

ไพรัช มีสมศักดิ์. (2557). การบริหารจัดการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ภายใต้โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.กิติมา ทามาตี, ดร.ศิริมณี จรรยา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. อาชีพลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-7,000 และสิทธิการรักษาบัตรทอง (30 บาท) พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่สาเหตุที่เลือกใช้บริการเดินทางสะดวก ประเภทของการใช้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป วันเวลาที่ให้บริการจันทร์ - ศุกร์ ช่วงเวลาที่ให้บริการ 8.00 – 12.00 น. และความถี่ในการใช้บริการนานๆ ครั้ง (มารับบริการน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง) ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน และ 3) ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระดับปานกลาง