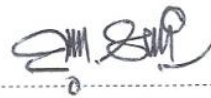


บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู้องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง:
กรณีศึกษา โรงพยาบาลศิริราช
โดย : นางสาวศุภณีย์ ยศทอง
ชื่อปริญญา : ปรัชญาคุณภิวัฒน์
สาขาวิชา : การจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษา:



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยนันท์ ปัญญาศิริ)



(ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิต)

๒๙ / พ.ช. / ๒๕๖๑

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการณ์ปัจจุบันในการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช 2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ผู้ความเป็น้องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ผู้ความเป็น้องค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บข้อมูลมาจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในและนอกองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) และการสนทนากลุ่มกับผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

จากการศึกษาวิจัยนี้ พบว่าองค์กรพยาบาลโรงพยาบาลศิริราชมีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทั้งด้านคุณภาพการบริการทางการแพทย์และการพัฒนาบุคลากรพยาบาลอย่างเป็นระบบตั้งแต่ พ.ศ. 2541 และเป็นองค์กรหลักองค์กรหนึ่งในการผลักดันให้โรงพยาบาลศิริราชเป็นสถาบันที่ได้รับรางวัลความเป็นเลิศด้านการพัฒนาคุณภาพสถานบริการพยาบาล โดยมีปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรที่สำคัญ คือ ผู้นำและบุคลากรพยาบาลมี

วัฒนธรรมยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง ปัจจัยสนับสนุนอื่นๆ ได้แก่ 1) คุณภาพและความสามารถของผู้นำการพยาบาลที่มีอยู่ตลอดมา 2) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ 3) เป็นโรงพยาบาลในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งมีการผลิตและพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง 4) วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง 5) การมีประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง และ 6) การจัดตั้งทีมงานเพื่อตอบสนองความท้าทาย และพันธกิจด้านการพัฒนา อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช พบว่ายังมีปัญหา อุปสรรค ได้แก่ 1) การเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ โครงสร้างมีความซับซ้อนเป็นราชการสูง 2) ความเป็นอิสระขององค์กร 3) การสื่อสารในองค์กรที่ผ่านลำดับชั้นบุคลากรจำนวนมาก 4) การมีผู้ป่วยและญาติเข้ามารับบริการจำนวนมาก 5) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ 6) การขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาล และ 7) การไม่มีระบบสรรหาบุคลากรที่เหมาะสม สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ผู้ความเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูงนั้น ผลการศึกษาพบว่า นอกจากการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวดแล้ว การมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การสร้างเครือข่ายและพันธมิตรอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้การพัฒนาองค์กรพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ผู้การเป็นองค์กรพยาบาลสมรรถนะสูง เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่มาจากผลการวิจัยมีดังนี้ 1) ภาวะผู้นำที่มีคุณสมบัติและมีคุณลักษณะเหมาะสมในการนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง 2) การจัดทำแผนที่กลยุทธ์เพื่อการสื่อสารที่ง่ายต่อการเข้าใจ 3) การให้ความสำคัญกับการสนับสนุนลูกค้าและเพิ่มการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการเพิ่มช่องทางการสื่อสารในการส่งและรับข้อมูลของลูกค้า 4) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันทุกจุดปฏิบัติการ 5) ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างสถานศึกษาและองค์กรพยาบาล ในการผลิตบุคลากรที่มีคุณลักษณะ มีทัศนคติที่ยึดมั่นในคุณค่าของวิชาชีพการพยาบาล และ 6) การปรับกระบวนการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

Abstract

Title : Quality Management Approach Toward High Performance Nursing
Organization: A Case Study of Siriraj Hospital

By : Miss Dusanee Yosthong

Degree : Doctor of Philosophy

Major Field : Management

Advisors :



(Assistant Professor Dr. Chaivanant Panyasiri, Ph.D.)



(Professor Emeritus Dr. Suthep Chaovalit, Ph.D.)

29 / Nov / 2018

The aims of this research were 1) to study the current conditions of the quality management of nursing organization in Siriraj Hospital 2) to study the problems, obstacles and supporting factors on quality management development toward a high-performance nursing organization in Siriraj Hospital and 3) to propose a quality management approach toward a high-performance nursing organization in Siriraj Hospital. This research employed qualitative methodology in which the all data were collected from several sources including documents on policy and strategy, participant observation, and in-depth interviews of the semi-structured form with the executives and nurses in Siriraj Hospital and other nursing organizations. Focus group sessions had also been conducted with the executives of Siriraj nursing organization.

According to the study, the nursing organization of Siriraj Hospital has systematically developed quality of health services and nursing personnel since 1998. It is considered to be one of the divisions that contribute greatly to Siriraj Hospital to achieve numerous prestigious awards as an outstanding hospital in quality management. The major factor that fosters quality management in nursing organization of Siriraj Hospital involves having nurse leaders and staff

nurses with a culture of accepting change in organization, making the organization develop continuously. Other supporting factors include: 1) nurse leaders' persistent quality attributes and competency, 2) knowledge and competency of the nursing staff, 3) being a hospital under the Faculty of Medicine Siriraj Hospital, where knowledge has been constantly created and continuously developed. 4) a strong organization culture. 5) high experience of continuous organizational quality development and 6) responsive teamwork to take on development challenges and missions. The development of management of nursing organization in Siriraj Hospital had the following obstacles including: 1) an over-bureaucracy in its size and structure, 2) the autonomy of the organization, 3) the communication in the organization through many personnel layers, 4) overpopulated incoming numbers of patients and relatives, 5) incompetent information technology, 6) insufficient nursing personnel, and 7) the lack of recruitment system. In addition to the seven aspects of the public sector management of quality award framework, the results reveal that transformational leadership and systematic networking and partnering are essential to further improve quality management toward a high performance of nursing organization in Siriraj Hospital.

Recommendations based on the results of the study include; 1) qualified nurse leaders with the right characteristics in leading a high-performance organization, 2) strategic mapping that enables comprehensible communication, 3) prioritize customer support and increase customer relationship by adding channels of communication to deliver and to receive customer information, 4) an effective IT system capable of connecting data at all operational units, 5) a close cooperation between the educational institution and the nursing organization to produce qualified personnel with professional attitude on the nursing professionalism, and 6) an upgrading service process with state-of-the-art technology.