

Milestone of Quality in Faculty of Medicine



. . . การทำงานใหญ่ ๆ ทุกอย่าง ต้องการเวลา
มาก กว่าที่จะทำสำเร็จ ผู้ที่เริ่ม โครงการอาจไม่ทัน
ทำให้สำเร็จโดยตลอดด้วยตนเองก็ได้ ต้องมีผู้อื่น
รับทำต่อไป ดังนั้น ไม่ควรยกเอาเรื่องใครเป็นผู้
เริ่มงาน ใครเป็นผู้รับช่วงงาน ขึ้นเป็นข้อสำคัญ
นัก จะต้อง ถือผลสำเร็จที่จะเกิดจากงาน เป็น
ใหญ่ยิ่งกว่าสิ่งอื่น . . .

พระบรมราชาบาท ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยศิลปากรวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๑๔

2/142

. . . เป็นไปได้ยากยิ่ง ที่ทุกคนจะมีโอกาสได้ทำงาน
ตรงกับวิชาที่เรียนมา หรือพอดีกับคุณวุฒิที่มีอยู่.
บางคนอาจต้องทำงานต่ำกว่าระดับวิทยฐานะ บางคน
อาจต้องทำงานคนละแนวทางกับที่ศึกษา. จะ
เป็นอย่างใดก็ตาม ก็ควรยินดีและเต็มใจทำ
เพราะแต่ละคนมีพื้นฐานการศึกษาเพียงพออยู่
แล้ว ที่จะคิดหาแนวปฏิบัติงานทั้งนั้นให้ดีขึ้นได้.

3/142

. . . ข้อสำคัญจึงอยู่ที่ว่า จะต้องตั้งใจทำงาน
ให้จริง ด้วยความคิด ด้วยความพยายาม
ด้วยความพอเหมาะพอดี และด้วยความรู้จัก
สังเกตศึกษา เพื่อให้สามารถ ทำงานได้เสร็จ
สมบูรณ์ทุกสิ่ง พร้อมทั้งได้รับความรู้และ
ประสบการณ์เพิ่มพูนขึ้นเป็นลำดับด้วย

พระบรมราชาบาทในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๓๐

4/142



องค์กรแห่งการเรียนรู้

5/142

อนุสติ

หาก	พฤติกรรม	ผล
ตามกระแส	เชื่อไว่ก่อน	ทาสข้อมูล
ทันกระแส	รู้มากไว่ก่อน	นายข้อมูล
นำกระแส	ย่อยไว่ก่อน	เพื่อนข้อมูล
สวนกระแส	ทำอย่างเดิม	ศัตรูข้อมูล
หลุดกระแส	คิดว่าดีที่สุด	นักโทษ

6/142

องค์กรแห่งการเรียนรู้

มนุษย์ทุกผู้ทุกนามที่ไม่หยุดการเรียนรู้
แล้วขยายให้ผู้อื่นได้เรียนรู้ด้วย
มีมุทิตากับความสำเร็จของผู้อื่น
มีอุเบกขาในปัญญาและสติแห่งตน

7/142

Paradigm Shift



8/142

Management Paradigm Shift



9/142

Management Paradigm Shift



10/142

1986-1989 Quality Control Circle



1990-1993

5S/Walk Rally/Management Science



1993-1997 Quality Assurance for Nurse



1997-2000 Hospital Accreditation



2000-2003 Hospital Accreditation, HRM



2004-2010

- HA
- KM
- LO



สวัสดีปีใหม่ พ.ศ. ๒๕๔๔

Happy New Year 2001



ปีใหม่เป็นอนาคต ปีเก่าเป็นอดีต

วันนี้

เป็นวาระที่จะทบทวนหาบทเรียนในอดีต

และ เตรียมฟันฝ่าปัญหาของอนาคต

คุณภาพคือ อะไร

คุณภาพของข้าพเจ้าคือ.....

คุณภาพของงานเราคือ...

การควบคุมคุณภาพคือ อะไร

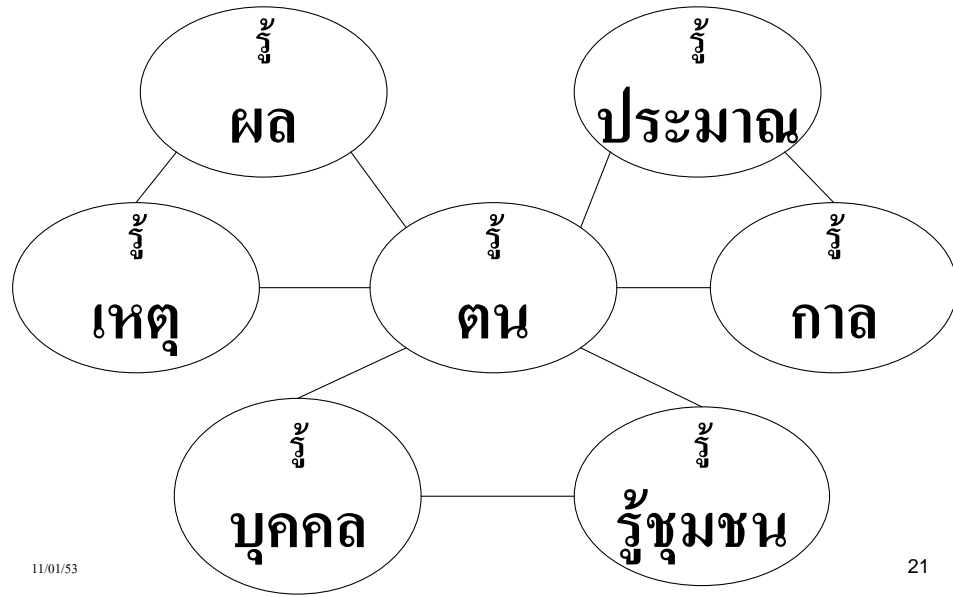
วิธีควบคุมคุณภาพในงานเราคือ...

การประกันคุณภาพ คือ และ

วิธีการดำเนินการ

ประกันคุณภาพในงานเราคือ.....

สัป্তปริสตรธรรม 7 หลักของคนสมบูรณ์แบบ



11/01/53

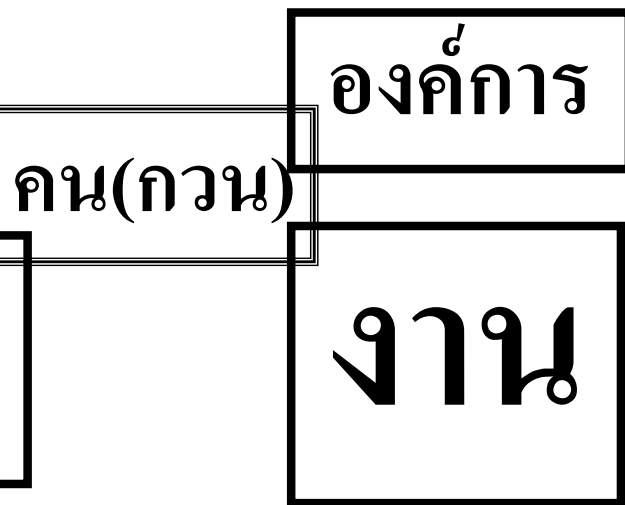
21

ประเมินตนเองเพื่อพัฒนา

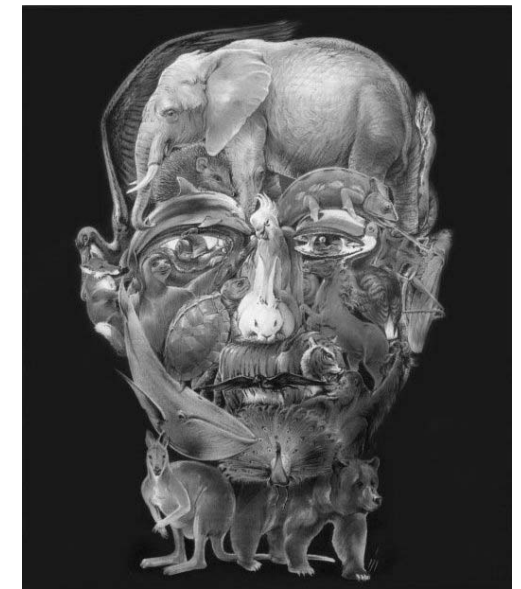
1. ชีวิตเรามีเป้าหมายอะไร
2. ในแต่ละวันเราทำอะไรบ้าง(มาตรฐานการทำงาน)
3. สิ่งที่เราทำนั้นทำไปเพื่ออะไร(ภาระกิจที่ได้รับมอบหมาย)
4. เราทำได้ดีหรือไม่(ใครว่าดี)
5. จะทำให้ดีได้อย่างไร
6. จะทำให้ดีกว่าเดิมได้อย่างไร



11/01/53



การพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืน



ตน คั้น ตน

มอง คน ให้เป็น ตน

11/01/53

24



คน มองแต่แง่ดีเถิด 1

เขามีส่วน เลวบ้าง ช่างหัวเขา
จงเลือกเอา สิ่งที่ดี เขามีอยู่
เป็นประโยชน์ โลกบ้าง ยังน่าดู
เรื่องที่ชั่ว อย่าไปรู้ ของเขาเลย

11/01/53

KM_QA_JJ3Feb2008

26

มองแต่แง่ดีเถิด 2

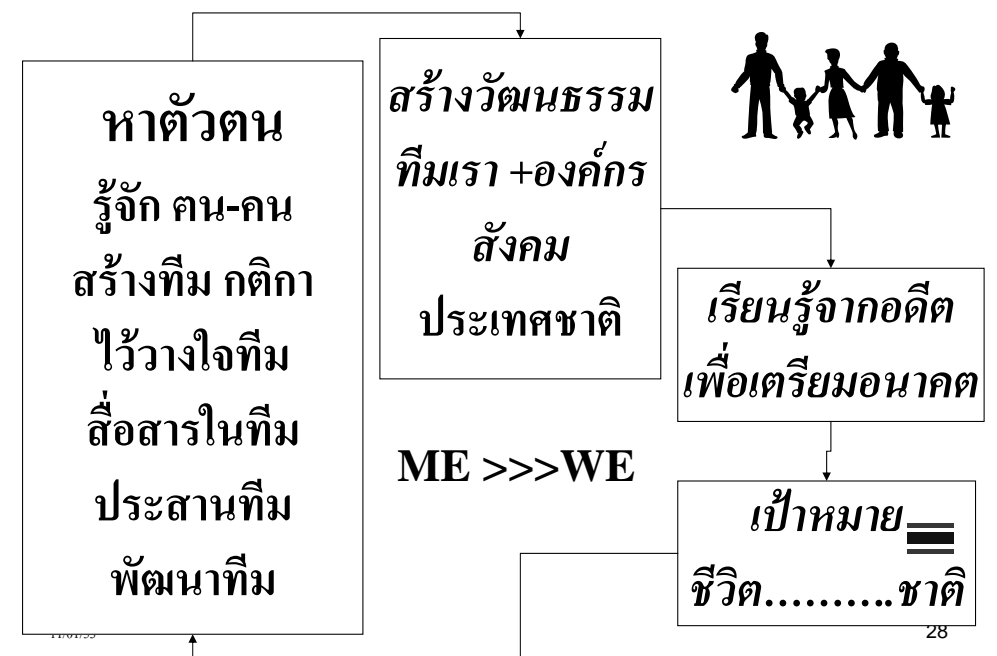
จะหาคน ที่ดี เพียงส่วนเดียว
อย่าไปเที่ยว เสาะเลย สหายเอ๋ย
เหมือนเที่ยวหา หนวดเต่า ตายเปล่าเอ๋ย
ฝึกให้เคย มองแต่ดี มีคุณจริง

11/01/53

KM_QA_JJ3Feb2008

27

ข้อคิดในการทำงานแบบบูรณาการ เพื่อพัฒนาตน คน ทีม องค์กร สังคม ประเทศ



28

คุณภาพ

- คุณภาพ คือ การเป็นไปตามข้อกำหนด หรือ มาตรฐาน
- คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า หรือ ผู้มารับบริการ

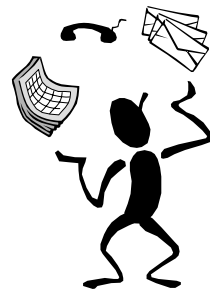
คุณภาพ

- เป็นที่พึงพอใจ
- ได้มาตรฐาน
- ไร้ข้อผิดพลาด
- ผลลัพธ์ที่ดี



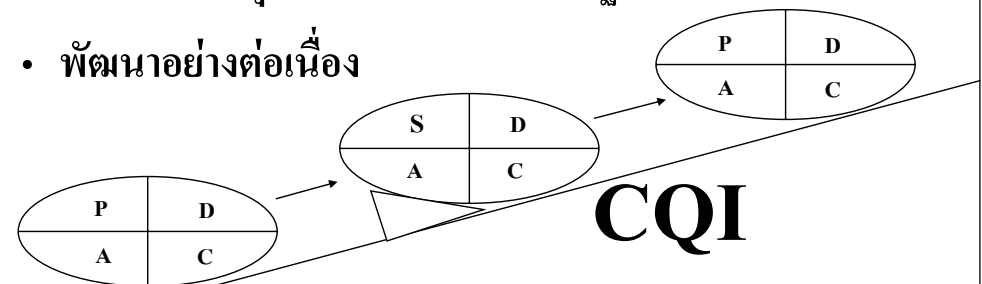
การควบคุมคุณภาพ

- การป้องกันบำรุงรักษา
- การดำเนินการให้ได้ตาม
 - มาตรฐานที่กำหนด
 - ตามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ



ขั้นตอนการควบคุมคุณภาพ

- กำหนดเป้าหมายที่วัดได้เป็นมาตรฐาน
- ดำเนินการตาม เพื่อให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนด
- วัดผลงานขององค์กร และ เปรียบเทียบกับมาตรฐาน
- แก้ไข/ปรับปรุงข้อแตกต่างจากมาตรฐาน
- พัฒนาอย่างต่อเนื่อง



มาตรฐานการทำงาน

1. ก่อนทำงาน ต้องเตรียมอะไรบ้าง/ความรู้/เครื่องมือ/ฯลฯ
2. ขณะทำงาน ทำอย่างไรที่ว่ามีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล
3. บันทึกหลังการทำงานชิ้นนั้นทำอะไรบ้าง/ปัญหา/การแก้ไข
4. วัดอย่างไร
 - 4.1 ปริมาณ/คุณภาพ
 - 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. รายงานผลถึงขนาดไหน
6. พัฒนางานนั้นได้อย่างไร/คน/ความรู้/วิธีการ/เมื่อไหร่

การประกันคุณภาพ



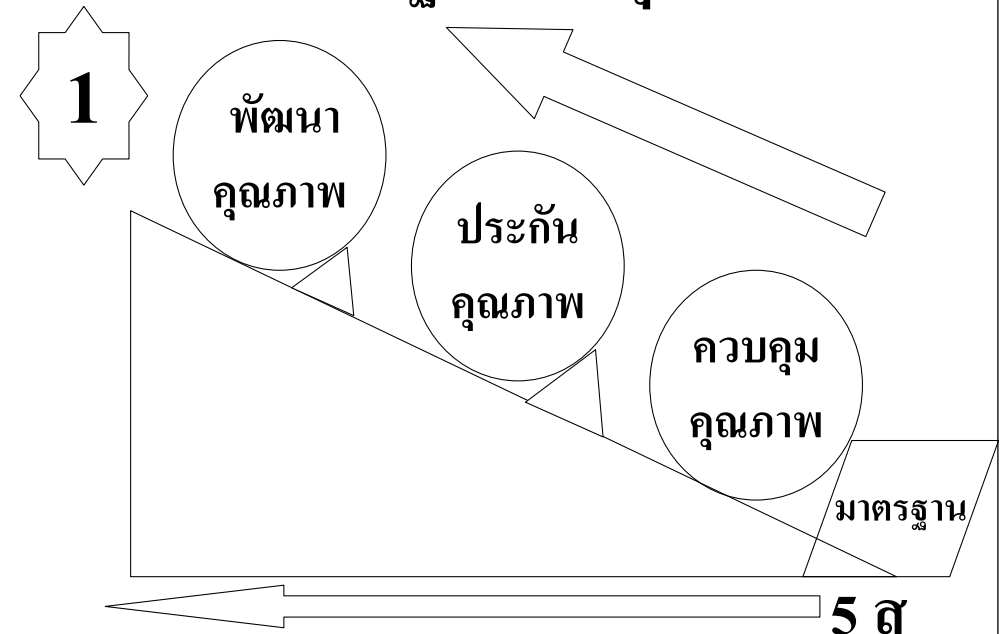
- เป็นการป้องกันความผิดพลาดต่างๆ ชนิดที่ครอบคลุมทุกอย่าง โดยเริ่มต้นตั้งแต่ โครงสร้าง กระบวนการ ผลลัพธ์ หรือ ผลกระทบที่ได้รับเกิดขึ้น

การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง



- เป็นการให้คำมั่นสัญญาว่าจะมีการพัฒนาในทุกอนุขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และ ผลที่ได้ ออกมาต้องได้เกินกว่าความคาดหวังที่ลูกค้า หรือ ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับ

ลำดับพื้นฐานของคุณภาพ



ห้าคำถาม สิบห้าประเด็น สามระดับ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

	ระดับองค์การ 	ระดับองค์กร 	ระดับองค์Gu 
๑.ทำไมต้องมีเรา	พันธกิจ	ความมุ่งหมาย	เป้าหมายชีวิต
๒.เราทำอะไรบ้าง	ระบบงานหลัก	กระบวนการหลัก	กิจกรรมหลัก
๓.ทำไปเพื่ออะไร	เป้าหมายของระบบงาน	เป้าหมายของกระบวนการ	เป้าหมายของกิจกรรม
๔.ทำได้ดีหรือไม่	TOWS analysis	เครื่องชี้วัด KPI/CSF	เรียนรู้ความสำเร็จ ปัญหา/อุปสรรค
๕.จะดีขึ้นอย่างไร	แผนยุทธศาสตร์	แผนพัฒนาคุณภาพ Career Path/TNA	ปรับปรุงสมรรถนะตนเอง

28Jan2008

ตั้งเดิมของ น.พ.อนุวัฒน์ พรพ JJ ปรง ๒๔ พ.ย ๒๕๔๕

37