

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
คำถามของการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ	8
ความหมายของการพัฒนาคุณภาพบริการ	8
วิธีการจัดการคุณภาพบริการ	9
การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	10
ความหมายของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	10
แนวคิด หลักการ และหัวใจของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	12
หัวใจของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	14
ปัจจัยแห่งความสำเร็จและอุปสรรคในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	15
อุปสรรคในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	15
กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	17
การปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	19
กรอบมาตรฐานสำหรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	25
การปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลอุดรดิตถ์	31
การปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA	34
ฉบับบูรณาการของหน่วยงานใน โรงพยาบาลอุดรดิตถ์	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	36
กรอบแนวคิดในการศึกษา	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	40
การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง	41
การรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
การอภิปรายผล	73
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการศึกษา	86
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	88
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	89
เอกสารอ้างอิง	90
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม	95
ภาคผนวก ข การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง	99
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	100
ภาคผนวก ง รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	110
ภาคผนวก จ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	111
ประวัติผู้เขียน	112

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา หน่วย/แผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ในงานพัฒนา คุณภาพ และประสบการณ์การศึกษา/อบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ	45
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลตามการรับรู้ของบุคลากร โดยรวมและรายบท	49
3 จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานบทที่ 1 ตามการรับรู้ของบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ จำแนกตามรายบท	51
4 จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานบทที่ 2 ตามการรับรู้ของบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ จำแนกตามรายบท	53
5 จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานบทที่ 3 ตามการรับรู้ของบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ จำแนกตามรายบท	56
6 จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานบทที่ 4 ตามการรับรู้ของบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ	58
7 จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานบทที่ 5 ตามการรับรู้ของบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ จำแนกตามรายบท	60
8 จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานบทที่ 6 ตามการรับรู้ของบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ จำแนกตามรายบท	63
9 จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานบทที่ 7 ตามการรับรู้ของบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ จำแนกตามรายบท	65
10 จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานบทที่ 8 ตามการรับรู้ของบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ จำแนกตามรายบท	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานบทที่ 9 ตามการรับรู้ของบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ จำแนกตามรายบท	70
12	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาตรฐานบทที่ 10 ตามการรับรู้ของบุคลากรระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ จำแนกตามรายบท	72

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved