

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000
ชื่อผู้เขียน	อมรเทพ เทพพานิช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.อดิศักดิ์ พงษ์ศรีหว่า
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รศ.ศิริชัย พงษ์วิชัย
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 นอกจากนี้ยังศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชในแต่ละกลุ่มงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานโรงพยาบาลนนทเวชที่มีอายุงาน 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 369 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ ค่าสถิติ t-test ค่าสถิติ F-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

1. พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชมีความคิดเห็นว่าโรงพยาบาลมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานที่ดีขึ้นภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 ในแต่ละด้านพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านระบบ

บริหารคุณภาพ ด้านความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากร ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

2. พนักงานโรงพยาบาลนทเวชที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 แตกต่างกัน

3. พนักงานโรงพยาบาลนทเวชที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 แตกต่างกันทุกด้าน ได้แก่ ด้านระบบบริหารคุณภาพ ด้านความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากร ด้านการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง