

K 44252304 : สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คำสำคัญ : การบริหารจัดการในโรงพยาบาลเฉพาะทาง / ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ชนิดา ทองมณโฑ : การบริหารจัดการในโรงพยาบาลเฉพาะทางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (THE MANAGEMENT OF THE SPECIALIZED HOSPITAL AFFECTING THE PROVIDERS' SATISFACTION) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ : รศ.วราภรณ์ มูรพันธุ์, ผศ.ดร.ชวนชม ชินะตั้งกูร และ ผศ.ดร.ปราณี นิลกรรณ์. 139 หน้า. ISBN 974 - 653 - 723 - 7

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ระดับการบริหารจัดการในโรงพยาบาลเฉพาะทาง 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการในโรงพยาบาลเฉพาะทาง และ 3)การบริหารจัดการในโรงพยาบาลเฉพาะทางที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ทั้งนี้โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตาหุดอกจุมูก จำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยคือแบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 ถึง เดือนมกราคม 2546 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences) ค่าสถิติที่ใช้คือร้อยละ(%) มัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารจัดการในโรงพยาบาลเฉพาะทางโดยภาพรวม (X_{tot}) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณารายละเอียดของการบริหารจัดการทั้งสี่ด้านคือ ด้านลักษณะองค์การ(X_1) ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (X_2) ด้านลักษณะบุคลากร (X_3) และด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน (X_4) พบว่าทุกด้านมีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยภาพรวม (Y_{tot}) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงาน ความมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ ความท้าทายของงาน ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเงินเดือน และความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง

3. การบริหารจัดการในโรงพยาบาลเฉพาะทาง ด้านลักษณะบุคลากร (X_3) ด้านลักษณะองค์การ (X_1) และด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (X_2) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยภาพรวม

K 44252304 : MAJOR : EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEY WORD : MANAGEMENT OF THE SPECIALIZED HOSPITAL / SATISFACTION

CHANIDA THONGMONTHO : THE MANAGEMENT OF THE SPECIALIZED HOSPITAL AFFECTING THE PROVIDERS' SATISFACTION. THESIS ADVISORS : ASSO.PROF.WARAPOJ MOORAPUN, ASST.PROF. CHUANCHOM CHINATANGKUL, Ph.D., AND ASST.PROF.PRANEE NILKORN, Ph.D. 139 pp. ISBN 974 – 653 – 723 - 7

The purposes of this research were to determine : 1) the level of management in specialized hospital, 2) the level of providers' satisfaction in specialized hospital, and 3) the management affecting providers' satisfaction. The samples were consisted of 230 persons (doctor, nurse and hospital official) at eye ear nose throat hospital, selected by stratified random sampling. The research instrument was questionnaire. December 2002 – January 2003 were the data gathering period. Data were analyzed by Statistical Package for the Social Sciences Program, and statistics used for analysis were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The finding were as follows ;

1. The management in specialized hospital (X_{tot}) was overall at the moderate level. When considered in each component ; organizational characteristics(X_1), environmental characteristics (X_2), employee characteristics(X_3), and management policy and implementation (X_4) were at moderate level.

2. The providers' satisfaction (Y_{tot}) was overall at moderate level. When considered in each component ; progressive and task achievement, participatory in management, task importation, freedom in decision making, challenge of task responsibility, staff supporting, commander supporting, satisfaction in salary payment, and satisfaction in special salary payment. The level of each component was at moderate level.

3. Three characteristics of the management in specialized hospital ; employee characteristics (X_3), organizational characteristics (X_1), and environmental characteristics (X_2) were affected overall providers' satisfaction.