

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

Factors Affecting the Service Quality of The Banphaeo Hospital (Public Organization)

พรณิดา ชุนทรง¹

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ป่วยที่เคยรับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 399 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise : Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านงาน

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านโครงสร้าง ตามลำดับ ระดับคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรปัจจัยการบริหารองค์การทั้ง 4 ตัว มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ได้ร้อยละ 60.7 และปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี

คำสำคัญ : ปัจจัยการบริหารองค์การ คุณภาพบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว

Abstract

This research aimed to study the factors that effect the term of service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization). Quantitative research is used. The purpose is to; 1) To study the level of each of the organizational factors of Banphaeo Hospital (Public Organization). 2) To study the service quality level of Banphaeo Hospital (Public Organization) 3) To study the factors which effect Banphaeo Hospital (Public Organization)'s service quality. The research data were collected using a questionnaire which was the tool from the Sample group. The sample was recorded patients from 399 samples from the OPD (Outpatients

Department), Banphaeo Hospital (Public Organization). The collected data from the questionnaires is the tool used to analyze the statistical output, such as frequency distribution, percentage, arithmetic mean, standard deviation (S.D.), Pearson's product moment correlation coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The result indicated the level of each organizational factor of the hospital is overall at a high level. For individual analysis of each factor found that technology had a high average, followed by task, personnel and structure, respectively. Overall service quality of the hospital is high. For individual analysis of each factor found that assurance had the highest average, followed by reliability, responsiveness, empathy and tangible, respectively. The organizational factor, effects on the service quality of the hospital, is positive as the statistical significance result was .05 based on the assumptions. The 4 factors of organizational administration had the result of forecasting the service quality of the hospital (Public Organization) at an overall percentage of 60.7. However, the most influential factor of the service quality was technological.

Keywords : organizational factors, service quality, Banphaeo Hospital

บทนำ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว แต่เดิมนั้นเป็นโรงพยาบาลชุมชนในเขตอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ที่กำกับควบคุมโดยกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ แต่ยังคงมีข้อจำกัดทั้งในเรื่องของทรัพยากร เงินงบประมาณ และบุคลากร จึงทำให้ผู้บริหารในสมัยนั้นตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องพัฒนาโรงพยาบาลบ้านแพ้วให้สามารถดำรงอยู่ได้และสร้างบริการที่ดีมีคุณภาพให้กับคนในชุมชน จึงเปิดโอกาสให้คนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงพยาบาลในรูปของคณะกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล และนำระบบการบริหารงานโรงพยาบาลในรูปแบบกึ่งรัฐกึ่งเอกชน มาปรับใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 ต่อมาในยุคที่มีการปฏิรูประบอบราชการช่วง พ.ศ. 2540-2543 และมีวิกฤตเศรษฐกิจเกิดขึ้น กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้โรงพยาบาลบางแห่งเปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ เป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการ โรงพยาบาลบ้านแพ้วได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้เป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ เนื่องจากมีโครงสร้างและหลักการทำงาน ที่ใกล้เคียงกับแนวคิดองค์การมหาชนมาก่อนแล้ว ส่งผลให้วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ได้มีการแก้ไขชื่อโรงพยาบาลจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว เป็นโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2543 พระราชกฤษฎีกามีผลบังคับใช้ในการออกนอกระบบของโรงพยาบาล ทำให้โรงพยาบาลมีฐานะเป็นองค์การมหาชนแห่งแรกแห่งเดียว (ประวัติโรงพยาบาลบ้านแพ้ว: ออนไลน์) มีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์การมหาชนที่เรียนรู้ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเอง ขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และมีอิสระในการบริหารทรัพยากรของตนเอง เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ประสิทธิภาพ และคุณภาพในการบริการอย่างสูงสุดในการส่งมอบบริการทางด้านสุขภาพไปสู่ประชาชน

องค์การมหาชนเป็นองค์กรของรัฐรูปแบบหนึ่งที่มีสถานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ แต่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์และการงบประมาณ มีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เฉพาะที่กำหนดไว้ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อให้บริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดโดยมิได้หวังผลจากการแสวงหากำไรเป็นหลัก มีรูปแบบการบริหารใกล้เคียงกับองค์กรภาคเอกชนที่สามารถใช้ประโยชน์ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อออกนอกระบบราชการจึงทำให้โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีอิสระในการบริหารทรัพยากรของตนเอง โดยมีคณะกรรมการโรงพยาบาลในการกำกับดูแล

การให้บริการในโรงพยาบาลต้องอาศัยบุคลากรหลายฝ่าย เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ รวมถึงการวางแผนการจัดการระบบองค์การภายใน การบริหารจัดการโรงพยาบาลที่ดีจะส่งผลให้การบำบัดรักษาผู้ป่วยเป็นไปอย่างสะดวก และมีประสิทธิผลในภาวะเจ็บป่วย บุคคลจะมีความต้องการที่เกิดขึ้นจากพยาธิสภาพทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งความต้องการดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองตามสิทธิของประชาชนที่จะได้รับการสุขภาพที่ดีที่สุด ดังนั้นการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ดีที่สุด และมีคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรของโรงพยาบาลควรตระหนักอยู่เสมอ (ศิริรัตน์ ประกอบพานิช, 2549 : 1) โดยเฉพาะการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานหรือด่านแรกที่ผู้ป่วยได้พบ การพัฒนาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางสังคม เทคโนโลยีและความต้องการของผู้รับบริการ จะเป็นการสร้างจุดแข็งของการบริการรักษาพยาบาลที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของโรงพยาบาล และคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ยั่งยืน

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้นำแนวคิด Hospital Accreditation (HA) มาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานโรงพยาบาล และได้รับรางวัลจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ให้การรับรองการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ เน้นการพัฒนาคุณภาพ การดูแลผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพและการบริหารองค์กร ในปี พ.ศ. 2549 และให้การรับรองการประเมินซ้ำเพื่อต่ออายุรับรองกระบวนการคุณภาพมาตรฐานและบริการสุขภาพ ตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 เป็นเวลา 2 ปี ทั้งยังได้รับการรับรองเป็น “โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 รวมถึงได้รับรางวัลบริษัทดีเด่นสาขาบริการในชุมชน ปี 2553 จากนิตยสารเส้นทางไทย ถือเป็นรางวัลที่แสดงถึงคุณภาพการบริการขององค์กรโรงพยาบาลที่ดี ซึ่งคุณภาพมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจที่สามารถ ประสิทธิภาพขององค์กรรวมถึงชื่อเสียงขององค์กร (Shapiro, 1983 อ้างใน นริรัตน์ รูปงาม, 2542 : 1) แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ยังไม่สามารถดูแลผู้ใช้บริการกลุ่มที่เป็นลูกค้ารายเก่าให้คงความพึงพอใจและประทับใจได้อย่างยั่งยืน (จารี ศรีพารัตน์, 2550 : 81) และพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาล มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว, 2554) โดยปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีสาเหตุอันเนื่องมาจากจำนวนผู้รับบริการค่อนข้างมาก และเพิ่มขึ้นเกือบทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2553 โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกจำนวน 536,485 ครั้ง และจำนวนผู้ป่วยใน 18,783 คน ในปี พ.ศ. 2554 มีการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกจำนวน 656,048 ครั้ง และจำนวนผู้ป่วยใน 17,579 คน ปี พ.ศ. 2555 มีการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกจำนวน 691,877 ครั้ง และจำนวนผู้ป่วยใน

18,060 คน และในปี พ.ศ.2556 มีการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกจำนวน 690,743 ครั้ง และจำนวนผู้ป่วยใน 18,833 คน จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า มีจำนวนการให้บริการผู้ป่วยเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในแผนกผู้ป่วยนอก แต่ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลับลดลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทางบวก

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารองค์การ

ของ Harold J. Leavitt (1964) โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้าง 2) ปัจจัยด้านงาน 3) ปัจจัยด้านบุคลากร และ 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและใช้แนวคิดคุณภาพบริการโรงพยาบาล SERVQUAL ของ Parasuraman *et al.* (1988) ซึ่งได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) ความเชื่อมั่น 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 4) การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ และ 5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จากสถิติจำนวนผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มีจำนวน 138,732 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970) ทำให้ได้กลุ่มอย่างจำนวน 399 คน

ผู้วิจัยจะใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร ซึ่งเป็นผู้ป่วยที่รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก 7 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอายุรกรรม ฝ่ายจักษุ ฝ่ายศัลยกรรมทั่วไป ฝ่ายทันตกรรม ฝ่ายศัลยกรรมอโรปิติกส์ (กระดูก) ฝ่ายหู คอ จมูก ฝ่ายสูติ-นารีเวชกรรม โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่า ๆ กันคือ ตัวอย่างประชากรจาก 7 ฝ่าย ฝ่ายละ 57 คน ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการเก็บตัวอย่างประชากรทั้งสิ้นจำนวน 399 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยการบริหารองค์การ

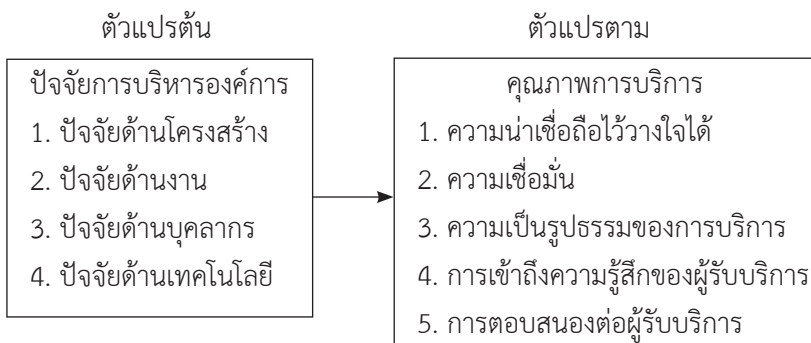
ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยอยู่ระหว่าง เดือนมกราคม 2556 – สิงหาคม 2557

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการบริหารองค์การของ Harold J. Leavitt (1964) โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้าง 2) ปัจจัยด้านงาน 3) ปัจจัยด้านบุคลากร และ 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และใช้แนวคิดคุณภาพบริการโรงพยาบาล SERVQUAL ของ Parasuraman *et al.* (1988) ซึ่งได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) ความเชื่อมั่น 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 4) การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ และ 5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มาใช้ในการสร้างกรอบการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

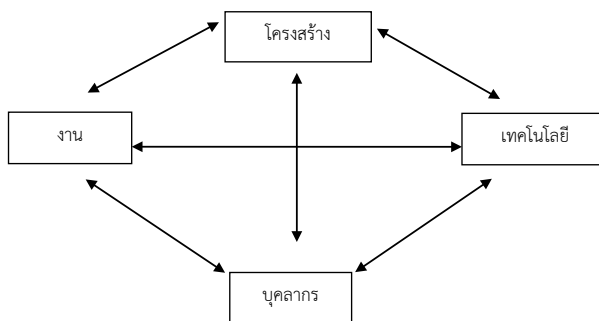
ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและสรุปสาระสำคัญของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ

ทฤษฎีองค์การ

ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่มององค์การในลักษณะที่เป็นระบบโดยคำนึงถึงความสำคัญของปัจจัยภายนอกองค์การหรือสภาพแวดล้อมภายนอก และ

ระบบย่อยภายในองค์กรที่มีปฏิสัมพันธ์กัน วิธีการศึกษาเชิงระบบที่นำมาใช้ในการบริหารนั้น มีทัศนะต่อองค์การในฐานะที่เป็นระบบที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน อันประกอบขึ้นด้วยส่วนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน ซึ่งให้แนวทางแก่ผู้บริหารโดยการมององค์การโดยรวม และยังชี้ให้เห็นว่ากิจกรรมของส่วนใด ๆ ขององค์การจะมีผลกระทบต่อกิจกรรมส่วนอื่น ๆ ในทุกส่วนขององค์การด้วย (See S. Tilles, 1963 : 73-71) ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์การเป็นอย่างยิ่ง

Harold J. Leavitt (1964 : 315-325) ได้กล่าวถึงองค์การในลักษณะของระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่คงที่ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยขององค์การ 4 ประการ ได้แก่ โครงสร้าง เทคโนโลยี คน และงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อปัจจัยอื่น ๆ ด้วย โดย Leavitt ได้ยกตัวอย่างการแก้ปัญหาขององค์การนั้นสามารถแก้ไขได้จากปัจจัยการบริหาร เช่น โครงสร้างโดยการเปลี่ยนโครงสร้างของกระแสนงาน สายการบังคับบัญชา เทคโนโลยีโดยการเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ดีขึ้น คน หรือ บุคลากรโดยการ เปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรม และจำนวนบุคลากร ซึ่งจะต้องไม่ลืมว่าปัจจัยทุกตัวเกี่ยวข้องกันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อปัจจัยอื่น ๆ ด้วย โดย Leavitt มององค์การในฐานะที่เป็นระบบและมีองค์ประกอบองค์การซึ่งแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ปัจจัยการบริหารองค์การ Harold J. Leavitt (1964)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดที่วางไว้ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 : 41-50) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของการบริการโดยกล่าวถึงปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ 10 ประการ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองผู้รับบริการ 4) สมรรถนะในการให้บริการ 5) ความมีอัธยาศัย 6) ความน่าเชื่อถือ 7) ความปลอดภัย 8) เข้าถึงบริการ 9) การติดต่อสื่อสาร 10) ความเข้าใจในผู้รับบริการ ต่อมาในปี ค.ศ. 1988 พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990 : 35-48) ได้สร้างรูปแบบจำลองคุณภาพบริการซึ่งสามารถนำมาทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงปริมาณหรือใช้ทำนายคุณภาพการบริการได้ โดยเครื่องมือที่ใช้เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งประกอบไปด้วยเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม สม่าเสมอ ไว้วางใจได้
2. ความเชื่อมั่น (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น
3. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) บริการที่จัดให้ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นและคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
4. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการ ให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ
5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที่ตามต้องการ

จากการพัฒนารูปแบบเครื่องมือวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะดังกล่าว ทำให้ได้เครื่องมือที่มีความเหมาะสมและสามารถนำไปประเมินคุณภาพบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งبابาคัสและคณะ (Babakus *et al.*, 1991) และสคาร์ดินา (Scardina, 1991 : 38-46) ได้นำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการนี้ มาใช้วัดคุณภาพบริการโรงพยาบาล ซึ่งมีความเที่ยงตรงสูง และได้ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.92 ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดปัจจัยการบริหารองค์การของ Harold J. Leavitt (1964) และแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ (1988) มาเป็นกรอบการวิจัยในครั้งนี้

วิธีการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และการทบทวนรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยอ้างอิงสถิติจากจำนวนผู้ป่วยนอกในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ทั้งหมดจำนวน 138,732 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดตัวอย่างประชากรตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้จำนวนขนาดตัวอย่างประชากร 399 คน และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ใน 7 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอายุรกรรม ฝ่ายจักษุ ฝ่ายศัลยกรรมทั่วไป ฝ่ายทันตกรรม ฝ่ายศัลยกรรมออโรบิติกส์(กระดูก) ฝ่ายหู คอ จมูก ฝ่ายสูติ-นรีเวชกรรม โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่า ๆ กัน คือ ตัวอย่างประชากรจาก 7 ฝ่าย ฝ่ายละ 57 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 399 คน และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวิจัยโดยนำแบบสอบถามไป

ทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมทางสถิติเพื่อหาความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha-Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค เท่ากับ 0.94

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับการวิจัยโดยใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ แผนกที่รับบริการ สิทธิในการรักษาพยาบาล วิเคราะห์ โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การ และคุณภาพการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ใช้สถิติ แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์การ และคุณภาพการบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
4. การวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise : Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 กลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 มีอาชีพเกษตรกรจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 กลุ่มตัวอย่างใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลมากที่สุดคือ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4

2) ผลการวิจัยระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.51) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.53) ต่อมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.63) ส่วนปัจจัยการบริหารองค์การด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านโครงสร้าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.64)

3) ผลการวิจัยระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.49) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.50) ต่อมาคือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.61) การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.61) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.56)

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยอิทธิพลของปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ร่วมกันทำนายพยากรณ์ตัวแปรต้น 4 ตัว คือ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี กับตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ร้อยละ 60.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยการบริหารองค์การจำแนกตามสัมประสิทธิ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยเรียงลำดับความมีอิทธิพลมากไปหาน้อย สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านงาน ตามลำดับ ซึ่งสามารถทำนายคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ภายใต้สมการ ดังนี้

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

โดยที่ Y = คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

a = ค่าคงที่

b1 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของปัจจัยด้านเทคโนโลยี

b2 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของปัจจัยด้านบุคลากร

b3 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของปัจจัยด้านโครงสร้าง

b4 = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของปัจจัยด้านงาน

X_1 = ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

X_2 = ปัจจัยด้านบุคลากร

X_3 = ปัจจัยด้านโครงสร้าง

X_4 = ปัจจัยด้านงาน

สมการในรูปของคะแนนดิบ

$$Y = 1.058 + 0.294 X_1 + 0.198 X_2 + 0.123 X_3 + 0.138 X_4 \text{ นั่นคือ}$$

คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) = $1.058 + 0.294$ (ปัจจัยด้านเทคโนโลยี) + 0.198 (ปัจจัยด้านบุคลากร) + 0.123 (ปัจจัยด้านโครงสร้าง) + 0.138 (ปัจจัยด้านงาน) สามารถอธิบายสมการในการคำนวณคุณภาพบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จากสมการพหุคูณ ดังนี้ เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หากปัจจัยด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย (หรือคะแนน) จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น 0.294 หน่วย (หรือคะแนน) เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หากปัจจัยด้านบุคลากรเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย (หรือคะแนน) จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น 0.198 หน่วย (หรือคะแนน) เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หากปัจจัยด้านโครงสร้างเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย (หรือคะแนน) จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น 0.123 หน่วย (หรือคะแนน) เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หากปัจจัยด้านงานเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย (หรือคะแนน) จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เพิ่มขึ้น 0.138 หน่วย (หรือคะแนน)

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สามารถอภิปรายผลการศึกษาวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยการบริหารองค์การมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เนื่องจากเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานและเป้าหมายได้ เมื่อพิจารณาปัจจัยการบริหารองค์การในแต่ละด้านพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อบุคคลและองค์การมากขึ้น ในงานด้านการแพทย์การสาธารณสุขเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาเครื่องมือทางการแพทย์ให้มีความทันสมัยและถูกต้องแม่นยำมากขึ้นเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและให้การรักษายาบาลประสบผลสำเร็จอย่างสูงสุดโดยที่ผู้ป่วยได้รับความเจ็บปวดน้อยที่สุด ซึ่งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาปรับใช้เพื่อให้ครอบคลุมการกับให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างระบบ Hospital Information System (HIS) มาใช้ในการให้บริการและบริหารจัดการข้อมูล ระบบ Lab Information System (LIS) และระบบ Lab Automatic มาใช้ในงานทางพยาธิวิทยา ระบบเอกซเรย์ดิจิทัล (Picture Archiving Communication System : PACS) ในงานรังสีวินิจฉัยที่สามารถจัดเก็บภาพเอ็กซเรย์และรับส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในโรงพยาบาล มีการจัดซื้อโปรแกรมซอฟต์แวร์ EMR Soft เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ครอบคลุมการทำงานทั้งในระบบเวชระเบียน การให้รหัสโรค ระบบงานผู้ป่วยนอก ระบบงานห้องตรวจแพทย์ ระบบงานห้องปฏิบัติการทางพยาธิวิทยา ระบบงานรังสีวิทยา ระบบการนัดหมายผู้ป่วย ระบบงานห้องยา และระบบงานห้อง

การเงิน มีการนำอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย อาทิ เครื่องมือทางแผนกจักษุ เครื่องตรวจวินิจฉัยโรคหัวใจ เครื่องอัลตราซาวด์หัวใจ เครื่องรังสีสายพาน เครื่องฟอกไต เครื่อง Mammogram เครื่อง X-ray CT Scan มาให้บริการแก่ผู้ป่วย จัดทำระบบอินเทอร์เน็ตอินทราเน็ตในโรงพยาบาลเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บรวบรวม ประมวลผลข้อมูล ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและเป็นข้อมูลที่ได้รับการอัปเดตอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงภายนอกองค์การกับสำนักทะเบียนราษฎร์เพื่อการลงทะเบียน จัดทำใบสูติบัตร มรณบัตรภายในโรงพยาบาลแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว เชื่อมโยงกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสำนักงานประกันสังคม ในการตรวจสอบสิทธิการรักษาของผู้ป่วย เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น สะดวกรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ สอดคล้องกับจारी ศรีพารัตน์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม โรงพยาบาลบ้านแพ้ว พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในเรื่องการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อความรวดเร็ว และถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 70.4 สอดคล้องกับ ธนภณ พรหมยม (2552) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง พบว่า ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการระดับมาก ในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ และสอดคล้องกับ Harold J. Leavitt (1964) ที่กล่าวว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศในการบริหารองค์การจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานขององค์การที่ดียิ่งขึ้น

2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่าการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในแต่ละด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ป่วยมีความมั่นใจว่าเมื่อมารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ตนจะได้รับการดูแลจากแพทย์และพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญในการวินิจฉัยการตรวจรักษาที่ละเอียดครบถ้วนจนสามารถทำให้อาการเจ็บป่วยทุเลาลงและหายจากโรคได้ในที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Lynch and Schuler (1990) อ้างถึงใน เบญจพร พุฒคำ (2547: 104) ที่กล่าวว่า ที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางมาจากความน่าเชื่อถือ เช่น เชื่อถือในความสามารถ ความรู้ ความชำนาญของบุคลากรทางการแพทย์ ความเชื่อมั่นในการรักษาว่าสามารถช่วยชีวิตได้ จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในบริการของบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีแพทย์เฉพาะทางที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการรักษาและวินิจฉัยโรคให้บริการกับผู้ป่วยซึ่งสามารถทำการรักษาได้ครอบคลุมหลายโรค โรงพยาบาลยังสนับสนุนให้บุคลากรแพทย์และพยาบาลได้รับการศึกษาฝึกอบรมเพิ่มเติมในสาขาที่สนใจเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ สามารถนำมาพัฒนาการให้บริการและตอบสนองผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น ส่วนด้านการคิดค่าบริการจะมีการจำแนกและระบุสิทธิการรักษาตั้งแต่แผนกเวชระเบียน ทำให้เมื่อมาถึงขั้นตอนการชำระเงินจึงเกิดความผิดพลาดน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ พบว่าจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลแพร์ เมื่อพิจารณาใน

ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1990) ที่กล่าวว่า คุณภาพบริการด้านความเชื่อมั่นเกิดจากความรู้ ความสามารถและทักษะของผู้ให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

จากผลการวิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise พบว่า ตัวแปรปัจจัยการบริหารองค์การ ซึ่งได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านงาน ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี ทุกตัวแปรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์อธิบายความผันแปรของระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ร้อยละ 60.7

ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เวชภัณฑ์ ที่ได้มาตรฐานและมีจำนวนเพียงพอ และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงานจะส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรัตน์ สุทธิวิเศษศักดิ์ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพเทคนิคบริการด้านการรักษาพยาบาลของสถานื่อนามัยในเขต 8 พบว่า กลุ่มปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ งบประมาณที่ได้จากรัฐ เงินบำรุงของสถานีนามัย ยานพาหนะ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ มีผลต่อระดับคุณภาพ

เทคนิคบริการด้านการรักษาพยาบาลของสถานีนอมนัยในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ บุชบา บุศยพลากร (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน ศึกษากรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ผลการวิจัยพบว่า ความชัดเจนของนโยบาย การกำหนดภารกิจ และการมอบหมายงาน และความพร้อมของทรัพยากรมีผลกับประสิทธิผลในเชิงบวก และเมื่อนำมาคัดเลือกโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise : Multiple Regression Analysis) พบว่า ความพร้อมของทรัพยากรถูกนำเข้าสู่สมการเป็นปัจจัยแรก

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะ

1) ควรสนับสนุนให้โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นต้นแบบหรือพี่เลี้ยงในการเรียนรู้ให้กับโรงพยาบาลอื่น ๆ ในด้านของรูปแบบการบริหารและบริการ โดยเฉพาะจุดเด่นของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดูแลผู้ป่วย

2) ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ให้สามารถรองรับกับจำนวนผู้ป่วยที่มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเช้าที่มีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก

3) ควรมีการกระจายผู้ป่วยโดยนัดหมายให้มารับบริการในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการไม่หนาแน่น เช่น เวลาบ่าย และในวันหยุดราชการ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถบริการได้อย่างทั่วถึงและลดความแออัดของจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ควรมีการสำรวจเพื่อหาระยะเวลาที่เหมาะสมของการบริการในแต่ละขั้นตอน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการโดยรวม

2) ควรหาสื่อ เช่น โพรแทคส์ เปิดให้บริการความรู้ทางสุขภาพควบคู่กับความบันเทิง จัดหาหนังสือไว้บริการเพื่อให้ความรู้ และจัดให้มีกิจกรรมการเล่นดนตรีเพลงบรรเลงโดยนักดนตรีหรือกลุ่มจิตอาสา เพื่อสร้างความผ่อนคลายให้กับผู้ป่วยในช่วงเวลาที่ผู้ป่วยรอรับบริการ

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แผนกผู้ป่วยในด้วย

2) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลแบบมีส่วนร่วมจากบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- จารี ศรีพรัตน์. (2550). ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลบ้านแพ้ว. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการบริการสุขภาพ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีเตียน.
- ชนภณ พรหมยม. (2552). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)พระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- นาริรัตน์ รูปงาม. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัลและ วัฒนธรรมคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการรับรองและ พัฒนาคุณภาพบริการ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุษบา บุศยพลากร. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน โรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัด สมุทรสาคร. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.
- เบญจพร พุดคำ. (2547) ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา. วิทยานิพนธ์เภสัช ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัยวิทยาลัยศิลปากร.
- มยุรัตน์ สุทธิวิเศษศักดิ์. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพเทคนิคบริการ ด้านการรักษาพยาบาลของสถานีนอนามัย ใน เขต 8. วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริรัตน์ ประกอบพานิช. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการเชิงกลยุทธ์). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิง กลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การบริหาร และพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.

- Babakus, E. *et. al.* (1991, September). **Issue of practice cosmetic surgery. Consumer's use of information and perceptions of service quality.** Journal of Healthcare Marketing. 45, 12-18.
- Harold J. Leavitt and Louis R. Pondy. (1964). **Managerial Psychology.** Chicago : The University of Chicago.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research.** Journal of Marketing. 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). **"SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality,"** Journal of Retailing, Spring, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1990). **Delivery quality service : Balancing customers perceptions and expectations.** London: Free Press.
- Scardina, S. A. (1991, January). **SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care.** Journal of Nursing Care Quality. 8, 38-46.
- See S. Tilles. **The manager's Job- A System Approach.** Harvard Business Review. January- February 1963, 73-71.
- Yamane , Taro. (1970). **Statistics : An Introductory Analysis.** 2nd ed. Tokyo : John Weatherhill, Inc.

เว็บไซต์

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) รายงานประจำปี 2553. สืบค้นเมื่อ
วันที่ 3 มกราคม 2556, จาก [http://www.bphosp.or.th/pdf/
Annual2553.pdf](http://www.bphosp.or.th/pdf/Annual2553.pdf)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) รายงานประจำปี 2554. สืบค้นเมื่อ
วันที่ 3 มกราคม 2556, จาก [http://www.bphosp.or.th/pdf/
Annual2554.pdf](http://www.bphosp.or.th/pdf/Annual2554.pdf)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) รายงานประจำปี 2555. สืบค้นเมื่อ
วันที่ 3 มิถุนายน 2556, จาก [http://www.bphosp.or.th/pdf/
Annual2555.pdf](http://www.bphosp.or.th/pdf/Annual2555.pdf)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) ประวัติโรงพยาบาล. สืบค้นเมื่อวัน
ที่ 3 มกราคม 2556, จาก [http://www.bphosp.or.th/Aboutthis-
tory.html](http://www.bphosp.or.th/Aboutthis-tory.html)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการดำเนินงาน ปี 2555, สืบค้น
เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2557, จาก [http://www.bphosp.or.th/pdf/
performance.pdf](http://www.bphosp.or.th/pdf/performance.pdf)

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) ผลการดำเนินงาน ปี 2556, สืบค้น
เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2557, จาก [http://www.bphosp.or.th/pdf/
performance2.pdf](http://www.bphosp.or.th/pdf/performance2.pdf)