

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความคิดพื้นฐานและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ความหมายของ "คุณภาพ".....	5
หลักการให้บริการที่มีคุณภาพ.....	5
วิวัฒนาการของระบบคุณภาพ.....	8
1. ยุคของการตรวจสอบ.....	8
2. ยุคของการควบคุมคุณภาพ.....	8
3. ยุคของการประกันคุณภาพ.....	8
4. ยุคของการจัดการทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management, TQM).....	8
แนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	13
ความพร้อมของบุคลากรในการเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลทันตกรรม.....	13
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	13
เครื่องมือในการวิจัย.....	13
แนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HOSPITAL ACCREDITATION : HA) ตามมุมมองของผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์.....	14
วิธีดำเนินการวิจัย.....	14
การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาล.....	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	15
เครื่องมือในการวิจัย.....	15
การประเมินคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2 ตามการรับรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์.....	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	16

เครื่องมือในการวิจัย	16
การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกรวม 2 ระหว่างปีการศึกษา 2542-2543.....	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
เครื่องมือในการวิจัย	17
การเรียนรู้ตามการรับรู้ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภายใต้ลักษณะคลินิกแบบร่วมมือกัน.....	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือในการวิจัย	19
บทที่ 4 ผลการวิจัย	20
ความพร้อมของบุคลากรในการเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลทันตกรรม	20
แนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลทันตกรรมสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation : HA)	
ตามมุมมองของผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์	23
การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาล	31
การประเมินคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2 ตามการรับรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์	34
การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกรวม 2 ระหว่างปีการศึกษา 2542-2543	42
การเรียนรู้ตามการรับรู้ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภายใต้ลักษณะคลินิกแบบร่วมมือกัน	47
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
การอภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งนี้	55
บรรณานุกรม	56
ภาคผนวก 1 รายละเอียดแบบสอบถาม	60
แบบสอบถามความพร้อมตามการรับรู้ของบุคลากร ต่อการเข้าสู่พัฒนาระบบคุณภาพ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะ	
ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	60
แบบวัดความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	64
แบบสอบถามความคาดหวังก่อนการได้รับการบริการและความพึงพอใจภายหลังการได้รับการบริการของผู้รับบริการของ	
โรงพยาบาลทันตกรรม.....	68
แบบสอบถามชุดที่ 1 ความคาดหวังก่อนการได้รับการบริการของผู้รับบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม	68
แบบสอบถามชุดที่ 2 ความพึงพอใจภายหลังการได้รับการบริการของผู้รับบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม.....	72
แบบสอบถามการประเมินคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2 ตามการรับรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์	76
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม ต่อการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนในคลินิกรวม ประจำ	
ปีการศึกษา 2543	83
แบบสอบถามการเรียนรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 ในการเข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2 ต่อการพัฒนารูปแบบ	
การจัดการเรียนการสอนในรายวิชาคลินิกทันตกรรมหัตถการ.....	89
ประวัติคณะผู้ดำเนินการวิจัย	94
หัวหน้าโครงการ.....	94
ผู้ร่วมโครงการ.....	95

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปตามลักษณะกลุ่มตัวอย่าง.....	21
ตารางที่ 2	เปรียบเทียบระดับความพร้อมตามการรับรู้ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติจำแนกตามความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพร้อมจำแนกเป็นรายด้าน.....	22
ตารางที่ 3	คะแนนต่ำสุด-สูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจำแนกตามกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ.....	22
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป.....	31
ตารางที่ 5	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาเหตุการเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลทันตกรรม.....	32
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคาดหวังต่อบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม.....	33
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม.....	33
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคาดหวังต่อการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรมที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังมากที่สุด 5 อันดับแรก.....	33
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลทันตกรรมที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุด 5 อันดับแรก.....	34
ตารางที่ 10	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
ตารางที่ 11	ตารางสรุปข้อมูลคุณภาพตามรายด้าน (N = 73).....	35
ตารางที่ 12	ตารางสรุปค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ตามการรับรู้ของนักศึกษาชั้นปีที่ 5 และ 6.....	36
ตารางที่ 13	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพตามด้านต่างๆ ตามการรับรู้ของนักศึกษาระหว่างนักศึกษาเพศชายและเพศหญิง (2-TAILED T-TEST).....	37
ตารางที่ 14	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพตามด้านต่างๆ ตามการรับรู้ของนักศึกษาระหว่างกลุ่ม A และ B.....	37
ตารางที่ 15	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพตามด้านต่างๆ ตามการรับรู้ของนักศึกษาระหว่างชั้นปีที่ 5 และ 6.....	38
ตารางที่ 16	การเปรียบเทียบระดับคุณภาพตามด้านต่างๆ ตามการรับรู้ของนักศึกษาระหว่างนักศึกษาที่มีระดับผล การเรียน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2.79 กับมากกว่า 2.79 (N=58).....	38
ตารางที่ 17	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในคลินิกรวมปีการศึกษา 2542 และ 2543.....	42
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเป็นรายด้าน.....	45
ตารางที่ 19	ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่เข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2.....	47
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเรียนรู้เป็นรายด้าน.....	49
ตารางที่ 21	การเปรียบเทียบการเรียนรู้ตามการรับรู้ของนักศึกษา จำแนกตามดัชนีละสม.....	49
ตารางที่ 22	เปรียบเทียบระดับการเรียนรู้ตามรายด้านของนักศึกษา จำแนกตามเพศ.....	50