

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ปัญหาการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
1.6 การนิยามเชิงศัพท์ปฏิบัติการ	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	21
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
2.4 การสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	51
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	52
3.1 วิธีการศึกษาวิจัย	52
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	55

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิจัย	59
บทที่ 5 การอภิปรายผล	81
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	91
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาไทย	95
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาอังกฤษ	109
บรรณานุกรม	122
ภาคผนวก	128
ประวัติผู้วิจัย	140

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนร้อยละ และข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	60
4.2 ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	64
4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การ ด้านโครงสร้าง แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายชื่อ	65
4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การด้านงาน แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายชื่อ	66
4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การด้านบุคลากร แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายชื่อ	67
4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการบริหารองค์การด้านเทคโนโลยี แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	68
4.7 ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	69
4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพ การให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายชื่อ	70
4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่น แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายชื่อ (n=399)	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายข้อ	73
4.11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายข้อ	74
4.12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) จำแนกเป็นรายข้อ	75
4.13	แสดงความคิดเห็นแลข้อเสนอแนะด้านการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	76
4.14	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์กรและคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	77
4.15	ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	79
4.16	อิทธิพลของปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	79

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 Kast and Rosenzweig (1985)	11
2.2 ระบบย่อยขององค์การตามแนวคิด Wendell French และ Cecil Bell	13
2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาองค์การและแนวทางแก้ไข	14
2.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารองค์การ	14
2.5 ปัจจัยการบริหารองค์การ	15
2.6 โครงสร้างโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	17
2.7 อัตรากำลังของบุคลากรของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2557 ข้อมูล ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2557	20
2.8 กระบวนการของหน่วยงานแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)	36
2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย	51