

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ / โรงพยาบาลตาคี
ชื่อนักศึกษา	อนุพงศ์ พูลสมบัติ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.นิลุบล ศิวบรรวัฒนา
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2549

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรโดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลสวรรค์ตาคี จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 152 คน

ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นอันดับที่ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือ อันดับที่ 2 คือ ด้านความปลอดภัย อันดับที่ 3 คือ ด้านความสามารถ อันดับที่ 4 คือ ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ อันดับที่ 5 คือ ด้านความเชื่อถือได้ อันดับที่ 6 คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร อันดับที่ 7 คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อันดับที่ 8 คือ ด้านความสุภาพ อันดับที่ 9 คือ ด้านลักษณะภายนอก และอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านความสะอาด และเมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรโดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน อายุต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน ยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 – 30 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 41 ปี สถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน ยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสารที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานข้าราชการ มีความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานลูกจ้างประจำ และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้าน