

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย

แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐที่อยู่ในบทบัญญัติหมวดที่ 5 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปี พ.ศ. 2540 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114 ตอนที่ 55 ก เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2540 ได้กำหนดถึงแนวนโยบายหลักของประเทศ (State Policy) ไม่ใช่แนวนโยบายของรัฐบาลคณะใดคณะหนึ่งที่รัฐบาลไทยทุกชุดได้รายงานต่อรัฐสภา ซึ่งระบุไว้ชัดเจนว่า รัฐนั้นมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดบริการสาธารณะ ดังเช่นมาตรา 82 กล่าวว่า รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง

ดังนั้น หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องงานด้านสาธารณสุขโดยตรงนั้นคือกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นการสนองตอบรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายให้สถานบริการสุขภาพต้องได้รับการรับรองมาตรฐานให้เป็นสถานบริการสุขภาพที่มีคุณภาพบริการอย่างทั่วถึง เพื่อบริการประชาชนไทย โดยได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลคุณภาพ (Hospital Accredited) HA

มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ได้กำหนดมาตรฐานด้านต่าง ๆ ที่แสดงหลักการสำคัญของการจัดบริการหรือการบริหารหน่วยงานครอบคลุมในเรื่องทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ทรัพยากรที่เหมาะสม ระบบงานหรือกระบวนการทำงานที่เหมาะสม ระบบติดตามประเมินคุณภาพ ซึ่งจะเป็นตัวสะท้อนการทำงานและนำไปสู่กิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ใช้เป็นพื้นฐานสำคัญ ดังนี้

1. ประเมินการจัดบริการผู้ป่วยในสาขาต่าง ๆ เช่น บริการผู้ป่วยอายุรกรรม บริการผู้ป่วยศัลยกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานของหลายหน่วยงาน
2. ประเมินการให้บริการเฉพาะของหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นการประเมินการจัดบริการผู้ป่วยหรือการประเมินบริการเฉพาะของหน่วยงาน ควรศึกษารายละเอียดและคำขยายความในมาตรฐานทั่วไปชุดนี้ควบคู่ไปกับมาตรฐานเฉพาะของหน่วยงานและมาตรฐานหรือคำขยายความที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการนั้น ๆ

มาตรฐานทั่วไปมี 9 ข้อ ดังนี้ (มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล, 2543)

GEN.1 พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์

มีการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการ หรือของหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

GEN.2 การจัดองค์กรและการบริหาร

มีการจัดองค์กรและการบริหารในลักษณะที่เอื้อต่อการให้บริการผู้ป่วยตามพันธกิจ ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

GEN.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล

มีการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมี คุณภาพและประสิทธิภาพ

GEN.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

มีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ

GEN.5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ

มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรสะท้อนความรู้และหลักการของวิชาชีพที่ ทันสมัย สอดคล้องพันธกิจในการให้บริการผู้ป่วยและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ยึดถือ เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

GEN.6 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการอย่างสะดวก ปลอดภัย มี คุณภาพและประสิทธิภาพ

GEN.7 เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วย ได้ อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

GEN.8 ระบบงาน/กระบวนการให้บริการ

มีระบบงาน/กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและ ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย

GEN.9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานหรือบริการ โดยการทำงาน เป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากมาตรฐานทั้ง 9 ข้อดังกล่าวข้างต้น การที่สถานพยาบาลแต่ละแห่ง จะสามารถ ดำเนินให้เป็นไปตามข้อกำหนดแต่ละข้อได้ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร ตลอดจนองค์ความรู้ต่าง ๆ จากส่วนกลาง โดยเฉพาะจากศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) กองวิศวกรรมการแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็น หน่วยงานราชการส่วนกลางแต่มีสำนักงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาครับผิดชอบเขตพื้นที่ 8 จังหวัด ภาคเหนือตอนบน คือ เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน และแม่ฮ่องสอน โดยมีหน้าที่ให้การสนับสนุนสถานบริการสุขภาพในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้ผ่านมาตรฐาน HA ตามมาตรฐาน GEN.6 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการอย่างสะดวก ปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ GEN.7 มีเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วย ได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

อำนาจหน้าที่ ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) กองวิศวกรรมการแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2545 ดังนี้ (กองวิศวกรรมการแพทย์, 2545)

(ก) ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบการจัดการ การมี การใช้ การบำรุงรักษา ครุภัณฑ์ทางการแพทย์และสาธารณสุข

(ข) ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบการรับรองและดำเนินการ สอบเทียบ มาตรฐานของครุภัณฑ์ทางการแพทย์ และการสาธารณสุขให้แก่หน่วยงานบริการสุขภาพ

(ค) กำหนดมาตรฐานและคุณลักษณะของครุภัณฑ์ทางการแพทย์และการสาธารณสุข รวมถึงครุภัณฑ์อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(ง) พัฒนาและจัดระบบวิศวกรรมสื่อสารสำหรับระบบบริการสุขภาพของกรม

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กิจกรรมเพื่อสนับสนุนสถานบริการให้ผ่านมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล (HA)

1. ตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล
2. จัดระบบบริหารจัดการเครื่องมือทางการแพทย์ในโรงพยาบาล
3. สอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือทางการแพทย์ในโรงพยาบาล
4. ควบคุม กำกับ ในการบำรุงรักษาเครื่องมือทางการแพทย์
5. ควบคุมกำกับระบบวิทยุสื่อสารในสถานบริการสุขภาพ โดยเฉพาะโครงการ การแพทย์ฉุกเฉิน

6. การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์อุปกรณ์ทางการแพทย์ให้กับโรงพยาบาลพร้อมเป็นกรรมการตรวจรับและเปิดซอง

7. อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในสถานบริการสุขภาพ

แต่จากสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ประกอบกับการแข่งขันของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขภายใต้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้เร่งให้สถานบริการสุขภาพทั่วประเทศได้ผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล (HA) เพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและเท่าเทียมกัน ทำให้สถานบริการสุขภาพทั่วประเทศ ได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการทุก ๆ ด้านภายในสถานบริการสุขภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาและปรับปรุงงานที่เกี่ยวกับงานด้านวิศวกรรมทางการแพทย์ซึ่งยังมีปัญหาหลายด้าน โดยเฉพาะการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในด้านวิศวกรรมการแพทย์จึงทำให้สถานบริการสุขภาพต้องมาขอรับการสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านวิศวกรรมการแพทย์จากศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ซึ่งหากสถานบริการสุขภาพไม่ได้รับการสนับสนุนบุคลากรจากศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ก็จะส่งผลให้สถานบริการสุขภาพไม่พร้อมในส่วนของเครื่องมือทางการแพทย์สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยต่าง ๆ ที่จะบริการประชาชน ไม่ได้มาตรฐาน และส่งผลต่อการรักษาที่ไม่ปลอดภัย

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ทำให้สถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ได้ขอรับการสนับสนุนตามกิจกรรมต่าง ๆ จำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาหลายประการตามมา เช่น ปัญหาด้านการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ถ้าโรงพยาบาลไม่ผ่านการตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ซึ่งอยู่ในมาตรฐาน GEN.6 เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงโรงพยาบาลก็จะไม่ผ่านมาตรฐานตามข้อกำหนด

ปัญหาการจักระบบเครื่องมือทางการแพทย์ รวมถึงการบริหารจัดการเรื่องเครื่องมือ การสอบเทียบมาตรฐานเครื่องมือ พร้อมทั้งการจัดการบำรุงรักษาเครื่องมือที่จะทำให้เครื่องมือมีความพร้อมและเที่ยงตรง มีมาตรฐานการให้บริการ ถ้าศูนย์ฯ เข้าไปดำเนินการให้ล่าช้าหรือให้บริการไม่ได้ ก็จะทำให้โรงพยาบาลต้องจ้างเอกชนเข้าดำเนินการ ซึ่งจะมีราคาแพงทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะตามมาตรฐาน HA, GEN.7 ได้กำหนดไว้ว่า เครื่องมือและอุปกรณ์จะต้องมีพร้อมใช้ให้บริการอย่างเพียงพอ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด แต่เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลยังขาดความรู้และขาดเครื่องมือที่จะดำเนินการได้เอง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขอสนับสนุนจากศูนย์ฯ

ปัญหาด้านการออกข้อกำหนดเพื่อจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์ทางการแพทย์รวมทั้งการออกแบบงานระบบทางการแพทย์ การร่วมเป็นกรรมการเปิดซองและตรวจรับครุภัณฑ์ทางการแพทย์และสาธารณสุขสถานบริการสุขภาพยังขาดความรู้ในการที่จะออกข้อกำหนดซึ่งตามระเบียบพัสดุจะต้องมีการกำหนดคุณลักษณะให้สอดคล้องความต้องการ และราคาจากสำนักงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้าง หากได้รับบริการจากศูนย์ฯ ค่าเช่า ก็จะทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงานหรือสถานบริการสุขภาพที่ขอสนับสนุน เช่น อาจจะไม่ทันปีงบประมาณที่กำหนด ถ้ากำหนดคุณลักษณะไม่ดีพอก็จะทำให้ได้ครุภัณฑ์ที่จัดซื้อไม่มีคุณภาพ เกิดปัญหาภายในศูนย์ฯ ในการให้บริการต่อประชาชน

ปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนน้อยต้องรับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ หลายกิจกรรม ทำให้การบริการเกิดความล่าช้าในบางกิจกรรม เช่น กิจกรรมการสอบเทียบเครื่องมือทางการแพทย์ ซึ่งต้องใช้เวลาการปฏิบัติงานนานต่อเครื่องมือแต่ละชิ้น ประกอบกับเครื่องมือทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมีเป็นจำนวนมาก พร้อมทั้งสถานบริการสุขภาพขอใช้บริการจากศูนย์ฯ เป็นจำนวนมากรวมทั้งปัญหาในด้านเครื่องมือสอบเทียบยังมีจำนวนน้อยรายการที่จะให้บริการต้องใช้เวลาในการรอเครื่องมือในการสอบเทียบ

ปัญหาด้านงบประมาณที่มีจำนวนน้อย โดยเฉพาะงบประมาณด้านดำเนินการ ทำให้มีอุปสรรคต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก จากสภาพปัญหาในด้านต่าง ๆ ทำให้ศูนย์วิศวกรรม

การแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ให้การสนับสนุนค่าเช่าไม่ทันต่อความต้องการของสถานบริการสุขภาพ ดังนั้น เพื่อให้ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) สามารถที่จะทำหน้าที่ในการให้การสนับสนุนและตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้กับสถานบริการสุขภาพเพื่อที่จะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานแก่ประชาชน ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในด้านต่าง ๆ ว่ามีปัญหาด้านใด อย่างไรบ้าง สถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบมีความคาดหวังและต้องการอะไรบ้าง มีความพึงพอใจต่อการให้การสนับสนุนมากน้อยเพียงใด ต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างไรบ้าง เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) นอกจากนี้ ยังเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการรองรับการให้บริการให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อเป็นองค์กรอิสระคือ องค์กรในการกำกับของรัฐต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ในการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพที่อยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
2. เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของสถานบริการสุขภาพในเขตพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ต่อการให้บริการของศูนย์ฯ
3. เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพในเขตพื้นที่รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของสถานบริการสุขภาพ

1.3 สมมติฐานในการศึกษา

1. การปฏิบัติงานด้านการให้บริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ยังมีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร งบประมาณ ในระดับมาก
2. สถานบริการสุขภาพมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการให้บริการสนับสนุนของศูนย์ฯ
3. สถานบริการสุขภาพในเขตความรับผิดชอบของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) มีความเห็นว่า การให้บริการของศูนย์ฯ มีปัญหาในระดับมาก

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) และเจ้าหน้าที่ของสถานบริการสุขภาพในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 334 คน (เจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) จำนวน 34 คน และเจ้าหน้าที่จากสถานบริการสุขภาพ จำนวน 300 คน

ขอบเขตของการให้บริการสนับสนุน

สถานบริการสุขภาพในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 100 แห่ง

ขอบเขตด้านเวลา

ไตรมาสที่ 1 – 3 ของปีงบประมาณ 2550

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลการปฏิบัติงานด้านการบริการสนับสนุนสถานบริการสุขภาพของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่)
2. ทราบปัญหาและอุปสรรคการให้บริการสนับสนุนบุคลากร งบประมาณและการบริหารงาน สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่)
3. ทราบถึงความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความต้องการของสถานบริการสุขภาพ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ให้ตรงตามความต้องการของสถานบริการสุขภาพ

1.6 นิยามศัพท์ทั่วไป

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ หมายถึง การติดตามประเมินคุณภาพ (Quality monitoring) และการพัฒนาคุณภาพ (Quality improvement)

ขอบเขตของบริการ หมายถึง กรอบหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานสถานบริการสุขภาพ 8 จังหวัด ภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง ลำพูน พะเยา แพร่ น่าน และแม่ฮ่องสอน

นโยบาย หมายถึง ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสะท้อนจุดยืนและค่านิยมของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) เรื่องใดเรื่องหนึ่ง

เป้าหมาย หมายถึง ข้อความที่กล่าวอย่างกว้างๆ ถึงผลลัพธ์ของบริการ อันเนื่องมาจากหน้าที่หลัก เป้าหมาย จะต้องสอดคล้องกับพันธกิจที่กำหนดไว้ หน่วยงานหรือบริการแต่ละระดับควรมีเป้าหมายของตนเองที่ชัดเจนและสนับสนุนซึ่งกันและกัน

แผนยุทธศาสตร์ หมายถึง แผนเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้เป็นใคร เราอยู่ที่ไหน สิ่งแวดล้อมของเราเป็นอย่างไร เราต้องการไปที่ไหน เราจะไปที่นั่นได้อย่างไร เส้นทางเดินมีลักษณะอย่างไร เราจะวัดความก้าวหน้าได้อย่างไร

พันธกิจ หมายถึง ข้อความที่ระบุอย่างกว้างๆ ถึงเป้าประสงค์ (Purpose) หน้าที่รับผิดชอบซึ่งมุ่งมั่นที่จะทำ (What it does) และเหตุผลของการมีองค์กร (Why it exists) ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดเป้าหมาย (Goals) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ของโรงพยาบาลหรือหน่วยงานต่อไป

ลูกค้าภายนอก หมายถึง สถานบริการสุขภาพในเขตรับผิดชอบแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

วิสัยทัศน์ หมายถึง ภาพอนาคตของศูนย์วิศวกรรมการแพทย์ที่ 6 (เชียงใหม่) ซึ่งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องการที่จะให้เกิดขึ้น

มาตรฐานบำรุงรักษา หมายถึง มาตรฐานหรือข้อกำหนดที่กองวิศวกรรมการแพทย์ได้กำหนดรูปแบบในโรงพยาบาล ลักษณะหรือสิ่งที่อันพึงมีของระบบบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาล เพื่อผลลัพธ์ของการดำเนินงาน และการให้บริการที่หน่วยบำรุงรักษาของโรงพยาบาลมอบให้แก่เจ้าหน้าที่หรือผู้มารับบริการ ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ช่างในการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ดี มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คุณภาพ ปลอดภัย และประหยัดงบประมาณ

คุณภาพบริการ หมายถึง งานที่หน่วยงานบำรุงรักษา สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการที่สามารถสร้างความรู้สึกที่ดีแก่ผู้มารับบริการได้ 3 ประการ คือ เกิดการยอมรับ มีความต้องการ และชื่นชม

งานบริการ หมายถึง การทำงานใด ๆ ที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยบำรุงรักษา) ไม่ว่าจะเกิดจากการกระทำด้วยกาย วาจา ใจ

การบำรุงรักษา หมายถึง การดำเนินการใด ๆ เช่น การดูแล การซ่อม การบำรุงรักษา เพื่อรักษาสภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้มีสภาพดี มีประสิทธิภาพ มีความแม่นยำ ปลอดภัยและพร้อมใช้งานตลอดเวลา

การประกันคุณภาพ หมายถึง การบริหารจัดการด้วยวิธีใด ๆ ก็ตามที่ทำให้งานที่ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการบรรลุตามข้อกำหนดคุณภาพที่กำหนดไว้

วิชาชีพเฉพาะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ เฉพาะวิชาชีพของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งพึงต้องได้อย่างสมบูรณ์และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ทำให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน ไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ทำให้เกิดการยอมรับต่อเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการทั่วไป

ปัจจัยคุณภาพ หมายถึง กลวิธีใด ๆ ก็ตามที่ทำให้เกิดคุณภาพได้ ซึ่งหากขาดปัจจัยเหล่านั้นแล้ว ย่อมไม่ทำให้เกิดคุณภาพ

พฤติกรรมบริการ หมายถึง อากัปกริยา ท่าทาง ที่ผู้ให้บริการได้แสดงให้ต่อหน้าผู้มารับบริการ ที่ผู้มารับบริการอาจพึงพอใจหรือไม่พอใจ

การสอบเทียบ หมายถึง การเทียบค่าความเที่ยงตรง แม่นยำ ของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ระหว่างเครื่องมือที่ใช้งานกับเครื่องวัดที่ได้การรับรองและยอมรับจากกองวิศวกรรมการแพทย์ หรือองค์กรที่เชื่อถือไว้ว่ามีความแม่นยำ เทียบตรง