

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว แต่เดิมนั้นเป็นโรงพยาบาลชุมชนในเขตอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ที่กำกับควบคุมโดยกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ แต่ยังคงมีข้อจำกัดทั้งในเรื่องของทรัพยากร เงินงบประมาณ และบุคลากร จึงทำให้ผู้บริหารในสมัยนั้นตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องพัฒนาโรงพยาบาลบ้านแพ้วให้สามารถดำรงอยู่ได้และสร้างบริการที่ดีมีคุณภาพให้กับคนในชุมชน จึงเปิดโอกาสให้คนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงพยาบาลในรูปของคณะกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล และนำระบบการบริหารงานโรงพยาบาลในรูปแบบกึ่งรัฐกึ่งเอกชนมาปรับใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 ต่อมาในยุคที่มีการปฏิรูประบบราชการช่วง พ.ศ. 2540-2543 และมีวิกฤตเศรษฐกิจเกิดขึ้น กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้โรงพยาบาลบางแห่งเปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ เป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการ โรงพยาบาลบ้านแพ้วได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้เป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ เนื่องจากมีโครงสร้างและหลักการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกับแนวคิดองค์การมหาชนมาก่อนแล้ว 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 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง

หน่วยงาน เพื่อให้บริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดโดยมิได้หวังผลจากการแสวงหากำไรเป็นหลัก มีรูปแบบการบริหารใกล้เคียงกับองค์กรภาคเอกชนที่สามารถใช้ประโยชน์ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อออกนอกระบบราชการจึงทำให้โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีอิสระในการบริหารทรัพยากรของตนเอง โดยมีคณะกรรมการโรงพยาบาลในการกำกับดูแล

การให้บริการในโรงพยาบาลต้องอาศัยบุคลากรหลายฝ่าย เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ รวมถึงการวางแผนการจัดการระบบองค์กรภายใน การบริหารจัดการโรงพยาบาลที่ดีจะส่งผลให้การบำบัดรักษาผู้ป่วยเป็นไปอย่างสะดวก และมีประสิทธิผล ในภาวะเจ็บป่วย บุคคลจะมีความต้องการที่เกิดขึ้นจากพยาธิสภาพทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งความต้องการดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองตามสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการสุขภาพที่ดีที่สุด 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 การส่งเสริมสุขภาพ และการบริหารองค์กร ในปี พ.ศ. 2549 และให้การรับรองการประเมินซ้ำเพื่อต่ออายุรับรองกระบวนการคุณภาพมาตรฐานและบริการสุขภาพ ตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 เป็นเวลา 2 ปี ทั้งยังได้รับการรับรองเป็น “โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 รวมถึงได้รับรางวัลบริษัทดีเด่นสาขาบริการในชุมชน ปี 2553 จากนิตยสารเส้นทางไทย ถือเป็นรางวัลที่แสดงถึงคุณภาพการบริการขององค์การโรงพยาบาลที่ดี ซึ่งคุณภาพมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขององค์กร รวมถึงชื่อเสียงขององค์กร (Shapiro, 1983 อ้างใน นริรัตน์ รูปงาม, 2542 : 1) แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ยังไม่สามารถดูแลผู้ใช้บริการกลุ่มที่เป็นลูกค้ารายเก่าให้คงความพึงพอใจและประทับใจได้อย่างยั่งยืน (จารี ศรีพรัตน์, 2550: 81) และพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาล มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2551 เป็นต้นมา (โรงพยาบาลบ้านแพ้ว, 2554) โดยปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ

ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (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 และในปี พ.ศ.2555 มีการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกจำนวน 691,877 ครั้ง และจำนวนผู้ป่วยใน 18,060 คน จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า มีจำนวนการให้บริการผู้ป่วยเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในแผนกผู้ป่วยนอก แต่ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลับลดลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 ปัญหาการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดปัญหาการวิจัยไว้ 3 ประเด็น ได้แก่

- 1.2.1 ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด
- 1.2.2 ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับใด
- 1.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีอะไรบ้าง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 3 ประการ ได้แก่

- 1.3.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
- 1.3.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
- 1.3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

1.4 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทางบวก

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

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

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จากสถิติจำนวนผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 มีจำนวน 138,732 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970. อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, 2546: 99) ทำให้ได้กลุ่มอย่างจำนวน 399 คน

ผู้วิจัยจะใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรซึ่งเป็นผู้ป่วยที่รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก 7 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอายุรกรรม ฝ่ายจักษุ ฝ่ายศัลยกรรมทั่วไป ฝ่ายสูติ-นรีเวชกรรม ฝ่ายทันตกรรม ฝ่ายศัลยกรรมอโศปิติกส์ (กระดูก) ฝ่ายหู คอ จมูก โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่าๆกันคือ ตัวอย่างประชากรจาก 7 ฝ่าย ฝ่ายละ 57 คน

ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการเก็บตัวอย่างประชากรทั้งสิ้นจำนวน 399 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยการบริหารองค์การ

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยอยู่ระหว่าง เดือนมกราคม 2556 –

สิงหาคม 2557

1.6 การนิยามเชิงศัพท์ปฏิบัติการ

1.6.1 ปัจจัยการบริหารองค์การ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้าน โครงสร้าง ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

1) **ปัจจัยด้านโครงสร้าง** หมายถึง โครงสร้างในการบริหารงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้แก่ ขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วยมีความเหมาะสมระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการรับบริการมีความเหมาะสม การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ท่านรับบริการมีความรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระหว่างแผนกที่ท่านรับบริการมีความรวดเร็ว

2) **ปัจจัยด้านงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรในการจัดบริการด้านการรักษาพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของสถานที่ให้การตรวจรักษา การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ในการตรวจรักษา การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการตรวจรักษา ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา การซักประวัติข้อมูลผู้ป่วยและครอบครัวก่อนดำเนินการรักษา การตรวจร่างกายผู้ป่วยก่อนการดำเนินการรักษา การประเมินอาการและคัดกรองผู้ป่วย การวินิจฉัยโรคของแพทย์ การวางแผนการรักษาโรคของแพทย์ การส่งต่อผู้ป่วยถูกต้องและรวดเร็ว การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยปัญหาของผู้ป่วย และติดตามการรักษา

3) **ปัจจัยด้านบุคลากร** หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ให้บริการ ซึ่งได้แก่ แพทย์ที่ให้บริการรักษาพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ พยาบาลที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ผู้ให้บริการมีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาลและวินิจฉัยโรค ผู้ให้บริการมีจิตใจรักการบริการ

4) **ปัจจัยด้านเทคโนโลยี** หมายถึง วิทยาการ หรือทรัพยากรที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้บริการรักษาพยาบาล ได้แก่ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล เครื่องมือทางการแพทย์มีความปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอสำหรับการให้บริการ มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการและเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์อยู่เสมอ

1.6.2 การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้ผู้รับบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ ทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ และเกิดความพึงพอใจ

1.6.3 คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดที่วางไว้ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1) **ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้** หมายถึง ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม สม่าเสมอ ไว้วางใจได้ ได้แก่ การให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้กับผู้รับบริการ ผู้รับบริการได้พบแพทย์ตรงตามนัดตรวจ ผู้รับบริการได้รับใบเสร็จรับเงินที่มีรายละเอียดครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งชำระเงิน เกสเซอร์จ่ายยาและเวชภัณฑ์ครบตามแพทย์สั่ง ใบนัดตรวจชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย มีการนัดและติดตามผู้ป่วยมารับการรักษาต่อเนื่อง

2) **ความเชื่อมั่น** หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีอรรถาธิบายที่ดีในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ได้แก่ แพทย์สามารถอธิบายอาการของโรคและวินิจฉัยได้อย่างถูกต้อง พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง แพทย์และพยาบาลมีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล ผู้รับบริการได้รับการตรวจเพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคที่จำเป็นครบถ้วน เช่น ตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะและเอ็กซเรย์ เป็นต้น อาการเจ็บป่วยได้รับการรักษาพยาบาลจนทุเลาและหายในที่สุด เจ้าหน้าที่การเงินคิดเงินค่าบริการและทอนเงินได้อย่างถูกต้อง เกสเซอร์ให้คำแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง ผู้ให้บริการให้บริการด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพ ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

3) **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ** หมายถึง บริการที่จัดให้ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการสามารถเห็นและคาดคะเนคุณภาพบริการได้ชัดเจน ได้แก่ สถานที่ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความสะอาด มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีเปลและรถเข็นพร้อมให้บริการรับส่งผู้ป่วยจำนวนเพียงพอ ห้องสุขาสำหรับผู้ให้บริการทั่วไปและผู้พิการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ มีเก้าอี้บริการบริเวณจุดรอตรวจสะอาดและจำนวนเพียงพอ สถานที่ตั้งหน่วยบริการผู้ป่วยนอกมีความเหมาะสมสะดวกต่อการเข้าถึงบริการและสะดวกต่อการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีป้ายบอกทางและป้ายอธิบายหน้าห้องและจุดบริการต่างๆ ที่ชัดเจน สถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนและมีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดและสุภาพเรียบร้อย

4) **การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการ ให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่และรับรู้ถึงความต้องการของผู้ป่วย ผู้ให้บริการให้บริการผู้ป่วยแต่ละรายด้วยความเท่าเทียมกัน ผู้ให้บริการปกปิดความลับทางสุขภาพของผู้ป่วยได้

5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการได้ในทันที ได้แก่ แพทย์ใส่ใจฟังและสังเกตอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยรวมถึงตอบข้อซักถามของผู้ป่วยในทันที เมื่อผู้ป่วยซักถาม พยาบาลตอบข้อซักถามทันทีเมื่อผู้ป่วยซักถาม ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยตามสมควรโดยมีต้องรอให้ผู้ป่วยร้องขอ ผู้ให้บริการยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ

1.6.4 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

1.6.5 แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง เป็นแผนกที่ให้บริการตรวจ ดูแลรักษาผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ซึ่งเมื่อได้รับการบริการแล้วสามารถกลับไปรับประทานยา หรือปฏิบัติตนตามที่แพทย์แนะนำที่บ้านได้ โดยไม่พักรักษาตัวค้างคืนที่โรงพยาบาล

1.6.6 โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สำนักงานใหญ่

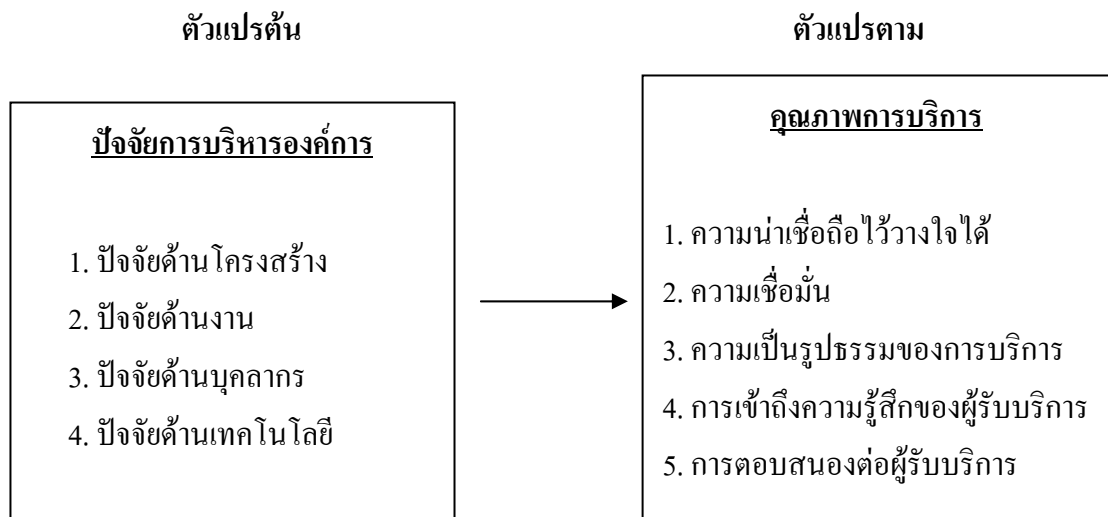
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบระดับปัจจัยการบริหารองค์การและระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

1.7.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

1.7.3 ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง