

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
หน้าอำนวยการ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ข้อตกลงเบื้องต้น	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพบริการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ	17
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการสุขภาพ	19
แนวคิดเกี่ยวกับมิติของคุณภาพ	22
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	26
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร	27
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	30
แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	33
แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพขององค์กรที่มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	34

หัวเรื่อง	หน้า
ทฤษฎีระบบ	40
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
กรอบแนวคิดในการวิจัย	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
ประชากร	50
กลุ่มตัวอย่าง	51
หน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์	54
เครื่องมือในการวิจัย	54
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การทดสอบและการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	55
ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
การวัดตัวแปร	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	64
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาเชือก	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนาเชือก	84
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลนาเชือก	102
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลตามแนวทาง การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	104
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	115

หัวเรื่อง	หน้า
ผลการวิเคราะห์อุปสรรคในการดำเนินงาน พัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล	
ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	121
ตอบสมมติฐานการวิจัย	123
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	124
วิธีดำเนินการวิจัย	124
สรุปผลการวิจัย	126
อภิปรายผลการวิจัย	131
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	141
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	143
บรรณานุกรม	144
ภาคผนวก ก	149
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดที่1 สำหรับผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก	149
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดที่2 สำหรับผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน	155
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดที่3 สำหรับบุคลากรของโรงพยาบาล	161
ภาคผนวก ข	173
การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามผู้รับบริการ	
แผนกผู้ป่วยนอก	173
การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามผู้รับบริการ	
แผนกผู้ป่วยใน	177
การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามบุคลากร	181
ประวัติผู้วิจัย	188

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การเปรียบเทียบช่วงในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลกับลำดับขั้น ในการรับรองการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล	16
2	การจูงใจในการทำงาน	43
3	จำนวนประชากรผู้รับบริการในแต่ละคลินิกเฉลี่ยต่อเดือนปีงบประมาณ 2544	51
4	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในแต่ละคลินิก	54
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามเพศ	67
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามช่วงอายุ	68
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามระดับการศึกษา ..	69
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามอาชีพ	70
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานภาพสมรส	71
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล	72
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยนอกจำแนกตามประสบการณ์ การมารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนาเชือกในปี พ.ศ. 2545	73
12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ของโรงพยาบาลนาเชือกแผนกผู้ป่วยนอก	74
13	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก ด้านมนุษยสัมพันธ์	75
14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก ด้านกายภาพ	77
15	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก ด้านการเข้าถึงบริการ	79
16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยนอก ด้านเทคนิคบริการ	81
17	การเปรียบเทียบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการ ที่ควรปรับปรุงของโรงพยาบาลนาเชือกแผนกผู้ป่วยนอก	82

ตารางที่	หน้า
18	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามเพศ 84
19	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามช่วงอายุ 85
20	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามระดับการศึกษา ... 86
21	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามอาชีพ 87
22	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามสถานภาพสมรส .. 88
23	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามสิทธิ การรักษาพยาบาล 89
24	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแผนกผู้ป่วยในจำแนกตามประสบการณ์ การมารับบริการ โรงพยาบาลนาเชือกในปีพ.ศ. 2545 90
25	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 91
26	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน ด้านมนุษยสัมพันธ์ 92
27	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน ด้านกายภาพ 94
28	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน ด้านการเข้าถึงบริการ 97
29	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลนาเชือก แผนกผู้ป่วยใน ด้านเทคนิคบริการ 98
30	การเปรียบเทียบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการบริการ ที่ควรปรับปรุงของโรงพยาบาลนาเชือกแผนกผู้ป่วยใน 100
31	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม 102
32	จำนวนและร้อยละของระดับการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ชั้นการเตรียมการ 105

ตารางที่	หน้า
33	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนา คุณภาพบริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ชั้นการเตรียมการ 106
34	จำนวนและร้อยละของระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ชั้นการพัฒนาและเรียนรู้ 107
35	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพัฒนาคุณภาพ บริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ชั้นการพัฒนาและเรียนรู้ 109
36	จำนวนและร้อยละของระดับการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลนาเชือก ชั้นการทบทวนปัญหาและนำมาแก้ไขป้องกัน 111
37	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพัฒนาคุณภาพ บริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ชั้นทบทวนปัญหาและนำมา แก้ไขป้องกัน 113
38	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพัฒนาคุณภาพ บริการโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก 115
39	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลกับระดับพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล 116
40	ตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง 118
41	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามแนวทาง การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก โดย การ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) .. 119
42	ผลร้อยละของอุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก 121

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ โรงพยาบาลนาเชือก	48
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ตามแนวทางการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก	49



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University