

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 สมมุติฐานการศึกษา	5
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามศัพท์ทั่วไป	5
บทที่ 2 แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับโครงการการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล	6
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการนโยบายนโยบายไม่ปฏิบัติ	14
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผล	18
2.4 แนวความคิดทัศนคติ	22
2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	27
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.7 กรอบแนวความคิดและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	33
2.8 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	36

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 3	
โครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย	39
ลำดับเหตุการณ์ของการจัดตั้งสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ	41
โรงพยาบาลในประเทศไทย	
สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)	45
มาตรฐานสำหรับการพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	47
ขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	50
แนวทางการให้คะแนน	58
บทที่ 4	
วิธีดำเนินการวิจัย	62
4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
4.4 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม	65
4.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 5	
ผลการศึกษา	66
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	67
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานตามโครงการ	69
การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนครพิงค์	
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยการดำเนินงานให้	89
บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครอง /ญาติของผู้ป่วยที่มีต่อ	93
การดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรอง	
คุณภาพโรงพยาบาลฯ	
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ	98
ดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรง	
พยาบาลนครพิงค์	

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 6 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	106
6.1 สรุปผลการศึกษา	106
6.2 อภิปรายผล	109
6.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลฯ	112
6.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานโครงการฯ	113
6.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	115
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	119
ประวัติผู้เขียน	131

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	67
2	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “โครงสร้างของโครงการฯ”	70
3	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “ความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน”	71
4	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “ความร่วมมือและการประสานงาน”	73
5	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “แนวทางการดำเนินงานโครงการ”	74
6	สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ	75
7	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ”	77
8	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร”	78
9	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “การประกันและพัฒนาคุณภาพ”	80
10	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “การรักษามาตรฐาน / จริยธรรมวิชาชีพ”	81
11	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมขององค์กร”	82
12	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “การดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีคุณภาพ”	83
13	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “บริการเฉพาะด้าน”	84

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
14	ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยการดำเนินงานของโครงการฯกับประสิทธิผลการดำเนินโครงการฯและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย	90
15	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย	93
16	ความคิดเห็นของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยในการมารับบริการของโครงการฯ	95
17	ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านความเข้าใจขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนจำแนกตามประเภทของอาชีพ	98
18	ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการจำแนกตามประเภทของอาชีพ	99
19	ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเมื่อกลับไปอยู่บ้านจำแนกตามประเภทของอาชีพ	100
20	ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยได้รับคำแนะนำด้านสุขภาพอย่างชัดเจนจำแนกตามประเภทของอาชีพ	102
21	ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยได้รับความสะดวกด้านการรักษาจำแนกตามประเภทของอาชีพ	103
22	ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยได้รับความสะดวกในการขอคำปรึกษาจำแนกตามประเภทของอาชีพ	104