

เส้นทางสู่คุณภาพ

งามจิตต์ จันทรสาทิต

“There are only two qualities in this world, efficiency and inefficiency; and only two sort of people, the efficient and the inefficient.” -George Bernard Shaw

ในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา องค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพในเมืองไทยตื่นตัวในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อันสืบเนื่องจากกระแสของผู้บริโภคและผู้ประกอบวิชาชีพต่างก็มีความต้องการและความคาดหวังบริการที่มีระดับคุณภาพสูงขึ้นเรื่อยๆ องค์กรหรือหน่วยงานใดที่ไม่ใส่ใจในการปรับปรุงคุณภาพปล่อยให้คุณภาพบริการตกต่ำลง ก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรซึ่งเกิดจากความไม่พึงพอใจของทั้งผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ และแพทย์

คุณภาพเป็นทั้งเรื่องของสิทธิที่ผู้บริโภคพึงได้รับ และเป็นเรื่องของจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้รับบริการจะได้รับบริการรักษาพยาบาลที่มีระดับคุณภาพอย่างไร ก็ขึ้นกับการตัดสินใจและการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพทั้งสิ้น การให้บริการรักษาพยาบาลทั้งๆ ที่ทราบว่าเป็นการให้บริการในระดับคุณภาพต่ำกว่าระดับที่ผู้ประกอบวิชาชีพจะสามารถให้ได้ หรือต่ำกว่าระดับคุณภาพที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ก็เสมือนหนึ่งว่ามีได้ให้บริการตามที่ผู้รับบริการมีสิทธิพึงได้รับ

การที่จะให้ผู้บริโภครับทราบและจำฝังใจในภาพลักษณ์ขององค์กรในทางบวก และบอกต่อๆ กัน องค์กรจะต้องสร้างบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นเลิศตามมาตรฐานของวิชาชีพ และให้บริการประทับใจอย่างให้ผู้รับบริการไม่เคยคาดหวังไว้ นั่นก็คือ องค์กรจะต้องตั้งเป้าหมายของคุณภาพบริการที่มากกว่าหรือเกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ผลดีที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรที่มุ่งมั่นในการ

ปรับปรุงคุณภาพอย่างไม่หยุดยั้ง พบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงถึงร้อยละ 20-30 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ค่าใช้จ่ายที่ลดลงนี้มีผลจากการปรับปรุงการทำงานที่ซ้ำซ้อน ปรับปรุงงานที่ผิดพลาดที่ต้องทำซ้ำแล้วซ้ำอีก การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การลดขั้นตอนของระบบงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพรายได้ที่ลดลงร้อยละ 10 เป็นผลเนื่องจากการที่องค์กรไม่สามารถรักษาระดับคุณภาพตามที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ได้

นอกจากนี้ องค์กรที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างไม่หยุดยั้ง มีระดับคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม ย่อมมีแรงดึงดูดใจบุคลากรที่เฉลียวฉลาดมีความสามารถสูงได้ เนื่องจากบุคลากรในองค์กรเชื่อมั่นว่างานที่ตนเองได้ทุ่มเทกายใจมีผลตอบแทนที่คุ้มค่ากลับมา เป็นที่ยอมรับและเชิดหน้าชูตา ก่อให้เกิดเกียรติภูมิและความภาคภูมิใจในงานของตนและภูมิใจในองค์กร

หากองค์กรใดที่มีการพัฒนากลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องจนประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่ประจักษ์ชัด ก็จะเปิดโอกาสให้องค์กรภายนอกมารับรองคุณภาพ เพื่อประกาศให้ผู้บริโภคได้รับทราบว่า เป็นองค์กรที่ผู้บริโภคมั่นใจได้ในคุณภาพของบริการ

หนทางสู่คุณภาพจะทำได้อย่างไร เป็นเรื่องที่ไม่ง่าย แต่ก็ไม่ยากเกินกว่าพลังความสามารถของเราจะ

ทำได้ โดยทุกคนจะต้องช่วยกันปรับเปลี่ยนวิธีคิด ปรับระบบการทำงาน สร้างระบบการจัดการคุณภาพภายในองค์กรให้ฝังแน่นเป็นหนึ่งเดียวกับงานประจำ และสร้างระบบให้สามารถเกิดการปรับปรุงคุณภาพให้มีระดับคุณภาพที่สูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนเต็มที่ ก็จะทำให้หนทางสู่คุณภาพเป็นจริงเป็นจังขึ้นมาได้

ได้มีความพยายามนำวิทยาการความรู้และเทคโนโลยีวิธีการต่างๆ ในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพจากนักคิดต่างประเทศมาปรับใช้ให้เหมาะกับคนไทย และมีการริเริ่มกันในองค์กรที่ให้บริการสุขภาพต่างๆ

วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข ฉบับนี้ ได้ประมวลประสบการณ์หนทางพัฒนาสู่คุณภาพ ทั้งที่เป็นประสบการณ์ในประเทศและต่างประเทศมาเสนอต่อท่าน เพื่อเป็นข้อคิดและต้องการจะสร้างความเชื่อมั่นว่าหนทางสู่คุณภาพไม่ยาวไกลเกินกว่าที่เราจะไปถึง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเราทุกคนจะเป็นตัวจักรสำคัญในการผลักดันให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างไม่หยุดยั้ง



คมคำ ♦ ความคิด “ภายใต้สภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงระหว่างประเทศ (Global Competition) อันเป็นผลจากการลดกฎเกณฑ์และอุปสรรคทางการค้า และการลงทุน ตลอดจนการขยายตัวของการค้าเสรี และการขยายตัวของการรวมกลุ่ม ความแตกต่างระหว่างธุรกิจภายในประเทศและธุรกิจต่างประเทศจะค่อยๆ หายไป ธุรกิจไม่สามารถที่จะจำแนกคู่แข่งว่าเป็นคู่แข่งภายในประเทศและต่างประเทศ ทุกธุรกิจเหมือนกัน และมาตรฐานการบริการจะกลายเป็นสากล คู่แข่งภายในประเทศที่อ่อนแอกว่าย่อมสามารถหาพันธมิตรจากต่างประเทศ และเสริมความแข็งแกร่งในระดับสากลได้ ผลกระทบต่อธุรกิจไทยในอนาคตจากสถานการณ์ดังกล่าวคือ การปรับมาตรฐานการบริหารหรือการจัดการให้เป็นมาตรฐานสากล”

➔ **ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ “วิสัยทัศน์ประเทศไทย ปี 2000”**