

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์

ชื่อเรื่อง การศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลนาเชือก

ผู้วิจัย รัตติยาพร ประสาระเอ **ปริญญา** ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสฤษฎ์ สรรพอาษา ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศรี อินทรชาติ กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ทองสอดแสง กรรมการ

สถาบันราชภัฏมหาสารคาม 2545

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
บทคัดย่อ
Rajabhat Mahasarakham University

การศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลนาเชือกจังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ1) ศึกษาผลของการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล และ3) ศึกษาอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก ในปีงบประมาณ 2545 แผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือก ในปีงบประมาณ 2545 ที่เข้าปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนาเชือกก่อนปีงบประมาณ 2545 ทุกคน จำนวน 81 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 3 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows จำนวนหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t-test

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง แบบกำหนดตัวแปรอิสระ 9 ตัวและตัวแปรตาม 1 ตัวเข้าไปในสมการทั้งหมด โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือกอยู่ในระดับดี และเมื่อศึกษาผลการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน ระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ โรงพยาบาลทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน ระยะเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลแตกต่างกันกับระยะหกเดือนหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ0.05 มีจำนวน 3 ปัจจัยได้แก่ ประสิทธิภาพการฝึกอบรม การทำงานเป็นทีมและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.778และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ทั้งหมดสามารถพยากรณ์หรือทำนายการผันแปร ของการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกได้ร้อยละ60.50 ส่วนอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือกได้แก่ สภาพบรรยากาศที่ไม่เอื้อต่อการทำงาน

Title A Study of Quality Development of Hospital Services according to Hospital Development and Quality Accreditation Guidelines: a Case Study of Nachuek Hospital

Author Rattiyaporn Prasara-ae **Degree** : M.A. (Social Sciences for Development)

Advisors Asst.Prof. Rungsarit Sanpa-arsa Chairman

Asst.Prof. Pensri Intarachart Committee

Asst.Prof. Kanokporn Tongsodsang Committee

Rajabhat Institute Mahasarakham, 2002



ABSTRACT

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

This research aimed at studying quality development of Nachuek Hospital services based on hospital development and quality accreditation guidelines: 1) results of quality development of hospital services, 2) factors affecting quality development of hospital services and 3) problems and constraints in quality development of hospital services according to the hospital development and quality accreditation guidelines.

Population for this study were patients of the Out- and In- Patients Departments during the fiscal year 2002, and the Nachuek Hospital personnel of the fiscal year 2002 who joined the hospital before 2002. The patients of the Out- and In-Patients Departments were selected through a purposive sampling while all the 81 hospital personnel who met the criteria were used as subjects for the study. The instruments for collecting data were three five-scale questionnaires. Data were analyzed by using the SPSS for Windows and the statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test, correlation coefficient and linear multiple regression analysis, with all the independent variables and the dependent variable entered the equation and the significance of the study was determined at the .05 level.

Findings revealed that the overall level of quality development of Nachuek Hospital services based on the hospital development guidelines for quality accreditation was found at a high level. Comparing the level of the patients' satisfaction regarding the services of the Out- and In- Patients Departments at the initial stage of quality development with the level of their satisfaction six months later revealed that there was a significant difference at the .05 level.

There were three factors that significantly affected the quality development of services based on the quality development guidelines of the Hospital at the .05 level. These variables were training experience, teamwork, and work satisfaction; with the correlation coefficient of .778. Together all the independent variables accounted for 60.50 % of the dependent variable that is, quality development of the hospital services according to the development guidelines for quality assurance of Nachuek Hospital. Regarding problems and constraints in quality development of hospital services according to the hospital development and quality accreditation guidelines, it was found that the Hospital atmosphere was not conducive to working toward quality development.