

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมายของคุณภาพสำหรับบริการสุขภาพ	7
2.2 McKinsey 7S Framework	8
2.3 มาตรฐานHospital Accreditation (HA)	12
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	68
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	69
3.2 วิธีการศึกษาและการรายงานผลการศึกษา	70
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย	75
4.2 ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเชียงราย ประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย	78
4.3 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเชียงราย ประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย	113

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	
5.1.1 ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย	121
5.1.2 ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย	124
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	126
5.3 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	129
บรรณานุกรม	135
ภาคผนวก	
แบบสอบถามในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่นำไปสู่ความสำเร็จ ในการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย	136
ประวัติผู้เขียน	154

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1-1	แสดงรายชื่อโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ	2
3-1	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทและความเกี่ยวข้องในการรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย	71
4-1	แสดงรายชื่อกลุ่ม/ฝ่าย/งานและจำนวนพนักงานในแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย/ งานของโรงพยาบาลเชิงรายนุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย	76
4-2	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการ พัฒนาคุณภาพ : บทที่ 1 การนำองค์กร และบทที่ 2 ทิศทางนโยบาย	78
4-3	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 2 ทรัพยากรและ การจัดการทรัพยากร : บทที่ 3 การบริหารทรัพยากรและประสาน บริการ	81
4-4	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 2 ทรัพยากรและ การจัดการทรัพยากร : บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากร บุคคล	84
4-5	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 2 ทรัพยากรและ การจัดการทรัพยากร : บทที่ 5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย	87
4-6	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 2 ทรัพยากรและ การจัดการทรัพยากร : บทที่ 6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับ เครื่องมือ	89
4-7	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 2 ทรัพยากรและ การจัดการทรัพยากร : บทที่ 7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล	92
4-8	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ : บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป	94
4-9	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ : บทที่ 9 กระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ	96

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
4-10	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ : บทที่ 10 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล	99
4-11	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 4 การรักษามาตรฐาน และจริยธรรมวิชาชีพ : บทที่ 11 องค์กรแพทย์	102
4-12	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 4 การรักษามาตรฐาน และจริยธรรมวิชาชีพ : บทที่ 12 การบริหารการพยาบาล	105
4-13	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 5 สิทธิผู้ป่วยและ จริยธรรมองค์กร : บทที่ 13 สิทธิผู้ป่วยและบทที่ 14 จริยธรรม องค์กร	108
4-14	แสดงความคิดเห็นของพนักงานในหมวดที่ 4 การดูแลรักษาผู้ป่วย: บทที่ 15 การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย บทที่ 16 การเตรียม ความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว บทที่ 17 การประเมินและ วางแผนดูแลรักษา บทที่ 18 กระบวนการให้บริการ/ดูแลรักษา ผู้ป่วย บทที่ 19 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยและบทที่ 20 การเตรียมจำหน่าย และการดูแลต่อเนื่อง	111
5-1	แสดงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่มีระดับความสำคัญมากและมากที่สุด	121
5-2	แสดงปัญหาและแนวทางแก้ไขในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	124
5-3	แสดงข้อค้นพบและข้อเสนอแนะในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	129

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
2-1	แสดง McKinsey's 7S	9
2-2	แสดง โครงสร้างองค์กรแบบง่าย	10
2-3	แสดง โครงสร้างองค์กรที่แบ่งตามหน้าที่	10
2-4	แสดง โครงสร้างองค์กรที่แบ่งตามสายงาน	11
4-1	แสดงผัง โครงสร้างองค์กร	76