

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

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

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) 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) การเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ 5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ป่วยที่เคยรับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 399 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency distribution), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation (S.D.)), การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient), และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis).

ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ดังต่อไปนี้

6.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีข้อสรุปดังนี้

6.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 กลุ่มตัวอย่างใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลมากที่สุดคือ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4

6.1.2 ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.51) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.23$, 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)

6.1.3 ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.49) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.21$, 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) การเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ มี

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

6.1.4 ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี(0.294) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร(0.198) ต่อมาคือ ปัจจัยด้านโครงสร้าง(0.123) และลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านงาน(0.138) ซึ่งสามารถทำนายได้ดังนี้ สมการ คือ $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$

คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) = $1.058 + 0.294(\text{ปัจจัยด้านเทคโนโลยี}) + 0.198(\text{ปัจจัยด้านบุคลากร}) + 0.123(\text{ปัจจัยด้านโครงสร้าง}) + 0.138(\text{ปัจจัยด้านงาน})$

6.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังต่อไปนี้

6.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรสนับสนุนให้โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นต้นแบบหรือพี่เลี้ยงในการเรียนรู้ให้กับโรงพยาบาลอื่นๆ ในด้านของรูปแบบการบริหารและบริการ โดยเฉพาะจุดเด่นของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดูแลผู้ป่วย

2) มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ให้สามารถรองรับกับจำนวนผู้ป่วยที่มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเช้าที่มีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก

3) ควรมีการกระจายผู้ป่วยโดยนัดหมายให้มารับบริการในช่วงที่มีผู้รับบริการไม่หนาแน่น เช่น เวลาบ่าย และในวันหยุดราชการ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถบริการได้อย่างทั่วถึงและลดความแออัดของจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ

6.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- 1) ควรมีการสำรวจเพื่อหาระยะเวลาที่เหมาะสมของการบริการในแต่ละขั้นตอน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการโดยรวม
- 2) ควรหาสื่อ เช่น โทททัศน์ เปิดให้บริการความรู้ทางสุขภาพควบคู่กับความบันเทิง จัดหาหนังสือไว้บริการเพื่อให้ความรู้ และจัดให้มีกิจกรรมการเล่นดนตรีเพลงบรรเลงโดยนักดนตรี หรือกลุ่มจิตอาสา เพื่อสร้างความผ่อนคลายให้กับผู้ป่วยในช่วงเวลาที่ผู้ป่วยรอรับบริการ

6.2.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แผนกผู้ป่วยในด้วย
- 2) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาเชิงลึกโดยศึกษาจากบุคลากรของโรงพยาบาลควบคู่กับไปกับผู้ป่วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและได้มุมมองจากทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการรอบด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

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

พรรณิศา ขุนทรง 5436961 SHPP/M

รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์, Ph.D., ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, Ph.D.,
สมบุญ ศรีสรรหิรัญ, Ph.D.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

1. บทนำ

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว แต่เดิมนั้นเป็นโรงพยาบาลชุมชน ในเขตอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ที่กำกับควบคุมโดยกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งแม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ แต่ยังคงมีข้อจำกัดทั้งในเรื่องของทรัพยากร เงินงบประมาณ และบุคลากร จึงทำให้ผู้บริหารในสมัยนั้นตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องพัฒนาโรงพยาบาลบ้านแพ้วให้สามารถดำรงอยู่ได้และสร้างบริการที่ดีมีคุณภาพให้กับคนในชุมชน จึงเปิดโอกาสให้คนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงพยาบาลในรูปแบบของคณะกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล และนำระบบการบริหารงานโรงพยาบาลในรูปแบบกึ่งรัฐกึ่งเอกชนมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 ต่อมาในยุคที่มีการปฏิรูประบบราชการช่วง พ.ศ. 2540-2543 และมีวิกฤตเศรษฐกิจเกิดขึ้น กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้โรงพยาบาลบางแห่งเปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ เป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการ โรงพยาบาลบ้านแพ้วได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้เป็นโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ เนื่องจากมีโครงสร้างและหลักการดำเนินงาน ที่ใกล้เคียงกับแนวคิดองค์การมหาชนมาก่อนแล้ว ส่งผลให้วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2543 ได้มีการแก้ไขชื่อโรงพยาบาลจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว เป็นโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) และในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2543 พระราชกฤษฎีกามีผลบังคับใช้ในการออกนอกระบบของโรงพยาบาล ทำให้โรงพยาบาลมี

ฐานะเป็นองค์กรมหาชนแห่งแรกแห่งเดียว (ประวัติโรงพยาบาลบ้านแพ้ว: ออนไลน์) มีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรมหาชนที่เรียนรู้ มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ บริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเอง ขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และมีอิสระในการบริหารทรัพยากรของตนเอง เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ประสิทธิภาพ และคุณภาพในการบริการอย่างสูงสุดในการส่งมอบบริการทางด้านสุขภาพไปสู่ประชาชน

องค์กรมหาชนเป็นองค์กรของรัฐรูปแบบหนึ่งที่มีสถานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่ใช่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ แต่เป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์และการงบประมาณ มีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เฉพาะที่กำหนดไว้ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรมหาชน พ.ศ. 2542 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อให้บริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดโดยมิได้หวังผลจากการแสวงหากำไรเป็นหลัก มีรูปแบบการบริหารใกล้เคียงกับองค์กรภาคเอกชนที่สามารถใช้ประโยชน์ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อออกนอกกรอบราชการจึงทำให้โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน) มีอิสระในการบริหารทรัพยากรของตนเอง โดยมีคณะกรรมการโรงพยาบาลในการกำกับดูแล

การให้บริการในโรงพยาบาลต้องอาศัยบุคลากรหลายฝ่าย เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ รวมถึงการวางแผนการจัดการระบบขององค์กรภายใน การบริหารจัดการโรงพยาบาลที่ดีจะส่งผลให้การบำบัดรักษาผู้ป่วยเป็นไปอย่างสะดวกและมีประสิทธิผล ในภาวะเจ็บป่วย บุคคลจะมีความต้องการที่เกิดขึ้นจากพยาธิสภาพทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งความต้องการดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองตามสิทธิของประชาชนที่จะได้รับบริการสุขภาพที่ดีที่สุด ดังนั้นการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ดีที่สุด และมีคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรของโรงพยาบาลควรตระหนักอยู่เสมอ (ศิริรัตน์ ประกอบพานิช, 2549: 1) โดยเฉพาะการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานหรือด่านแรกที่ผู้ป่วยได้พบ การพัฒนาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางสังคม เทคโนโลยีและความต้องการของผู้รับบริการ จะเป็นการสร้างจุดแข็งของการบริการรักษาพยาบาลที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของโรงพยาบาล และคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ยั่งยืน

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมหาชน) ได้นำแนวคิด Hospital Accreditation (HA) มาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานโรงพยาบาล และได้รับรางวัลจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ให้การรับรองการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ เน้นการพัฒนาคุณภาพ การดูแลผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพ และการบริหารองค์กร ในปี พ.ศ. 2549 และให้การรับรองการประเมินซ้ำเพื่อต่ออายุรับรอง

กระบวนการคุณภาพมาตรฐานและบริการสุขภาพ ตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 เป็นเวลา 2 ปี ทั้งยังได้รับการรับรองเป็น “โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 รวมถึงได้รับรางวัลบริษัทดีเด่นสาขาบริการในชุมชน ปี 2553 จากนิตยสารเส้นทางไทย ถือเป็นรางวัลที่แสดงถึงคุณภาพการบริการขององค์กร โรงพยาบาลที่ดี ซึ่งคุณภาพมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขององค์กร รวมถึงชื่อเสียงขององค์กร (Shapiro, 1983 อ้างใน นารินทร์ รูปงาม, 2542 : 1) แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ยังไม่สามารถดูแลผู้ใช้บริการกลุ่มที่เป็นลูกค้ารายเก่าให้คงความพึงพอใจและประทับใจได้อย่างยั่งยืน (จารี ศรีพรัตน์, 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 และในปี พ.ศ.2555 มีการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกจำนวน 691,877 ครั้ง และจำนวนผู้ป่วยใน 18,060 คน จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า มีจำนวนการให้บริการผู้ป่วยเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในแผนกผู้ป่วยนอก แต่ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกลับลดลง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้นต่อไป

2. บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์การศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์กรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ป่วยที่เคยรับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำนวน 399 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลข

คณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านโครงสร้าง ตามลำดับ ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานโดยตัวแปรปัจจัยการบริหารองค์การทั้ง 4 ตัว มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ร้อยละ 60.7 และปัจจัยการบริหารองค์การด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านเทคโนโลยี

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 3.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
- 3.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)
- 3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

4. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทางบวก

5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

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

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 ฝ่ายทันตกรรม ฝ่ายศัลยกรรมอโรบิคิกส์ (กระดูก) ฝ่ายหู คอ จมูก ฝ่ายสูติ-นรีเวชกรรม โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่าๆกันคือ ตัวอย่างประชากรจาก 7 ฝ่าย ฝ่ายละ 57 คน

ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการเก็บตัวอย่างประชากรทั้งสิ้นจำนวน 399 คน

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยการบริหารองค์การ

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยอยู่ระหว่าง เดือนมกราคม 2556 –

สิงหาคม 2557

6. ระเบียบวิธีวิจัย

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; อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ชุนทคล้าย, 2546: 99) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้จำนวนขนาดตัวอย่างประชากร 399 คน และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ใน 7 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอายุรกรรม ฝ่ายจักษุ ฝ่ายศัลยกรรมทั่วไป ฝ่ายทันตกรรม ฝ่ายศัลยกรรมอโรปีติกส์(กระดูก) ฝ่ายหู คอ จมูก ฝ่ายสูติ-นรีเวชกรรม โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ตัวอย่างประชากรจาก 7 ฝ่าย ฝ่ายละ 57 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 399 คน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

7. ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

7.1 ปัจจัยส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31- 40 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 กลุ่มตัวอย่างใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลมากที่สุดคือ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4

7.2 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)

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

7.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อิทธิพลของปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยได้ร่วมกันทำนายพยากรณ์ตัวแปรต้น 4 ตัว คือ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี กับตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งได้ร้อยละ 60.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยการบริหารองค์การจำแนกตามสัมประสิทธิ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) โดยเรียงลำดับความมีอิทธิพลมากไปหาน้อย สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านงาน ตามลำดับ

8. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

8.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่าปัจจัยการบริหารองค์การมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เนื่องจากเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงานและเป้าหมาย ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยแต่ละด้าน ได้ดังนี้

8.1.1 ด้านเทคโนโลยี พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสองด้านที่คะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสูงมาก ได้แก่ 1) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความปลอดภัยมีคุณภาพและประสิทธิภาพ 2) มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล รองลงมามีค่าเฉลี่ยในระดับสูงได้แก่ 3) มีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการและเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์อยู่เสมอ เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อบุคคลและองค์กรมากขึ้น ในงานด้านการแพทย์การสาธารณสุขเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาเครื่องมือทางการแพทย์ให้มีความทันสมัยและถูกต้องแม่นยำมากขึ้นเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยและให้การรักษายาบาลประสพผลสำเร็จอย่างสูงสุดโดยที่ผู้ป่วยได้รับความเจ็บปวดน้อยที่สุด ซึ่งโรงพยาบาล บ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาปรับใช้เพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการของหน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างระบบ Hospital Information System (HIS) มาใช้ในการให้บริการและบริหารจัดการข้อมูล ระบบ Lab Information System (LIS) และระบบ Lab Automatic มาใช้ในงานทางพยาธิวิทยา ระบบเอกซเรย์ดิจิทัล (Picture Archiving Communication System : PACS) ในงานรังสีวินิจฉัย จัดทำระบบอินเตอร์เน็ตอินทราเน็ตในโรงพยาบาลเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บรวบรวม ประมวลผลข้อมูล ทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและเป็นข้อมูลที่ได้รับการอัปเดตอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น สะดวกรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้

8.1.2 ด้านโครงสร้าง พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วยมีความเหมาะสม 2) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระหว่างแผนกที่ท่านรับบริการมีความรวดเร็ว 3) การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ท่านรับบริการมีความรวดเร็ว สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีลักษณะโครงสร้างขององค์การเป็นแบบแบนราบ มีการกระจายอำนาจภายในองค์การจึงทำให้เกิดประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับ การปฏิบัติให้เหมาะสมสอดคล้องทันทั่วถึงที่ต่อสถานการณ์ปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิสิต อนันตรักษ์ (2546) และเอกลักษณ์ ณีฤทธิ (2547) ที่พบว่าภายหลังโรงพยาบาลบ้านแพ้วจัดตั้งเป็นองค์การมหาชนได้ให้อิสระผู้บริหารในการบริหารงานและนำแนวคิดการบริหารงานสมัยใหม่มาปรับใช้ได้ มีการบริหารแบบแบนราบ วิธีการบริหารที่ผู้กำหนดวิสัยทัศน์สามารถสั่งการและควบคุมการบริหารได้โดยตรงทำให้บุคลากรเห็นว่าภายในโรงพยาบาลมีสายบังคับบัญชาสั้น มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ซึ่งต่างจากการบริหารงานในรูปแบบโรงพยาบาลชุมชนในกำกับของรัฐแบบเดิม และพบว่าประสิทธิภาพประสิทธิผลของการบริหารงานและการให้บริการดีขึ้น

8.1.3 ด้านงาน ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ 1) ด้านการวินิจฉัยโรคของแพทย์ 2) การวางแผนการรักษาโรคของแพทย์ 3) การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ในการตรวจรักษา เนื่องจากกระบวนการทำงานของโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านสถานที่ อุปกรณ์และบุคลากรก่อนการดำเนินการรักษาพยาบาลผู้ป่วย มีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ครบถ้วน ป้องกันความผิดพลาดและพร้อมรับมือต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น สอดคล้องกับมาตรฐานบริการผู้ป่วยนอกของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2539) ที่มีการกำหนดนโยบายวิธีปฏิบัติของหน่วยงานให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัวในด้าน 1. การบริหารจัดการ 2. กิจกรรมทางคลินิกและการบริการ 3. ประเด็นทางจริยธรรม กฎหมาย และสังคม 4. ด้านการบันทึก และจัดทำเอกสาร 5. ความปลอดภัย 6. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนและสอดคล้องกับสภาวะการทำงาน

8.1.4. ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามอันดับแรกที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการมีความ

เชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาลและวินิจฉัยโรค 2) ผู้ให้บริการมีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน 3) ผู้ให้บริการมีจิตใจรักการบริการ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เฉพาะด้านตามวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ เป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ มีความรู้ความสามารถที่จะพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าต่อไป รวมถึงจำนวนบุคลากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ที่จะนำมาซึ่งการบรรลุผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ สอดคล้องกับ บุญทัน สมิน้อย (2554) ศึกษาปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเฝ้าระวังทางระบาดของวิทยาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยพื้นที่อำเภอโซนใต้ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับการปฏิบัติตามปัจจัยทางการบริหารที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและอยู่ในระดับมากคือ ด้านกำลังคน และมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับการปฏิบัติงานเฝ้าระวังทางระบาดของวิทยาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัย พื้นที่อำเภอโซนใต้ จังหวัดขอนแก่น

8.2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งอธิบายได้ว่าการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ โดยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยแต่ละด้าน ได้ดังนี้

8.2.1 ความเชื่อมั่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับสูงมาก 2 ด้าน คือ 1) แพทย์สามารถอธิบายอาการของโรคและวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง และ 2) เจ้าหน้าที่การเงินคิดเงินค่าบริการและทอนเงินได้อย่างถูกต้อง รองลงมาคือ 3) เกสเซอร์ให้คำแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ได้ถูกต้อง 4) แพทย์และพยาบาลมีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาลสอดคล้องกับแนวคิดของ Lynch and Schuler (1990) อ้างถึงใน เบญจพร พุฒคำ (2547: 104) ที่กล่าวว่า ที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางมาจากความน่าเชื่อถือ เช่น เชื่อถือในความสามารถ ความรู้ ความชำนาญของบุคลากรทางการแพทย์ ความเชื่อมั่นในการรักษาว่าสามารถช่วยชีวิตได้ จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในบริการของบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีแพทย์เฉพาะทางที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการรักษาและวินิจฉัยโรคให้บริการกับผู้ป่วยซึ่งสามารถทำการรักษาได้ครอบคลุมหลายโรค โรงพยาบาลยังสนับสนุนให้บุคลากรแพทย์และ

พยาบาลได้รับการศึกษาฝึกอบรมเพิ่มเติมในสาขาที่สนใจเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ สามารถนำมาพัฒนาการให้บริการและตอบสนองผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น

8.2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ 1) เกสเซอร์จ่ายยา และเวชภัณฑ์ครบตามแพทย์สั่ง 2) ใบนัดตรวจชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้ 3) ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินที่มีรายละเอียดครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ชำระเงิน เนื่องจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีการให้บริการที่สม่ำเสมอต่อเนื่อง ได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ถูกต้องตรงตามที่โรงพยาบาลแจ้งกับผู้ป่วย ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ไว้วางใจสอดคล้องกับแนวคิด Parasuraman, Zeithal & Berry (1988) กล่าวถึงการบริการทางการแพทย์ว่า “การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญด้านความเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และการพึงพาได้”

8.2.3 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก คือ 1) ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดและสุภาพเรียบร้อย รองลงมาอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ 2) มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน 3) มีแปลและรถเข็นพร้อมให้บริการรับส่งผู้ป่วยสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยประเมินและคาดคะเนคุณภาพบริการจากสิ่งที่เห็นและได้สัมผัสทางกายภาพได้อย่างชัดเจน โดยโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีการจัดการสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย ตามแนวทางมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่ต้องคำนึงถึง 1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและความปลอดภัย (Physical Environment and Safety) 2) เครื่องมือและระบบสาธารณูปโภค (Equipment and Utility System) 3) สิ่งแวดล้อมเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment for Health Promotion and Environment Protection) สอดคล้องกับแนวคิดของวีรพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์ (2542: 40) ที่กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลานจอดรถ ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ

8.2.4 การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกข้อ ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการปกปิดความลับทางสุขภาพของผู้ป่วยได้ 2) ผู้ให้บริการเอาใจใส่และรับรู้ถึงความต้องการของผู้ป่วย 3) ผู้ให้บริการให้บริการผู้ป่วยแต่ละรายด้วยความเท่าเทียมกัน ตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่า

เนื่องจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน) มีการกำกับดูแลมาตรฐานจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งเป็นแนวทางการปกป้องสิทธิของผู้ป่วยในการไม่เปิดเผยข้อมูลทางด้านสุขภาพส่วนบุคคลจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย (แพทยสภา, 2541) ด้วยวิชาชีพของแพทย์และพยาบาลนั้นต้องยึดหลักความเมตตา เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจต่อผู้ป่วยที่ได้รับความไม่สบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ จากอาการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น ให้ความใส่ใจ เข้าใจและรับรู้ในสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการและให้การปฏิบัติต่อผู้ป่วยแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับ Weber (1966) อ้างถึงใน สุเทพ อุทยาพงศ์, 2537: 23) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์และอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

8.2.5 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก คือ 1) แพทย์ใส่ใจฟังและสังเกตอาการเจ็บป่วยรวมถึงตอบข้อซักถามในทันทีเมื่อท่านซักถาม รองลงมามีค่าเฉลี่ยในระดับสูงได้แก่ 2) ผู้ให้บริการยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ 3) พยาบาลตอบข้อซักถามทันทีเมื่อท่านซักถาม 4) ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยตามสมควรโดยมีต้องรอให้ท่านร้องขอ สอดคล้องกับการให้บริการของแพทย์และพยาบาลโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัย และให้คำแนะนำทั้งระหว่างการรักษาและภายหลังการรักษาเพื่อเป็นการฟื้นฟูและส่งเสริมการดูแลสุขภาพของผู้ป่วย นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการแบบ Service Mind โดยเน้นผู้ป่วยที่รับบริการซึ่งเปรียบเสมือนลูกค้าเป็นสำคัญ คอยสังเกตให้ความช่วยเหลือและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที

8.3 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

8.3.1 ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

การอภิปรายผลต่อไปนี้เป็น การอภิปรายเพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมุติฐานเกี่ยวกับ ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จากผลการวิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise พบว่าตัวแปร

ปัจจัยการบริหารองค์การ ซึ่งได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านงาน ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี ทุกตัวแปรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ได้ร้อยละ 60.7

ปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ เวชภัณฑ์ ที่ได้มาตรฐาน และมีจำนวนเพียงพอ และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงานจะส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรัตน์ สุทธิวิเศษศักดิ์ (2541) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับคุณภาพเทคนิคบริการด้านการรักษาพยาบาลของสถานอนามัยในเขต 8 พบว่า กลุ่มปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ งบประมาณที่ได้จากรัฐ เงินบำรุงของสถานอนามัย ยานพาหนะ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ มีผลต่อระดับคุณภาพเทคนิคบริการด้านการรักษาพยาบาลของสถานอนามัยในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับบุษบา บุศยพลากร (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานโรงพยาบาลชุมชน ศึกษากรณีโรงพยาบาลบ้านแพ้วผลการวิจัยพบว่าความชัดเจนของนโยบาย การกำหนดภารกิจ และการมอบหมายงาน และความพร้อมของทรัพยากรมีผลกับประสิทธิภาพในเชิงบวก และเมื่อนำมาคัดเลือก โดยการวิเคราะห์หาคัดลอกพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่าความพร้อมของทรัพยากรถูกนำเข้าสู่สมการเป็นปัจจัยแรก

9. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังต่อไปนี้

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรสนับสนุนให้โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เป็นต้นแบบหรือพี่เลี้ยงในการเรียนรู้ให้กับโรงพยาบาลอื่นๆ ในด้านของรูปแบบการบริหารและบริการ โดยเฉพาะจุดเด่นของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดูแลผู้ป่วย

2) ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ให้สามารถรองรับกับจำนวนผู้ป่วยที่มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเช้าที่มีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมาก

3) ควรมีการกระจายผู้ป่วยโดยนัดหมายให้มารับบริการในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการไม่หนาแน่น เช่น เวลาบ่าย และในวันหยุดราชการ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถบริการได้อย่างทั่วถึงและลดความแออัดของจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ

9.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ควรมีการสำรวจเพื่อหาระยะเวลาที่เหมาะสมของการบริการในแต่ละขั้นตอน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการโดยรวม

2) ควรหาสื่อ เช่น โทรทัศน์ เปิดให้บริการความรู้ทางสุขภาพควบคู่กับความบันเทิง จัดหาหนังสือไว้บริการเพื่อให้ความรู้ และจัดให้มีกิจกรรมการเล่นดนตรีเพลงบรรเลงโดยนักดนตรีหรือกลุ่มจิตอาสา เพื่อสร้างความผ่อนคลายให้กับผู้ป่วยในช่วงเวลาที่มีผู้ป่วยรอรับบริการ

9.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แขนงผู้ป่วยในด้วย

2) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ในเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาเชิงลึกโดยศึกษาจากบุคลากรของโรงพยาบาลควบคู่กับไปกับผู้ป่วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและได้มุมมองจากทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการรอบด้าน

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

PHANNIDA KHUNSONG 5436961 SHPP/M

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

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

EXTENDED SUMMARY

1. Introduction

Banphaeo Hospital was originally Community Hospital in Banphaeo District, Samutsakorn, controlled by the Ministry of Health. The hospital has been financially supported by the government, but still has limitations in terms of resources, budget, and human resources.

It allows the management team to significantly realize to improve and develop hospital to be able to survive and built a better service quality to the community and people. This opportunity has allowed people to participate to development process in form of Hospital Development Committee. The management system is the state integrated deployed since 1988. There was changing in the period of Bureaucratic reform during 1997-2000, the years of Economic depression of Thailand, since the Ministry of Public Health set the policy to random hospitals to be under government controlled. According to changing of Management system, Banphaeo Hospital was approved by the Council of Ministers. The structure and principle of operation is similar to the concept of public organization previously. Consequence, on June 22, 2000 has been amended in hospital name from the original “Banphaeo Hospital” to “Banphaeo Hospital (Public Organization)”. Since October 1, 2000, The Royal Decree was effective to be non-formal hospital. The Banphaeo

Hospital become the solely public organization in Hospital category (Banphaeo Hospital History: Online), its vision is hold to be learning public organization to be servicing excellent, sustainable and effective management. The people involved into their health care, directly working under the Ministry of Public Health, with self-authorized to allocate and manage their resource to enhance flexibility, efficiency, and the highest in service quality to deliver health service to people.

Public Organization is a form of governmental administration which not a part of neither government section nor state enterprises but work on behalf of a legal entity hold the freedom and flexibility of management including human resources and budget allocation. The objectives implementation set up in accordance with the Public Organization Act 1999 (B.E.2542) and the Decree of establishment, aims to provide legal public service with non-profit propose. The management system is familiar to private organizations whose maximize resources. The performance of non-formal hospital of Banphaeo Hospital has managed freedom under its Hospital Committee management team.

As providing service by the hospital needs many concerned sections such as dentist, pharmacist, nurse, and staffs include internal management system planning. Good management performance led systematic patient treatment, conveniently, effectiveness. In the morbidity, people needs the best providing treatment from physical and psychological pathology. Such needs require probably right to receive the best service quality. Therefore, the first priority to be realized from the hospital is significantly giving the best service to satisfy the patients. (Sirirat Prakobpanich, 2006:1). Especially, focusing on OPD which many patients and the first phase to meet service providing. The OPD service continuously improvement accordance with social and technological progress and end user needs. As service is the core value of hospital management, enhancing service quality is building strength and sustainability.

Banphaeo Hospital (Public Organization) brought the concept of Hospital Accreditation (HA) to applied since 1999, to improve the hospital standard of service providing. They received the award from the Healthcare Accreditation Institute, certified the standard of management and services which emphasized on service improvement, treatment and encourage health care and organization management in 2006. To guarantee continuously improvement, they received the evaluation for

reassure in the quality standard and healthcare service since February 21th, 2011 for 2 years. After that they become the Health Promoting Hospital (HPH) since 2011, including awarded good service for community in 2010 from Sen Tang Thai magazine. These rewards represented service quality way in which been the key to management success, potential and organizational reputation (Shapiro, 1983, ref. Nareerat Roobngam, 2010; 1). However, found that Banphaeo Hospital unable to maintain good look after existing patients to get satisfaction and impression sustainable (Charee Sripharat, 2007: 81), and found that the satisfaction level tend to slightly decrease since fiscal year 2008 onward (Banphaeo Hospital, 2011). The obstacle of service had effected to patient satisfaction evaluation in order to increasing of patient for each year. In 2010, Banphaeo Hospital (Public organization) has recorded of 536,485 OPD and 18,783 IPD. In 2011 has recorded of 635,048 OPD and 17,579 IPD, and in 2012 had recorded of 691,877 OPD and 18,060 IPD, the reference indicated increasing of patients especially OPD, but its satisfaction is tend to less. Thus researcher has focused on studying the factor in which effect to service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization), to collect data for probably improvement.

2. 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.

3. Objectives of research

3.1 To study the level of each of the organizational factors of Banphaeo Hospital (Public Organization)

3.2 To study the service quality level of Banphaeo Hospital (Public Organization)

3.3 To study the factors which effect Banphaeo Hospital (Public Organization)'s service quality

4. Research hypothesis

The organizational factor effects to service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization) in positively aspect.

5. Scope of the Research

This research has the scope of the research as following;

5.1 Content Scope

This research aimed to study the factors which effect the term of service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization) based on the organizational management concept of Harold J. Leavitt (1964), with 4 components; 1) Structural 2) Task 3) Personnel 4) Technological and implemented SERVQUAL, as the hospital service quality concept of Parasuraman et al. (1988) namely 1) Reliability 2) Assurance 3) Tangibles 4) Empathy 5) Responsiveness

5.2 Population Scope

The population for this research were the patients from OPD, Banphaeo Hospital (Public Organization). As statistic record of OPD in 2012 has 138,732 persons. Random sampling by using formula from Taro Yamane (Yamane, 1970) (ref. Sirirat Choonhaklai, 2006:99), formulated 399 samples.

The researcher has sizing of sample from population proportion from 7 related departments OPD such as Internal Medicine Department, Dental Center, Orthopedics Surgery Department, Ear-Nose-Throat Department, and Ob-Gyn Department, divided sample from 7 departments to 57 samples each.

Therefore, researcher has collected data from totally 399 samples.

5.3 Variable Scope

Independent variable was organizational factors

Dependent variable was service quality

5.4 Timing Scope

The research was conducted during January 2013-August 2014

6. Research Methodology

Studying to the organizational factor which effects to the service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization) is the quantitative research, with questionnaire as research tool. The questionnaire is guided from information from many documents, textbook, and related research. Population is outpatient department in recorded list of Banphaeo Hospital (Public Organization), by statistic reference from OPD fiscal year 2012, totally 138,732 and calculated sample size under process of Taro Yamane(ref. Sirirat Choonhaklai, 2006: 99), at reliability 95% become 399 samples. Collected data from sample group; recorded patients of Banphaeo Hospital (Public Organization) from 7 departments such as Internal Medicine Department, Dental Center, Orthopedics Surgery Department, Ear-Nose-Throat Department, and Ob-Gyn Department, divided sample from 7 departments to 57 samples each.

Data analysis method with SPSS programme; using statistic method of frequency and percentage, Mean and Standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis

7. Research results

This research can be summarized by;

7.1 Individual patient data the result found that most of sample is female, 256 sample with 64.2 percentages, between 31-40 years of age, 84 samples with 21.1 percentages, average income under 10,000 baths, 172 samples with 43.1 percentages. Education is in the range of Degree 103 samples with 25.8 percentages, most of samples are farmer by 74 samples with 18.5 percentages. The requiring right for medical care is Health insurance coverage program (Golden card) by 221 samples with 55.4 percentages.

7.2 Result of organizational factors level of Banphaeo Hospital (Public Organization) found that overall organizational factors in high average ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 0.51), in which analyzed by each factor found that technology has highest average in high level ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.56), task is the second result with high

average ($\bar{x}$ = 4.05, S.D. = 0.53), personnel is high average result ($\bar{x}$ = 3.92, S.D. = 0.63) and the lowest average is structure with high average ($\bar{x}$ = 3.71, S.D. = 0.64)

7.3 Result of service quality level of Banphaeo Hospital (Public Organization) found that overall service quality is in high average ($\bar{x}$ = 4.09, S.D. = 0.49), for each sub-factor found that assurance has the highest average and fall in high level ($\bar{x}$ = 4.21, S.D. = 0.50), the reliability is in high average ($\bar{x}$ = 4.15, S.D. = 0.50), responsiveness is in high average ($\bar{x}$ = 4.08, S.D. = 0.61), empathy is in high average ($\bar{x}$ = 4.06, S.D. = 0.61), and the lowest average of result is tangibles with high level ($\bar{x}$ = 3.96, S.D. = 0.56)

7.4 Hypothesis test result found that organizational factor effects to service quality of the hospital in positive result with statistic significantly at 0.05 based on hypothesis. The influence of organizational factor effects to the service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization) over 4 independent variables; structure, task, personnel and technology. On the other hand, Dependent variable is hospital service quality with percentages 60.7 statistic significantly at 0.05 based on the hypothesis. The organizational factor is classified by coefficient result; respectively result of influence factor from the most to the lowest; technology, personnel, structure, and task, respectively.

8. Result discussion

This research has discussed its result based on research objectives as following;

8.1 To study the level of each of organizational factors of Banphaeo Hospital (Public Organization)

The result found that organizational factor which influence to Banphaeo Hospital (Public Organization) is in high level as overall. In which be discuss its

organizational factors are necessary to Banphaeo Hospital (Public Organization) implementation and performance. The factors enhance and encourage management process to achieve objectives and plans. Researcher could discuss the result to each factor as;

8.1.1 Technology found in very high average, felt in very high score such as 1) Instrument and equipment kept quality and efficiency 2) Brought computer system to enhance service quality and worth more comfortable, convenience and data accuracy. For secondary, 3) Concentration to improve service in process and medical equipment continuously, in order to at present technology is key role which more effect to both individual and organization aspect. In term of the public health Medicare, technology has taken part to medical equipment development to be updated and accuracy, led more safety and accomplished medical care with painless to all patients. Banphaeo Hospital (Public Organization) have brought IT system to applied to service coverage all hospital departments; for instance, Hospital Information System (HIS) is to service plan and data management, Lab Information System (LIS) and Lab Automatic system for Pathology, Picture Archiving Communication System : PACS for Diagnostic Radiology; built intranet for hospital network for more convenience to communication, collecting data, evaluating output to be an accuracy output and data update available. These technologies is for enhance efficiency and effectiveness for staff implementing to meet better performance, spending timeless, responsiveness and meet customer satisfaction as well as their expectation.

8.1.2 Structure found in high average, considered by each sub-factor sound that being in high average such as 1) Receiving service process is probably offer. 2) Communication across functions between staffs taken less time 3) Fast communication of internal staff could be explained that Banphaeo Hospital (Public Organization) has an organizational structure as horizontal form, internal decentralized organization led efficiency and flexibility to coordinate across functions. In term of communication could be adjust the policy, discipline, agreement to practical properly and accordance to current situation, including future. In accordance with research result of Nisit Anantaruk (2003) and Akekaluk Nuttarit (2004), found that after established Banphaeo Hospital to be in form of public organization, an authorized hold by management team to bring modern management aspect to apply the

organization, the horizontal concept is a one of its way, its visionary is composed, commanded and controlled directly led staffs could be cooperate easier. The decentralized decision is different to the original government management form. In the result found that efficiency and effectiveness is higher performance.

8.1.3 Task found in high average, the first 3 sub-factors which high rank average is 1) Medical Diagnostic by medical profession 2) Healing plan by medical profession 3) preparing readiness of equipment. According to Banphaeo Hospital (Public Organization) always prepare the stuffs, place, and staffs to be ready for any cases. The considered procedures for OPD for caring completion, prevent any mistake and handling plan to support any emergency case accordance the hospital standard of Health Systems Research Institute (HSRI), 1996) has significantly guidance for staffs, patients, and family in term of 1.Administrative 2.Clinical and service activities 3.Ethical issue, logical, and social issue 4. Recording and documentation 5.Safety 6.Human resources development. These all concepts has its assessment to analyze accordance with organization.

8.1.4 Personnel the result found in high average with 3 ranking sub-factor; 1) Expertize of treatment and diagnosis 2) Staff of Specialized professional knowledge 3) Service mind staffs. These all are necessary things are creating efficacy human resources, expert and profession in each function, all of factors are key success of an organization, accordance with Boonthun Sminoy (2011) studied administrative factor and procedure in which affected to epidemiology observation of the public health staff in area South zone district, Khonkaen province, found that the level of implementing follow the administrative factor felt in the highest average and the most is human force, which relative into positive fair level with statistic significantly to epidemiology observation of the public health staff in area Zone Tai district, Khonkaen province.

8.2 To study the service quality level of Banphaeo Hospital (Public Organization)

Result found the service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization) at overall is in high level, could be explain that service could be response to the patients to meet their satisfaction as following detail;

8.2.1 Assurance the result found that assurance is overall in very high level; 2 ranks of highest components are 1) Accuracy diagnosis and symptom discussion could be clearly explained by physician 2) The financial staffs could be calculated service fee accuracy, secondary, 3) Pharmacist could be given its consult for medicine and medical products with right information 4) Physicians and nurses has an expertized to control all equipment for each specialized case of healing accordance with concept of Lynch and Schuler (1990) refers in Benjaporn Putkam (2004:104) mentioned that the source of satisfaction for servicing brought by assurance in staff knowledge, ability, expert of physicians. The confident for their healing could assist them alive. Banphaeo Hospital (Public Organization) have medical specialties and encourage physicians and nurses to have more training performance and responsiveness to patients also.

8.2.2 Reliability found that its average is high, 3 ranking of highest average; 1) pharmacist wholly dispense drugs and medical supplies 2) Clear appointment form to patient for next appointment 3) Get a receipt with complete details could be checked at any time of payment led reliability for the next service in order to the hospital has old patient for repeating, accordance with the concept of Parasuraman, Zeithal & Berry (1988), mentioned to medical service that “service will be success must consist of importantly reliability including invariability and dependability”

8.2.3 Tangibles the result found in high average with the highest ranking is 1) Staff keeps clean and proper dressing. Secondary, 2) Providing standard of medical equipment for service. 3) Clean and sufficient cribs and strollers are available to transfer the patient. Patient might be evaluated the hospital standard from what they have seen. Banphaeo Hospital (Public Organization) has an environmental management to look after patients following the hospital standard. They have to realized 1)Physical Environment and Safety 2)Equipment and Utility System 3)Environment for Health Promotion and Environment Protection, accordance with aspect of Weerapong Chalermjirawat (1999:40) who mentioned that physical environment such as building, medical equipment, front reception service, decorated building for good atmosphere, parking lot, restroom, information board, all of those things are symbols in which represent its service quality.

8.2.4 Empathy overall is in high average such as 1) Medical privacy is hold by physician 2) Good taking care and patient awareness 3) Equally service providing, respectively. Banphaeo Hospital (Public Organization) has keeping its standard and handling under ethical principle of profession, its right has been protected including private information unless permission from patient legally. (The Medical Council of Thailand, 1998)

The profession of physician and nurses must be adhere kindness, generosity, compassion for patients who have suffered both physical and psychological symptoms of illness. Taking good care, attention, understanding and awareness of what patients want. Providing equally service accordance with Weber (1966) reference Suthep Uttayapong, 1994: 23) had the opinion about service that the efficient service and most useful to people is unawareness of individual practice, without personal attitude under service standard in the same way of practice.

8.2.5 Responsiveness the result found overall is high average, the highest ranking is 1) Intention and carefulness, quick feedback to any inquiries from patients. Secondary, 2) Fully service mind 3) Any inquiries has been quick answer by nurse or staff. 4) Given properly assistant without any request by case from physician and nurse accordance with Banphaeo Hospital (Public Organization) implementation where implements service ways to service mind, emphasized patient as valued customer, having observation and assistant to response all their needs.

8.3 To study the factors which effect Banphaeo Hospital (Public Organization)'s service quality

The result discussion is for answer its objectives and hypothesis. The result of research used stepwise multiple regression analysis, found available of organizational factors such as structure, task, personnel and technology these all factors effected to service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization) in statistic significant 0.05 based on the hypothesis. The 4 factors had mutual result to estimated level of service quality level at percentage of 60.7

The most effect from organizational factor to service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization) was technological which related in positive result. We could be explain that the readiness of medical equipment, medical supplies under its

standard and sufficient including bringing new technologies for more convenience led information accuracy. According to the research of Mayurat Suthhiwisetsak (1998), studied the factor effects to technical service quality level in term of medical treatment of Health Station area 8, found technological factor such as financial budget from government, Health station budget, vehicles, medical equipment and instrument, affected to technical quality service in positive result as statistical significant, and accordance with Butsaba Butsayaplakorn (1999), studied factor effected to administrative performance of Community hospital. In case of Banphaeo Hospital found that clearness of policy, mission definition, task assignment and resource readiness affects in positive result. After selection by using Stepwise Multiple Regression Analysis found that the readiness of resources is brought to be the first factor.

9. Recommendations from the study

The study of organizational factor which influence to Banphaeo Hospital (Public Organization), researcher has suggestion following;

9.1 Policy recommendations

1) Should be encourage the Banphaeo Hospital (Public Organization) be an prototype hospital for learning to other hospitals in term of management and service form, especially the strength of applying information technology to compatible with patient treatment program.

2) Should be increase medical experts to support the patient in the future, especially in the morning period is prime time for patient visiting.

3) Making appointment to patient for strict scheduling, to distribute coming time to afternoon and official holidays, for coverage service and comfy of patient.

9.2 Practical recommendations

1) Setting up survey to summarized proper timing for each service stage in hospital to improve service performance overall.

2) Provide Medias such as Television to each department for learning with entertain during waiting time, books and musical activities from volunteers.

9.3 Recommendation for future research

1) Study organizational factor which effect to service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization) for inpatient department (IPD)

2) Study organizational factor which effect to service quality of Banphaeo Hospital (Public Organization) in qualitative research, in-depth studying from hospital's human resources group in parallel to the patient group to completely data, in which focusing on both service provider and service receiver.