

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1	
บทนำ	1
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
2. วัตถุประสงค์การวิจัย	5
3. สมมติฐานการวิจัย	5
4. ข้อยกเว้นของการวิจัย	5
5. ขอบเขตการวิจัย	6
6. นิยามศัพท์	7
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
1. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม	11
2. แนวคิดการรับรู้	13
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	18
4. แนวคิดการพัฒนากระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	22
5. แนวคิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนา	30
6. แนวคิดการจัดการสิ่งแวดล้อม	35
7. การบริหารโครงการกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโครงการ	41
8. แนวคิดความพึงพอใจของผู้ป่วย	48
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
10. กรอบแนวคิดในการวิจัย	54

ลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์นี้สงวนลิขสิทธิ์โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	56
1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	56
2. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	56
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	58
4. การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ	62
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 4	
บริบทโรงพยาบาลทหาร	69
1. ประวัติของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ	69
2. พัฒนาการที่เกี่ยวข้องกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล	71
3. ความคิดเห็นของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล	75
บทที่ 5	
ผลการศึกษา	87
5.1 ความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรอง กระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล	87
5.2 องค์ประกอบของการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพร้อม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	130
5.3 ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ในการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	157
บทที่ 6	
สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	161
6.1 ผลการศึกษา	161
6.2 อภิปรายผลการศึกษา	164
6.3 ข้อเสนอแนะ	170
บรรณานุกรม	173

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	183
ภาคผนวก ก	รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักและวันที่สัมภาษณ์
	184
ภาคผนวก ข	แนวทางสำหรับการใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก
	186
ภาคผนวก ค	หนังสือขออนุญาตระงับในการเก็บรวบรวมข้อมูล
	188
ภาคผนวก ง	ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
	ต่อคุณภาพการให้บริการและการจัดการสิ่งแวดล้อมของ
	โรงพยาบาลค่ายกาวิละ
	191
	ชุดที่ 2 แบบสอบถาม การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล
	ค่ายกาวิละ มณฑลทหารบกที่ 33 จังหวัดเชียงใหม่ ในการเข้าสู่
	การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล
	205
ภาคผนวก จ	ตารางผนวก
	211
ประวัติผู้เขียน	225

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	58
5.1	จำนวนและร้อยละของบุคลากร โรงพยาบาลทหาร	88
5.2	ความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการของ โรงพยาบาลทหาร	93
5.3	ความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านขนาดพื้นที่ของโรงพยาบาลทหาร	95
5.4	ความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของโรงพยาบาลทหาร	97
5.5	ความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านสถานที่ตรวจรักษาของ โรงพยาบาลทหาร	99
5.6	ความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ โรงพยาบาลทหาร	101
5.7	ความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านการกำจัดของเสีย ของโรงพยาบาลทหาร	103
5.8	ความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านการป้องกันอัคคีภัย ของ โรงพยาบาลทหาร	105
5.9	ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ญาติ และบุคคลที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลทหาร	107
5.10	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยบุคลากร โรงพยาบาลทหารของผู้ป่วย ญาติ และผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลทหาร	111
5.11	ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการจากโรงพยาบาลทหาร ของผู้ป่วย ญาติ และผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลทหาร	112
5.12	ความพึงพอใจสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาลทหารด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการ ของผู้ป่วย ญาติ และผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลทหาร	113
5.13	ความพึงพอใจสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาลทหารด้านขนาดพื้นที่ ของผู้ป่วย ญาติ และผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลทหาร	114
5.14	ความพึงพอใจสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาลทหารด้านสถานที่ตรวจรักษา ของผู้ป่วย ญาติ และผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลทหาร	114
5.15	ความพึงพอใจสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาลทหารด้านความปลอดภัย ของผู้ป่วย ญาติ และผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลทหาร	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.16	ความพึงพอใจสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาลทหารด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ป่วย ญาติ และผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลทหาร	116
5.17	ความพึงพอใจสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาลทหารด้านการกำจัดของเสียของผู้ป่วย ญาติ และผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลทหาร	117
5.18	ความพึงพอใจสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาลทหารด้านการป้องกันอัคคีภัยของผู้ป่วย ญาติ และผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลทหาร	118
5.19	ความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล	129
5.20	จำนวนและร้อยละของบุคลากร โรงพยาบาลทหาร จำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล	131
5.21	จำนวนและร้อยละของบุคลากร โรงพยาบาลทหาร จำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม	131
5.22	การรับรู้ของบุคลากร โรงพยาบาลทหารเกี่ยวกับงบประมาณ นโยบาย และการเมืองและกฎหมาย	132
5.23	ความคิดเห็นของบุคลากร โรงพยาบาลทหารเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร การจัดองค์กรและการบริหารงานของโรงพยาบาล การมีส่วนร่วมในกระบวนการ HA	134
5.24	ความคิดเห็นของบุคลากร โรงพยาบาลทหารเกี่ยวกับการปฏิบัติของบุคลากร เพื่อการบริการและการสร้างการยอมรับ ความเข้าใจและคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กร และให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงพยาบาล	136
5.25	การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์โดยวิธี Stepwise	156
5.26	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยองค์ประกอบของการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล	156