

ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เรื่อง การสร้างงานวิจัยและพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนของภาควิชา
ครั้งที่ 3/2555

เรื่อง ประสพการณ์การทำงานประกันคุณภาพและเทคนิคการเขียนการประเมินตนเอง
วันศุกร์ที่ 20 เมษายน 2555 เวลา 12.00-13.30 น. ห้อง 801/1
ผู้นำกิจกรรม : อาจารย์กาญจนา ครองธรรมชาติ

จากประสพการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพ อาจารย์พบว่าคนทำงานส่วนใหญ่ไม่ชอบ ไม่มี
ความสุขและ เบื่อหน่ายในการทำประกันคุณภาพ รู้สึกเป็นภาระ ชีวิตถูกคุกคาม ถูกทวงถามงาน บางครั้งก็ถูก
บังคับให้ต้องเตรียมตัวการตอบคำถาม รู้สึกมีคนมาจับผิด ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจเกิดจากเหตุผลต่างๆ ดังนี้

- คนทำงานมี Attitude ที่ไม่ดีต่อการเยี่ยมสำรวจ อาจารย์มีข้อเสนอแนะว่าถ้าคนทำงานมี Attitude ที่ดี
เข้าใจว่าการตรวจเยี่ยมเป็นการยืนยันว่าได้ปฏิบัติจริง การเยี่ยมชมตรวจเป็นการช่วยมารับประกันว่าสิ่งที่เราทำนั้น
เป็นสิ่งที่ดี ทำให้องค์กรเกิดมาตรฐาน ซึ่งก็เป็นที่มาของคำถามที่ว่า **ทำไมต้องทำประกันคุณภาพ?** คำตอบก็คือ
เพื่อความเป็นมาตรฐาน เป็นที่ไว้วางใจ เป็นเครื่องหมายรับประกันถึงคุณภาพขององค์กรนั้น ๆ
เพราะฉะนั้นทำอย่างไรให้ผู้ทำงานมี Attitude ที่ดี มีความสุขกับการทำงานและการทำประกันคุณภาพควบคู่กัน
ไปโดยต้องทำให้งานพัฒนาคุณภาพอยู่ในเนื้องานประจำนั้น ๆ พร้อมสร้างระบบการทำงานที่มีมาตรฐานขึ้น
โดยคนทำงานต้องทราบว่าผู้เยี่ยมชมสำรวจต้องการมาสำรวจอะไร อย่ามองว่าผู้เยี่ยมชมสำรวจมาจับผิด แต่จะทำ
อย่างไรให้ผู้เยี่ยมชมสำรวจรู้ จึงต้องมีการเขียนประเมินตนเอง ซึ่งในการเขียนการประเมินเองนั้นต้องมาจากเนื้องาน
ของคนทำงานที่ได้ทำเอง เพราะผู้ที่รู้ดีที่สุด ก็คือคนที่ทำงานในกลุ่มนั้น ๆ และต้องเขียนให้ผู้เยี่ยมชมสำรวจเข้าใจ
ในงาน โดยการเขียนนั้นต้องเขียนจากบริบทของตนเอง ไม่ลอกเลียนแบบใคร

- ขาดการวางแผนหรือการวางแผนที่ไม่ดี การที่ไม่ได้วางแผนไว้ตั้งแต่แรก ทำให้เอกสารและข้อมูล
ไม่ครบถ้วน ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับต้องมีการวางแผนร่วมกัน โดยต้องอธิบายให้
คนทำงาน เข้าใจ รู้มาตรฐานแต่ละข้อเพื่อจะได้วางแผนและเตรียมข้อมูลได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน เนื่องจาก
แผนงานจะได้มาจากนโยบายขององค์กร ดังนั้นคนทำงานควรได้รับการแจ้งแผนงานและรับรู้ข้อมูลทั้งหมด
เกี่ยวกับองค์กรจากหัวหน้างานที่เป็นผู้รับนโยบายจากองค์กรลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ เปรียบคนทำงานเหมือนฟันเฟือง
หนึ่งขององค์กร จึงต้องรู้ว่า จะทำอะไร ตอนไหน เมื่อไหร่ และควรมีการประเมินผลเป็นระยะ ๆ โดยใช้
กระบวนการของ PDCA คือ

- Plan คือการวางแผนที่ดี
- Do คือการทำตามแผนที่วางไว้
- Check คือผลที่ทำตามแผนนั้นเป็นอย่างไร

Act ถ้าเกิดปัญหาและอุปสรรคก็วางแผน และทำใหม่ ถ้าทำดีแล้ว ก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

ในการ feed back ของผู้เยี่ยมชมสำรวจ ส่วนมากจะไม่ feed back ตรง ๆ จะชื่นชมเพื่อเป็นการถนอมน้ำใจ ทำให้คนทำงานไม่เข้าใจว่า feed back อะไร จึงทำให้หมองไม่เห็นจุดบกพร่องของตนเอง ไม่ทราบว่าจะเอาจุดไหน มาปรับปรุง บางครั้งผู้เยี่ยมชมสำรวจ feed back ตรง ๆ เกิดการไม่ยอมรับ ก็ทำให้ไม่เกิดการปรับปรุง

เพราะฉะนั้นในการทำงานประกันคุณภาพ คนทำงานต้องการมี Attitude ที่ดี มีความรู้ ความเข้าใจใน บริบทของหน่วยงานตนเอง ทำงานพัฒนาคุณภาพให้อยู่ในเนื้องานประจำวัน ๆ การรู้เขารู้เรา รู้ว่าเราทำอะไร รู้ว่าผู้เยี่ยมชมสำรวจต้องการถามอะไร และที่สำคัญการวางแผนที่ดีอันนำไปสู่การเขียนประเมินตนเองได้อย่างเข้าใจ และครอบคลุม เมื่อถึงจุดของการเยี่ยมชมสำรวจ งานประกันคุณภาพจะได้ไม่กลายเป็นเรื่องน่าเบื่อหรือเรื่องที่คุณามชีวิตสำหรับคนทำงานอีกต่อไป

อ.วรรณไพโร แยมมา

อ.ดร.อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิศย์

ผู้ถอดบทเรียน

จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 19 คน

รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- | | |
|---|------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ วิไล | เลิศธรรมเทวี |
| 2. รองศาสตราจารย์ อัจฉรา | เป็รื่องเวทย์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ | จินตนาติลก |
| 4. รองศาสตราจารย์ อรุณศรีมี | บุญนาถ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วนิดา | เสนะสุทธิพันธ์ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฉันทิกา | จันทร์เป็ย |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุวดี | พงษ์สาระนันท์กุล |
| 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมพร | สุนทรภา |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมหญิง | โค้วสวนนท์ |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาภาวรรณ หนูคง | |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.. วัลยา | ธรรมพนิชวัฒน์ |
| 12. อาจารย์ กาญจนา | ครองธรรมชาติ |
| 13. อาจารย์ เบญจมาศ | โอพารัตน์มณี |
| 14. อาจารย์วรรณไพโร | แยมมา |
| 15. อาจารย์ สุดารัตน์ | สุวรรณทเวะคุปต์ |
| 16. อาจารย์ ดร. สุตาภรณ์ | พยัคฆเรือง |
| 17. อาจารย์อังคณา | เจียมจิระพร |
| 18. อาจารย์ ดร.อรุณรัตน์ | ศรีจันทร์นิศย์ |
| 19. นางสาวแสงเดือน | พรหมจันทร์ |