

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล : กรณีศึกษา โรงพยาบาลเชียงราย
ประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อใช้ในการศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการรับรองคุณภาพโรง
พยาบาลของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ผู้ที่ได้รับแบบสอบถามกรุณา
ตอบแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยความสำเร็จในการได้รับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล
ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจะไม่เปิดเผยข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้แก่บุคคลภายนอก แต่จะสรุปผลใน
ลักษณะภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีและขอ
ขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่มีต่อการรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาและแนวทาง
แก้ไขในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

****กรุณาตอบแบบสอบถามแต่ละข้อตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่าน****

ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 ชื่อ (นาย, นาง, นางสาว).....นามสกุล.....

1.2 ตำแหน่ง.....

1.3 คณะกรรมการที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบ Hospital Accreditation

.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่มีต่อการรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาลของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์

ท่านคิดว่าปัจจัยแต่ละข้อมีความสำคัญมาก/น้อยเพียงใด จึงทำให้โรงพยาบาลประสบความสำเร็จในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ		สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
บทที่ 1 การนำองค์กร บทที่ 2 ทิศทางนโยบาย						
1.	นโยบายของโรงพยาบาล ทั้งการบริหารจัดการ วางแผนและ การติดตามผลการปฏิบัติงานถูกกำหนด โดยทีมผู้นำสูงสุด					
2.	นโยบายของโรงพยาบาลมีความสอดคล้องกับโครงสร้างของ โรงพยาบาล					
3.	นโยบายของโรงพยาบาลครอบคลุมต่อการจัดบริการและจัดการ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ					
4.	โรงพยาบาลมีการจัดองค์กรและการบริหาร ในลักษณะที่เอื้อต่อ การให้บริการผู้ป่วยตามพันธกิจที่กำหนด ไว้ได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ					
5.	มีการนำนโยบายของโรงพยาบาลไปสื่อสารสร้างความตระหนัก แก่ทุก ๆ ฝ่าย เพื่อให้พนักงานทุกฝ่ายเข้าใจ					
ค่าเฉลี่ย						
6.	นโยบาย (พันธกิจ วิสัยทัศน์ และปรัชญา) มีความเป็นไปได้และ สอดคล้องกับแผนงานและนโยบายการดูแลรักษาผู้ป่วย					
7.	โรงพยาบาลมีธรรมเนียม กฎระเบียบ ข้อตกลง และนโยบายเป็น เครื่องกำหนดทิศทางและวิธีการทำงาน					
8.	โรงพยาบาลมีกลยุทธ์ในการชักจูงให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบาย ของโรงพยาบาล					
ค่าเฉลี่ย						
9.	ระบบการทำงานที่มีอยู่แล้วสามารถทำให้โรงพยาบาลดำเนินงาน ตามนโยบาย/มาตรฐานของ HA					
10.	ระบบการทำงานของโรงพยาบาลถูกปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามนโยบายหรือมาตรฐาน HA ได้					
ค่าเฉลี่ย						
11.	ผู้นำของโรงพยาบาลให้การสนับสนุนและผลักดันให้เกิด กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ					
12.	ผู้นำของโรงพยาบาลร่วมกิจกรรมเรียนรู้เพื่อให้เกิดความเข้าใจ แนวคิดและวิธีการพัฒนาคุณภาพ					
ค่าเฉลี่ย						

หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ บทที่ 1 การนำองค์กร บทที่ 2 ทิศทางนโยบาย		สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
13. พนักงานถูกกำหนดให้ได้รับการฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจและ พัฒนาจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพตามธรรมเนียม กฎระเบียบ ข้อตกลงหรือนโยบายที่กำหนดไว้						
14. พนักงานถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงาน ค่าเฉลี่ย						
15. โรงพยาบาลมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ ตามมาตรฐาน HA						
16. โรงพยาบาลมีประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านคุณภาพ ค่าเฉลี่ย						
17. โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมในการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการ ค่าเฉลี่ย						

หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร บทที่ 3 การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ		สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. มีการกำหนดบทบาท เป้าหมาย และความสัมพันธ์ของหน่วยงาน ต่าง ๆ ไว้ในแผนของโรงพยาบาล						
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันจัดทำนโยบายและวิสัยปฏิบัติของ แต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกัน						
3. นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรถูกกำหนดโดยทีมนำสูงสุด						
4. นโยบายการบริหารทรัพยากรด้านการวางแผนและการจัดสรร สอดคล้องกับข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยและสถานะทางการเงิน						
ค่าเฉลี่ย						
5. นโยบายด้านการบริหารทรัพยากร มีความเป็นไปได้และ สอดคล้องตามลักษณะการดำเนินงานกิจกรรม						
6. นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรของ โรงพยาบาลมีความชัดเจน						
7. มีกลไกการสื่อสารและการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ						
ค่าเฉลี่ย						
8. ระบบการทำงานที่มีอยู่แล้วสามารถทำให้โรงพยาบาลดำเนินงาน ตามนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรได้ เช่น ระบบบริหาร การเงินที่รัดกุมและมีประสิทธิภาพ						
9. ระบบการทำงานของโรงพยาบาลถูกปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมเพื่อ ให้สามารถดำเนินงานตามนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรได้						
ค่าเฉลี่ย						
10. ผู้บริหาร โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการกำหนด วางแผนด้านการ บริหารทรัพยากรและประสานบริการ						
ค่าเฉลี่ย						
11. หัวหน้าหน่วยงานถูกกำหนดให้ร่วมการพัฒนาคุณภาพบริการ ระหว่างหน่วยงาน						
ค่าเฉลี่ย						
12. พนักงานทุกคนในโรงพยาบาลมีความรู้ความเข้าใจในระบบ การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ						
ค่าเฉลี่ย						
13. พนักงานให้ความร่วมมือในการจัดทำนโยบาย พนักงานเห็นด้วย กับการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน						
ค่าเฉลี่ย						

หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. นโยบายด้านทรัพยากรบุคคลได้ถูกกำหนดโดย คณะกรรมการ พัฒนาทรัพยากรบุคคล					
2. นโยบายด้านทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับพันธกิจ แผนยุทธศาสตร์โครงสร้างองค์กรและทรัพยากรของ โรงพยาบาล					
ค่าเฉลี่ย					
3. มีแผนทรัพยากรบุคคลเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน					
4. นโยบายและแผนทรัพยากรบุคคลมีความเป็นไปได้ และ สอดคล้องความลักษณะการดำเนินงานกิจกรรมของ โรงพยาบาล					
ค่าเฉลี่ย					
5. ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเดิมสามารถทำให้โรงพยาบาล ดำเนินงานตามนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลได้					
6. ระบบการทำงานของ โรงพยาบาลถูกปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมเพื่อ ให้สามารถดำเนินงานตามนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลได้					
ค่าเฉลี่ย					
7. ผู้นำโรงพยาบาลมีบทบาทสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคล ในด้านการวางแผนการดำเนินการและการประเมินผล					
ค่าเฉลี่ย					
8. พนักงานถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามนโยบายด้านทรัพยากรบุคคล					
9. พนักงานถูกกำหนดให้มีโอกาสแสดงความต้องการด้านการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคล					
ค่าเฉลี่ย					
10. โรงพยาบาลมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล					
ค่าเฉลี่ย					
11. โรงพยาบาลเห็นความสำคัญของการบริหารและพัฒนาทรัพยากร บุคคล					
ค่าเฉลี่ย					

หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร บทที่ 5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. นโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม ถูกกำหนด โดยคณะกรรมการบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย					
2. นโยบายสิ่งแวดล้อมมีความสอดคล้องกับ โครงสร้างของ โรงพยาบาล					
3. นโยบายสิ่งแวดล้อมครอบคลุมการทำงานของทุกฝ่าย ค่าเฉลี่ย					
4. นโยบายสิ่งแวดล้อมของ โรงพยาบาลมีความชัดเจน					
5. โรงพยาบาลมีกลยุทธ์ในการ ชักจูงให้พนักงานปฏิบัติตาม นโยบายสิ่งแวดล้อม					
ค่าเฉลี่ย					
6. ระบบการทำงานที่มีผู้สามารถทำให้ โรงพยาบาลดำเนินงาน ตามนโยบายสิ่งแวดล้อมได้					
7. ระบบการทำงานของโรงพยาบาลถูกปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถดำเนินงานตาม นโยบายสิ่งแวดล้อมได้					
ค่าเฉลี่ย					
8. ผู้นำโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นที่จะเผยแพร่ นโยบายสิ่งแวดล้อม					
ค่าเฉลี่ย					
9. พนักงานถูกกำหนดให้ได้รับการฝึกอบรมด้านสิ่งแวดล้อมและความ ปลอดภัย เช่น ช้อนแผนอักษิกภัย					
10. พนักงานถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อม					
ค่าเฉลี่ย					
11. โรงพยาบาลมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ ตามนโยบายสิ่งแวดล้อมได้					
ค่าเฉลี่ย					
12. พนักงานมีความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติตามนโยบาย สิ่งแวดล้อม					
ค่าเฉลี่ย					

หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร บทที่ 6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. นโยบาย/หลักเกณฑ์ในการคัดเลือก/ประเมินเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการถูกกำหนดโดยคณะกรรมการ ที่รับผิดชอบ					
ค่าเฉลี่ย					
2. นโยบายด้านการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือมีความเป็นไปได้ และสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานของโรงพยาบาล					
ค่าเฉลี่ย					
3. ระบบการทำงานที่มีอยู่แล้วสามารถทำให้โรงพยาบาลดำเนินงาน ตามนโยบายด้านการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือได้					
4. ระบบการทำงานของโรงพยาบาลถูกปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามนโยบายด้านการจัดการเกี่ยวกับ เครื่องมือได้					
ค่าเฉลี่ย					
5. ผู้นำโรงพยาบาลมีบทบาทในการวางแผนและกำหนดนโยบาย ด้านการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ					
ค่าเฉลี่ย					
6. พนักงานที่ใช้เครื่องมือพิเศษได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี					
ค่าเฉลี่ย					
7. โรงพยาบาลมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ ตามนโยบายด้านเครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือได้					
ค่าเฉลี่ย					
8. พนักงานเห็นความสำคัญของนโยบายการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ					
ค่าเฉลี่ย					

หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร บทที่ 7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล		สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. นโยบายด้านระบบสารสนเทศได้ถูกกำหนด โดยคณะกรรมการ สารสนเทศ						
2. นโยบายด้านระบบสารสนเทศครอบคลุมการทำงานของ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง						
ค่าเฉลี่ย						
3. นโยบายด้านระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ถูกออกแบบ ให้มีความเป็นไปได้กับเป้าหมายของแผนการใช้สารสนเทศ สำหรับการดูแลรักษาผู้ป่วย, การพัฒนาคุณภาพ, การบริหาร และการศึกษาวิจัย						
ค่าเฉลี่ย						
4. ระบบสารสนเทศที่มีอยู่แล้วของโรงพยาบาลสามารถทำให้ โรงพยาบาลดำเนินงานเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ ในการบริหารการดูแลผู้ป่วยและการพัฒนาคุณภาพ						
5. ระบบการทำงานด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลถูกปรับ เปลี่ยนหรือเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถดำเนินงานตามนโยบายด้าน ระบบสารสนเทศได้						
ค่าเฉลี่ย						
6. ผู้นำโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนระบบสารสนเทศ โรงพยาบาล						
ค่าเฉลี่ย						
7. พนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศได้รับการสนับสนุนทาง เทคนิคโดยให้คำปรึกษา/ให้ความรู้/ฝึกอบรม						
ค่าเฉลี่ย						
8. โรงพยาบาลมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศโรงพยาบาล						
ค่าเฉลี่ย						
9. พนักงานทุกคนมีความเห็นว่ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลมี ประโยชน์ต่อการดูแลรักษาผู้ป่วย การพัฒนาคุณภาพ การ บริหารและการศึกษาวิจัย						
ค่าเฉลี่ย						

หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. นโยบายที่จำเป็นสำหรับการจัดบริการที่มีคุณภาพและการบริหารความเสี่ยงถูกกำหนดโดยทีมนำสูงสุด					
2. นโยบายด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพครอบคลุมทั้งระหว่างสาขาวิชาชีพและระหว่างหน่วยงาน					
3. มีคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการจัดการบริการที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล					
4. มีการนำนโยบายไปสื่อสารทุก ๆ ฝ่าย เพื่อให้พนักงานทุกฝ่ายเข้าใจ					
ค่าเฉลี่ย					
5. นโยบายด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ มีความเป็นไปได้และสอดคล้องกับมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์					
6. นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงมีความชัดเจน					
7. โรงพยาบาลมีกลยุทธ์ในการชักจูงให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและการบริหารความเสี่ยงในหน่วยงานของตน					
ค่าเฉลี่ย					
8. ระบบการทำงานที่มีอยู่แล้วสามารถทำให้เกิดกระบวนการแก้ปัญหา ประเมินผล และติดตามทำให้เกิดกระบวนการคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง					
9. ระบบการทำงานถูกปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่จำเป็นสำหรับการจัดการบริการที่มีคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง					
ค่าเฉลี่ย					
10. ผู้นำโรงพยาบาลให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามนโยบายด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง					
ค่าเฉลี่ย					
11. พนักงานถูกกำหนดให้ได้รับการอบรมทำความเข้าใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง					
12. พนักงานถูกกำหนดให้มีการปฏิบัติตามนโยบายด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง					
13. พนักงานถูกกำหนดให้รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงาน					
ค่าเฉลี่ย					

หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป		สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
	14. โรงพยาบาลมีพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนิน กิจกรรมด้านพัฒนาคุณภาพและการบริหารความเสี่ยง ค่าเฉลี่ย					
Shared value	15. พนักงานทุกคนเห็นด้วยกับการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ และการบริหารความเสี่ยง ค่าเฉลี่ย					

หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ บทที่ 9 กิจกรรมคุณภาพด้านคลินิกบริการ	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. นโยบายที่จำเป็นในการดูแลรักษาผู้ป่วยถูกกำหนดโดยทีมนำทางคลินิก					
2. นโยบายด้านคลินิกบริการ ครอบคลุมทั้งระหว่างสาขาวิชาชีพ และระหว่างหน่วยงาน					
3. มีแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาลเพียงพอและสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล					
4. มีการนำนโยบายไปสื่อสารทุก ๆ ฝ่าย เพื่อให้พนักงานทุกฝ่ายเข้าใจ คำเฉลี่ย					
5. นโยบายด้านคุณภาพคลินิกบริการมีความเป็นไปได้และสอดคล้องกับมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์					
6. โรงพยาบาลมีกลยุทธ์ในการชักจูงให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายด้านคลินิกบริการ คำเฉลี่ย					
7. ระบบการทำงานที่มีอยู่แล้วสามารถทำให้เกิดกิจกรรมพบพวณการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ					
8. ระบบการทำงานถูกปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่จำเป็นด้านคุณภาพคลินิกบริการ คำเฉลี่ย					
9. ผู้นำโรงพยาบาลให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตามนโยบายด้านคุณภาพคลินิกบริการ คำเฉลี่ย					
10. พนักงานถูกกำหนดให้มีการปฏิบัติตามนโยบายด้านกระบวนการพัฒนาคุณภาพคลินิกบริการ					
11. พนักงานถูกกำหนดให้รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามคู่มือ/แนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วย คำเฉลี่ย					
12. โรงพยาบาลมีพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ คำเฉลี่ย					

หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ บทที่ 9 กิจกรรมคุณภาพด้านคลินิกบริการ		สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
13. พนักงานทุกคนเห็นด้วยกับการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ด้านคลินิกบริการ						
14. พนักงานมีความร่วมมือในกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษา ผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง						
ค่าเฉลี่ย						

หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ บทที่ 10 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. นโยบาย IC ถูกกำหนดโดยคณะกรรมการป้องกันและควบคุม การติดเชื้อในโรงพยาบาล					
2. โครงสร้าง IC มีความเอื้ออำนวยต่อการป้องกันและควบคุม การติดเชื้อในโรงพยาบาล.					
3. มีการนำนโยบาย IC ไปสื่อสารทุก ๆ ฝ่าย เพื่อให้พนักงาน ทุกฝ่ายเข้าใจ					
ค่าเฉลี่ย					
4. นโยบาย IC มีความชัดเจน สอดคล้องกับเป้าหมายของ โรงพยาบาล					
5. โรงพยาบาลมีกลยุทธ์ในการชักจูงพนักงานให้ปฏิบัติตาม IC					
ค่าเฉลี่ย					
6. ระบบ IC ของโรงพยาบาลที่มีอยู่แล้ว สามารถทำให้ โรงพยาบาลดำเนินตามนโยบาย IC ได้					
7. ระบบ IC ของโรงพยาบาลถูกปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมเพื่อให้ สามารถดำเนินตามนโยบาย IC ได้					
ค่าเฉลี่ย					
8. ผู้นำโรงพยาบาลมุ่งมั่นการพัฒนางาน IC					
ค่าเฉลี่ย					
9. พนักงานถูกกำหนดให้ได้รับการฝึกอบรม IC เพื่อสร้างความเข้าใจ ในบทบาทของตน					
10. พนักงานถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามนโยบาย IC					
ค่าเฉลี่ย					
11. โรงพยาบาลมีพยาบาลควบคุมการติดเชื้อ (ICN) ได้รับการ อบรมเกี่ยวกับ IC ในระดับความรู้เพียงพอสำหรับการ ปฏิบัติงาน IC					
ค่าเฉลี่ย					
12. พนักงานมีความตระหนักในการเฝ้าระวังการติดเชื้อใน โรงพยาบาล					
ค่าเฉลี่ย					

หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ บทที่ 11 องค์กรแพทย์	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. โครงสร้างขององค์กรแพทย์สอดคล้องกับพันธกิจที่กำหนดไว้ อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย					
2. การจัดทำธรรมนูญหรือข้อบังคับขององค์กรแพทย์ นโยบายและ วิธีปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร					
3. มีกลยุทธ์ของโรงพยาบาลในการทำให้แพทย์ยึดถือธรรมนูญหรือ ข้อบังคับ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดูแลมาตรฐานและจริยธรรม การทำงาน ค่าเฉลี่ย					
4. ระบบการทำงานที่มีอยู่แล้วของแพทย์สามารถทำให้องค์กรแพทย์ คำนึงตามมาตรฐาน HA					
5. ระบบการทำงานของแพทย์ต้องปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติมเพื่อให้ องค์กรแพทย์คำนึงตามมาตรฐาน HA ได้ ค่าเฉลี่ย					
6. ผู้นำโรงพยาบาลเห็นความสำคัญให้แพทย์มีส่วนร่วมในการ วางแผนตัดสินใจและกำหนดนโยบายเกี่ยวกับบริการทางการแพทย์ ค่าเฉลี่ย					
7. แพทย์ถูกกำหนดให้ร่วมมือในการปฏิบัติตามธรรมนูญ องค์กรแพทย์ ค่าเฉลี่ย					
8. โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมทำหน้าที่เป็นหัวหน้า ดูแลระบบบริหารจัดการภายใน ค่าเฉลี่ย					
9. แพทย์ทุกคนให้การดูแลผู้ป่วยด้วยความรับผิดชอบแห่งวิชาชีพ และอยู่บนพื้นฐานความรู้ที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย					

หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ บทที่ 12 การบริหารการพยาบาล		สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. โครงสร้างของการบริหารการพยาบาลชัดเจนและเหมาะสม						
ค่าเฉลี่ย						
2. นโยบายและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน						
3. มีกลยุทธ์ในการทำให้พยาบาลยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ						
ค่าเฉลี่ย						
4. ระบบการทำงานที่มีอยู่แล้วของฝ่ายการพยาบาลสามารถบริหาร ระบบงานสนองกับมาตรฐาน HA						
5. ระบบการทำงานของฝ่ายการพยาบาลถูกปรับเปลี่ยนหรือ เพิ่มเติมเพื่อให้สนองกับมาตรฐาน HA						
ค่าเฉลี่ย						
6. ผู้นำทีมการพยาบาลทุกระดับมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์เพียงพอ						
ค่าเฉลี่ย						
7. พยาบาลวิชาชีพถูกกำหนดให้มีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานเชิงวิชาชีพเป็นอย่างดี						
ค่าเฉลี่ย						
7. โรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลแต่ละหน่วยบริการ มีความรู้ ความสามารถและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ						
ค่าเฉลี่ย						
8. กลุ่มงานการพยาบาลมีการทำงานเป็นทีมในการบริหารการ พยาบาลที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและตอบสนอง ความต้องการของผู้ป่วย						
ค่าเฉลี่ย						

หมวดที่ 5 สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร บทที่ 13 สิทธิผู้ป่วย บทที่ 14 จริยธรรมองค์กร		สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
1. นโยบายด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ได้รับการกำหนด โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบ						
2. นโยบายด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ได้ถูกสื่อสาร ทุก ๆ ฝ่าย เพื่อให้พนักงานทุกฝ่ายเข้าใจ						
ค่าเฉลี่ย						
3. นโยบายด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร มีความชัดเจน ครอบคลุมตามมาตรฐาน HA						
4. โรงพยาบาลมีกลยุทธ์ในการชักจูงให้พนักงานปฏิบัติตาม นโยบายสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร						
ค่าเฉลี่ย						
5. ระบบด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรเดิมสามารถทำให้ โรงพยาบาลดำเนินงานตามนโยบาย ตามมาตรฐาน HA						
6. ระบบการทำงานด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรของ โรงพยาบาลถูกปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติม เพื่อให้สนองกับ มาตรฐาน HA						
ค่าเฉลี่ย						
7. ผู้นำโรงพยาบาลให้การสนับสนุนในการปฏิบัติตามนโยบาย สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร						
ค่าเฉลี่ย						
8. พนักงานถูกกำหนดให้บริการฝึกอบรมตามนโยบายสิทธิ ผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร						
9. พนักงานถูกกำหนดให้ตระหนักในสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม องค์กร						
ค่าเฉลี่ย						
10. โรงพยาบาลมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ ตามสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กรได้						
ค่าเฉลี่ย						
11. พนักงานทุกคนเห็นด้วยและให้ความร่วมมือในนโยบาย สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร						
ค่าเฉลี่ย						

<p>หมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย</p> <p>บทที่ 15 การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย</p> <p>บทที่ 16 การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว</p> <p>บทที่ 17 การประเมินและวางแผนดูแลรักษา</p> <p>บทที่ 18 กระบวนการให้บริการ/ดูแลรักษาผู้ป่วย</p> <p>บทที่ 19 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย</p> <p>บทที่ 20 การเตรียมเจ้าหน้าที่และการดูแลต่อเนื่อง</p>	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
<p>1. โครงสร้างของทีมงานทางคลินิกสอดคล้องกับโครงสร้างของ โรงพยาบาล</p> <p>2. มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของทีมงานทางคลินิกให้เหมาะสม กับการดำเนินงานตามบทที่ 15-20</p> <p>3. มีการติดต่อประสานงาน ทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขา วิชาชีพต่าง ๆ</p> <p>4. ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลให้ความร่วมมือในการ ดำเนินงานด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย</p> <p>5. นโยบายด้านการดูแลรักษาผู้ป่วยได้ถูกกำหนดโดยทีมผู้มี อำนาจสูงสุด</p> <p>ค่าเฉลี่ย</p>					
<p>6. การดำเนินงานของทีมงานทางคลินิกเป็นไปตามแผนงานที่วาง ไว้</p> <p>7. ระเบียบวิธีการและเอกสารวิธีปฏิบัติงานเข้าใจง่าย</p> <p>8. โรงพยาบาลมีกลยุทธ์ในการจัดจูงพนักงานให้ปฏิบัติตาม นโยบายการดูแลรักษาผู้ป่วย</p> <p>ค่าเฉลี่ย</p>					
<p>9. ระบบการดูแลผู้ป่วยที่มีอยู่แล้วสามารถประยุกต์เข้ากับ มาตรฐาน HA บทที่ 15-20</p> <p>10. ระบบการทำงานของโรงพยาบาลถูกปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามนโยบายการดูแลรักษาผู้ป่วย</p> <p>ค่าเฉลี่ย</p>					
<p>11. ผู้นำโรงพยาบาลให้การสนับสนุนการทำงานของทีมงานทาง คลินิก</p> <p>ค่าเฉลี่ย</p>					

หมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย บทที่ 15 การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย บทที่ 16 การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว บทที่ 17 การประเมินและวางแผนดูแลรักษา บทที่ 18 กระบวนการให้บริการ/ดูแลรักษาผู้ป่วย บทที่ 19 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย บทที่ 20 การเตรียมจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
12. พนักงานที่เกี่ยวข้องถูกกำหนดให้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย/วางแผนกิจกรรมการดูแลรักษาผู้ป่วย					
13. พนักงานที่เกี่ยวข้องถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามนโยบายของทีมนำทางคลินิก					
ค่าเฉลี่ย					
14. โรงพยาบาลมีพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐาน HA บทที่ 15-20					
15. โรงพยาบาลมีพนักงานที่สามารถปฏิบัติตามนโยบายของทีมนำคลินิก					
ค่าเฉลี่ย					
16. การที่พนักงานจากหลายสาขาวิชาชีพฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ร่วมร่วมกันทำงานเป็นทีมในการดูแลรักษาผู้ป่วย					
ค่าเฉลี่ย					

**ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ถึงปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาลของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย**

1. ปัจจัยความสำเร็จ

- ปัจจัยที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 นั้นมีผลต่อความสำเร็จอย่างไร

2. ปัญหาและแนวทางแก้ไข

- ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ได้แก่อะไร
- ปัญหาที่เกิดขึ้นมีการดำเนินการเพื่อแก้ไขหรือไม่ อย่างไร ได้ผลเป็นอย่างไร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นางสาวสลิลา ชันพะฮ้อ
วัน เดือน ปีเกิด	25 มีนาคม พ.ศ. 2519
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาเภสัชศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2541 - 2542 ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาล ห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2542 - 2543 ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาล อมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการศูนย์พัฒนาคุณภาพและเภสัชกร โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่