

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      ทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อ  
ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ชื่อผู้เขียน      นางสาวภา พรหมสุข

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ ประธานกรรมการ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเจดีย์ กรรมการ  
อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติ ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และมีส่วนร่วมของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิค โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรสายการแพทย์ระดับบริหาร บุคลากรสายการแพทย์ในระดับปฏิบัติการ บุคลากรสายงานสนับสนุนระดับบริหาร บุคลากรสายงานสนับสนุนระดับปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างละ 25 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการนำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้กับโรงพยาบาลแมคคอร์มิคส่งผลดีต่อการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม ในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมและในทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์มากเป็นอันดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการมีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขต การปฏิบัติงานของหน่วยงานมากเป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มทั้ง 4 กลุ่ม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 กลุ่ม นั้นมีระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วม ในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมและในทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 4 มีระดับความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจ น้อยกว่าทุกกลุ่มในทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องระบบงาน / กระบวนการให้บริการซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น

เมื่อเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 กลุ่ม ในเรื่องระดับการมีส่วนร่วมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 มีระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด ขณะที่กลุ่มที่ 4 มีระดับการมีส่วนร่วม น้อยที่สุด

<b>Independent Study Title</b>	Attitude of the McCormick Hospital Personnel Towards Hospital Accreditation (HA)	
<b>Author</b>	Mrs. Suawapa Promsuk	
<b>M.B.A.</b>		
<b>Examining Committee</b>	Assistant Professor Dr. Nidtaya Jariangprasert	Chairman
	Assistant Professor Dararath Boonchaliew	Member
	Lecturer Nitaya Wattanakhun	Member

### ABSTRACT

This study aims to investigate the attitudes in terms of understanding, satisfaction and participation of the staff of McCormick Hospital towards the service quality development system of the hospital. The Study had been made by means of questionnaire collected from 4 targeted groups within the McCormick Hospital : administrative medical service staff, medical operations staff, administration support staff, medical operations support staff. Each sample group was composed of 25 persons, with the total number reaching 100 persons. Thereafter, the entire data was analyzed by taking statistics as frequency, percentage and average.

Results of the studies showed that most respondents considered that the McCormick Hospital's Service Quality Development System created the benefits for setting the mission, limitation, goals, and objectives of service arrangement or divisions literally. The respondents had the understanding, satisfaction, and participation in administrating the hospital in terms of service quality development system in all major and factors at an average of the medium level. In details, the result indicated that most respondents had the understanding and satisfaction in the missions, goals, and objectives as the priority; and

most respondents had high level in the participation of the performance setting of the division.

When identifying the respondents from the 4 groups results showed that all respondents had an average of the medium level the understanding , satisfaction and participation in administrating the hospital in terms of service quality development system in all major and minor factors. However , the first and the fourth group had the better understanding , and satisfaction than the others in almost all of the minor factors. Whereas the second group had the lowest level of understanding , and satisfaction than the others in all factors except the minor factor of work system / process of giving services , which had the highest level of satisfaction.

Regarding the comparison of all four groups in the level of participation , the first group had the highest level of participating whereas the fourth group had the lowest level of participating.