างโรงพยาบาลรัฐบาล เช่น โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า และโรงพยาบาลสงฆ์ เป็นต้น ในส่วนของโรงพยาบาลของรัฐนั้น ยังแบ่งเป็นโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร สังกัดกระทรวงสาธารณสุข สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดกระทรวงกลาโหม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น สำหรับโรงพยาบาลตำรวจที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นโรงพยาบาลของรัฐ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเทียบเท่ากับหน่วยงานตำรวจระดับกองบัญชาการ มีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วยได้ 650 เตียง ตั้งอยู่ที่ 492/1 ถนนพระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โรงพยาบาลรัฐมีหน้าที่สำคัญประการหนึ่งคือ ให้บริการทางการแพทย์ สุขภาพ การควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อและการติดเชื้อ รวมตลอดไปถึงการพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ในเรื่องดังกล่าว เป็นต้น ดังเห็นตัวอย่างได้จากวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลตำรวจ คือ “โรงพยาบาลตำรวจเป็นองค์กรที่มีการบริการระดับมาตรฐาน รวดเร็วปลอดภัย ประทับใจผู้รับบริการ รวมทั้งสนับสนุนภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พร้อมทั้งยึดถือหลักการที่ว่า “ทำงานเป็นทีม บริการด้วยใจ ได้มาตรฐานสากลบนพื้นฐานธรรมาภิบาล” (ที่มา : โรงพยาบาลตำรวจ สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2560. www.policehospital.go.th)

อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลรัฐได้ประสบปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ซึ่งรวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรของโรงพยาบาลรัฐ และปัญหาการให้บริการหรือคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐไม่มีคุณภาพที่ดี ดังเห็นตัวอย่างได้จากงานวิจัยของ กนกพร ลีลาเทพินทร์ พัชญา มาลือศรี และปรารถนา ปุณณกิติเกษม (2554) “การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง SERVQUAL” การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐบาล โดยประเมินผลจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลด้วยการใช้แบบจำลอง SERVQUAL ผลของการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับหรือการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลไม่มีคุณภาพที่ดี หากพิจารณาในแต่ละมิติพบว่า ผู้รับบริการเห็นว่า มีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในอีก 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการเห็นว่ามีไม่มีคุณภาพในการบริการที่ดีในด้านดังกล่าว นอกจากนี้แล้ว ยังมีผลการวิจัยเกี่ยวข้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลที่สนับสนุนให้มีการทำการศึกษาเรื่องนี้อีก เป็นต้น ว่า กนก เรืองนาม (2015) “การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน” โดยเฉพาะการให้บริการอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งนำไปสู่การที่โรงพยาบาลควรส่งเสริมให้บุคลากรทางการแพทย์ได้มีโอกาสศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการให้บริการผู้ป่วย อันจะส่งผลให้มีทักษะสมรรถนะในการให้บริการ และความกระตือรือร้นที่จะให้การบริการผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน” หรือ “พัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน” คือ โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ฝ่ายเวชระเบียนของโรงพยาบาลตำรวจ ปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนไม่มากเพียงพอ และไม่ครอบคลุมมากเท่าที่ควร” เช่น การที่โรงพยาบาลตำรวจ ยังไม่ได้นำหรือใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการจองคิวออนไลน์ (online) หรือยังไม่ได้เปิดช่องทางหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาได้มีการจองคิวออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต (internet) เพื่อเข้ารับการตรวจรักษา รวมทั้งการที่โรงพยาบาลตำรวจยังไม่ได้มีการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลข่าวสารที่มากเพียงพอ สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ปัญหาการวิจัยที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาที่สำคัญและกำลังประสบอยู่ จากปัญหาการวิจัย รวมทั้งตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าว หากไม่ได้รับการพัฒนา หรือการปรับปรุงแล้ว ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงานและบุคลากรของหน่วยงาน รวมทั้งประชาชนและสังคม ดังนี้

ผลเสียต่อหน่วยงานและบุคลากร ซึ่งหมายถึง โรงพยาบาลตำรวจ ที่สำคัญคือ 1) ทำให้การบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ฝ่ายเวชระเบียน มีมาตรฐานไม่สูงเท่าที่ควร หรือไม่ได้มาตรฐานสากล 2) ทำให้โรงพยาบาลตำรวจ ไม่ได้รับการยอมรับจากบุคลากรของโรงพยาบาล รวมทั้งประชาชนและสังคมมากเท่าที่ควร และ (3) ทำให้บุคลากรบางส่วนขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชน

ผลเสียต่อประชาชนและสังคม ที่สำคัญ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็วจากโรงพยาบาลตำรวจเท่าที่ควรอันอาจส่งผลทำให้สังคมได้รับความเสียหายและเสียชื่อเสียงในกรณีประชาชนร้องเรียนเรื่องการล่าช้า

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมาและความสำคัญ อำนาจหน้าที่ ตลอดจนตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ” โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนผู้มารับบริการจากโรงพยาบาลตำรวจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาแบ่งวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 3 ข้อ ดังนี้

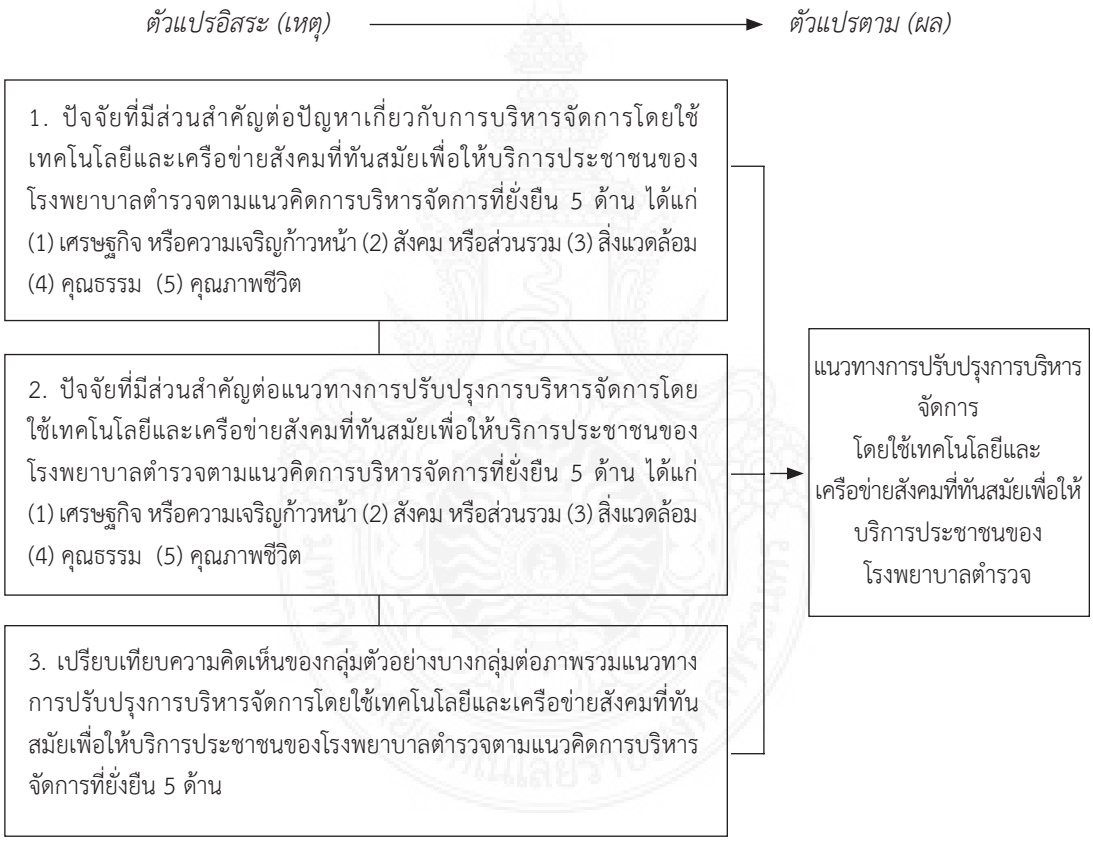
1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ

2. ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตามในลักษณะที่มีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) คือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน” หรือ “แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน” ได้แก่ ด้าน (1) เศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า (2) สังคม หรือส่วนรวม (3) สิ่งแวดล้อม (4) คุณธรรม และ (5) คุณภาพชีวิต (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559) ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน” ในส่วนของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลกันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่จัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัย (research design) ให้เป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งเป็น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาที่เป็นผู้ป่วยนอกทั้งหมด (ไม่รวมข้าราชการตำรวจ และครอบครัวตำรวจ) ที่โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 40,045 คน (โรงพยาบาลตำรวจ, 2560)

การคำนวณหาจำนวนประชากรของการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1) ผู้ศึกษาได้นำจำนวนของประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาที่เป็นผู้ป่วยนอก (ไม่รวมข้าราชการตำรวจ และครอบครัวตำรวจ) ที่โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 3 เดือน ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาที่เป็นผู้ป่วยนอก (1) เดือนมกราคม 2559 จำนวน 38,221 คน (2) เดือนกุมภาพันธ์ 2559 จำนวน 38,126 คน และ (3) เดือนมีนาคม 2559 จำนวน 43,788 คน รวม 3 เดือน (38,221+38,126+43,788=) 120,135 คน

2) ผู้ศึกษาได้นำจำนวนของประชาชนผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 3 เดือนดังกล่าวนี้ คือ 120,135 คน มาหาค่าเฉลี่ยเพื่อให้ได้จำนวนประชากรของการศึกษาครั้งนี้ โดยนำจำนวนดังกล่าวมาหารด้วย 3 ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 40,045 คน ($\bar{X}$) ดังนั้น ประชากรของการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 40,045 คน เหตุผลที่นำมาหาค่าเฉลี่ยเนื่องจากจำนวนของประชาชนผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลตำรวจมีปริมาณที่ไม่แน่นอน และผู้ศึกษาไม่อาจจะเก็บข้อมูลของประชากรทุกช่วงเวลาได้ จึงหาค่าเฉลี่ยเพื่อเก็บเอาเพียงบางส่วน บางช่วงเวลาของประชากรเพื่อมาทำการวิเคราะห์ หากลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงและผิดพลาดไปจากค่าที่แท้จริงของประชากรน้อยที่สุด

3) ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาได้นำประชากรดังกล่าว คือ 40,045 คน มาคำนวณเพื่อหาขนาด หรือจำนวนกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้โดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

4) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ และหลังจากการคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวแล้ว ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 625 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาที่เป็นผู้ป่วยนอก (ไม่รวมข้าราชการตำรวจ และครอบครัวตำรวจ) ที่โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 625 คน ซึ่งได้มากจากการคำนวณโดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 2012) ที่ระดับความเชื่อมั่น 96% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 4% (หรือ 0.04)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามผ่านการหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง เป็นความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0. 88 และได้ทำการหาคุณภาพของเครื่องมือจำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือที่ระดับ 0.89 ซึ่งมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดที่ 0.70 (Hair et al., 2010)

สำหรับเนื้อหาภายในแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่สอง เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ 5 ด้าน ส่วนที่สาม เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของ

โรงพยาบาลตำรวจ 5 ด้าน สำหรับคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ที่แบ่งเป็น 3 ระดับ ตั้งแต่มาก ปานกลาง และน้อย โดยมีการให้คะแนนตั้งแต่ 3-1 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน 2560 ถึง เดือนกรกฎาคม 2560 โดยสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 458 ชุด คิดเป็นร้อยละ 73.28 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 625 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป คือโปรแกรม SPSS เป็นการวิเคราะห์ในรูปตารางรวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามและล้วนเห็นว่า “โรงพยาบาลตำรวจมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชน” จำนวน 458 ฉบับ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.03) เป็นชาย และที่เหลือ (ร้อยละ 32.97) เป็นหญิง และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.37) เป็นระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 45.63) เป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหา แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน แสดงสรุปตามตารางที่ 1-4

ตารางที่ 1 ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ

แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลประเมิน
1. การจัดการด้านเศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า	2.41	0.69	มาก
2. การจัดการด้านสังคม หรือส่วนรวม	2.42	0.66	มาก
3. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	2.44	0.68	มาก
4. การจัดการด้านคุณธรรม	**2.52**	**0.57**	มาก
5. การจัดการด้านคุณภาพชีวิต	2.46	0.60	มาก
เฉลี่ยรวม	**2.45**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) ทุกมิติ ทั้งนี้ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52) คำถามที่ว่า “โรงพยาบาลตำรวจปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างสุจริตในทิศทางที่มุ่งมานะ และเอาใจใส่ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาไม่มากเท่าที่ควร”

ตารางที่ 2 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ

แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลประเมิน
1. ด้านเศรษฐกิจ หรือความเจริญก้าวหน้า	2.46	0.55	มาก
2. ด้านสังคม หรือส่วนรวม	2.54	0.60	มาก
3. ด้านสิ่งแวดล้อม	2.53	0.63	มาก
4. ด้านคุณธรรม	2.56	0.61	มาก
5. ด้านคุณภาพชีวิต	2.48	0.62	มาก
เฉลี่ยรวม	**2.51**	**0.60**	**มาก**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) ทุกมิติ ทั้งนี้ แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56) คำถามที่ว่า “ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลตำรวจควรสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างชัดเจนและต่อเนื่องในเรื่องการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างสุจริต มุมานะ และเอาใจใส่ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกัน โรงพยาบาลตำรวจควรกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากรทุกระดับเพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์ มาใช้สนับสนุนการให้บริการประชาชนอย่างทันสมัย เป็นสากล และในจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นด้วย”

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิงต่อภาพรวมแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ

เปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	เพศชาย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n=307)	S.D.	เพศหญิง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) (n=151)	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ภาพรวม (ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ	2.54	0.63	2.48	0.57	0.948	0.361 $^{n.s}$
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน หรือภาพรวมค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน	**(n=458)**		**($\bar{X}$) 2.51**	**S.D. 0.60**	**-**	**-**

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ 5 ด้าน จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < 0.05) (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.361) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	**ต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n=209)**	**S.D.**	**ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) (n=249)**	**S.D.**	**t**	**Sig. (2-tailed)**
ภาพรวม (ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ	2.53	0.60	2.48	0.59	0.641	$0.343^{n.s}$
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน หรือภาพรวมค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน	**(n=458)**		**($\overline{X}$) 2.51**	**S.D. 0.60**	**-**	**-**

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (2-tailed) < 0.05) (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.343) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้ศึกษามีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำคัญที่สุด คือ โรงพยาบาลตำรวจปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือ

ข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างสุจริตในทิศทางที่มุมานะ และเอาใจใส่ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาไม่มากเท่าที่ควร เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เพราะประชาชนผู้มารับบริการยังไม่ได้รับบริการที่มุมานะ และเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่มากเพียงพอ ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cheney & Vibbert (1987) ที่กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นผลผลิตของวาทกรรมระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยองค์กรได้ฉายภาพของภาพลักษณ์ออกไปและถูกตีความหรือรับรู้โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำคัญที่สุด คือ ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลตำรวจควรสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างชัดเจนและต่อเนื่องในเรื่องการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างสุจริต มุมานะ และเอาใจใส่ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกัน โรงพยาบาลตำรวจควรกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากรทุกระดับเพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์ มาใช้สนับสนุนการให้บริการประชาชนอย่างทันสมัย เป็นสากล และในจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นด้วย เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เพราะประชาชนผู้มารับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการบริการที่มุมานะและเอาใจใส่ให้มากเพียงพอ ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลตำรวจควรสร้างความรู้ความเข้าใจ และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างชัดเจนและต่อเนื่องในเรื่องการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bass & Avolia (1995) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้นำที่มีบารมีเชิงพฤติกรรมจะมีอิทธิพลต่อผู้ตาม เพราะผู้นำมีความน่าเชื่อถือและน่าเคารพ ตลอดจนมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการมีคุณธรรมและจริยธรรมในตัวผู้นำ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามจุดมุ่งหมายเกิดประสิทธิภาพนั่นเอง

3. การอภิปรายผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิง และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ต่อภาพรวมแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ พบว่าไม่แตกต่างกัน เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาที่เป็นผู้ป่วยนอก (ไม่รวมข้าราชการตำรวจ และครอบครัวตำรวจ) ที่โรงพยาบาลตำรวจ มีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ทั้งเพศชายและเพศหญิง และแม้ว่ามีการศึกษาที่แตกต่างกัน ล้วนเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาเหมือนกันโดยเข้ามารับบริการจากโรงพยาบาลของตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเดียวกัน อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของโรงพยาบาลของตำรวจแบบเดียวกัน พอเทียบเคียงได้กับการศึกษาของ วีณา วิจัยธรรมฤทธิ์. (2559) ที่ว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในส่วนกลางและกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 กลุ่ม คือ เพศชายกับเพศหญิงดังกล่าว มีความเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 11M ไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าประชากรทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าวมีระดับการศึกษาต่างกัน แต่ก็มีอำนาจหน้าที่และการปฏิบัติงานในพื้นที่ใกล้เคียงกัน คือ ในส่วนกลางและกรุงเทพมหานคร รวมทั้งปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติเดียวกัน

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ผู้ศึกษาได้เลือกข้อเสนอแนะเฉพาะข้อที่สำคัญซึ่งเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน รวม 2 ข้อ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2 ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลตำรวจควรสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีอย่างชัดเจนและต่อเนื่องในเรื่องการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างสุจริต มุมานะ และเอาใจใส่ประชาชนผู้มารับบริการตรวจรักษาเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกัน โรงพยาบาลตำรวจควรกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมทั้งจัดการฝึกอบรม หรือพัฒนาบุคลากรทุกระดับเพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เป็นฮาร์ดแวร์ และซอฟท์แวร์ มาใช้สนับสนุนการให้บริการประชาชนอย่างทันสมัย เป็นสากล และในจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ได้แก่ โรงพยาบาลของตำรวจควรกำหนดแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนในทิศทางเดียว โดยไม่จำเป็นต้องแยกเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนที่เป็นเพศชายหรือเพศหญิง และไม่จำเป็นต้องแยกเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อให้บริการประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ประกอบด้วย 6 ข้อ ดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน” ได้แก่ ด้าน (1) เศรษฐกิจหรือความเจริญก้าวหน้า (2) สังคม หรือส่วนรวม (3) สิ่งแวดล้อม (4) คุณธรรม และ (5) คุณภาพชีวิต มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) โดยนำมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลของตำรวจ เช่นนี้ ทำให้ทราบและเข้าใจ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ และ (3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่น จึงควรนำกรอบแนวคิดที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน นี้ ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากโรงพยาบาลตำรวจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยว่าจะเหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรืออาจตัดบางด้านออก โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้ามอาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

2. โรงพยาบาลตำรวจ หรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้าน (1) คุณธรรม (2) คุณภาพชีวิต และ (3) สังคม หรือส่วนรวม เป็นต้น

3. โรงพยาบาลตำรวจ หรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนกับโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดอื่น หรือศึกษาเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลเอกชนที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

4. โรงพยาบาลตำรวจ หรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด กลุ่มตัวชี้วัด หรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจ ตัวอย่างเช่น แนวคิดการบริหารจัดการในยุคดิจิทัล (Digital Era Administration Concept) และการบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก (Eastern Concept of Administration) เป็นต้น

5. โรงพยาบาลตำรวจ หรือบุคลากรควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลตำรวจตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน เช่น ผู้บริหารของโรงพยาบาลของตำรวจ บุคลากรของโรงพยาบาลของรัฐ ตลอดจนนักการเมือง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กนก เรืองนาม (2015). การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการระหว่างโรงพยาบาลรัฐและโรงพยาบาลเอกชน. *Journal of Nakhonratchasima College* Vol.9 No. 2 July-December 2015, 64-75.

กนกพร ลีลาเทพินทร์ พัชญา มาลือศรี และปรารถนา ปุณณกิติเกษม (2554) .การประเมินระดับคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจธ.* ปีที่ 34 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2554 , 433-455.

โรงพยาบาลตำรวจ สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2560. จาก www.policehospital.go.th

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2556). *แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โฟร์เพซ.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559). *50 แนวคิด ตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โฟร์เพซ.

วีณา วิจัยธรรมฤทธิ์. (2559). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิดตะวันออก. *รัฐสภาสาร* ปีที่ 64 ฉบับที่ 10 เดือนตุลาคม 2559, 61-80.

Bass, B. M. Avolia, B. J. (1995). *Transformational Leadership Development : Manual For The Multifactor Leadership Questionnaire.* Palo Alto, CA Consulting Psychologies Press.

Cheney, G. & Vibbert, S. L. (1987). Corporate Discourse: Public Relations And Issues Management. In F. M. Jablin, L. L. Patnum, K. H. Robert & L. W. Porter (Eds), *Handbook Of Organizational Communication- An Interdisciplinary Perspective.* Newbury Park, CA: Sage.

Hair, J. F.,Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice-Hall.

Taro Yamane (2012). *Mathematics For Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.