

- ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา โรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลรามคำแหง
- ผู้เขียน : ศุภรัตน์ เข็มรักษ์, เสาวลักษณ์ สกุลประพิณพร, อรุณี ชัยรัตน์
- ประธานที่ปรึกษา : ดร.สิทธิชัย พรหมสุวรรณ
- ประเภทสารนิพนธ์ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมาย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา โรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลรามคำแหง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ในแต่ละโรงพยาบาล

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า เริ่มต้นโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรที่จะศึกษา จากโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร และอยู่ในเครือโรงพยาบาลรามคำแหง จำนวน 6 โรงพยาบาล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) มาเพียง 2 โรงพยาบาล ซึ่งผลจากการสุ่มตัวอย่าง ได้ตัวแทนประชากรเป็นโรงพยาบาลวิภาวดีและโรงพยาบาลวิภาวดี ซึ่งมีประชากรรวมจำนวน 1,080 คน ทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 202 ตัวอย่าง เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ในโรงพยาบาลนั้น สรุปผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานโดยมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 85.1 มีอายุระหว่าง 27-35 ปี และอายุ

การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ระดับการศึกษาโดยมากเป็นระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 จากกลุ่มงานบริการผู้ป่วย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 และยังไม่เคยได้รับการอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8

ผลการวิจัยพบว่า ทั้งเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทกลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนการได้รับการอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 นั้น พบว่า ทั้งผู้ที่เคยรับการอบรมและผู้ที่ไม่เคยรับการอบรม มีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน และเมื่อพิจารณาด้านอายุการทำงาน พบว่า อายุการทำงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุการทำงานมากกว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า ส่วนด้านประโยชน์ที่พึงได้รับ ด้านความสะดวกในการปฏิบัติงานและด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน