

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างของประชากรซึ่งเป็นผู้ป่วยที่รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) จำนวน 399 คน และได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าทางสถิติแล้วนำเสนอผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

4.2 ผลการวิจัยปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

4.3 ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

4.4 ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ แผนกที่รับบริการ สิทธิในการรักษาพยาบาล สามารถวิเคราะห์ได้ดังแสดงตาราง 4.1 ดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละ และข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) (n = 399)	ร้อยละ 100.0
เพศ		
ชาย	143	35.8
หญิง	256	64.2
รวม	399	100.0
อายุ		
18 – 20 ปี	42	10.5
21 – 30 ปี	70	17.5
31 – 40 ปี	84	21.1
41 – 50 ปี	72	18.0
51 – 60 ปี	70	17.5
61 ปี ขึ้นไป	61	15.3
รวม	399	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,00 บาท	172	43.1
10,001 – 20,000 บาท	111	27.8
20,001 – 30,000 บาท	60	15.0
30,001 – 40,000 บาท	27	6.8
40,001 – 50,000 บาท	17	4.3
50,001 บาทขึ้นไป	12	3.0
รวม	399	100.0

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละ และข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) (n = 399)	ร้อยละ 100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	100	25.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	61	15.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	82	20.6
อนุปริญญา / ปวส.	28	7.0
ปริญญาตรี	103	25.8
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.8
อื่นๆ	6	1.5
รวม	399	100.0
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	31	7.8
ข้าราชการ	59	14.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.5
พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง	65	16.3
เกษตรกร	74	18.5
ธุรกิจส่วนตัว	64	16.0
รับจ้างทั่วไป	53	13.3
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	49	12.3
อื่นๆ	2	0.5
รวม	399	100.0

ตาราง 4.1 จำนวนร้อยละ และข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน) (n = 399)	ร้อยละ 100.0
แผนกที่รับบริการ		
อายุรกรรม	57	14.3
ศัลยกรรมทั่วไป	57	14.3
ศัลยกรรมอโรพิดิกส์ (กระดูก)	57	14.3
สูติ-นารีเวชกรรม	57	14.3
จักษุ	57	14.3
หู คอ จมูก	57	14.3
ทันตกรรม	57	14.3
รวม	399	100.0
สิทธิในการรักษาพยาบาล		
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	221	55.4
บัตรประกันสังคม	75	18.8
ข้าราชการเบิกได้	65	16.3
รัฐวิสาหกิจ	1	0.3
ประกันชีวิต	4	1.0
ชำระเงินเอง	29	7.3
อื่นๆ	4	1.0
รวม	399	100

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษาวิจัยข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ

จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 256 คน คิดเป็น ร้อยละ 64.2 และเป็นเพศชายจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

อายุ

จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 คน ช่วงอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ช่วงอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไปมีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และช่วงอายุระหว่าง 18 - 20 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

รายได้

จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 รายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 รายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 รายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และมีรายได้มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไปมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3

ระดับการศึกษา

จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาคือระดับประถมศึกษาจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 ระดับมัธยมปลายหรือปวช. มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และอื่นๆ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

อาชีพ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตร มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชนหรือลูกจ้าง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ข้าราชการ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 รับจ้างทั่วไป 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 พ่อบ้านแม่บ้าน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

แผนกที่รับบริการ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย กลุ่มตัวอย่างรับบริการแผนกอายุรกรรมจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ศัลยกรรมทั่วไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ (กระดูก) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 สูติ-นรีเวชกรรม จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 จักษุ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 หู คอ จมูก จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ทันตกรรม จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

สิทธิในการรักษาพยาบาล

จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลมากที่สุดคือ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือ บัตรประกันสังคม จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ข้าราชการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ชำระเงินเอง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ประกันชีวิต จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อื่นๆจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

4.2 ผลการวิจัยระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ตาราง 4.2 ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ปัจจัยการบริหารองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ปัจจัยด้านโครงสร้าง	3.71	0.64	สูง
2. ปัจจัยด้านงาน	4.05	0.53	สูง
3. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.92	0.63	สูง
4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	4.23	0.56	สูงมาก
รวม	3.98	0.51	สูง

จากตาราง 4.2 ปัจจัยการบริหารองค์การโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.51) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ใน

ระดับสูงมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}$ = 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)

ตาราง 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การ ด้านโครงสร้าง แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายชื่อ (n=399)

ปัจจัยการบริหารองค์การ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
ปัจจัยด้านโครงสร้าง									
1. ขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วยมีความเหมาะสม	70 (17.5)	210 (52.6)	116 (29.1)	2 (0.5)	1 (0.3)	3.87	0.70	สูง	1
2. ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม	36 (9.0)	121 (30.3)	201 (50.4)	35 (8.8)	6 (1.5)	3.37	0.83	ปานกลาง	4
3. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ท่านรับบริการมีความรวดเร็ว	64 (16.0)	207 (51.9)	112 (28.1)	14 (3.5)	2 (0.5)	3.79	0.77	สูง	3
4. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระหว่างแผนกที่ท่านรับบริการมีความรวดเร็ว	68 (17.0)	203 (50.9)	117 (29.3)	9 (2.3)	2 (0.5)	3.82	0.75	สูง	2
ปัจจัยด้านโครงสร้าง	ค่าเฉลี่ยรวม (Mean) = 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.64 การแปลผล = ระดับสูง								

จากตาราง 4.3 พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้าง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วยมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.87, S.D. = 0.70) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระหว่างแผนกที่ท่านรับบริการมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = 0.75) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ท่านรับบริการมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.79, S.D. = 0.77) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการบริการในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ($\bar{X}$ = 3.37, S.D. = 0.83)

ตาราง 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การดำเนินงาน แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายชื่อ (n=399)

ปัจจัยการบริหารองค์การ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
ปัจจัยดำเนินงาน									
1. มีการเตรียมความพร้อมของ สถานที่ให้การตรวจรักษา	101 (25.3)	232 (58.1)	58 (14.5)	8 (2.0)	—	4.07	0.69	สูง	4
2. มีการเตรียมความพร้อมของ อุปกรณ์ในการตรวจรักษา	112 (28.1)	237 (59.4)	43 (10.8)	7 (1.8)	—	4.14	0.66	สูง	3
3. มีการเตรียมความพร้อมของ บุคลากรในการตรวจรักษา	83 (20.8)	217 (54.4)	85 (21.3)	14 (3.5)	—	3.92	0.75	สูง	9
4. ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการ เตรียมความพร้อมก่อนการดูแล รักษา	66 (16.5)	231 (57.9)	95 (23.8)	5 (1.3)	2 (0.5)	3.89	0.70	สูง	10
5. การซักประวัติ ข้อมูลผู้ป่วย และครอบครัวก่อนดำเนินการ รักษา	91 (22.8)	226 (56.6)	78 (19.5)	4 (1.0)	—	4.01	0.68	สูง	7
6. การตรวจร่างกาย การประเมิน อาการและการคัดกรองผู้ป่วย ก่อนการดำเนินการรักษา	86 (21.6)	227 (56.9)	81 (20.3)	5 (1.3)	—	3.99	0.69	สูง	8
7. การวินิจฉัยโรคของแพทย์	141 (35.3)	209 (52.4)	45 (11.3)	3 (0.8)	1 (0.3)	4.22	0.69	สูงมาก	1
8. การวางแผนการรักษาโรค ของแพทย์	130 (32.6)	231 (57.9)	32 (8.0)	5 (1.3)	1 (0.3)	4.21	0.66	สูงมาก	2
9. การส่งต่อผู้ป่วยถูกต้องและ รวดเร็ว	95 (23.8)	229 (57.4)	69 (17.3)	4 (1.0)	2 (0.5)	4.03	0.71	สูง	5
10. การบันทึกข้อมูล ปัญหา และติดตามการรักษาผู้ป่วย	94 (23.6)	226 (56.6)	71 (17.8)	7 (1.8)	1 (0.3)	4.02	0.71	สูง	6
ปัจจัยดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ยรวม (Mean) = 4.05					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.53		การแปลผล = ระดับสูง	

จากตาราง 4.4 พบว่า ปัจจัยดำเนินงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวินิจฉัยโรคของแพทย์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.69) รองลงมาคือ การวางแผนการรักษาโรคของแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = 0.66) การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.66) การเตรียมความพร้อมของสถานที่ให้การตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.69) การส่งต่อผู้ป่วยถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.71) การบันทึกข้อมูล ปัญหา และติดตามการรักษาผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.71) การซักประวัติ ข้อมูลผู้ป่วยและครอบครัวก่อนดำเนินการรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.68) การตรวจร่างกาย ประเมินอาการและการคัดกรองผู้ป่วยก่อนการดำเนินการรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.69) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.75) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.70)

ตาราง 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การด้านบุคลากร แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายข้อ (n=399) (ต่อ)

ปัจจัยการบริหารองค์การ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
ปัจจัยด้านบุคลากร									
1. แพทย์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	64 (16.0)	159 (39.8)	130 (32.6)	39 (9.8)	7 (1.8)	3.59	0.93	สูง	6
2. พยาบาลที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	73 (18.3)	198 (49.6)	108 (27.1)	16 (4.0)	4 (1.0)	3.80	0.82	สูง	5
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	67 (16.8)	208 (52.1)	107 (26.8)	14 (3.5)	3 (0.8)	3.81	0.78	สูง	4
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน	123 (30.8)	212 (53.1)	57 (14.3)	6 (1.5)	1 (0.3)	4.13	0.72	สูง	2
5. ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาลและวินิจฉัยโรค	146 (36.6)	204 (51.1)	43 (10.8)	4 (1.0)	2 (0.5)	4.22	0.71	สูงมาก	1
6. ผู้ให้บริการมีจิตใจรักการบริการ	95 (23.8)	225 (56.4)	65 (16.3)	13 (3.3)	1 (0.3)	4.00	0.75	สูง	3
ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ยรวม (Mean) = 3.92					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.63		การแปลผล = ระดับสูง	

จากตาราง 4.5 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาลและวินิจฉัยโรค มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.71) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.72) ผู้ให้บริการมีจิตใจ

รักการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.75) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.78) พยาบาลที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.82) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ แพทย์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.93)

จาดตาราง 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การด้านเทคโนโลยี แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

ปัจจัยการบริหารองค์การ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี									
1. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ในการบริการเพื่อความสะดวก รวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล	157 (39.3)	201 (50.4)	40 (10.0)	1 (0.3)	—	4.29	0.65	สูงมาก	2
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการ แพทย์มีความปลอดภัย มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ	159 (39.8)	216 (54.1)	23 (5.8)	1 (0.3)	—	4.34	0.60	สูงมาก	1
3. มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทาง การแพทย์เพียงพอสำหรับการให้ บริการ	132 (33.1)	196 (49.1)	65 (16.3)	5 (1.3)	1 (0.3)	4.14	0.74	สูง	4
4. มีการปรับปรุง พัฒนา กระบวนการให้บริการและเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์อยู่เสมอ	124 (31.1)	217 (54.4)	55 (13.8)	3 (0.8)	—	4.16	0.67	สูง	3
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ยรวม (Mean) = 4.23					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.56		การแปลผล = ระดับสูงมาก	

จาดตาราง 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.56) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความปลอดภัยมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.60) รองลงมาคือ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.65) มีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับสูง ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.67) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.74)

4.3 ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ตาราง 4.7 ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความ
1. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.15	0.50	สูง
2. ความเชื่อมั่น	4.21	0.50	สูงมาก
3. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.96	0.56	สูง
4. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	4.06	0.61	สูง
5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.08	0.61	สูง
รวม	4.09	0.49	สูง

จากตาราง 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$, 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)

ตาราง 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายข้อ (n=399)

คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้									
1. ท่านได้รับการตรงตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้	52 (13.0)	157 (39.3)	130 (32.6)	58 (14.5)	2 (0.5)	3.50	0.91	สูง	5
2. ท่านได้พบแพทย์ตรงตามใบนัดตรวจ	112 (28.1)	210 (52.6)	70 (17.5)	6 (1.5)	1 (0.3)	4.07	0.73	สูง	4
3. ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินที่มีรายละเอียดครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ชำระเงิน	135 (33.8)	248 (62.2)	16 (4.0)	—	—	4.30	0.54	สูงมาก	3
4. เกสเซอร์จ่ายยาและเวชภัณฑ์ครบตามแพทย์สั่ง	160 (40.1)	226 (56.6)	12 (3.0)	—	1 (0.3)	4.36	0.57	สูงมาก	1
5. ใบนัดตรวจชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย	158 (39.6)	224 (56.1)	16 (4.0)	1 (0.3)	—	4.35	0.57	สูงมาก	2
6. มีการนัดและติดตามผู้ป่วยมารับการรักษาอย่างต่อเนื่อง	155 (38.8)	213 (53.4)	29 (7.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.30	0.64	สูงมาก	3
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ค่าเฉลี่ยรวม (Mean) = 4.15					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.50		การแปลผล = ระดับสูง	

จากตาราง 4.8 พบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.50) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เกสเซอร์จ่ายยาและเวชภัณฑ์ครบตามแพทย์สั่ง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ ใบนัดตรวจชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = 0.57) ต่อมาคือ ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินที่มีรายละเอียดครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ชำระเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.54) มีการนัดและติดตามผู้ป่วยมารับการรักษาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.64) ท่านได้พบแพทย์ตรงตามใบนัดตรวจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.73) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับการตรงตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.50, S.D. = 0.91)

ตาราง 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่น แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายข้อ (n=399)

คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
ความเชื่อมั่น									
1. แพทย์สามารถอธิบายอาการ ของโรคและวินิจฉัยได้อย่าง ถูกต้อง	169 (42.4)	194 (48.6)	32 (8.0)	3 (0.8)	1 (0.3)	4.32	0.67	สูงมาก	1
2. พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ ปฏิบัติตัวของผู้ป่วยได้อย่าง ถูกต้อง	125 (31.3)	208 (52.1)	58 (14.5)	6 (1.5)	2 (0.5)	4.12	0.74	สูง	5
3. แพทย์และพยาบาลมีความ เชี่ยวชาญการใช้เครื่องมือในการ รักษาพยาบาล	141 (35.3)	228 (57.1)	29 (7.3)	—	1 (0.3)	4.27	0.61	สูงมาก	3
4. ผู้รับบริการได้รับการตรวจเพื่อ ประกอบการวินิจฉัยโรคที่จำเป็น ครบถ้วน เช่น ตรวจเลือด ตรวจ ปัสสาวะ และเอกซเรย์ เป็นต้น	145 (36.3)	216 (54.1)	38 (9.5)	—	—	4.27	0.62	สูงมาก	3
5. อาการเจ็บป่วยของท่านได้รับการ รักษาพยาบาลจนทุเลาและ หายในที่สุด	92 (23.1)	245 (61.4)	60 (15.0)	2 (0.5)	—	4.07	0.63	สูง	6
6. เจ้าหน้าที่การเงินคิดเงิน ค่าบริการและทอนเงินได้อย่าง ถูกต้อง	146 (36.6)	234 (58.6)	19 (4.80)	—	—	4.32	0.56	สูงมาก	1
7. เกสเซอร์ให้คำแนะนำในการใช้ ยาและเวชภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง	155 (38.8)	207 (51.9)	35 (8.8)	2 (0.5)	—	4.29	0.64	สูงมาก	2
8. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยกิริยา และวาจาที่สุภาพ	107 (26.8)	211 (52.9)	71 (17.8)	7 (1.8)	3 (0.8)	4.03	0.76	สูง	7
9. ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อ มาใช้บริการ	123 (30.8)	237 (59.4)	36 (9.0)	3 (0.8)	1 (0.3)	4.20	0.63	สูง	4
ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ยรวม (Mean) = 4.21		ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.50		การแปลผล = ระดับสูงมาก				

จากตาราง 4.9 พบว่า ความเชื่อมั่นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = 0.50) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือแพทย์สามารถอธิบายอาการของโรคและวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = 0.67) และ เจ้าหน้าที่การเงินคิดค่าบริการและทอนเงินได้อย่างถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

มาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ เกสักรให้คำแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.64) ต่อมาคือ แพทย์และพยาบาลมีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.61) ผู้รับบริการได้รับการตรวจเพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคที่จำเป็นครบถ้วน (เช่น ตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ เป็นต้น) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.62) ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.63) พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.74) อาการเจ็บป่วยของท่านได้รับการรักษาพยาบาลจนทุเลาและหายในที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.63) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.76)

ตาราง 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายชื่อ (n=399)

คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ									
1. สถานที่ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความสะอาด มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม	117 (29.3)	213 (53.4)	60 (15.0)	8 (2.0)	1 (0.3)	4.10	0.73	สูง	4
2. มีเปลและรถเข็นพร้อมให้บริการรับส่งผู้ป่วยสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ	121 (30.3)	233 (58.4)	40 (10.0)	2 (0.5)	3 (0.8)	4.17	0.68	สูง	3
3. ห้องสุขาสำหรับผู้ให้บริการทั่วไปและ ผู้พิการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ	63 (15.8)	141 (36.8)	129 (32.3)	51 (12.8)	9 (2.3)	3.51	0.98	สูง	8
4. มีเก้าอี้บริการบริเวณจุดตรวจสะอาดและจำนวนเพียงพอ	61 (15.3)	154 (38.6)	119 (29.8)	58 (14.5)	7 (1.8)	3.51	0.98	สูง	8
5. สถานที่ตั้งหน่วยบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความเหมาะสมสะดวกต่อการเข้าถึงบริการและสะดวกต่อการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	68 (17.0)	217 (54.4)	101 (25.3)	12 (3.0)	1 (0.3)	3.85	0.74	สูง	7
6. มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน	118 (29.6)	239 (59.9)	38 (9.5)	2 (0.5)	2 (0.5)	4.18	0.65	สูง	2
7. มีป้ายบอกทาง ป้ายอธิบายหน้าห้องและป้ายจุดบริการต่างๆ ที่ชัดเจน	91 (22.8)	203 (50.9)	89 (22.3)	15 (3.8)	1 (0.3)	3.92	0.79	สูง	6
8. สถานที่ตรวจรักษา/ให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วนและมีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น	109 (27.3)	224 (56.1)	52 (13.0)	13 (3.3)	1 (0.3)	4.07	0.74	สูง	5
9. ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดและสุภาพเรียบร้อย	153 (38.3)	219 (54.9)	25 (6.3)	1 (0.3)	1 (0.30)	4.31	0.62	สูงมาก	1
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (Mean) = 3.96					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.56		การแปลผล = ระดับสูง	

จากตาราง 4.10 พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.56) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดและสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.65) มีเปล

และรถเข็นพร้อมให้บริการรับส่งผู้ป่วยสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.68) สถานที่ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความสะอาด มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = 0.73) สถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนและมีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.74) มีป้ายบอกทาง ป้ายอธิบายหน้าห้อง และป้ายจุดบริการต่างๆ ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 0.79) สถานที่ตั้งหน่วยบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและสะดวกต่อการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.85, S.D. = 0.74) ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุดมี 2 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ มีเก้าอี้บริการบริเวณจุดรอตรวจสะอาดและจำนวนเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.51, S.D. = 0.98) และห้องสุขาสำหรับผู้ให้บริการทั่วไปและผู้พิการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 3.51, S.D. = 0.98)

ตาราง 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายชื่อ (n=399)

คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ									
1. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และรับรู้ถึง ความต้องการของผู้ป่วย	94 (23.6)	226 (56.6)	73 (18.3)	5 (1.3)	1 (0.3)	4.02	0.70	สูง	2
2. ผู้ให้บริการให้บริการผู้ป่วยแต่ละ รายด้วยความเท่าเทียมกัน	99 (24.8)	208 (52.1)	81 (20.3)	9 (2.3)	2 (0.5)	3.98	0.77	สูง	3
3. ผู้ให้บริการปกปิดความลับทาง สุขภาพของผู้ป่วยได้	115 (28.8)	244 (61.2)	35 (8.8)	4 (1.0)	1 (0.3)	4.17	0.64	สูง	1
การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (Mean) = 4.06					ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.61		การแปลผล = ระดับสูง	

จากตาราง 4.11 พบว่า การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = 0.61) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ให้บริการปกปิดความลับทางสุขภาพของผู้ป่วยได้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการเอาใจใส่และรับรู้ถึงความต้องการของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. =

0.70) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการให้บริการผู้ป่วยแต่ละรายด้วยความเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.77)

ตาราง 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายชื่อ (n=399)

คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	อันดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ									
1. แพทย์ใส่ใจฟังและสังเกตอาการ เจ็บป่วยรวมถึงตอบข้อซักถามในทันทีเมื่อท่านซักถาม	153 (38.3)	209 (52.4)	36 (9.0)	–	1 (0.2)	4.29	0.65	สูง มาก	1
2. พยาบาลตอบข้อซักถามทันทีเมื่อท่านซักถาม	99 (24.8)	223 (55.9)	70 (17.5)	7 (1.8)	–	4.04	0.70	สูง	3
3. ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยตามสมควรโดยมีต้องรอให้ท่านร้องขอ	86 (21.6)	200 (50.1)	96 (24.1)	15 (3.8)	2 (0.5)	3.88	0.80	สูง	4
4. ผู้ให้บริการยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ	112 (28.1)	229 (57.4)	50 (12.5)	7 (1.8)	1 (0.3)	4.11	0.70	สูง	2
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (Mean) = 4.08			ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.61			การแปลผล = ระดับสูง		

จากตาราง 4.12 พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.61) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แพทย์ใส่ใจฟังและสังเกตอาการเจ็บป่วยรวมถึงตอบข้อซักถามในทันทีเมื่อท่านซักถาม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.65) รองลงมา ผู้ให้บริการยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.70) พยาบาลตอบข้อซักถามทันทีเมื่อท่านซักถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.70) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยตามสมควรโดยมีต้องรอให้ท่านร้องขอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.80)

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีผู้ป่วยให้ความคิดเห็นจากแบบสอบถาม 20 ฉบับจาก 399 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 5.01 โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งหมด 10 ประเด็น แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4.13 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีการเปิดรักษาศัลยกรรมเฉพาะทางในวันเสาร์- อาทิตย์	2	10
2. ควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถของผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ มีความสะดวกและปลอดภัย	8	40
3. ควรมีการจัดลำดับคิวและแถวช่องทางการลงทะเบียนที่แผนกเวชระเบียน	3	15
4. การรอรับยานาน จำนวนช่องรอรับยาและห้องจ่ายยาน้อยเกินไป	4	20
5. รอพบแพทย์นาน	3	15
6. ควรมีการระมัดระวังเรื่องการเงินรถผู้ป่วยให้มีความปลอดภัยมากขึ้นเพื่อป้องกันการบาดเจ็บที่เกิดขึ้นจากการเงินรถผู้ป่วย	1	5
7.ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เรียกชื่อผู้ป่วยที่ผู้ป่วยสามารถฟังได้ชัดเจนเนื่องจากเสียงมีรบกวน	2	10
8. ที่นั่งรอสำหรับผู้ป่วยและญาติก่อนพบแพทย์น้อยเกินไป	2	10
9. ห้องสุกาน้อยเกินไป	2	10
10. ผู้ให้บริการบางท่านไม่ยิ้มแย้ม น้ำเสียงไม่เต็มใจ	3	10

ผู้วิจัยได้สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งมีผู้เสนอข้อเสนอนี้และความคิดเห็นทางด้านควรมีการเปิดรักษาศัลยกรรมเฉพาะทางในวันเสาร์- อาทิตย์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ด้านควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถของผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ มีความสะดวกและปลอดภัย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ควรมีการจัดลำดับคิวและแถวช่องทางการลงทะเบียนที่แผนกเวชระเบียน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 รอพบแพทย์นาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ควรมีการระมัดระวังเรื่องการเงินรถผู้ป่วยให้มีความปลอดภัยมากขึ้นเพื่อป้องกันการบาดเจ็บที่เกิดขึ้นจากการเงินรถผู้ป่วย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ เรียกชื่อ

ผู้ป่วย ที่ผู้ป่วยสามารถฟังได้ชัดเจนเนื่องจากเสียงมีรบกวน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ที่นั่งรอ
สำหรับผู้ป่วยและญาติก่อนพบแพทย์น้อยเกินไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ห้องสุกาน้อย
เกินไปจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ผู้ให้บริการบางท่านไม่ยิ้มแย้ม น้ำเสียงไม่เต็มใจ จำนวน 2
คน คิดเป็นร้อยละ 10

4.4 ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

4.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์การและคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ตาราง 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์การและคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

Correlations						
ปัจจัยการบริหารองค์การ		ปัจจัยด้านโครงสร้าง	ปัจจัยด้านงาน	ปัจจัยด้านบุคลากร	ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	คุณภาพการให้บริการ
ปัจจัยด้านโครงสร้าง	Pearson Correlation	1	.687**	.630**	.469**	.582**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	399	399	399	399	399
ปัจจัยด้านงาน	Pearson Correlation	.687**	1	.750**	.681**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	399	399	399	399	399
ปัจจัยด้านบุคลากร	Pearson Correlation	.630**	.750**	1	.690**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	399	399	399	399	399
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	Pearson Correlation	.469**	.681**	.690**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	399	399	399	399	399
คุณภาพการให้บริการ	Pearson Correlation	.582**	.681**	.701**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	399	399	399	399	399

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตาราง 4.14 พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในเชิงบวก ซึ่งหมายถึง ปัจจัยด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .582$)

2. ปัจจัยด้านงาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในเชิงบวก ซึ่งหมายถึง ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .681$)

3. ปัจจัยด้านบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในเชิงบวก ซึ่งหมายถึง ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .701$)

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในเชิงบวก ซึ่งหมายถึง ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทิศทางเดียวกัน และระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .690$)

4.4.2 ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ตาราง 4.15 ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ปัจจัยการบริหารองค์การ	คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)				
	B	Beta	R	R ²	P- Value
	.744	.771	.771	.594	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยได้ร่วมกันทำนายพยากรณ์ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยการบริหารองค์การ กับตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งได้ร้อยละ 59.4 และมีค่าความคาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.310 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16 อิทธิพลของปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ปัจจัยการบริหารองค์การ	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย		t	P-Value
	B	Beta		
ค่าคงที่	1.058		8.156	0.000*
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	0.294	0.337	7.229	0.000*
ปัจจัยด้านบุคลากร	0.198	0.225	4.800	0.000*
ปัจจัยด้านโครงสร้าง	0.123	0.160	3.568	0.005*
ปัจจัยด้านงาน	0.138	0.150	2.675	0.008*
(R = 0.779) (R ² = 0.607)				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 อิทธิพลของปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยได้ร่วมกันทำนายพยากรณ์ตัวแปรต้น 4 ตัว คือ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี กับตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งได้ร้อยละ 60.7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 0.307 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยการบริหารองค์การจำแนกตามสัมประสิทธิ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) โดยเรียงลำดับความมีอิทธิพลมากไปหาน้อย สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี(0.337) ปัจจัยด้านบุคลากร(0.225) ปัจจัยด้านโครงสร้าง(0.160) ปัจจัยด้านงาน(0.150) ตามลำดับ ซึ่งสามารถทำนายคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)ภายใต้สมการ ดังนี้ $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$

คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) = 1.058 + 0.294(ปัจจัยด้านเทคโนโลยี) + 0.198(ปัจจัยด้านบุคลากร) + 0.123(ปัจจัยด้านโครงสร้าง) + 0.138(ปัจจัยด้านงาน)

ผู้วิจัยขออธิบายสมการในการคำนวณคุณภาพบริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จากสมการพหุคูณ ดังนี้

เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หากปัจจัยด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย (หรือคะแนน) จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) เพิ่มขึ้น 0.294 หน่วย (หรือคะแนน)

เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หากปัจจัยด้านบุคลากรเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย (หรือคะแนน) จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) เพิ่มขึ้น 0.198 หน่วย (หรือคะแนน)

เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หากปัจจัยด้านโครงสร้างเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย (หรือคะแนน) จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) เพิ่มขึ้น 0.123 หน่วย (หรือคะแนน)

เมื่อกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ หากปัจจัยด้านงานเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย (หรือคะแนน) จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) เพิ่มขึ้น 0.138 หน่วย (หรือคะแนน)