

บทที่ 1

บทนำ



ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

การบริหารเพื่อคุณภาพตามหลักวิทยาศาสตร์มีวิวัฒนาการมาโดยลำดับ เริ่มจากเทลเลอร์ (Tayler) ที่วิเคราะห์และจับเวลาการเคลื่อนไหวของพนักงานขณะทำงาน แล้วนำมากำหนดเป็นมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงคุณภาพของสินค้า และเป็นการเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2536) ในระยะต่อมาได้มีการนำวิธีทางสถิติประยุกต์ใช้ในการควบคุมการผลิต มีการใช้แผนผังเพื่อการควบคุมกากับงาน และในปี ค.ศ. 1940 เดมิ่ง (Deming) ได้ริเริ่มนำเทคนิคทางสถิติมาใช้ในการสำรวจสำมะโนประชากร อีกทั้งได้เผยแพร่วิธีการใช้สถิติในการควบคุมคุณภาพให้กับกองทัพสหรัฐอเมริกา จากนั้นได้ไปเผยแพร่วิธีการควบคุมคุณภาพด้วยการใช้สถิติให้กับประเทศญี่ปุ่นตามลำดับ นอกจากนี้ในระหว่างปี ค.ศ. 1954-1955 จูราน (Juran) ได้นำแนวคิดการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Control = TQC) ไปเผยแพร่เพื่อการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าในกับประเทศญี่ปุ่นเช่นเดียวกับเดมิ่ง ซึ่งภายหลังมีบุคคลสำคัญทางด้านปรับปรุงคุณภาพอีกท่านหนึ่ง คือ อิชิกาวา (Ishikawa) ผู้ซึ่งประยุกต์วิธีการบริหารด้านคุณภาพให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมของญี่ปุ่น รวบรวมสร้างวิธีการบริหารในการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งบริษัทขึ้น (Company wide Quality Control = CWQC) และได้รับความนิยมาใช้อย่างแพร่หลายในญี่ปุ่น (Goetsch และ Davis, 1994; ดนัย เทียมพูน, 2534) กระบวนการบริหารที่อิชิกาวากำหนดขึ้นนี้ มีแนวคิดการบริหารเช่นเดียวกับการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ที่ใช้ในซีกโลกตะวันตก (Duffin, 1995; สุรศักดิ์ นานานุกูลและคณะ, 2534)

การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในประเศสหรัฐอเมริกาเริ่มตั้งแต่ปลาย ค.ศ. 1940 โดยผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพ เช่น จูราน ไฟเกนบอม (Feigenbaum) และเดมิ่ง ในระยะแรกการใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรยังไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร แต่ต่อมาในปี ค.ศ. 1980 จึงเริ่มได้รับความนิยมและนำแนวการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้กันแพร่หลายมากขึ้น (Gevirtz, 1994) แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร มีปรัชญา วัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานที่คล้ายกับการบริหารโดยวิธีการอื่นที่เน้นการสนองตอบความต้องการของลูกค้า เป็นหลัก

แต่การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร มีกระบวนการและแนวคิดที่แตกต่างจากการบริหารอื่นในเรื่อง ความเชื่อ ค่านิยม และวิธีการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม ของทุก ๆ คน การดำเนินงานทำกรอบคอบในทุกระดับขององค์กร ให้สิทธิผู้ปฏิบัติในการตัดสินใจ ำซึ่งมีงานในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ต่อเนื่อง มีการสำรวจความต้องการของผู้ให้และผู้รับ บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และสิ่งที่สำคัญยิ่งคือการที่ผู้บริหาร ระดับสูงให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกกับการดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ถูกนำมาใช้ในโรงพยาบาลเมื่อ ปี ค.ศ. 1989 ในระยะแรกใช้แนวคิดการบริหารของครอสบีที่ใช้กับโรงงานอุตสาหกรรม ในระยะต่อมา มีการออกแบบหาวิธีการใช้ให้เหมาะสมกับงานด้านสุขภาพ หาวิธีการอำนวยความสะดวกในการ นำการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้กับโรงพยาบาล หาเทคนิคเพื่อการอำนวยความสะดวก กำหนดผู้วัดผลและผู้เป็นตัวแบบเพื่อการสนับสนุนหลักการปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาล ลดค่า ำจ่ายโดยการปรับปรุงคุณภาพ มีการฝึกทักษะอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Dasbach และ Gustafson, 1989) การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรสามารถนำมาใช้บริหารร่วมกับวิธี การบริหารแบบอื่นได้ ดังที่มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ที่มีชิเกนได้รายงานไว้ในปี ค.ศ. 1990 ว่า ได้นำหลักการของการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการปรับปรุงระบบบริหารองค์กร ร่วม กับการประกันคุณภาพ (QA) ที่ใช้อยู่เดิมโดยใช้การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร เป็นหลักของการ ดำเนินการ ที่ใช้เน้นเรื่องกระบวนการในการทำงาน (Crepes และ คณะ, 1992) นอกจากนี้ยังม ีการใช้การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในประเทศอื่น ๆ ทั้งที่ใช้ในการบริหารงานทางด้านธุรกิจ ด้านสาธารณสุขและอื่น ๆ เช่น ประเทศออสเตรเลีย มาเลเซีย และสิงคโปร์ เป็นต้น

ในการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในระบบสาธารณสุข บรูคส์ (Brooks) อธิบายว่า ระบบสาธารณสุขพร้อมที่จะใช้การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรด้วย เหตุผลหลายประการ ได้แก่ ในระบบสาธารณสุขมีความร่วมมือของบุคลากร และมีเป้าหมายที่จะ พัฒนา แต่อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่แต่ละองค์กรนำไป ำใช้นั้นมีวิธีการดำเนินงานที่หลากหลายและ เกิดผลการดำเนินงานแตกต่างกันไปทั้งการดำเนินงาน ที่ประสบผลสำเร็จและไม่ประสบผลสำเร็จ จากผลการดำเนินงานที่ไม่ประสบผลความสำเร็จนั้นม ีสาเหตุหลายประการ สาเหตุประการหนึ่งที่สำคัญ คือการไม่กระจายอำนาจให้ลูกน้อง (Brooks, 1992 อ้างใน Koch, 1992) นอกจากนี้ บีกเคอร์ (Becker) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการ บริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่ไม่ประสบผลสำเร็จว่า เกิดจากองค์กรพยายามจะดำเนินการตามวิธี

การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ซึ่งได้แก่ การทำงานเป็นทีม และการกำหนดเวลาโดยไม่คำนึงถึงหลักปรัชญาของการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร เช่น การมอบอำนาจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และบิกเคอร์อธิบายเพิ่มเติมว่า การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรจะสำเร็จได้ถ้าในการทำงานมีการฝึกอบรมให้ความรู้ มีความไว้วางใจในการตัดสินใจ และมีการพัฒนากระบวนการทำงาน (Becker อ้างใน Salazar, 1994)

สำหรับประเทศไทยมีรายงานว่ากระทรวงสาธารณสุขได้นำแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร มาทดลองใช้ในโรงพยาบาลตั้งแต่ 27 ตุลาคม 2536 (กระทรวงสาธารณสุข, 2536) ในการทดลองใช้ได้รับความร่วมมือจากกองโรงพยาบาลภูมิภาค สถาบันวิจัยระบบ และสำนักงานประกันสุขภาพ ผลการใช้การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของกระทรวงสาธารณสุข 8 แห่งพบว่า บรรยากาศของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ ส่วนใหญ่มีเจตคติที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือเพื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี เอาใจใส่ต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ (อนุวัฒน์ สุภชุตikul, 2536) นอกจากนี้การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรได้รับการบรรจุไว้ในแผนงานรองพัฒนาเทคนิคบริการของกองโรงพยาบาลภูมิภาคประจำปี พ.ศ. 2538 มีกำหนดแผนเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและวิทยาการเพื่อดำเนินงาน (กองโรงพยาบาลภูมิภาค, 2537) และจากผลการดำเนินงานโรงพยาบาลร่อง 8 แห่งที่เริ่มใช้การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในการบริหารงานของโรงพยาบาลในปีงบประมาณ 2537 ได้ขยายผลการดำเนินงานไปยังโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เพิ่มขึ้น 27 แห่งในปีงบประมาณ 2539 (กระทรวงสาธารณสุข, 2539) อีกทั้งกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ของการปรับปรุงงานบริการผู้ป่วยแรกของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน เป็นกรณีเร่งด่วนของแผนปี 2540 และกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ของการดำเนินงานในแผนพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุข

การบริหารทางการพยาบาลในปัจจุบันมีความยุ่งยาก ซับซ้อนมากขึ้น มีการนำกลยุทธ์การตลาดมาประยุกต์ใช้เป็นแนวคิดที่จะบริหาร เพื่อให้เกิดงานบริการที่มีคุณค่าโดยการใช้จ่ายต้นทุนที่เหมาะสม มีการปรับปรุงรูปแบบการบริการที่ผู้ให้บริการเป็นผู้กำหนดเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมกำหนดกิจกรรมการบริการที่พึงต้องการ อีกทั้งให้การสนับสนุนผู้ให้บริการให้สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน สภาวะแวดล้อม เทคโนโลยี และระบบข้อมูลข่าวสารที่ผู้ให้บริการได้รับ จอนสัน (Johnson, 1992) ได้กล่าวถึงความต้องการของผู้บริการที่ต้องการจากพยาบาลว่า ในอนาคตผู้บริการด้านสุขภาพ และผู้ประกันด้านสุขภาพจะต้องการข้อมูลข่าวสารที่มากกว่าในปัจจุบัน และใช้ข้อมูล

ข่าวสารที่รับรู้ด้านคุณภาพบริการมาประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีความเชื่อถือนั่นคือเสียงของสถานบริการซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ทาผู้ให้บริการตัดสินใจจะเลือกสถานบริการนั้นหรือไม่ดังที่ พวงทอง ศรีมังกรและคณะ (2535) ทาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมารับการรักษาที่โรงพยาบาลรามาศิริบดีของผู้ป่วยต่างจังหวัดพบว่า ผู้ป่วยย้ายมารักษาเพราะญาติพี่น้องหรือเพื่อนแนะนำให้ไปรักษาจากเหตุผลที่ว่ามีความเชื่อถือนในการรักษาของโรงพยาบาล

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของกระทรวงสาธารณสุข มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลโดยตรง ได้แก่ กองการพยาบาลและกองโรงพยาบาลภูมิภาค ลักษณะงานของทั้ง 2 แห่งนี้ บุษพา อธิธิมณฑล (2537) ได้อธิบายไว้ดังนี้คือ เกี่ยวกับการพัฒนาที่กองการพยาบาลรับผิดชอบ กองการพยาบาลได้จัดทำแผนงาน โครงการ เพื่อการตอบสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ด้วยการเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริหารทางการพยาบาล มีถ่ายทอดความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ตามโครงการ พบส. สร้างเครื่องมือและตัวแบบการควบคุมคุณภาพการพยาบาล รวมทั้งดำเนินการควบคุมคุณภาพเครือข่ายกลุ่มเป้าหมาย และขยายพื้นที่ให้ครบทั้ง 19 เครือข่ายในปี 2539 เพื่อพัฒนาการบริการ และสถานบริการสาธารณสุขทุกระดับให้มีคุณภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ กองการพยาบาลยังให้การสนับสนุน กองโรงพยาบาลภูมิภาค กองสาธารณสุขภูมิภาค จัดทาคู่มือ เครื่องมือวัดคุณภาพการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรของสถานบริการสาธารณสุขทุกระดับ เพื่อนาไปสู่การรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน

โรงพยาบาลปทุมธานี เป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีขนาด 224 เตียง ลักษณะการบริหารจัดการมีการดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้กับประชาชนทั่วไป ในการดำเนินงานโรงพยาบาลปทุมธานีได้จัดการปรับปรุงคุณภาพการบริการภายในสถานบริการเองและได้รับการสนับสนุนจากโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าซึ่งเป็นแม่ข่าย พบส. ขณะนี้โรงพยาบาลปทุมธานีมีการดำเนินงานปรับโฉมหน้าของสถานบริการด้านกายภาพ ด้วยการปรับสภาพแวดล้อมรอบอาคารที่ให้บริการให้สวยงาม ปรับปรุงอาคารให้สะอาดปราศจากกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ภายในอาคารโดยเฉพาะอาคารผู้ป่วยนอก สร้างอาคารรับผู้ป่วย 114 เตียง 2 หลังอาคารหลังที่ 2 จะแล้วเสร็จในปี 2540 ในด้านการพัฒนาคุณภาพงานบริการ มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อนาไปสู่การบริการที่มีคุณภาพด้วยการเสริมความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จัดการอบรม ประชุมวิชาการ ส่งศึกษาดูงานและสงให้ศึกษาต่อเนื่องเป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการของแต่ละหน่วยงาน ในส่วนของกลุ่มงานการพยาบาล มีการดำเนินงานร่วมกันของบุคลากรภายในกลุ่มงาน มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น

ของโรงพยาบาล ได้รับการสนับสนุนการปรับปรุงด้านโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงาน จากหน่วยงานภายนอกตามโครงการ พบส. และสืบเนื่องจากผลสรุปรายงานการนิเทศงานของ ทีมสนับสนุนการพัฒนาบริการพยาบาลของกองโรงพยาบาลภูมิภาคและทีมพัฒนาบริการพยาบาลของ โรงพยาบาลราชวิถี ร่วมกับทีมพัฒนาบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี ที่ได้ดำเนินงานในปี พ.ศ. 2536 ทั้ง 2 ครั้ง ได้พบว่ากลุ่มงานการพยาบาลยังมีโครงสร้างและกระบวนการดำเนินงานของ กลุ่มงานการพยาบาลที่ควรปรับปรุง เพื่อให้เป็นตามรูปแบบ มีทิศทางดำเนินงานได้สอดคล้อง กับการบริหารจัดการตามมาตรฐานที่ทีมนิเทศงานแนะนำ ในเรื่องข้อกำหนด ปรัชญา เป้าหมาย นโยบาย ระบบการบริหาร และการบริการพยาบาลในบางหน่วยงาน ซึ่งกลุ่มงานการพยาบาล ได้กำหนดการปรับปรุงแก้ไขในแผนระยะสั้นและกำหนดการพัฒนาต่อเนื่องไว้ ในแผนงานระยะยาว

ผลที่สืบเนื่องจากการนิเทศงานของทีมพัฒนากลุ่มงานการพยาบาลได้ดำเนินงานบริหารจัดการ ใน 4 ประเด็นหลัก คือประเด็นแรกเป็นการกำหนดให้มีการสร้างทีมงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานขึ้น โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานขึ้น เพื่อดำเนินงานด้านการ บริหาร การบริการและวิชาการของกลุ่มงานการพยาบาลและร่วมกับกลุ่มงานอื่นของโรงพยาบาล ประเด็นที่ 2 เป็นการกระจายอำนาจให้คณะกรรมการ คณะทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานได้ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ ได้ใช้สิทธิตัดสินใจอย่างอิสระในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ประเด็นที่ 3 ทำการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล มีการดำเนินงานโดยใช้ทีมงานที่แต่งตั้งจาก ระดับผู้บริหารหน่วยงานให้ทำหน้าที่ร่วมวางแผน และดำเนินงานปรับปรุงงานในภาพรวมของกลุ่ม งานการพยาบาล และผู้บริหารแต่ละหน่วยงานจะรับผิดชอบบริหารจัดการภายในหน่วยงานที่อยู่ ในความรับผิดชอบ ใช้ระบบการนิเทศงานในการช่วยเหลือสนับสนุนงานบริการทั้งใน เวลาและ นอกเวลาราชการ เพื่อความคล่องตัวในการบริการให้มีคุณภาพ มีการรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ ใช้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อมที่ได้จาก คําบอกเล่า การสอบถามความคิดเห็นผู้ให้บริการ และ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับความคิดเห็นแล้วนำมาปรับปรุงงานบริการที่ยังมีปัญหา และประเด็นสุดท้าย เป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในการดำเนินงานของกลุ่มงานการ พยาบาล นอกจากจะจัดสวัสดิการที่ผู้ให้บริการพึงจะได้รับตามสิทธิที่ควรได้รับจากทางราชการ ตามปกติแล้ว กลุ่มงานการพยาบาลยังให้การสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถเพื่อความมั่นใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จัดอบรมด้านวิชาการที่จำเป็นและ การอบรมด้านพฤติกรรมบริการ เช่น การอบรมด้านจริยธรรม การบริการเพื่อความเป็นเลิศและ วิธีการทำงานร่วมกันในองค์กรอย่างมีความสุข เป็นต้น นอกจากนี้มีการดำเนินงานสำรวจ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้น

แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล ได้พบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารทางการแพทย์ ตัวอย่างเช่น ปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติเพิ่มขึ้นในขณะที่ต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นด้วยอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่และทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัด และจากรายงานของโรงพยาบาลปทุมธานีประจำปี พ.ศ. 2538 ที่รายงานว่า ผู้ป่วยในเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 69.49 ในปีพ.ศ. 2535 เป็นร้อยละ 99.0 ในปีพ.ศ. 2538 และฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลปทุมธานีรายงานไว้ในปีเดียวกันว่า กลุ่มงานการพยาบาลมีพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานจริงร้อยละ 64.70 และพยาบาลเทคนิคมีร้อยละ 38.66 ของกรอบอัตราค่าจ้างตามลำดับ นอกจากนี้ในปีพ.ศ. 2539 โรงพยาบาลปทุมธานีได้เปิดอาคาร 5 ชั้นหลังใหม่เพื่อลดความแออัดของผู้ใช้บริการ ด้วยปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการในเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างและกระบวนการทำงานของกลุ่มงานการพยาบาลให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเป็นอย่างมาก

จากการที่กระทรวงสาธารณสุข (2539) ได้กำหนดนโยบายว่า ก่อนสิ้นแผนพัฒนาสาธารณสุขแห่งชาติฉบับที่ 8 จะพัฒนาโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ มีการบริการให้เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ โดยการสนับสนุนให้มีการนำแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการบริหารภายในโรงพยาบาล กอปรกับโรงพยาบาลแม่ข่ายการนิเทศงานในโครงการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลปทุมธานี ได้นำแนวคิดการบริหารนี้มาใช้ในโรงพยาบาล และโรงพยาบาลปทุมธานีมีแผนที่จะนำแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในโรงพยาบาลในปี พ.ศ. 2540 ขณะนี้ได้ส่งแกนนำที่จะดำเนินงานเข้าร่วมการประชุมสัมมนาเพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินงาน ดังนั้นการวิเคราะห์หาคีย์ภาพของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี ในเรื่องการใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรจึงเป็นเรื่องที่จำเป็น ข้อมูลจากการวิเคราะห์จะเป็นประโยชน์ต่องานการบริหารทางการแพทย์ และสามารถนำไปพัฒนาการบริการพยาบาลที่เน้นในเรื่องคุณภาพ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ที่นับว่าเป็นนโยบายหลักของกระทรวงสาธารณสุข และของโรงพยาบาลปทุมธานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. วิเคราะห์การบริหารทางการแพทย์ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาล

ปทุมธานี ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในเรื่องต่อไปนี้

- 1.1 ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล
- 1.2 ระบบการบริหารทางการพยาบาล
- 1.3 การบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล

2. เปรียบเทียบกิจกรรมการบริการพยาบาล ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้ง

องค์กรของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ตามการรายงานของ

- 2.1 ผู้ให้บริการ ที่หอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป
- 2.2 ผู้รับบริการ ที่หอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป

ปัญหาในการวิจัย

1. การบริหารทางการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานีมีการใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร มีการนำพาใช้ในเรื่องใดดังต่อไปนี้ และแต่ละเรื่องมีการนำมาใช้มากน้อยเพียงใด

- 1.1 ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล
- 1.2 ระบบการบริหารทางการพยาบาล
- 1.3 การบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล

2. กิจกรรมการบริการพยาบาลของผู้ให้บริการในหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี มีการปฏิบัติกิจกรรมตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร มีความแตกต่างกันหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ตามการรายงานของ

- 2.1 ผู้ให้บริการ ที่หอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป
- 2.2 ผู้รับบริการ ที่หอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษายังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรโดยตรงแต่มีผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับเรื่องนี้ ได้แก่ ผลการวิจัยของ กองการพยาบาล (2525) เรื่องทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการรักษา

พยาบาลของโรงพยาบาลอำเภอพบว่า ทักษะคดีของผู้ป่วยที่มีต่อบริการรักษาพยาบาลโดยรวมของโรงพยาบาลอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังมีปัญหา เช่น เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไม่มีเวลาที่จะอธิบายให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น พุดจากับผู้ป่วยด้วยความไม่เต็มใจและไม่สุภาพเป็นต้น

ผลการวิจัยของ อาไพ ยุติธรรม (2526) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการพยาบาลตามความคิดเห็นของผู้ป่วยกับระดับความแตกต่างของการให้อันดับความสำคัญในกิจกรรมการพยาบาลของผู้ป่วยและพยาบาลพบว่า ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อคุณภาพที่ได้รับ ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนกิจกรรมที่ผู้ป่วยเห็นว่าอยู่ในเกณฑ์พอใช้และไม่ดี เป็นกิจกรรมที่พยาบาลต้องแสดงออกโดยการสนทนาพูดคุยกับผู้ป่วย เช่น การรับฟังคำขอหรือปรับทุกข์ของผู้ป่วย การใช้เวลาพูดคุยหรือซักถามเพื่อตอบข้อข้องใจแก่ครอบครัวและญาติผู้ป่วย และกิจกรรมที่เกี่ยวกับการสอนซึ่งรวมทั้งการให้คำแนะนำความรู้เรื่องโรคและการรักษาที่ได้รับ ตลอดจนการปฏิบัติตนของผู้ป่วย

ผลการวิจัยของ เสาวภา วิชิตวาทิ (2527) เรื่องความต้องการของผู้สูงอายุที่พำนักในครอบครัวแบบขยายในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการการบริการ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านเศรษฐกิจ และสังคมจากครอบครัว มีความต้องการระดับปานกลางและไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยของ กนกนุช ชื่นเลิศสกุล (2528) เรื่องความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับเป็นจริงของผู้ป่วยและพยาบาลในโรงพยาบาลรามาศิบัติ พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวัง และกิจกรรมที่เป็นจริงของผู้ป่วยและพยาบาลไม่ตรงกันในทุกข้อ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังจะได้รับ ต่ำกว่าที่พยาบาลคาดหวังจะปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่พยาบาลคาดหวังว่าจะปฏิบัติสูงกว่าที่พยาบาลปฏิบัติจริง ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับจริงต่ำกว่าที่พยาบาลปฏิบัติจริง และต่ำกว่าที่คาดหวังจะได้รับ

อิชยา สุวรรณกุล และคณะ (2536) วิจัยการประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลระยองโดยวิธีการใช้การตรวจสอบคุณภาพการพยาบาลใน 16 หอผู้ป่วย พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ระดับดี (ร้อยละ 80.77)

ผลการวิจัยของ มาลี สุจิรพัฒน์พงษ์ (2537) เรื่องความคิดเห็นต่อสิทธิของตนในโรงพยาบาลรามาศิบัติ พบว่า โดยรวมทุกด้านผู้ป่วยร้อยละ 75.18 เห็นด้วยว่าตนเองควรได้รับสิทธิต่าง ๆ ในระหว่างเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล และมีผู้ป่วยร้อยละ 71.95 ที่ได้รับ

การปฏิบัติที่เคารพสิทธิของผู้ป่วยจากเจ้าหน้าที่ที่มีสุขภาพระหว่างอยู่ในโรงพยาบาล

แหวนดี อุทโท และคณะ (2537) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่องานประกันสังคมจากผู้ป่วยที่มารับบริการจากงานประกันสังคมของโรงพยาบาลศิริราชพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานประกันสังคมโรงพยาบาลศิริราช ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะงาน ระดับการศึกษา เวลาที่พักรอคอย ปัญหาในการรับบริการและรายได้

ชูขวัญ บินสากร และคณะ (2537) ทบทวนวิจัยการประเมินคุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยมะเร็งทางนรีเวชที่ได้รับเคมีบำบัดในหอผู้ป่วยตรีเพชร 2 โรงพยาบาลศิริราชพบว่าผู้ป่วยมะเร็งทางนรีเวชที่เข้ารับเคมีบำบัด ร้อยละ 37.5 ที่ได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพดี และร้อยละ 33.3 ได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพปานกลาง ส่วนอีกร้อยละ 29.2 ยังอยู่ในเกณฑ์ต้องปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติพยาบาล

ฝ่ายวิชาการ (2539) ประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยที่มารับบริการที่งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปทุมธานีในระหว่างเดือน มกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2539 พบว่า ผู้ป่วยตอบว่าได้รับการต้อนรับร้อยละ 76 ได้รับการเอาใจใส่ร้อยละ 80 ได้รับการบริการที่ถูกต้องร้อยละ 90 ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการร้อยละ 50 สรุปผลโดยรวมพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจ ร้อยละ 62 มีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 22 และไม่พึงพอใจเลย ร้อยละ 16

นอกจากที่กล่าวข้างต้น ด้วยเหตุผลที่ผู้บริหารหน่วยงานและผู้ให้บริการทุกระดับของกลุ่มงานการพยาบาล ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการและพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลรัฐ จากหลักสูตรที่ใช้จะเน้นการบริหารงานและการปฏิบัติเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ พฤติกรรมและการจูงใจ วิธีทางสู่ความเป็นเลิศในบริการ รวมทั้งมีทีมแกนนำในระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับการสัมมนาการสร้างบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กร ผู้วิจัยจึงคาดว่าผลของการอบรมน่าจะมีผลต่อพฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติบริการที่มีทิศทางและลักษณะ การให้บริการที่คล้ายกัน นอกจากนี้การปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่โรงพยาบาลคุณภาพได้นั้นการให้บริการในสถานบริการจะต้องมีวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บริการในลักษณะคล้ายกันที่จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการในระดับที่มีมาตรฐานเดียวกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า

1. ผู้ให้บริการ ที่หอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป กลุ่มงานการพยาบาล มีการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ไม่แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการจากหอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไปกลุ่มงานการพยาบาลได้รับการปฏิบัติ

กิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร เมื่อมาให้บริการไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิเคราะห์แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ของโรงพยาบาลปทุมธานี ทำการวิเคราะห์จากเอกสารการบริหารทางการพยาบาล และจากบุคคลซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการของหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล รวม 17 หน่วยงาน ผู้รับบริการของหน่วยงานทั่วไป วิเคราะห์จากผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอก ที่มาใช้บริการในงานผู้ป่วยนอกทุกแผนก งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน และที่ห้องผ่าตัดเล็ก

คำจำกัดความในการวิจัย

กลุ่มงานการพยาบาล หมายถึง องค์กรพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี เดิมเรียกว่า ฝ่ายการพยาบาล ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการบริหาร การให้บริการพยาบาล และงานด้านวิชาการของกลุ่มงานการพยาบาลในโรงพยาบาล โดยมีรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายการพยาบาลและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลเป็นผู้รับผิดชอบ งานของกลุ่มงานการพยาบาลจำแนกออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ผู้ให้บริการปฏิบัติให้กับผู้รับบริการที่งานหอผู้ป่วยใน และส่วนที่ปฏิบัติงานหน่วยงานทั่วไป มีบุคลากรที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างในความรับผิดชอบประกอบด้วยพยาบาลทุกระดับ เจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานเปล และพนักงานทำความสะอาด

ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ผู้บริหารหน่วยงาน หมายถึง ข้าราชการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่บริหารจัดการหน่วยงานในฐานะหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน และหัวหน้าหน่วยงาน หรือรักษาการในตำแหน่งดังกล่าวและต้องกำลังปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ในหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี ผู้บริหารหน่วยงาน ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพระดับ 7-8 เจ้าหน้าที่พยาบาลระดับ 5 และ 2) ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ข้าราชการซึ่งประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิคและเจ้าหน้าที่พยาบาล และลูกจ้างซึ่งประกอบด้วย ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวที่ทำหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานเปล และพนักงานทำความสะอาดที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี ผู้ให้บริการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั่วไปและปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยและประชาชนทั่วไป ที่มาใช้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลรพทุมธานีในฐานะที่เป็นผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการด้านสุขภาพอื่น ๆ ที่กำลังใช้บริการหรือเคยใช้บริการในหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลรพทุมธานี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ถึงขณะเก็บข้อมูล

หอผู้ป่วยใน หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลรพทุมธานี ที่ใช้รับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล ประกอบด้วย งานหอผู้ป่วยสูติ-นรีเวชกรรม งานหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย งานหอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง งานหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก งานหอผู้ป่วยอายุกรรมชาย งานหอผู้ป่วยอายุกรรมหญิง งานหอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม งานหอผู้ป่วยพิเศษสงฆ์อาพาธ และงานหอผู้ป่วยพิเศษทรัพย์สินงเวียน

หน่วยงานทั่วไป หมายถึง หน่วยงานในความรับผิดชอบ ของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลรพทุมธานี นอกจากหอผู้ป่วยใน ประกอบด้วยสำนักงานกลุ่มงานการพยาบาล งานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานผู้ป่วยหนัก งานห้องคลอด งานห้องผ่าตัด งานวิสัญญีพยาบาล และงานหน่วยจ่ายกลาง

ระบบการบริหารทางการพยาบาล หมายถึง ระเบียบแบบแผนการบริหารจัดการที่กลุ่มงานการพยาบาลรวบรวมจัดไว้เป็นลำดับ ประสานให้เป็นอันเดียวกันตามหลักการบริหารซึ่งผู้บริหารหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลรพทุมธานี ใช้เป็นแนวทางการบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน ในงานการบริหารงานทั่วไป การบริหารการพยาบาล และการบริหารงานวิชาการพยาบาล

ปรัชญาของกลุ่มงานการพยาบาล หมายถึง ความเชื่อในเรื่องภารกิจขององค์กร แนวคิดในการให้บริการ และผลลัพธ์ของการให้บริการที่สะท้อนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรที่ปรากฏอยู่ในเอกสารของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลรพทุมธานี

เป้าหมายกลุ่มงานการพยาบาล หมายถึง จุดรวมของผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการดำเนินงานร่วมกันของทุกคนภายในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลรพทุมธานี เมื่อดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นเป้าหมายของงานในระยะสั้นและ เป้าหมายของงานในระยะยาว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บริการกับผู้ใช้บริการโดยมีปรัชญาของกลุ่มงานการพยาบาลเป็นแนวทางในการกำหนด

นโยบายกลุ่มงานพยาบาล หมายถึง ข้อกำหนดในการดำเนินการของกลุ่มงานการ

พยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานีที่จะบริหารงานการพยาบาลให้บรรลุถึงการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจัดกระทำในรูปแบบของ แผนงาน โครงการ ของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงาน การพยาบาลงานระดับชั้นนโยบายของโรงพยาบาลปทุมธานี นโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและ ปรึชญา เป้าหมายของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานีเป็นแนวทางในการกำหนด

การบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล หมายถึง กระบวนการให้บริการทาง ด้านสุขภาพที่แต่ละหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานีให้บริการในด้านการ พยาบาลแก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับการดูแลทางด้านสุขภาพที่จะส่งผลให้มีสุขภาพดีทั้ง ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข โดยมีการจัดกิจกรรมการให้บริการที่ ครอบคลุมการบริการทั้ง 4 มิติ คือ การป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสภาพร่างกายและ การดูแลรักษาสุขภาพของตนเอง

แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร หมายถึง แนวคิดการบริหารที่ศึกษาได้จาก แนวคิดการบริการเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) ที่ใช้ในการบริหาร งานด้านธุรกิจและด้านสุขภาพ นวัตกรรมยุคที่เข้าให้เหมาะสมกับการบริหารทางการพยาบาล ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบคือ การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุง คุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้จาก 1) ปรึชญา เป้าหมายและนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล 2) ระบบการบริหาร ทางการพยาบาล และ 3) การบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

การสร้างทีมงาน หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันของ ผู้ให้บริการทุกระดับในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยและญาติ ซึ่งอาจมีการปฏิบัติร่วมกันเฉพาะ ในกลุ่มของพยาบาลหรือร่วมกับบุคคลอื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพของปัญหาหรือการบริการพยาบาลที่ต้อง ปฏิบัติ การสร้างทีมงานมีใน 2 ลักษณะ คือ 1) การสร้างทีมภายในหน่วยงาน ประกอบด้วย พยาบาล บุคลากรระดับต่าง ๆ ของหน่วยงานรวมถึงผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ได้รับบริการ จากหน่วยงานนั้น ๆ และ 2) การสร้างทีมระหว่างหน่วยงาน ประกอบด้วย พยาบาล บุคลากร ระดับต่าง ๆ ของภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ที่ได้รับบริการจากหน่วยงานนั้น ๆ

การกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ผู้บริหารหน่วยงาน หรือบุคลากรของกลุ่มงานการ พยาบาล ให้อำนาจการตัดสินใจกับบุคลากรอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบในการตัดสินใจปฏิบัติงานด้วย ตนเอง ให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานภายในขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบและความสามารถของแต่ละ

บุคคล เช่น การที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพระดับหัวหน้าหอ หัวหน้าหน่วยงานและบุคลากรอื่นของกลุ่มงานการพยาบาลรวมถึงผู้ช่วยและญาติได้รับสิทธิและอำนาจการตัดสินใจ รวมทั้งได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบกับทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการดำเนินงานในแต่ละเรื่องที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อร่วมกันปรับปรุงผลงานที่ให้บริการให้ดีขึ้น มีคุณภาพและบรรลุถึงเป้าหมายตามที่ร่วมกันกำหนด

การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล ร่วมกันปรับปรุงงานบริการที่ให้กับผู้รับบริการให้ได้ รับการดูแลช่วยเหลือเป็นอย่างดี ถูกต้อง ครบถ้วนตรงกับความต้องการตามที่คุณรับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการนั้น ๆ โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมกับการตัดสินใจ กำหนดวิธีการที่จะขอรับความช่วยเหลือ มีการใช้ข้อมูลย้อนกลับหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ รวมทั้งนำสถิติต่าง ๆ มาใช้ประกอบการประเมินผลงาน มีการติดตามความก้าวหน้าของการให้บริการ ตลอดจนค้นหาวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลของการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพและต่อเนื่อง

การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้รับบริการ หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้มีผลต่อบรรยากาศที่เอื้อต่อการบริการที่ผู้ให้บริการทำงานด้วยความสุข ผู้รับบริการพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ เช่น การจัดสภากาแฟแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม ปราศจากกลิ่นรบกวน มีการติดต่อข่าวสารและการประสานงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา รวมทั้งกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติร่วมกันในการที่จะตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจกับงานบริการที่ได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลการบริหารงานของหน่วยงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ใน 4 องค์ประกอบ ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management)
2. เป็นข้อมูลประกอบการบริหารงาน และการวิจัยเพื่อพัฒนางานกลุ่มงานการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management) ในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี