

ประสบการณ์การทำงานประกันคุณภาพและเทคนิคการเขียนการประเมินตนเอง

อาจารย์วรรณไพโร แยมมา และอาจารย์ ดร.อรุณรัตน์ ศรีจันทร์ธนิตย์ ผู้ลิขิต

ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ ประสบการณ์การทำงานประกันคุณภาพและเทคนิคการเขียนการประเมินตนเอง ในวันศุกร์ที่ 20 เมษายน 2555 เวลา 12.00-13.30 น. ห้อง 801/1 โดยมีอาจารย์กาญจนา ครองธรรมชาติ ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพ โดยอาจารย์พบว่าคนทำงานส่วนใหญ่ไม่ชอบ ไม่มีความสุข และเบื่อหน่ายในการทำประกันคุณภาพ รู้สึกเป็นภาระ ชีวิตถูกคุกคาม ถูกทวงถามงาน บางครั้งก็ถูกบังคับให้ต้องเตรียมตัวตอบคำถาม รู้สึกมีคนมาจับผิด ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจเกิดจากเหตุผลต่างๆ ดังนี้

- **คนทำงานมี Attitude ที่ไม่ดีต่อการเยี่ยมสำรวจ** อาจารย์มีข้อเสนอแนะว่าถ้าคนทำงานมี Attitude ที่ดี เข้าใจว่าการตรวจเยี่ยมเป็นการยืนยันว่าได้ปฏิบัติจริง การเยี่ยมตรวจเป็นการช่วยรับประกันว่า สิ่งที่เราทำนั้นเป็นสิ่งที่ดี ทำให้องค์กรเกิดมาตรฐาน ซึ่งก็เป็นที่มาของคำถามที่ว่า **ทำไมต้องทำประกันคุณภาพ ?** คำตอบคือ **เพื่อความเป็นมาตรฐาน เป็นที่ไว้วางใจ เป็นเครื่องหมายรับประกันถึงคุณภาพขององค์กร นั้นๆ** เพราะฉะนั้นทำอย่างไรให้ผู้ทำงานมี Attitude ที่ดี มีความสุขกับการทำงานและการทำประกันคุณภาพควบคู่กันไป ต้องทำให้งานพัฒนาคุณภาพอยู่ในเนื้องานประจำวันๆ พร้อมสร้างระบบการทำงานที่มีมาตรฐานขึ้น โดยคนทำงานต้องทราบว่าผู้เยี่ยมสำรวจต้องการมาสำรวจอะไร อย่ามองว่าผู้เยี่ยมสำรวจมาจับผิด แต่จะอย่างไรให้ผู้เยี่ยมสำรวจรู้ จึงต้องมีการเขียนประเมินตนเอง ซึ่งในการเขียนการประเมินเองนั้นต้องมาจากเนื้องานของคนทำงานที่ได้ทำเอง เพราะผู้ที่รู้ดีที่สุด ก็คือคนที่ทำงานในกลุ่มนั้นๆ และต้องเขียนให้ผู้เยี่ยมสำรวจเข้าใจในงาน โดยการเขียนนั้นต้องเขียนจากบริบทของตนเอง ไม่ลอกเลียนแบบใคร

- **ขาดการวางแผนหรือการวางแผนที่ไม่ดี** การที่ไม่ได้วางแผนไว้ตั้งแต่แรก ทำให้เอกสารและข้อมูลไม่ครบถ้วน ดังนั้น หัวหน้าหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับต้องมีการวางแผนร่วมกัน โดยต้องอธิบายให้คนทำงาน เข้าใจ รู้มาตรฐานแต่ละข้อเพื่อจะได้วางแผนและเตรียมข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน เนื่องจากแผนงานจะได้มาจากนโยบายขององค์กร ดังนั้นคนทำงานควรได้รับการแจ้งแผนงานและรับรู้ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับองค์กรจากหัวหน้างานที่เป็นผู้รับนโยบายจากองค์กรลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ เปรียบคนทำงานเหมือนฟันเฟืองหนึ่งขององค์กร จึงต้องรู้ว่า จะทำอะไร ตอนไหน เมื่อไหร่ และควรมีการประเมินผลเป็นระยะๆ โดยใช้ กระบวนการ PDCA คือ

Plan คือ การวางแผนที่ดี

Do คือ การทำตามแผนที่วางไว้

Check คือ ผลที่ทำตามแผนนั้นเป็นอย่างไร

Act คือ ถ้าเกิดปัญหาและอุปสรรคก็วางแผน และทำใหม่ ถ้าทำดีแล้ว ก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

ในการ Feedback ของผู้เยี่ยมสำรวจ ส่วนมากจะไม่ Feedback ตรงๆ จะชื่นชมเพื่อเป็นการถนอมน้ำใจ ทำให้คนทำงานไม่เข้าใจว่า Feedback อะไร จึงทำให้มองไม่เห็นจุดบกพร่องของตนเอง ไม่ทราบว่าจะเอาจุดไหน มาปรับปรุง บางครั้งผู้เยี่ยมสำรวจ Feedback ตรงๆ เกิดการไม่ยอมรับ ก็ทำให้ไม่เกิดการปรับปรุง

เพราะฉะนั้นในการทำงานประกันคุณภาพ คนทำงานต้องการมี Attitude ที่ดี มีความรู้ ความเข้าใจใน บริบทของหน่วยงานตนเอง ทำงานพัฒนาคุณภาพให้อยู่ในเนื้องานประจำนั้นๆ การรู้เขารู้เรา รู้ว่าเราทำอะไร รู้ว่าผู้ เยี่ยมสำรวจต้องการถามอะไร และที่สำคัญการวางแผนที่ดีอันนำไปสู่การเขียนประเมินตนเองได้อย่างเข้าใจ และ ครบคลุม เมื่อถึงฤดูของการเยี่ยมสำรวจ งานประกันคุณภาพจะได้ไม่กลายเป็นเรื่องน่าเบื่อหรือเรื่องที่คุณามชีวิต สำหรับคนทำงานอีกต่อไป

