

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ขอบเขตและวิธีการศึกษา	16
ขอบเขตการศึกษา	16
วิธีการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล	17
ระยะเวลาในการศึกษา	19
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อระบบพัฒนาและรับรอง	
คุณภาพโรงพยาบาล	28
ส่วนที่ 3 ทักษะคติของพนักงานแต่ละกลุ่มของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค	
ที่มีต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	56

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	77
สรุปผลการศึกษา	77
อภิปรายผลการศึกษา	84
ข้อค้นพบ	87
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	94
ประวัติผู้เขียน	106

ญ

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	21
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	22
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกการศึกษา	23
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	23
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน ครั้งที่ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	24
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่ม	25
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนก การทำงาน	26
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้าน ต่างๆ หลังจากโรงพยาบาลได้นำระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลมาใช้ที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าจะ ส่งผลดีต่อโรงพยาบาล	28
9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อ ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	31
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อ ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	33
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อ ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในด้าน พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์	35

- 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้าน การจัดองค์กรและการบริการ 37
- 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านการจัดทรัพยากรบุคคล 39
- 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 42
- 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ 43
- 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ 45
- 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 46
- 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านระบบงาน / กระบวนการให้บริการ (งานคลินิกบริการ) 48

19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	50
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	53
21	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	56
22	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	58
23	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้าน พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์	60
24	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านการจัดองค์กรและการบริการ	61
25	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านการจัดทรัพยากรบุคคล	63
26	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	64
27	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ	66

- 28 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ
พึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลใน ด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ 68
- 29 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ
พึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ
สิ่งอำนวยความสะดวก 70
- 30 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ
พึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านระบบงาน / กระบวนการ
ให้บริการ (งานคลินิกบริการ) 71
- 31 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ
พึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ 73
- 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของโรงพยาบาล
ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล 75