

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประยุกต์ใช้แนวคิดกิจกรรมกลุ่มย่อยในการปรับปรุง  
คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสารภี

ผู้เขียน นาย ธรรมนูญ คิยะศรี

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผศ.ดร. วิชัย ฉัตรทินวัฒน์


### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการประยุกต์ใช้แนวคิดกิจกรรมกลุ่มย่อยในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสารภีเพื่อเป็นต้นแบบในการนำไปประยุกต์ใช้งานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลต่างๆที่เกิดจากการทดลองกลุ่มย่อยตัวอย่างของหน่วยงานภายใน ที่ผู้นำองค์กรต้องการที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานเชิงคุณภาพในการสร้างความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยได้เริ่มจากการศึกษาระบบการบริหารองค์กรและการจัดการคุณภาพ ซึ่งหน่วยงานของรัฐที่มีรูปแบบการบริหารจัดการที่มีมาตรฐานจากส่วนกลาง องค์กรนี้อยู่ในระหว่างการดำเนินงานเพื่อขอการรับรองมาตรฐานคุณภาพทางการรักษาที่เรียกว่า HA (Hospital Accreditation) เป็นเป้าหมายในระยะสั้นที่จะต้องทำ เพื่อการได้รับการรับรองมาตรฐานการรักษาพยาบาลจะทำให้ได้รับการยอมรับจากรัฐบาลและประชาชนมีความมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลและไม่ได้สร้างความเสี่ยงใดๆต่อเขาทั้งหลาย

วิธีการวิจัยเริ่มจากการวิเคราะห์จุดอ่อนทางโครงสร้างการบริหารและระบบการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล พบว่า สามารถที่จะประยุกต์ใช้เทคนิคกิจกรรมกลุ่มย่อยไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรได้ เพราะยังมีพนักงานหลายคนในองค์กรยังไม่ได้อยู่ในกลุ่มการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามกระบวนการปกติ กลยุทธ์นี้จะเป็นกลไกที่สำคัญในการมีส่วนร่วมของพนักงานที่ยังไม่มีโอกาสเข้าร่วมกลุ่มการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องกลายเป็นกลุ่มพลังซึ่งครอบคลุมพื้นที่การ

พัฒนาของโรงพยาบาลอย่างทั่วถึงและการทดลองเริ่มจากการจัดตั้งกลุ่มย่อยจากหน่วยงาน 3 หน่วย แบ่งเป็น 6 กลุ่ม เพื่อให้แต่ละกลุ่มนำปัญหาที่แต่ละกลุ่มประสบอยู่นำไปสู่การปรับปรุงโดยสมาชิก กลุ่มย่อยทุกคนเป็นผู้กระทำร่วมกัน แต่ละกลุ่มจะมีการคัดเลือกหัวหน้า รองหัวหน้า เลขา และ สมาชิก เพื่อแบ่งหน้าที่กันทำงาน จัดให้มีการตั้งชื่อกลุ่มอย่างอิสระ การระดมสมองในการนำปัญหา ที่แต่ละกลุ่มประสบอยู่เพื่อจัดลำดับความสำคัญที่จะเลือกทำก่อนหลัง การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ สาเหตุของต้นตอของปัญหา โดยใช้เทคนิคทางอุตสาหกรรม เช่น การใช้เครื่อง มือทางคุณภาพ 7 อย่าง การถามทำไม 5 ครั้ง เป็นต้น การดำเนินกิจกรรมที่ดำเนินการโดยใช้หลักการของเดมมิ่ง คือ PDCA เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้เข้าใจกระบวนการทำงานทางคุณภาพ โดยสมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วม และ การใช้เครื่องมือทางคุณภาพได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนการนำเสนอผลงานของแต่ละกลุ่มในการ เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยครั้งนี้

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะทำให้เห็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ทั้งสองมุม คือ ภาพความเป็นจริงที่ ผสมผสานกันทั้งทางบวกและทางลบจากตัวอย่างของแต่ละกลุ่มย่อยเหล่านี้ การวิจัยนี้ได้นำเสนอ ผลการวิเคราะห์การดำเนินงานไปสู่การนำเสนอต่อองค์กรเพื่อการปรับปรุงและสร้างแนวคิดที่ สามารถผสมผสานระหว่างระบบที่มีอยู่แล้วกับการใช้เทคนิคกิจกรรมกลุ่มย่อยผ่านการทำกิจกรรม ส่งเสริมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement, CQI) ให้เป็นตัวผลักดันทุก กิจกรรมที่เกิดขึ้นจากนโยบายและเกิดจากความคิดสร้างสรรค์จากสมาชิกของแต่ละกลุ่มไปเป็นกล ยุทธ์หลักขององค์กรที่จะพาองค์กรไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและมุ่งไปสู่ มาตรฐานทางด้านการศึกษาพยาบาล เป็นการกระตุ้นที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของฝ่ายบริหารกับฝ่าย ปฏิบัติการ ไปพร้อมๆกัน เพื่อสร้างแรงใจและกำลังใจ การปรับทัศนคติ และสร้างวัฒนธรรมใหม่ๆ ที่ผู้นาองค์กรปรารถนาที่ถือเป็นเป้าหมายหลักของทุกองค์กรที่จะบริการประชาชน ซึ่งผลที่ได้จาก การทำการวิจัยครั้งนี้ เราได้โมเดลที่เป็นรูปแบบเฉพาะในการนำเทคนิคกิจกรรมกลุ่มย่อยไปเป็น ตัวกลางของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ที่เรียกว่า SGA model ซึ่งทางโรงพยาบาลสารภีนำไป ประยุกต์ใช้งานแล้ว



<b>Independent Study Title</b>	Application of Small Group Activity Concept to Improve Service Quality at Saraphi Hospital
<b>Author</b>	Mr.Dhornthan Tiysri
<b>Degree</b>	Master of Science (Industrial Management)
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Wichai Chattinnawat

### **Abstract**

This independent study is an application of small group activity concept to improve service quality at Saraphi hospital. This study is focusing on improvement technique in the government hospital that has been conducted through small group activities in some units in the Saraphi hospital. The hospital leader wants to improve the working quality in order to increase customer satisfaction. This study started from investigating management structure related to quality. This structure has been created to match the central management format requirement.

This organization is in process of HA (Hospital accreditation) which this certification will make this hospital to be accepted by government and Saraphi people to ensure that there is no risk associated with treatments from doctors or nurses in this hospital.

The research method is started from study and analysis of the management structure and quality development system of hospital which found that can be applied the SGA technique into the hospital organization because some members in the organization are not in the CQI (Continuous quality improvement) group as normal system. This strategy can invite some

members that do not have an opportunity to participate the CQI group as normal process became the energy group which cover all development area in the hospital. They formed the SGA team within three units, total of 6 groups. The researcher provided the groups with the training of knowledge about SGA processes, 7 tools of quality, brain storming techniques, 5W1H techniques etc. Each group will set their functions, consisting of leader, secretary, member by themselves, delegation, and team will meet, collect data, and select the priority of quality issues they want to improve according to Dr. Demming concept of PDCA. All members can learn, participate and use the tools of quality for his/her activities. The result of each group is presented to the hospital management.

The result of this research can be seen in the two aspects, positive and negative results. This research presented the analysis of activities results to the leader of the hospital for improvement in order to generate the new idea by combining between the existing system and SGA techniques that was running according to continuous quality improvement concept, CQI. The model helps people gain more understanding and drives them to service quality improvement activities for both internal and external clients via SGA groups in the organization which covered all area in the hospital. The activity topics or projects came from the main policy, ideas of members of each group, suggestion from clients etc. This strategy leads to development of people in the organization through one by one lesson from each group and lead to continuous improvement on the health care services. The important of this technique are that both management and operation must cooperate and be united like family. They need to adjust an attitude and change the culture laid by leader. This research had resulted in specific model of “SGA model” for the Saraphi hospital as vehicle for continuous improvement. This model has been applied successfully.