

ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชน
ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา

นิตยา แก้วลี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2548

ISBN 974-502-642-5

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ นิตยา แก้วลี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

 ประธาน

(อาจารย์ ดร.เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม)

 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.तिथิพร นิยมศรีสมศักดิ์)

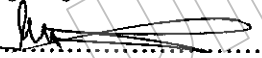
 กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นวลผอง อุดรพิมพ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

 ประธาน

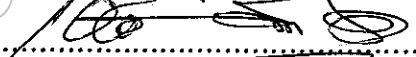
(อาจารย์ ดร.เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม)

 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.तिथิพร นิยมศรีสมศักดิ์)

 กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นวลผอง อุดรพิมพ์)

 กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชวน มณีวงษ์)

 กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมชาย เดชะพรหมพันธุ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ ๕ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ศศ.ดร.สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์ อาจารย์ ดร.นวลผจง อุดรพิมพ์ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ รศ.เชาวน์ มณีวงษ์ รศ.สมชาย เดชะพรหมพันธุ์ กรรมการสอบปากเปล่าที่ได้กรุณาแนะนำให้ผู้วิจัยค้นหาความรู้ และประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านดังปรากฏชื่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้ให้ความกรุณาและอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม พร้อมทั้งคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสาธารณสุขอำเภอของจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่กรุณาให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลในการศึกษาวิจัย และข้าราชการจากโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ให้สำเร็จด้วยดี

นิตยา แก้วลี

41920112: สาขาวิชา: การบริหารการศึกษา; กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)

คำสำคัญ: ยุทธวิธีการพัฒนาคุณภาพงานบริการ/ โรงพยาบาลชุมชน/ จังหวัดฉะเชิงเทรา

นิตยา แก้วลี: ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของ โรงพยาบาลชุมชน

ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา (SERVICE QUALITY DEVELOPMENT TACTICS OF

COMMUNITY HOSPITALS IN CHACHOENGSAO) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม, ค.ค., สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, Ed.D., นวลผจง อัครพิมพ์, Ph.D. 120 หน้า.

ปี พ.ศ. 2548. ISBN 974-502-642-5

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการวิจัยดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เอกสาร ขั้นที่ 2 จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน และขั้นที่ 3 ศึกษาความเป็นไปได้ของยุทธวิธี และกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนของจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 215 คน เป็นผู้บริหารจำนวน 58 คน และบุคลากรจำนวน 157 คน เครื่องมือที่ใช้ในขั้นที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และในขั้นที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบค่า t-Test

ผลการวิจัย พบว่า

1. การวิเคราะห์เอกสารทำให้ได้ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา และนำไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ สรุปเป็นยุทธวิธีด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข จำนวน 9 ข้อ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาสาธารณสุขจำนวน 8 ข้อ และด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) จำนวน 14 ข้อ
2. ผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรามีความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับมาก
3. ความสอดคล้องของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรมีความสอดคล้องกัน

41920112: MAJOR: EDUCATIONAL ADMINISTRATION; M.Ed (EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: TACTICS FOR SERVICE QUALITY DEVELOPMENT/ COMMUNITY HOSPITALS/ CHACHOENGSAO

NITAYA KAEWLEE: SERVICE QUALITY DEVELOPMENT TACTICS OF COMMUNITY HOSPITALS IN CHACHOENGSAO. THESIS ADVISORS: CHAROENWICH SOMPONGTAM, Ph.D., SITIPORN NIYOMSRISSOMSAK, Ed.D., NOLPACHONG UDONPIM, Ph.D. 120 P. 2005. ISBN 974-502-642-5

This research aimed to investigate the tactics for service quality development of community hospitals in Chachoengsao by the following steps: 1. Document analysis, 2. Interview of ten experts, and 3. Studying probability of tactics. The sample used in this study consisted of 215 authorities of Public Health at community hospitals in Chachoengsao, 58 administrators and 157 personnel. The research instrument comprised an interview form for experts, and a set of five level rating-scale questionnaires concerning probability of tactics. The statistical devices used in the study included arithmetic mean, standard deviation and t-test.

The findings of this study revealed that;

1. Tactics for service quality development of community hospitals in Chachoengsao 9 tactics of Deconcentration on Public Health, 8 tactics of community participation for the development of Public Health and 14 tactics of Hospital Accreditation.
2. Administrators' opinion and personnel's opinion for probability of tactics for service quality development of community hospital in Chachoengsao were rated to be at a high level.
3. Administrators' opinion and personnel's opinion of tactics for service quality development of community hospital in Chachoengsao were found of being related.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
คำถามในการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	4
กรอบความคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดหลักการของแผนยุทธศาสตร์ และยุทธวิธี.....	8
การพัฒนาคุณภาพงานบริการ โรงพยาบาล.....	12
ทัศนคติของผู้บริหารและบุคลากร.....	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	63
ศึกษาปัญหาการวิจัย.....	63
กำหนดกรอบความคิดในการวิจัย.....	63
กำหนดกระบวนการวิจัย.....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์และการจัดกระทำข้อมูล.....	67
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	89
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
การอภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	95
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	104
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัด ฉะเชิงเทรา.....	65
2 ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัด ฉะเชิงเทรา ด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข.....	70
3 ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัด ฉะเชิงเทรา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข.....	71
4 ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัด ฉะเชิงเทรา ด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation).....	72
5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นไปได้ตามความคิดเห็นของ ผู้บริหารและบุคลากรเกี่ยวกับยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของ โรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา.....	74
6 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นไปได้ตามความคิดเห็นของ ผู้บริหารและบุคลากรเกี่ยวกับยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของ โรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข..	75
7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นไปได้ตามความคิดเห็นของ ผู้บริหารและบุคลากรเกี่ยวกับยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของ โรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการ พัฒนางานสาธารณสุข.....	77
8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นไปได้ตามความคิดเห็นของ ผู้บริหารและบุคลากรเกี่ยวกับยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของ โรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation).....	79
9 ความสอดคล้องของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาล ชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข ระหว่าง ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากร.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 ความสอดคล้องของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาล ชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนา งานสาธารณสุข ระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากร.....	84
11 ความสอดคล้องของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาล ชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากร.....	86

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบความคิดในการวิจัย.....	5
2 รูปแบบของการวางแผนที่ใช้ในประเทศไทยใช้ในปัจจุบัน.....	9
3 แผนระดับกรม/ สำนัก.....	10
4 แผนระดับกอง/ จังหวัด/ สำนักงาน รูปแบบที่ 1.....	11
5 แผนระดับกอง/ จังหวัด/ สำนักงาน รูปแบบที่ 2.....	12
6 แผนภูมิโครงสร้างโรงพยาบาลชุมชน (Community Hospital) 10-120 เตียง.....	14
7 วิธีดำเนินการตามนโยบายสุขภาพที่ดีด้วยต้นทุนต่ำ.....	29
8 มาตรฐานเชิงโครงสร้างเกี่ยวกับระบบคุณภาพ.....	45
9 แสดงระดับการรับรองที่สะท้อนความมุ่งมั่นการพัฒนา.....	46
10 ผลของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพต่อการพัฒนาคนและพัฒนาระบบ.....	47
11 กรอบแนวทางพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (มาตรฐานเชิงระบบ).....	48
12 ขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล.....	50