

T 167139

จิรพรรณ เลิศวงศ์สกุล : ปัญหาในการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลตามกรอบมาตรฐาน
การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้ให้บริการ (PROBLEMS IN
IMPROVING QUALITY OF SERVICES IN HOSPITALS ACCORDING TO THE HOSPITAL
ACCREDITATION STANDARDS FROM THE PROVIDER PERSPECTIVES)

อ. ที่ปรึกษา : รศ.นพ.จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, อ. ที่ปรึกษาร่วม : รศ.นพ.บดี ธนะมัน, 176 หน้า.
ISBN 974-17-4835-3.

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการพัฒนาคุณภาพ
บริการในโรงพยาบาล ตามกรอบมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประชากรที่ศึกษา
คือ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร และพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในปี
พ.ศ. 2546 จำนวน 39 แห่ง ในพื้นที่ 12 เขตตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขและกรุงเทพมหานคร
จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 767 คน เก็บข้อมูลในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2546 ถึง กุมภาพันธ์ 2547 ได้รับความ
ตอบกลับของแบบสอบถาม จำนวน 728 คน คิดเป็นร้อยละ 94.9 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด วิเคราะห์
ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และ Chi Square Test

ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาในการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาล ตามกรอบมาตรฐาน
การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 40 ของผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า
มีปัญหาในระดับเล็กน้อยและเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานน้อย โดยพบปัญหามากในด้าน ทรัพยากร
และการจัดการทรัพยากร (ร้อยละ 45.9) กระบวนการคุณภาพ (ร้อยละ 45) และด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย
(ร้อยละ 43.6) และเมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัญหา กับประเภทของโรงพยาบาล พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน
ในโรงพยาบาลศูนย์หรือทั่วไป มีความเห็นว่า มีปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานมากที่สุด
นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ วิชาชีพ หน่วยงานที่ปฏิบัติและระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติ ($p < 0.05$) ส่วนปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพและระยะเวลาการ
ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการพัฒนาคุณภาพบริการใน
โรงพยาบาล ($p > 0.05$)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ ควรมีการพัฒนาในด้าน ความเพียงพอของบุคลากร อุปกรณ์
เครื่องมือทางการแพทย์และการบำรุงรักษา แนวทางการดูแลรักษาและบริการผู้ป่วย การจัดทำคู่มือและ
แนวทางในการพัฒนาคุณภาพ และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วย

ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน
ปีการศึกษา 2546

ลายมือชื่อนิติ.....จิรพรรณ เลิศวงศ์สกุล
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

457 52127 30 : MAJOR COMMUNITY MEDICINE

KEY WORD : PROBLEMS IN IMPROVING QUALITY / HOSPITAL ACCREDITATION STANDARDS / PROVIDER PERSPECTIVES

JEERAPUN LERDWONGSAKUL : PROBLEMS IN IMPROVING QUALITY OF SERVICES IN HOSPITALS ACCORDING TO THE HOSPITAL ACCREDITATION STANDARDS FROM THE PROVIDER PERSPECTIVES. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. JIRUTH SRIRATANABAN, THESIS COADVISOR : ASSOC. PROF. BODI DHANAMUN, 176 PP. ISBN 974-17-4835-3

The objective of this descriptive study is to study problems of improving quality of services at hospitals according to the hospital accreditation standards. The studied population included 767 doctors, dentists, pharmacists and professional nurses who worked for 39 public and private hospitals in the area 12 of ministry of Public Health and Bangkok in 2003. Data were collected from November 2003 to February 2004. There were 728 returned questionnaire or 94.9% response rate. The data were analyzed by descriptive statistics and Chi Square Test.

The results reveal that, regarding the problems of hospital service quality improvement according to the hospital accreditation standards, more than 40% of the respondents had minute problems that might not seriously hinder operations. Most problems were related to resources and resources management (45.9%), quality process (45%) and patient care (43.6%). When examining problems by hospital types, it was found that providers in tertiary-care and general hospitals were mostly to identify the problems and obstacles to quality improvement. Moreover, the personal factors including status, occupation, place of work, and working duration were found associated with identification of the problems of hospital service quality improvement (p<0.05). The operational factors and the duration of working in the field of quality improvement were not related to the problems in hospital service quality improvement (p>0.05).

The research findings that the areas for improvement included a sufficiency of personnel, medical instruments and treatments, suggest guidelines for patient care and services manual production and the ways of quality improvement, the staff's knowledge and ability in taking care of patients.

Department Preventive and Social Medicine
Field of study Community Medicine
Academic year 2003

Student's signature.....Jeerapun Lerdwongsakul
Advisor's signature.....Jiruth Sriratanaban
Co-advisor's signature.....Bodi Dhanamun