

• คณะทำงาน PMQA หมวด 4 นำโดย ประธาน คุณหมอมพงษ์จรัสฯ และ เลขานุการ พ.ต.หญิง ศิริวิไลฯ ขวนทึ่มกันตอบแบบประเมินตนเองกันอย่างเร่งด่วน ในวันศุกร์ที่ 11 ก.พ. 54 (ถึงขั้นต้องยืนตอบกันเลยทีเดียว) ทั้งในรอบก่อนเที่ยงที่เจ้ากรรมแพทย์จะเข้าตรวจเยี่ยม มาต่อกันในรอบเย็นหลังจากคณะเจ้ากรรมฯ ท่านเดินทางกลับ ....สู้อุตุนุญเลยคะ



## บอกเล่าเก้าสิบ

สัปดาห์นี้มีเรื่องตลกๆ เลยนะคะ คงพอทราบกันอยู่สำหรับ หน.หน่วยงาน และทีมงานพัฒนาคุณภาพต่างๆ ก็ไม่อยากจะให้กระทบกระเทือนใจ แต่ก็ต้องขออภัยตามงาน Service Profile และ SA 2011 จากทุกหน่วยทุกทีมที่เกี่ยวข้องคะ ทาง สพร.ก็ติดตามหลายช่องทางแล้วคะ ทั้งโทรติดตามเฉพาะหน่วย เฉพาะทีม เยี่ยมตามเป็นระยะใน สพร. ขวนคุด บอกกล่าวในการประชุมทุกเวทีที่มีโอกาสเข้าร่วม และล่าสุดเลยต้องขออนุญาตติดตามเป็นทางการ เป็นลายลักษณ์อักษร อยากให้กำลังใจและคิดอย่างนี้คะว่า เรามีการบ้านส่งให้คุณครูตรวจไว้ก่อนแม้ข้อมูลจะไม่ครบถ้วนซะทีเดียว หรือการเลือกใช้คำอธิบายต่างๆ อาจจะไม่นิยมถูกใจทุกคนในทีม แต่คุณครู สพร.เห็นเด็กส่งงานแล้วอย่างไรก็คงเอ็นดูจัดคิวมาตรวจมาเยี่ยม การบ้านที่เราทำให้ และช่วยปรับ ช่วยแนะนำให้เราอีกครั้งคะ ขอความกรุณาเร่งมือกันตลกๆเลยนะคะ

สำหรับการติดตามงานโดยหนังสือติดตามมีการติดตามผิดคนต้องขออภัย พ.ท.หญิงสุมิตราฯ มา ณ ที่นี้อีกครั้ง จริงๆแล้วท่านเป็นประธาน QA กองการพยาบาล แต่มาช่วยดูเรื่อง การทบทวนเวชระเบียน ในส่วนของผู้ป่วยในให้ เพราะเนื่องจากประธาน รองประธาน เลขานุการการเวชระเบียน ติดเรียนนอกหน่วย แต่งานนี้ คงต้องฝากกรรมการเวชระเบียนช่วยทบทวน การประเมินดูอีกครั้งนะคะ

# ขอเออๆ

แต่ชื่นใจมากเลยคะ พอการติดตามเป็นลายลักษณ์อักษรออกไป ทันทันทันใดมีเสียงกริ่งกรังว่า จะรีบส่งให้ในวันจันทร์กันแน่นอน ขอบคุนอีกครั้ง นะคะ.....

อยากได้ SA 2011 และ SERVICE มั้ก มาก เลยคะ



จัดทำโดย ทีมงาน สพร.รพ.ค่ายสุรนารี

พ.ต.หญิง นภาพิณ โทร 23503 พ.ต.หญิง ช่อทิพย์ โทร 23632 ร.ท.หญิง พรหมหทัย โทร 23632



# สพร.ขวนคุด...

ฉบับที่ 18 สัปดาห์ที่ 14 - 17 ก.พ.54

โทร 23643 , 23632 ,23503

IM..RM..HR..CEO....

ได้ล

รพ.

ช่อ

สวัสดีคะ ตอนรับสัปดาห์วันวาเลนไทน์ก่อนคะ สพร.ขอส่งความรักให้กับทุกคนใน รพ.ค่ายสุรนารี อย่างมากมายคะ

I LOVE YOU!



ในวันศุกร์ที่ผ่านมา รพ.ค่ายสุรนารี ได้รับเกียรติ ในการจัดประชุม นขต.พบ. ซึ่งเป็นโอกาสดีที่ทาง เราได้ใช้โอกาสนี้

สรุปผลงานCQIรพ.ค่ายสุรนารี ปี 2553

เผยแพร่ผลงานดีๆ ได้แก่ “สรุปผลงาน CQI ปี 53” และ “เรื่องเล่าดีๆปี 53” ของ ขาว รพ.ค่ายสุรนารี ในรูปแบบแผ่น CD ให้กับ รพ.ทบ. ได้นำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และเป็นโอกาสที่เจ้ากรรมแพทย์ทหารบก พลโทสหชาติ พิพิธกุล ได้ตรวจเยี่ยม รพ.ค่ายสุรนารี เพื่อรับทราบปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ซึ่งปัญหาที่ทาง รพ.ค่ายสุรนารี ได้นำเรียนไป ทางคณะ เจ้ากรรมแพทย์ทหารบกจะนำไปหาแนวทางช่วยเหลือสนับสนุนต่อไป และท่านยังได้ให้อโวาทแก่กำลังพล ขาว รพ.ค่ายสุรนารี แม้แดดจะร้อน พวกเราก็มีความพร้อมเพรียงกันเป็นอย่างดี



โอวาทที่ท่านเน้นย้ำแก่พวกเรา คือ “ขอให้กำลังพลมีความกล้าหาญ อดทน เสียสละ ซื่อสัตย์ จงรักภักดี ต่อสถาบัน และต่อองค์กร รพ.ค่ายสุรนารีเป็นพี่ใหญ่ ต้องทำตนเป็นที่พึ่งให้กับ รพ.ในเครือข่าย ”

## ความรู้คู่คนคุณภาพ

ฉบับนี้เล่าเรื่องเบาๆ แต่มีสาระเข้มข้นเกี่ยวกับเรื่องคนในองค์กร เราคงเคยได้ยินคำว่า

“ความพึงพอใจของบุคลากร”

“ความผูกพันของบุคลากร”

คิดว่าเหมือนหรือแตกต่างกันคะ หรือมีผลประโยชน์อะไรที่ทับซ้อนกันแบบพื้นที่ 4.6 ตาราง กิโลเมตร ที่เขาพระวิหารบ้างมั้คะ

จริงๆแล้ว เรื่อง ของความพึงพอใจของบุคลากร กับเรื่องของความผูกพันของบุคลากร ต่อ องค์กรนั้นเป็นคนละเรื่องกัน แต่มีบางปัจจัยที่ทับซ้อนกันได้คะ

.....ความพึงพอใจของบุคลากร จะเป็นเรื่องของความคิดและความรู้สึกของบุคลากรต่อเรื่องราวต่างๆ ขององค์กรว่าเขารู้สึกพอใจหรือไม่ อย่างไร

....แต่ความผูกพันของบุคลากรนั้น จะลึกกว่าความพึงพอใจมากมาย เพราะเป็นเรื่องของความรู้สึกที่อยากจะทุ่มเท อยากจะรับผิดชอบ และ**อยากจะทำผลงานที่ดีให้กับองค์กร**

บุคลากรอาจจะรู้สึกพึงพอใจกับ นโยบายต่างๆ ขององค์กร แต่อาจจะไม่รู้สึกผูกพันเลยก็ได้ ดังนั้นการสำรวจเพียงความพึงพอใจของบุคลากรนั้น อาจจะไม่เพียงพอที่จะทราบถึงความรู้สึกผูกพันของบุคลากรได้

มี งานวิจัยของ Harter, Schmidt & Hayes ซึ่งวิจัยเกี่ยวกับเรื่องของความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ซึ่งผลออกมาว่า บุคลากรที่รู้สึกผูกพันกับองค์กรจะมีลักษณะประมาณข้อรายการตามตารางด้านล่างนี้ อ่านแล้วลองตอบคำถามในใจซิคะ ว่าเราใช่หรือไม่ใช่

| ลำดับ | ลักษณะบุคลากร                                                                                            | ใช่เรา                                                                               | ไม่ใช่เรา                                                                             |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | อยู่ทำงานกับองค์กรด้วยความทุ่มเท และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร                                         |   |   |
| 2     | มีผลงานดีอย่างสม่ำเสมอ และมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างมาก                                                   |  |  |
| 3     | มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อลูกค้าขององค์กร และพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างเกินความคาดหวังเสมอ |  |  |
| 4     | จะเป็นคนสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี และสร้างพลังให้กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ                             |                                                                                      |                                                                                       |
| 5     | ทำตัวเป็นตัวแทนขององค์กรที่มักจะพูดถึงสิ่งที่ดีๆ ขององค์กรให้กับบุคคลภายนอกได้รับรู้                     |                                                                                      |                                                                                       |



ถึงตรงนี้ได้คำตอบในใจแล้วนะคะ แต่ความผูกพันจะสำคัญะไรมากมายกับองค์กรละคะ เขามีการศึกษาวิจัย มาแล้วคะว่า ปัจจัยที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้นก็คือ

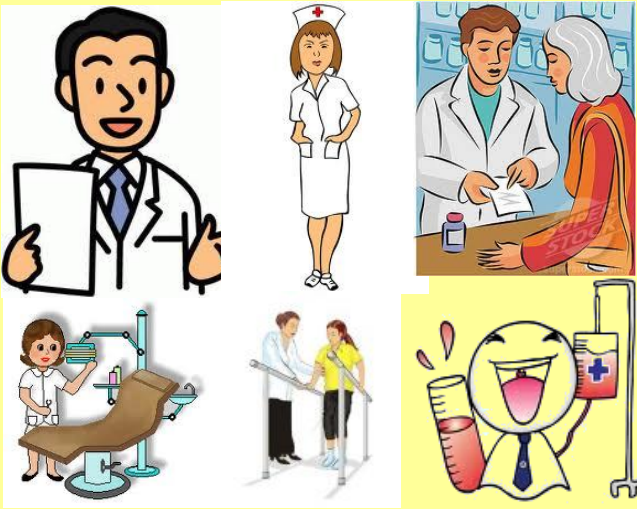
- 1) ความเป็นผู้นำ
- 2) วัฒนธรรมองค์กร
- 3) การจูงใจ/รักษาบุคลากรในองค์กร ให้มีความผูกพันต่อองค์กร

ฉบับนี้รู้จักความผูกพันกันเท่านี้ก่อนนะคะ ฉบับหน้าถ้าไม่มีอะไรเร่งด่วน จะขอเล่าต่อว่าแล้วองค์กร จะเสริมสร้างความผูกพันของคนต่อองค์กร เพื่อการธำรงรักษาคนไว้ได้อย่างไร? ? ?

## ทีมคุณภาพทำอะไรกัน

• คณะกรรมการบริหาร ...ได้หารือเรื่องวิธีการเก็บแบบประเมินความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ ทั้งในผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก จะปรับวิธีเพื่อป้องกันการเบี่ยงเบนในการตอบแบบสอบถาม โดยจะจัดทีมจากส่วนกลาง ไปดำเนินการ และจะให้มีการเปรียบเทียบให้เห็นแต่ละหน่วยงาน

• คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล นำทีมโดย ประธาน พ.อ.หญิง อัจฉรา อุไรเลิศ หารือร่วมกันทบทวนตอบ ประเมินตนเอง SA 2011 และร่วมพิจารณาการให้ Score มีปรับแก้ไขเยอะพอสมควร แต่อย่างไรทางทีมก็ตอบกันไปเรียบร้อยแล้วคะ



• การประชุมสหสาขาวิชาชีพ มีการพูดคุยร่วมกันในการดูแลผู้ป่วย ที่ล้วนแล้วปรารถนาดีต่อผู้ป่วยด้วยกันทุกฝ่าย แต่บางครั้งการใช้คำพูดของบุคลากรทุกวิชาชีพ ก็ควรมีความถ้อยทีถ้อยอาศัย ไม่ควรใช้อารมณ์เพราะเกิดผลกระทบกันค่อนข้างสูง เกิดอะไรละคะ...ไม่บาดเจ็บทางกาย แต่บาดเจ็บทางอารมณ์ อันนี้ ชิคะสำคัญ รักษาภัยาก

• การประชุม Weekly Report สัปดาห์นี้พูดคุยหารือทบทวนความพร้อมในการเตรียมการต้อนรับ เจ้ากรมแพทย์ทหารบก กันเป็นประเด็นสำคัญ แต่ที่พิเศษสุดคือได้ต้อนรับ พ.ต.หญิง ศุภาพิชญ์ กลีบบัว หน้าตาสดใส ยังรับยาเคมีบำบัดแบบรับประทานอยู่คะ แต่กลับมาเป็นกำลังสำคัญในการทำงานของแผนกประชาสัมพันธ์อีกครั้ง อยากรู้ก็อย่าโหมงาน ดูแลสุขภาพด้วยนะคะ