

## บทที่ 5

### การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

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

สามารถอภิปรายผลการศึกษาวิจัย เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 5.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

การอภิปรายผลต่อไปนี้ เป็นการอภิปรายเพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมุติฐานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่าปัจจัยการบริหารองค์การมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เนื่องจากเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานและเป้าหมาย สอดคล้องกับ บุญทัน สมิษฐ์ (2554) ที่ศึกษาปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยพื้นที่อำเภอไชยใต้ จังหวัดขอนแก่น พบว่าปัจจัยทางการบริหาร ประกอบด้วย กำลังคน งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาวิจัยแต่ละด้าน ได้ดังนี้

**5.1.1 ด้านเทคโนโลยี** ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสองด้านที่คะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ 1) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความปลอดภัยมีคุณภาพและประสิทธิภาพ 2) มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล และค่าเฉลี่ยในระดับสูงได้แก่ 3) มีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการและเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์อยู่เสมอ 4) มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอสำหรับการให้บริการสามารถอธิบายได้ว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อบุคคลและองค์การมากขึ้น ในงานด้านการแพทย์การสาธารณสุขเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาเครื่องมือทางการแพทย์ให้มีความทันสมัยและถูกต้องแม่นยำมากขึ้นเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและให้การรักษาพยาบาลประสบผลสำเร็จอย่างสูงสุดโดยที่ผู้ป่วยได้รับความเจ็บปวดน้อยที่สุด ซึ่งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาปรับใช้เพื่อให้ครอบคลุมการกักเก็บให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างระบบ Hospital Information System (HIS) มาใช้ในการให้บริการและบริหารจัดการข้อมูล ระบบ Lab Information System (LIS) และระบบ Lab Automatic มาใช้ในงานทางพยาธิวิทยา ระบบเอกซเรย์ดิจิทัล (Picture Archiving Communication System : PACS) ในงานรังสีวินิจฉัยที่สามารถจัดเก็บภาพเอกซเรย์และรับส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในโรงพยาบาล มีการจัดซื้อโปรแกรมซอฟต์แวร์ EMR Soft เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ครอบคลุมการทำงานทั้งในระบบเวชระเบียน การให้รหัสโรคระบบงานผู้ป่วยนอก ระบบงานห้องตรวจแพทย์ ระบบงานห้องปฏิบัติการทางพยาธิวิทยา ระบบงานรังสีวิทยา ระบบการนัดหมายผู้ป่วย ระบบงานห้องยา และระบบงานห้องการเงิน มีการนำอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย อาทิ เครื่องมือทางแผนกจักษุ เครื่องตรวจวินิจฉัยโรคหัวใจ เครื่องอัลตราซาวด์หัวใจ เครื่องรังสีวิทยานาน เครื่องฟอกไต เครื่อง Mammogram เครื่อง X-ray CT Scan มาให้บริการแก่ผู้ป่วย จัดทำระบบอินเตอร์เน็ตอินทราเน็ตในโรงพยาบาลเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บรวบรวม ประมวลผลข้อมูล ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและเป็นข้อมูลที่ได้รับการอัปเดตอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงภายนอกองค์การกับสำนักทะเบียนราษฎร์เพื่อการลงทะเบียน จัดทำใบสูติบัตร มรณบัตรภายในโรงพยาบาลแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว เชื่อมโยงกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสำนักงานประกันสังคมในการตรวจสอบสิทธิการรักษาของผู้ป่วย เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น สะดวกรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ สอดคล้องกับ จาริ ศรีพารัตน์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม โรงพยาบาลบ้านแพ้ว พบว่าผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจมากในเรื่องการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อความเร็วและถูกต้องของข้อมูลร้อยละ 70.4 และสอดคล้องกับ ชนภณ พรหมยม (2552) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง พบว่า ญาติผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการระดับมาก ในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

**5.1.2 ด้านโครงสร้าง** ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วยมีความเหมาะสม 2) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระหว่างแผนกที่ทำนรับบริการมีความรวดเร็ว 3) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ทำนรับบริการมีความรวดเร็ว สามารถอธิบายได้ว่าเนื่องจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีลักษณะโครงสร้างขององค์กรเป็นแบบแบนราบ มีการกระจายอำนาจภายในองค์กรจึงทำให้เกิดประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับ การปฏิบัติให้เหมาะสมสอดคล้องทันทั่วถึงที่ต่อสถานการณ์ปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิสิต อนันตรักษ์ (2546) และเอกสิทธิ์ ณีฤทธิ (2547) ที่พบว่าภายหลังโรงพยาบาลบ้านแพ้วจัดตั้งเป็นองค์การมหาชนได้ให้อิสระผู้บริหารในการบริหารงานและนำแนวคิดการบริหารงานสมัยใหม่มาปรับใช้ได้ มีการบริหารแบบแบนราบ วิธีการบริหารที่ผู้กำหนดวิสัยทัศน์สามารถสั่งการและควบคุมการบริหารได้โดยตรงทำให้บุคลากรเห็นภาพภายในโรงพยาบาลมีสายบังคับบัญชาสั้น มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งต่างจากการบริหารงานในรูปแบบโรงพยาบาลชุมชนในกำกับของรัฐแบบเดิม และพบว่าประสิทธิภาพประสิทธิผลของการบริหารงานและการให้บริการดีขึ้น สอดคล้องกับ ขงยุทธ์ พงษ์สุภาพ (2541:53) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีนอกจากจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการแล้ว ยังต้องอาศัยระบบบริการที่มีโครงสร้างเอื้อให้เกิดบริการที่ดีด้วย ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ ระยะเวลาการบริการในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากระยะเวลาในการรับบริการของผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอกในขั้นตอนการรอพบแพทย์และรอรับยา ยังพบว่าการใช้ระยะเวลานานมาก เนื่องมาจากจำนวนของผู้ป่วยที่มาใช้บริการในช่วงเช้ามีเป็นจำนวนมาก แม้ว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จะให้บริการเปิดรับผู้ป่วยนอกตั้งแต่เวลา 7.00 น. ซึ่งผู้ป่วยจะได้รับบริการตามลำดับและในระหว่างการให้บริการการของแพทย์นั้นได้มีการสอบถามพูดคุยเพื่อสร้างความผ่อนคลายให้กับผู้ป่วย มีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและทำหัตถการร่วมด้วยทำให้ระยะเวลาในการรอพบแพทย์ของผู้ป่วยรายต่อไปนานกว่าเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ ซึ่งจากข้อมูลของแผนกผู้ป่วยนอก อายุรกรรม

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่าระยะเวลาการรอตรวจในปี 2554 ของผู้ป่วยอยู่ที่ประมาณคนละ 44 นาที รวมถึงขั้นตอนการรอรับยาที่ผู้ป่วยต้องรอรับยาตามลำดับด้วยเช่นกัน

**5.1.3 ด้านงาน ผลการวิจัยพบว่า** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ 1) ด้านการวินิจฉัยโรคของแพทย์ 2) การวางแผนการรักษาโรคของแพทย์ 3) การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ในการตรวจรักษา เนื่องจากกระบวนการทำงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้วที่ต้องมีการการเตรียมความพร้อมทั้งด้านสถานที่ อุปกรณ์และบุคลากรก่อนการดำเนินการรักษาพยาบาลผู้ป่วย มีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ครบถ้วน ป้องกันความผิดพลาดและพร้อมรับมือต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น สอดคล้องกับมาตรฐานบริการผู้ป่วยนอกของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2539) ที่มีการกำหนดนโยบายวิธีปฏิบัติของหน่วยงานให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัวในด้าน 1. การบริหารจัดการ 2. กิจกรรมทางคลินิกและการบริการ ซึ่งได้แก่ การคัดกรองผู้ป่วย การนัดและติดตามผู้ป่วยมารับการรักษาต่อเนื่อง การรับ จำหน่าย เคลื่อนย้าย และส่งต่อผู้ป่วย การปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ฯลฯ 3. ประเด็นทางจริยธรรม กฎหมาย และสังคม 4. ด้านการบันทึก และจัดทำเอกสาร 5. ความปลอดภัย 6. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนและสอดคล้องกับสภาวะการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตติรดา อัครภาณุวัฒน์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่พบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีกระบวนการบริหารองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการจัดองค์กร ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับ วรพล คนใจบุญ (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยและกระบวนการด้านการบริหารของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า การบริหารปัจจัยด้านกำลังคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวกและการควบคุม มีความสัมพันธ์กับระดับการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**5.1.4 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามอันดับแรกที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาลและวินิจฉัยโรค 2) ผู้ให้บริการมีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน 3) ผู้ให้บริการมีจิตใจ

รักการบริการ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เฉพาะด้านตามวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและบุคลากรมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ เป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ รวมถึงมีความรู้ความสามารถที่จะพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าต่อไป ซึ่งรวมถึงจำนวนบุคลากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานที่จะนำมาซึ่งการบรรลุผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ สอดคล้องกับ บุญทัน สมิน้อย (2554) ศึกษาปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยพื้นที่อำเภอโชนใต้ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับการปฏิบัติตามปัจจัยทางการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและอยู่ในระดับมากคือ ด้านกำลังคน และมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการปฏิบัติงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัย พื้นที่อำเภอโชนใต้ จังหวัดขอนแก่น

## 5.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

การอภิปรายผลต่อไปนี้เป็น การอภิปรายเพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมุติฐานเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งอธิบายได้ว่าการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ สอดคล้องกับ แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) ที่ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพบว่าคุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในในระดับสูง จารี ศรีพรัตน์ (2550) พบว่าผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง และสามารถอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

**5.2.1 ความเชื่อมั่น** ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับสูงมาก 2 ด้าน คือ แพทย์สามารถอธิบายอาการของโรคและวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่การเงินคิดเงินค่าบริการและทอนเงินได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ เกสเซอร์ให้คำแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ได้ถูกต้อง แพทย์และพยาบาลมีความเชี่ยวชาญในการใช้

เครื่องมือในการรักษาพยาบาล สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ป่วยมีความมั่นใจว่าเมื่อมารับการรักษาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ตนจะได้รับการดูแลจากแพทย์และพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญในการวินิจฉัยการตรวจรักษาที่ละเอียดครบถ้วนจนสามารถทำให้อาการเจ็บป่วยทุเลาลง และหายจากโรคได้ในที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Lynch and Schuler (1990) อ้างถึงใน เบญจพร พุฒคำ (2547: 104) ที่กล่าวว่า ที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางมาจากความน่าเชื่อถือ เช่น เชื่อถือในความสามารถ ความรู้ ความชำนาญของบุคลากรทางการแพทย์ ความเชื่อมั่นในการรักษาว่าสามารถช่วยชีวิตได้ จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในบริการของบุคลากรทางการแพทย์ สอดคล้องกับการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีทีมแพทย์เฉพาะทางที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการรักษาและวินิจฉัยโรคให้บริการกับผู้ป่วยซึ่งสามารถทำการรักษาได้ครอบคลุมหลายโรค โรงพยาบาลยังสนับสนุนให้บุคลากรแพทย์และพยาบาลได้รับการศึกษาฝึกอบรมเพิ่มเติมในสาขาที่สนใจเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ สามารถนำมาพัฒนาการให้บริการและตอบสนองผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น ส่วนด้านการคิดค่าบริการจะมีการจำแนกและระบุสิทธิการรักษาตั้งแต่แผนกเวชระเบียนทำให้เมื่อมาถึงขั้นตอนการชำระเงินจึงเกิดความผิดพลาดน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์ พบว่าจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลแพร์ เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก

**5.2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้** ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ 1) เกสัชกรจ่ายยาและเวชภัณฑ์ครบตามแพทย์สั่ง 2) ใบนัดตรวจชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้ 3) ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินที่มีรายละเอียดครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ชำระเงิน ทั้งนี้อาจมาเนื่องจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีการให้บริการที่สม่าเสมอต่อเนื่อง ได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ถูกต้องตรงตามที่โรงพยาบาลแจ้งกับผู้ป่วย ความสม่ำเสมอนี้จึงทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ สอดคล้องกับแนวคิด Parasuraman, Zeithal & Berry (1988) กล่าวถึงการบริการทางการแพทย์ว่า “การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญด้านความเชื่อถือได้ซึ่งประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และการพึงพาได้” สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี พบว่าระดับคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้อยู่ในระดับสูง

**5.2.3 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ** ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก คือ 1) ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด และสุขภาพเรียบร้อย รองลงมาอยู่ในระดับสูง ได้แก่ 2) มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 3) มีแปลและรถเข็นพร้อมให้บริการรับส่งผู้ป่วยสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ 4) สถานที่ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความสะอาด มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยประเมินและคาดคะเนคุณภาพบริการจากสิ่งที่เห็นและได้สัมผัสทางกายภาพได้อย่างชัดเจน โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการจัดการสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย ตามแนวทางมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่ต้องคำนึงถึง 1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและความปลอดภัย (Physical Environment and Safety) โดยดูเรื่องความปลอดภัยและสวัสดิภาพของโครงสร้างอาคารสถานที่ขององค์การเป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนดในการตรวจสอบอาคารและสถานที่ การออกแบบและการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยของอาคารเอื้อต่อความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย และการทำงานที่มีประสิทธิภาพ 2) เครื่องมือและระบบสาธารณูปโภค (Equipment and Utility System) จัดทำแผนบริหารเครื่องมือเพื่อการใช้งานที่ได้ผลปลอดภัย และเชื่อถือได้ พร้อมทั้งนำไปปฏิบัติ ประกอบด้วยกระบวนการคัดเลือกและจัดหาเครื่องมือ การทำบัญชีจัดการเครื่องมือที่ครอบคลุม อยู่ในแผน การทดสอบสมรรถนะและความปลอดภัยของเครื่องมือก่อนการใช้งานครั้งแรก การตรวจสอบ ทดสอบและบำรุงรักษาเครื่องมืออย่างเหมาะสมตามช่วงเวลาที่กำหนด การให้ความรู้แก่ผู้ใช้ และแนวทางปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉินกับเครื่องมือ การจัดเตรียมเครื่องมือที่จำเป็น มีความพร้อมใช้เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยอย่างปลอดภัย มีการติดตามและรวบรวมข้อมูลของระบบบริหารเครื่องมือและใช้เพื่อการวางแผนปรับปรุงหรือจัดหาทดแทนในระยะยาวทั้งนี้รวมถึงระบบสาธารณูปโภคด้วย 3) สิ่งแวดล้อมเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment for Health Promotion and Environment Protection) แสดงความมุ่งมั่นในการที่จะทำให้โรงพยาบาลเป็นสถานที่ปลอดภัยและเอื้อต่อสุขภาพ เอื้อต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพและพิทักษ์สิ่งแวดล้อม

สอดคล้องกับแนวคิดของวีรพงษ์ เจริญจิระวัฒน์ (2542: 40) ที่กล่าวว่า iva สิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลานจอดรถ ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญตา น้อยเจริญ (2552 : 92) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกนอกเวลาราชการ กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หมายถึงคุณภาพบริการอยู่ในระดับดี ในเรื่องของบุคลากรที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ สถานที่สำหรับให้บริการเป็น

ระเบียบเรียบร้อยสวยงาม มีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ร้อนอบอ้าว มีพื้นที่นั่งรอเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอรวมทั้งเครื่องมือ/อุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย และสอดคล้องกับ สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยห้องตรวจมีความสะอาดและมีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือ และบริเวณที่รอรับยามีย้ายบอกช่องรับยาที่ชัดเจน

**5.2.4 การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ** พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการปกปิดความลับทางสุขภาพของผู้ป่วยได้ 2) ผู้ให้บริการเอาใจใส่และรับรู้ถึงความต้องการของผู้ป่วย 3) ผู้ให้บริการให้บริการผู้ป่วยแต่ละรายด้วยความเท่าเทียมกัน ตามลำดับ เนื่องจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) มีการกำกับดูแลมาตรฐานจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งเป็นแนวทางการปกป้องสิทธิของผู้ป่วยในการไม่เปิดเผยข้อมูลทางด้านสุขภาพส่วนบุคคลจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย (แพทยสภา, 2541) ด้วยวิชาชีพของแพทย์และพยาบาลนั้นต้องยึดหลักความเมตตา เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจต่อผู้ป่วยที่ได้รับความไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจจากอาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น ให้ความใส่ใจ เข้าใจและรับรู้ในสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการและให้การปฏิบัติต่อผู้ป่วยแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2538) ที่กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า พยาบาลมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการโดยเก็บรักษาเป็นความลับ สอดคล้องกับ Weber (1966) อ้างถึงใน สุเทพ อุทยาพงศ์, 2537: 23) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์และอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และสอดคล้องกับ กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303-304) ที่กล่าวถึงหลักการบริการที่สำคัญข้อหนึ่งคือ หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้นั้นต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) ที่ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่ พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก บุคลากรมีความสุขและให้ความนับถือและเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในความเจ็บป่วยจากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีกิริยาและวาจาที่สุภาพ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

**5.2.5 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ** พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ 1) แพทย์ใส่ใจฟังและสังเกตอาการเจ็บป่วยรวมถึงตอบข้อซักถามในทันทีเมื่อท่านซักถาม รองลงมามีค่าเฉลี่ยในระดับสูงได้แก่ 2) ผู้ให้บริการยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ 3) พยาบาลตอบข้อซักถามทันทีเมื่อท่านซักถาม 4) ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยตามสมควร โดยมีต้องรอให้ท่านร้องขอ สอดคล้องกับการให้บริการของแพทย์และพยาบาลโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัย และให้คำแนะนำทั้งระหว่างการรักษาและภายหลังการรักษาเพื่อเป็นการฟื้นฟูและส่งเสริมการดูแลสุขภาพของผู้ป่วย นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการแบบ Service Mind โดยเน้นผู้ป่วยที่รับบริการซึ่งเปรียบเสมือนลูกค้าเป็นสำคัญ คอยสังเกตให้ความช่วยเหลือและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทีเมื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณเองได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น สอดคล้องกับการศึกษาของ นางเยาว์ แก้วละเอียด (2547: 111-116) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในออร์โธปิดิกส์ พบว่า ปัจจัยการให้ข้อมูลการรักษาความเอาใจใส่ การรับฟังปัญหาและความเอื้ออาทรทั้งของแพทย์ และพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 5.3 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

#### 5.3.1 ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

การอภิปรายผลต่อไปนี้เป็น การอภิปรายเพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จากผลการวิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise พบว่าตัวแปรปัจจัยการบริหารองค์การ ซึ่งได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านงาน ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี ทุกตัวแปร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ร้อยละ 60.7

ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ เวชภัณฑ์ ที่ได้มาตรฐานและมีจำนวนเพียงพอ และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงานจะส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรัตน์ สุทธิวิเศษศักดิ์ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพเทคนิคบริการด้านการรักษาพยาบาลของสถานีนามัยในเขต 8 พบว่า กลุ่มปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ งบประมาณที่ได้จากรัฐ เงินบำรุงของสถานีนามัย ยานพาหนะ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ มีผลต่อระดับคุณภาพเทคนิคบริการด้านการรักษาพยาบาลของสถานีนามัยในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับ บุญบานุษยพลกร (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน ศึกษากรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้วผลการวิจัยพบว่าความชัดเจนของนโยบาย การกำหนดภารกิจ และการมอบหมายงาน และความพร้อมของทรัพยากรมีผลกับประสิทธิผลในเชิงบวก และเมื่อนำมาคัดเลือกโดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่าความพร้อมของทรัพยากรถูกนำเข้าสู่สมการเป็นปัจจัยแรก