

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

FACTORS AFFECTING THE SERVICE QUALITY OF THE BANPHAE HOSPITAL (PUBLIC ORGANIZATION)

พรรณิศา ขุนทรง 5436961 SHPP/M

รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สมศักดิ์ อมรศิริพงศ์, Ph.D., ศิริรัตน์ ชุณหทศกุล, Ph.D., สมบูรณ์ ศิริสรศรีรัฐ, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์การศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ป่วยที่เคยรับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 399 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านโครงสร้าง ตามลำดับ ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรปัจจัยการบริหารองค์การทั้ง 4 ตัว มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ร้อยละ 60.7 และปัจจัยการบริหารองค์การด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี

คำสำคัญ : ปัจจัยการบริหารองค์การ/ คุณภาพบริการ/ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

FACTORS AFFECTING THE SERVICE QUALITY OF THE BANPHAEO HOSPITAL (PUBLIC ORGANIZATION)

PHANNIDA KHUNSONG 5436961 SHPP/M

M.P.A. (PUBLIC POLICY AND PUBLIC MANAGEMENT)

**THESIS ADVISORY COMMITTEE: SOMSAK AMORNSIRIPHONG, Ph.D.,
SIRIRAT CHOONHAKLAI, Ph.D., SOMBOON SIRISUNHIRUN, Ph.D.**

ABSTRACT

This research aimed to study the factors which effect the term of service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization). This research is quantitative research, 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 found the level of each organizational factor of Banphaeo Hospital (Public Organization) 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 Banphaeo Hospital (Public Organization) 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 Banphaeo Hospital (Public Organization) is positive as the statistical significance result was 0.05 based on the assumptions. The 4 factors of organizational administration had the result of forecasting the service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization) at an overall percentage of 60.7. However, the most influential factor of the service quality at Banphaeo Hospital (Public Organization) was technological.

**KEY WORDS: ORGANIZATIONAL FACTORS / SERVICE QUALITY/
BANPHAEO HOSPITAL**

140 pages