

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล :
กรณีศึกษา โรงพยาบาลเชียงใหม่ประชานุเคราะห์
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวสลิลา ขันทะฮ้อ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ ประธานกรรมการ
อาจารย์พิชญลักษณ์ พิชญกุล กรรมการ
อาจารย์วรรณัย สายประเสริฐ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ปัญหาและ
แนวทางการแก้ไขในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยใช้กรณีศึกษา โรงพยาบาลเชียงใหม่
ประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและสัมภาษณ์ตัวแทนจาก
คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 คน ตามทฤษฎีบริหาร โครงสร้างการทำงาน 7S ของ McKinsey
ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน
ในแต่ละองค์ประกอบ 6 หมวด 20 บท ดังนี้

หมวดที่ 1 บทที่ 1 เรื่องการนำองค์กรและบทที่ 2 เรื่องทิศทางนโยบาย พบว่าปัจจัยความ
สำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหาร
ระดับสูง กลยุทธ์ขององค์กร สมาชิกในองค์กร และโครงสร้างองค์กร

หมวดที่ 2 บทที่ 3 เรื่องการบริหารทรัพยากรและการประสานบริการ พบว่าปัจจัยความ
สำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ขององค์กร ระบบในการดำเนินงาน
ขององค์กร ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง สมาชิกใน
องค์กร ความรู้ความสามารถขององค์กร และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร

หมวดที่ 2 บทที่ 4 เรื่องการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง สมาชิกในองค์กร ค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร โครงสร้างองค์กร และกลยุทธ์ขององค์กร

หมวดที่ 2 บทที่ 5 เรื่องการบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร และสมาชิกในองค์กร

หมวดที่ 2 บทที่ 6 เรื่องเครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ขององค์กร ระบบในการดำเนินงานขององค์กร สมาชิกในองค์กร ความรู้ความสามารถขององค์กร และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร

หมวดที่ 2 บทที่ 7 เรื่องระบบสารสนเทศโรงพยาบาล พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ กลยุทธ์ขององค์กร

หมวดที่ 3 บทที่ 8 เรื่องกระบวนการคุณภาพทั่วไป พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร

หมวดที่ 3 บทที่ 9 เรื่องกระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ กลยุทธ์ขององค์กร ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง ความรู้ความสามารถขององค์กร โครงสร้างองค์กร สมาชิกในองค์กร และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร

หมวดที่ 3 บทที่ 10 เรื่องการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง สมาชิกในองค์กร และกลยุทธ์ขององค์กร

หมวดที่ 4 บทที่ 11 เรื่ององค์กรแพทย์ พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ขององค์กร ระบบในการดำเนินงานขององค์กร ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง สมาชิกในองค์กร ความรู้ความสามารถขององค์กร และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร

หมวดที่ 4 บทที่ 12 เรื่องการบริหารการพยาบาล พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ขององค์กร ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง สมาชิกในองค์กร ความรู้ความสามารถขององค์กร และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร

หมวดที่ 5 บทที่ 13 เรื่องสิทธิผู้ป่วยและบทที่ 14 เรื่องจริยธรรมองค์กร พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ขององค์กร ลักษณะแบบแผนหรือ

พฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง สมาชิกในองค์กร ความรู้ความสามารถของ
องค์กร และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร

หมวดที่ 6 บทที่ 15-20 เรื่องการดูแลรักษาผู้ป่วย พบว่าปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญ
มากที่สุด คือ ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง

นอกจากนี้พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือ พนักงาน
มีความไม่เข้าใจและต่อต้านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไข
โดยการสร้างความเข้าใจแก่พนักงานผ่านนโยบายของผู้บริหาร การอบรม และผู้ประสานงาน
คุณภาพ

Independent Study Title	Key Success Factors of Hospital Accreditation (HA) : A Case Study of Chiangraipachanukro Hospital Chiang Rai	
Author	Miss Salinla Khunthahall	
MBA		
Examining Committee	Assistance Professor Dr. Nittaya Jariangprasert	Chairman
	Lecturer Pichayalak Pichayakul	Member
	Lecturer Wanlanai Saiprasert	Member

Abstract

The proposes of this independent study were to 1) study about key success factors (KSF) of hospital accreditation (HA) and 2) problems that occur during the process and how to solve them by using a case study of Chiangraipachanukro Hospital Chiang Rai. The data was collected through questionnaires and interviewed of 8 officer from related committees based on 7-S Mckinsey's approach.

The study showed that key success factors of HA was different between 6 requirements and 20 chapter as follows :

Requirement 1 : chapter 1, organization leading and chapter 2, organization policy, the most important KSF was style, strategy, staff and structure.

Requirement 2 : chapter 3, resource management, the most important KSF was structure, strategy, system, style, staff, skill and shared value.

Requirement 2 : chapter 4, human resource management, the most important KSF was style, staff, shared value, structure and strategy.

Requirement 2 : chapter 5, environmental and safety management, the most important KSF was structure and staff.

Requirement 2 : chapter 6, equipment management, the important KSF was structure, strategy, system, staff, skill and shared value.

Requirement 2 : chapter 7, information management, the most important KSF was strategy.

Requirement 3 : chapter 8, quality process, the most important KSF was structure.

Requirement 3 : chapter 9, clinical quality process, the most important KSF was strategy, style, skill, structure, staff and shared value.

Requirement 3 : chapter 10, infectious control, the most important KSF was structure, style, staff and strategy.

Requirement 4 : chapter 11, doctor committee, the most important KSF was structure, strategy, system, style, staff, skill and shared value.

Requirement 4 : chapter 12, nursing management, the most important KSF was structure, strategy, style, staff, skill and shared value.

Requirement 5 : chapter 13, patient rights and chapter 14, ethic, the most important KSF was structure, strategy, style, staff, skill and shared value.

Requirement 6 : chapter 15-20, patient care, the most important KSF was style.

The problems that occur during the process mostly were staff's misunderstand and resistance in HA process. The hospital responded to these problems by creating a better understanding of staff through leader policy, training program and quality facilitator.