

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	การนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวสมศรี รัตน์ แก้วแสนสาย
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ แสงนาหร รองศาสตราจารย์สมคิด ศรีสิงห์

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก และนำเสนอแนวทางการพัฒนา พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ การดำเนินการวิจัยมี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้รับบริการซึ่งมารับบริการตั้งแต่เดือนกันยายนถึงเดือนพฤษจิกายน 2549 จำนวน 209 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สัดส่วนที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขั้นตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก สัดส่วนที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่า t-test ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

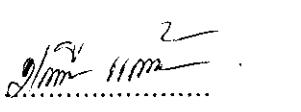
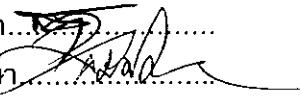
ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษายาบาลได้ และผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษายาบาล ไม่ได้มีต่อเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ทั้ง 6 ฝ่าย ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายกุมารแพทย์ และฝ่ายสนับสนุนบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่มในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่มที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ทั้ง 6 ฝ่าย พบว่า ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายเภสัชกรรม และฝ่ายการพยาบาล ในภาพรวมมี ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านฝ่ายกุมารแพทย์และฝ่ายสนับสนุนบริการ พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ควรมี แนวทางการพัฒนา คือ ควรมีการจัดอบรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการเชิงรุกในองค์กร ให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ แพทย์นอกเวลา (part time) และเจ้าหน้าที่ประจำ เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงานของเจ้าหน้าที่ และควรมี การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย เพื่อจะได้นำ ผลที่ได้มาพัฒนาโรงพยาบาลต่อไป

หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา ยุทธศาสตร์การพัฒนา
ปีการศึกษา 2550

ลายมือชื่อนักศึกษา.....
ลายมือชื่อประธานที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่อกรรมการที่ปรึกษา.....

Title	PROPOSING SERVICE BEHAVIORS OF OFFICERS IN PRIVATE HOSPITAL : CASE STUDY OF RATANAVEJ CHILDREN HOSPITAL PHITSANULOK
Author	Miss. maneerut keawsansai
Advisor	Assistant Professor Dr. Sumate Sangnatorn Associate Professor Somkid Siesing

The purposes of this research were to study and compare the level of customers' satisfaction and to propose the ways of developing officers' service behaviors. Methodology were 1. Studied customers' satisfaction from 209 customers . 2. Reformed service behaviors of the officers. The instrument was rating scale questionnaires. Datas were analyzed by percents, \bar{X} , S.D. and t-test 3. Propose the ways of service behavior development.

The results found that :

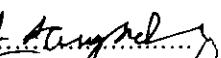
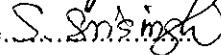
1. The satisfaction of customers who had the health security and customers who had not the health security on service behaviors from informational division, financial division, pharmaceutical division, nursing division, pediatrician division, and service supporting division were averaged at high level.
2. The comparison of the customers' satisfaction of two groups on service behaviors from informational division, financial division, pharmaceutical division and nursing division were significant differences at 0.05 level but on pediatrician division, service supporting division were not different.
3. The ways of service behavior development should be : organizing service behavior training for new officers, part time doctors, and officers to pay more awareness in duties, assessment officers' performances yearly. satisfaction of the customers should be done yearly for further development.

Department....Master of Arts...

Field of Study...Development Strategy

Academic Year.....2007.....

Student' Signature 

Advisor' signature..... 
Co-Advisor' Signature..... 

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ แสงนาท และรองศาสตราจารย์สมคิด ศรีสิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ชมนัด วรรณพรศิริ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ การปรับปรุงจนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จด้วยดีนับเป็นพระคุณอย่างสูงแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ที่กรุณารวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย คือ ดร.วีระพงษ์ อินทอง ดร.ชุมพล เสมอขันธ์ รองศาสตราจารย์รัชนีภารณ์ ภู่กร คุณอุบล สิงหเดช และคุณศรีนวล ยศธารา ที่กรุณาให้คำแนะนำดำเนินการและแก้ไขเครื่องมือการวิจัย

ขอขอบคุณ นายแพทย์ชาร์ เล็กชีนสกุล ที่ได้กรุณาให้ความสะดวกในการแจกแบบสอบถามพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ทุกท่านที่ได้ให้ความสะดวกในเรื่องข้อมูลและการประสานงาน

ขอขอบคุณ ผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก ทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ความดีและประโยชน์ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอขอบเป็นกตัญญู กตเวทิตาแก่นายเสน่ห์ นางสุคำ แก้วแสนสาย ซึ่งเป็นบิดา มารดา อีกทั้งเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจในการทำวิจัยมาโดยตลอดอย่างสม่ำเสมอ และขอขอบสักการะคุณแด่คณาจารย์ทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน

มนีรัตน์ แก้วแสนสาย