



การบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศด้านการศึกษาพยาบาล:
ความท้าทายในช่วงการเปลี่ยนแปลง
Quality Management for Excellence in Nursing Education:
Challenges during Transformation

ชุตินา มาลัย¹ อติญาณ์ ศรีเกษตริณ² สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธิ์³ พเยาว์ พงษ์ศักดิ์ชาติ⁴

Chutima Malai¹ Atiya Sarakshetrin² Supapen Panawatthanapisuit³ Payao Phongsakchat⁴

¹วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชัยนาท ²วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

³วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ ⁴วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นพรัตน์วัชร

¹Boromarajonani College of Nursing, Chainat ²Prachomkiao College of Nursing, Phetchaburi Province

³Boromarajonani College of Nursing, SawanpracharakNakhonsawan

⁴Boromarajonani College of Nursing NopparatVajira

Corresponding author: Chutima Malai; Email: chutimali55@gmail.com

Received: 15 May 2019 Revised: 31 October 2019 Accepted: 2 November 2019

บทคัดย่อ

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษากำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในหลายด้าน องค์กรต้องปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อก้าวไปสู่องค์กรคุณภาพ ผู้บริหารต้องพัฒนาแนวทางการบริหารคุณภาพ เพื่อพัฒนาการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการจัดการศึกษา นับเป็นความท้าทายของผู้บริหารการศึกษาพยาบาลที่จะสร้างความเชื่อมั่นของสังคมต่อคุณภาพบัณฑิต รวมทั้งการเพิ่มโอกาสการแข่งขันด้านคุณภาพการผลิตบัณฑิตพยาบาล

กระบวนการบริหารคุณภาพ “Par ADVICE” ประกอบด้วย กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากร 4 ประเด็น คือ 1) การมีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจ 2) ร่วมดำเนินงานและรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ 3) ร่วมประเมินผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือมากกว่าเป้าหมายและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4) ร่วมรับผลประโยชน์จากการขับเคลื่อนผลลัพธ์สำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน รวมทั้งกระบวนการบริหาร (ADVICE) 5 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์องค์กรและเป้าหมาย คุณภาพ การออกแบบแผนบริหารคุณภาพ การขับเคลื่อนวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วม การปฏิบัติ และเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายใต้วัฒนธรรมคุณภาพ และการประเมินผล กระบวนการบริหารคุณภาพ “Par ADVICE” มีจุดเด่นคือ การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร ที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรและนักศึกษา มีจุดเริ่มจากการวิเคราะห์องค์กรเพื่อกำหนดเป้าหมาย การออกแบบแผนบริหารคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อผลลัพธ์การจัดการศึกษา และสร้างความท้าทายไปสู่การพัฒนาผลลัพธ์ที่เหนือมาตรฐาน

คำสำคัญ: ความเป็นเลิศด้านการศึกษาพยาบาล; การมีส่วนร่วม; กระบวนการบริหารคุณภาพ



Quality Management for Excellence in Nursing Education: Challenges during Transformation

Chutima Malai¹ Atiya Sarakshetrin² Supapen Panawatthanapisuit³ Payao Phongsakchat⁴

¹Boromarajonani College of Nursing, Chainat ²Prachomklao College of Nursing, Phetchaburi Province

³Boromarajonani College of Nursing, SawanpracharakNakhonsawan

⁴Boromarajonani College of Nursing NopparatVajira

Corresponding author: Chutima Malai; Email: chutimali55@gmail.com

Received: 15 May 2019 Revised: 31 October 2019 Accepted: 2 November 2019

Abstract

At present, higher education institutions are facing many social changes. The organization must adjust itself to keep pace with changes in order to improve the quality of the organization. The administrators must develop quality management plans to achieve the goal of educational excellence. This is the challenge of nursing education administrators; to build confidence of the society regarding graduate quality, including increasing the opportunity to compete in the quality of nursing graduates.

The “Par ADVICE” quality management process consists of 4 participation processes which are 1) Participation in decision making, 2) Participation in implementation and responsibility 3) Participation in evaluation and development and 4) Participation in benefits resulting from the outcomes achieved, plus 5 steps of management process (ADVICE) including Analysis of organization and aims of quality, Design of quality management plan, Vision driving to actions based on participatory process, Implementation and Continually learning within quality culture, and Evaluation. The Par ADVICE model has the advantage of being a participatory management model, from the participation of personnel in its planning to their participation in the benefits of the model, with a focus on both personnel and students. There is a starting point from the analyses of goals which leads to the design of a quality management plan in response to the educational outcomes and to challenge the organizations to develop results beyond the standard.

Keywords: excellence in nursing education; participation; quality management process



ความเป็นมาและความสำคัญ

การจัดการศึกษาพยาบาลเป็นการศึกษาเฉพาะทางที่ต้องฝึกปฏิบัติและเรียนรู้จากชีวิตมนุษย์ ต้องคำนึงถึงคุณภาพ การจัดการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานของวิชาชีพพยาบาล เน้นคุณภาพการจัดการศึกษาและการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน ทั้งเชิงวิชาการและคุณธรรมจริยธรรมให้เป็นที่ยอมรับของสังคม การบริหารคุณภาพเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพสอดคล้อง กับเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพพยาบาลและความต้องการของสังคมจึงเป็นผลลัพธ์สำคัญของสถาบันการศึกษา ในสภาวะการ เปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพ และการแข่งขันด้านคุณภาพการจัดการศึกษาพยาบาล ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้ “กระบวนการ บริหารคุณภาพ” เป็นเครื่องมือในการจัดการป้องกันไม่ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานเกิดขึ้นโดยพัฒนากระบวนการ บริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบ มีแนวทางเป็นรูปธรรมชัดเจน มีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาส ให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการและปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ สามารถเสริมสร้าง คุณภาพการจัดการศึกษา เพิ่มขีดความสามารถของการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนำไปสู่ความเป็นเลิศด้านการ จัดการศึกษาพยาบาล¹⁻²

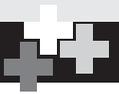
การจัดการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข มีระบบการบริหารคุณภาพ ที่แตกต่างกันตามบริบทของสถาบัน ในการควบคุมคุณภาพการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐานอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาและสภาวิชาชีพ สิ่งที่เป็นจุดอ่อนประการหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการพัฒนางานคุณภาพ คือการขาด รูปแบบที่เป็นแนวทางการบริหารงานคุณภาพที่ส่งผลต่อการพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ทำให้ผลการดำเนินงานด้านการบริหารคุณภาพมีระดับคุณภาพที่แตกต่างกัน³ จากการประเมินศักยภาพทางยุทธศาสตร์ พบว่า ยังมีจุดอ่อนด้านการบริหารจัดการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทำให้เป็นภาระต่อการบริหารองค์กรที่ต้องพยายามแสวงหา แนวทางปรับองค์กรเพื่อให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ⁴ ทั้งนี้สถาบันพระบรมราชชนก ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเร่งพัฒนา ความเป็นเลิศขององค์กรซึ่งจะเห็นได้จากการปรับเปลี่ยนสถานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางในสังกัดกระทรวง สาธารณสุขภายใต้พระราชบัญญัติสถาบันพระบรมราชชนก ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2562 ส่งผลให้วิทยาลัยต้องพัฒนาแนวทางการบริหารคุณภาพ เพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศการศึกษา

ดังนั้นผู้บริหารสถาบัน จำเป็นต้องวิเคราะห์หอนาคตการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาการบริหารคุณภาพให้สามารถบริหาร จัดการวิกฤติการเปลี่ยนแปลง สร้างความเป็นเลิศในการศึกษาพยาบาล ซึ่งหมายถึงสถาบันมีผลการดำเนินงานด้านบริหาร คุณภาพการศึกษา บรรลุเป้าหมายที่กำหนดสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาและ วิชาชีพพยาบาล รวมถึงความมีชื่อเสียงและการคงอยู่ของสถาบันอย่างต่อเนื่อง บัณฑิตมีศักยภาพทั้งเชิงวิชาการคุณธรรม จริยธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยสะท้อนจากผลการประเมินคุณภาพบัณฑิตผ่านการประเมินในระดับดีขึ้นไป บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายสาระสำคัญของการบริหารคุณภาพที่นำไปสู่ความเป็นเลิศด้านการศึกษาพยาบาล โดยนำเสนอกระบวนการบริหารคุณภาพ (process of quality management) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารสถาบัน การศึกษาพยาบาลในการบริหารการศึกษาพยาบาลสู่ความเป็นเลิศ

การบริหารคุณภาพการศึกษาพยาบาล

การบริหารคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุขให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อการจัดการศึกษาพยาบาล สามารถนำแนวคิดทางด้านการบริหารและด้านคุณภาพมาผสมผสานกันหรือประยุกต์ ในกระบวนการทำงานได้อย่างกลมกลืนซึ่งจะทำให้เกิดการบริหารคุณภาพองค์กรรูปแบบใหม่ที่มีความท้าทายต่อผู้บริหาร ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน แนวคิดสำคัญที่ควรคำนึงถึงตามที่กล่าวข้างต้น ได้แก่

- 1) แนวคิดกระบวนการบริหารคุณภาพ การบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศ ผู้บริหารควรพัฒนา



กระบวนการบริหารคุณภาพให้เกิดขึ้นครอบคลุมทุกขั้นตอน สร้างความเชื่อมโยงทุกส่วน และอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการดำเนินงานคุณภาพ เพื่อจัดการป้องกันสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานในทุกขั้นตอนของกระบวนการในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องสร้างระบบคุณภาพสร้างคนให้มีคุณภาพ สร้างวัฒนธรรมคุณภาพ ผู้บริหารต้องตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่จะนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติ ปรับปรุง พัฒนา แก้ไขการดำเนินงานในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ การบริหารคุณภาพ เป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนเป็นรูปธรรมชัดเจน มีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการทำงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร²

กระบวนการบริหารคุณภาพเริ่มจากการวิเคราะห์ห้องค์กร/ความต้องการของสังคมเพื่อเห็นสภาพปัญหา จุดแข็ง จุดอ่อน ความต้องการพัฒนาในอนาคตเป็นการบริหารเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่ มีการเทียบเคียงเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศผลกรวิเคราะห์ห้องค์กรเป็นสิ่งจำเป็นในการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ นำไปสู่การออกแบบแผนพัฒนาการบริหารคุณภาพ (quality of design) ที่เป็นเครื่องมือสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมคำนึงถึงการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพงานการวิเคราะห์ห้องค์กรเพื่อเห็นสภาพปัญหาการดำเนินงาน จุดแข็ง จุดอ่อน หรือความต้องการพัฒนาในอนาคตที่เชื่อมโยงถึงวิธีการที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเป็นการบริหารเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่ที่มีการเทียบเคียงเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ผลกรวิเคราะห์ห้องค์กรเป็นสิ่งจำเป็นในการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ นำไปสู่การออกแบบแผนพัฒนาการบริหารคุณภาพที่เป็นเครื่องมือสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมคำนึงถึงการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพงาน⁵⁻⁷ ขั้นตอนต่อมาคือการควบคุมกระบวนการให้เป็นไปตามแผน รวมถึงค้นหาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ นักศึกษาสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณภาพ (quality of conformance) และขั้นตอนการประเมินผล ปรับปรุงเพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (quality of performance)⁸

2) แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (total quality management: TQM) เป็นแนวคิดที่สถานศึกษานำมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษามากขึ้น เนื่องจากการบริหารให้เกิดคุณภาพทุกด้าน ทุกกิจกรรม เป็นหน้าที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมและรับผิดชอบปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมการทำงาน มีหลักการ คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคลากรในองค์กร (customer focus) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ(process improvement) ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงสู่ “ความเป็นเลิศองค์กร” (total involvement)²

3) แนวคิดวงจรคุณภาพ (PDCA) นำมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยการวางแผน (Plan) การดำเนินงาน (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการปรับปรุง (Act) เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทุกครั้งที่วงจรมหุณครบรอบจะเป็นแรงส่งให้มหุณรอบต่อไป วิธีการใหม่ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงจะเป็นมาตรการพัฒนาการทำงานไม่สิ้นสุดทำให้ผลลัพธ์จากกระบวนการบริหารคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน เป็นวัฒนธรรมการทำงานเน้นการควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาคคุณภาพต่อเนื่องบรรลุเป้าหมายคุณภาพ⁹

4) แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วม สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในขอบเขตหน้าที่ได้รับประโยชน์จากผลการพัฒนาเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญกับการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ ยอมรับวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จขึ้นกับความสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ของผู้บริหาร การมีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพของทุกคน ทุกกระบวนการจะส่งผลให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เกิดความผูกพันและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร^{8,10-11} ลักษณะการบริหารแบบมีส่วนร่วมมี 5 ประการ 1) การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

(shared authority) 2) การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน (good and objectives) 3) การไว้วางใจกัน (trust) 4) ความผูกพันต่องาน (commitment) 5) ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบ (autonomy)¹²

รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมสรุปได้ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมาย (participation in goal setting) ของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเพื่อวางทิศทางการทำงานให้เกิดผลตามเป้าหมาย 2) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ (participation in decision making) ดำเนินกิจกรรมโดยเลือกวิธีการตัดสินใจ และประเมินทางเลือกการตัดสินใจ 3) การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงาน (participation in implementation) การสนับสนุนทรัพยากร การประสานความร่วมมือ 4) การมีส่วนร่วมแก้ปัญหา (participation in problem solving) วิเคราะห์สาเหตุ แนวทางแก้ปัญหาหรือการพัฒนาปรับปรุงงาน 5) การมีส่วนร่วมผลประโยชน์ (participation in benefits) เพื่อควบคุมตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม¹²⁻¹³ และจากการศึกษากระบวนการบริหารแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน 1) การมีส่วนร่วมวิเคราะห์องค์กร เพื่อดำเนินการรับรู้สถานการณ์และบริบทองค์กร นำไปกำหนดเป้าหมายคุณภาพ 2) การมีส่วนร่วมวางแผน ช่วยตัดสินใจอย่างมีเหตุผล เรียนรู้และเข้าถึงข้อมูลการวางแผน การตั้งเป้าหมาย 3) การมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน บริหารกิจกรรม ทรัพยากรงบประมาณ และการตัดสินใจ 4) การมีส่วนร่วมติดตามและประเมินผลความสำเร็จของแผน การประเมินผลการพัฒนา 5) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ที่พึงได้จากการพัฒนาหรือผลของกิจกรรมที่เกิดขึ้น^{11,13}

สรุปแนวคิดกระบวนการบริหารคุณภาพการศึกษา ได้แก่

1) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ (decision making) ตั้งแต่การวิเคราะห์องค์กร สาเหตุของปัญหา การออกแบบและวางแผนบริหารคุณภาพ กำหนดเป้าหมายการทำงานที่มีจุดหมายเดียวกันเปิดโอกาสบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมการบริหารทุกขั้นตอน เพื่อสร้างความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน

2) การมีส่วนร่วมปฏิบัติการ (implementation) เปิดโอกาสให้มีการประสานความร่วมมือระหว่างกัน สนับสนุนซึ่งกันและกันทุกด้าน สร้างความมุ่งมั่นในความสำเร็จของการทำงาน มอบหมายงาน ตามความรู้ ความสามารถ และบทบาทหน้าที่ ขับเคลื่อนการทำงานร่วมกันเป็นทีม

3) การมีส่วนร่วมประเมินผลและรับผลประโยชน์ (evaluation & benefits) ให้โอกาสได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อประเมินผลการบริหารคุณภาพ ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายและการดำเนินกิจกรรมหรือการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ และมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากความสำเร็จตามเป้าหมาย

5) ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารคุณภาพ

การบริหารคุณภาพที่ดีให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและมีประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรนั้น มีปัจจัยแห่งความสำเร็จ ดังนี้

5.1) ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นพัฒนา วิสัยทัศน์ชัดเจน สื่อสารวิสัยทัศน์สู่ระดับบุคคล ถ่ายทอดกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติ กระจายภาระงานอย่างเหมาะสม สนับสนุนการกิจกรรมคุณภาพมุ่งการบรรลุเป้าหมายคุณภาพการจัดการศึกษา¹¹

5.2) ผู้ปฏิบัติมีความตระหนักในการบริหารคุณภาพและเรียนรู้การปฏิบัติงานด้วยกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (as continuous learning) มุ่งพัฒนาเป้าหมายองค์กรบูรณาการกับภาระกิจหลัก สร้างความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์คุณภาพองค์กร (accountability) ร่วมรับรู้ในผลสำเร็จ สร้างความร่วมมือทั้งระดับบุคคลและกลุ่มภารกิจเพื่อพัฒนาผลลัพธ์¹³⁻¹⁵

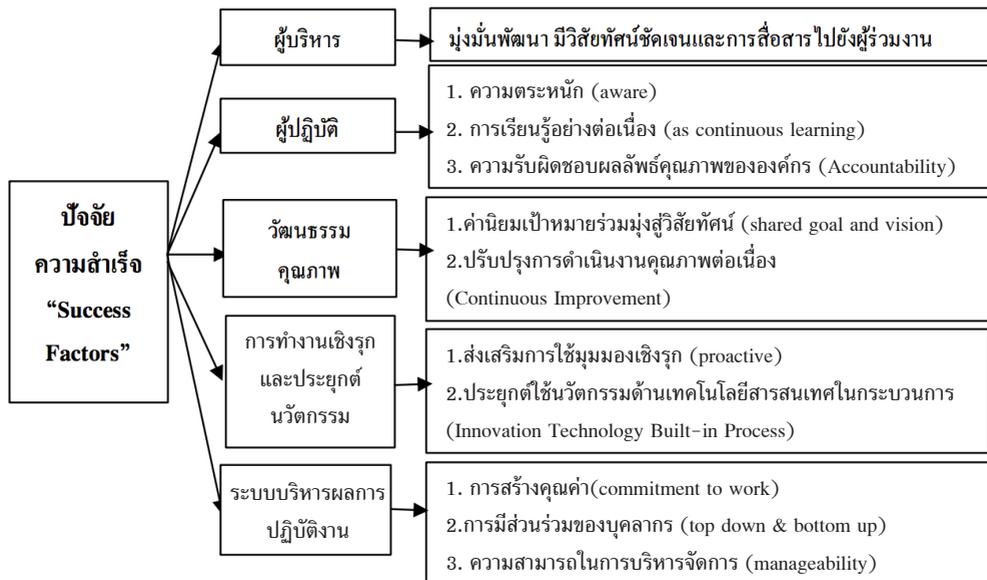
5.3) วัฒนธรรมคุณภาพ (quality culture) สร้างแนวปฏิบัติที่นำไปสู่คุณภาพกำหนดค่านิยมที่เป็นบรรทัดฐานการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ (shared goal and vision) พัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานที่เน้นคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) ปรับเปลี่ยนวิธีการตรวจสอบเป็นรูปแบบกัลยาณมิตร ลดภาระงานการจัดทำรายงานเอกสาร¹⁴

5.4) การทำงานเชิงรุกและใช้นวัตกรรมในการบริหาร (proactive behavior & innovation built-in process) ส่งเสริมบุคลากรให้มุมมองเชิงรุก (proactive) ประยุกต์ใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence: AI) พัฒนาระบบสารสนเทศช่วยตัดสินใจเชิงบริหาร (innovation built-in process) สร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

ลดภาระงาน ลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อพัฒนาผลลัพธ์ที่เหนือกว่ามาตรฐาน^{11,15}

5.5) ระบบบริหารผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร บุคลากรมีอิทธิพลในการขับเคลื่อนผลลัพธ์องค์กร (results) ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างคุณค่ากับทุกระดับ (commitment to work) ให้โอกาสมีส่วนร่วม (top down & bottom up) สนับสนุนความสามารถการบริหาร (manageability) สร้างพันธะสัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร¹³

จากปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานคุณภาพ ผู้เขียนสรุปเป็นแผนภาพดังนี้



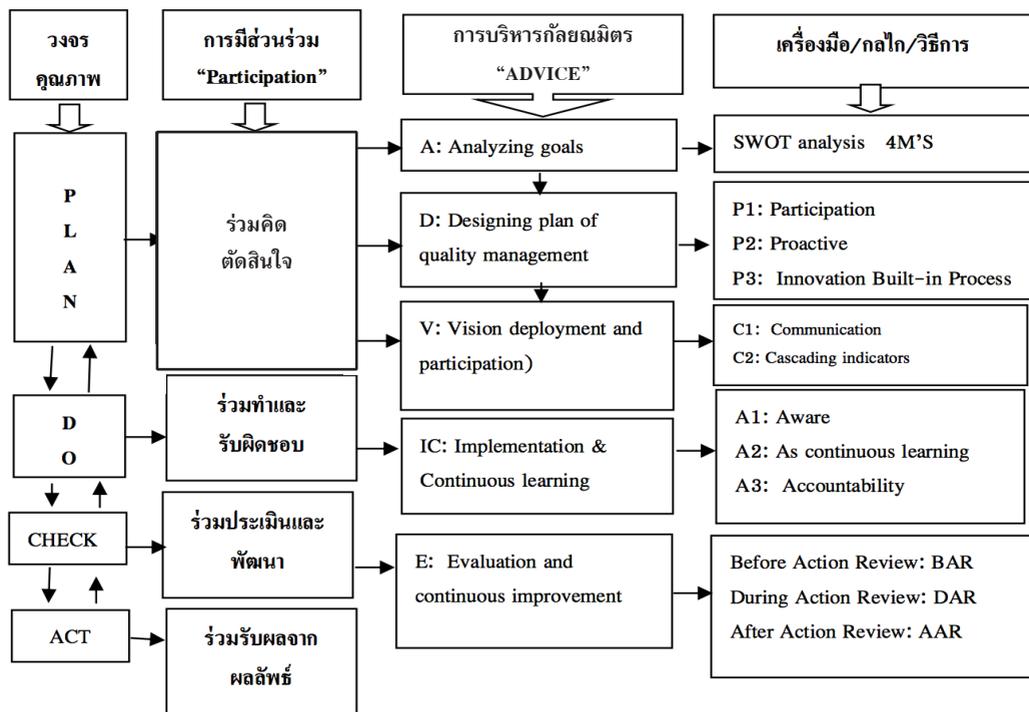
แผนภาพที่ 1 ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานคุณภาพ

กระบวนการบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศด้านการจัดการศึกษาพยาบาล

จากแนวคิดกระบวนการบริหารคุณภาพการศึกษาและปัจจัยความสำเร็จ ทำให้ผู้เขียนได้ข้อค้นพบว่าการบริหารคุณภาพที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการศึกษาพยาบาล โดยสถาบันมีผลดำเนินการบริหารคุณภาพการศึกษารับรู้เป้าหมาย สอดคล้องเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาและวิชาชีพพยาบาล บัณฑิตมีศักยภาพทั้งเชิงวิชาการ คุณธรรมจริยธรรมโดยสะท้อนจากผลการประเมินคุณภาพบัณฑิตผ่านการประเมินในระดับดีขึ้นได้นั้น ผู้บริหารต้องใช้กระบวนการบริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่คุณภาพบัณฑิตและสถาบัน เริ่มจากการวิเคราะห์องค์กรให้เห็นประเด็นปัญหาหรือสิ่งที่ต้องพัฒนา เพื่อนำไปสู่การออกแบบแผนบริหารคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีการประเมินผลโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานการพัฒนาปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยให้ความสำคัญที่ผลลัพธ์ต้องเกิดขึ้นกับผู้เรียนสะท้อนถึงคุณภาพของบัณฑิต รวมทั้งให้โอกาสทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารตั้งแต่ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติการ ร่วมประเมินผลและพัฒนา การได้รับผลประโยชน์ร่วมกันตามบทบาทหน้าที่ โดยผู้บริหารต้องส่งเสริมปัจจัยความสำเร็จ พัฒนากลไกทำให้บุคลากรเกิดความตระหนัก รับผิดชอบ ทั้งด้านคุณธรรมจริยธรรม ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาผลลัพธ์ขององค์กร และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ผู้เขียนจึงนำเสนอกระบวนการบริหารคุณภาพ "Par ADVICE" โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากร (participation) 4 ประเด็น และกระบวนการบริหาร 5 ขั้นตอน (ADVICE) เสนอเป็นแผนภาพ ต่อไปนี้

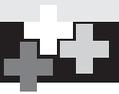
กระบวนการบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศด้านการจัดการศึกษาพยาบาล

จากแนวคิดกระบวนการบริหารคุณภาพการศึกษาและปัจจัยความสำเร็จ ทำให้ผู้เขียนได้ข้อค้นพบว่าการบริหารคุณภาพที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการศึกษาพยาบาล โดยสถาบันมีผลดำเนินงานการบริหารคุณภาพการศึกษา บรรลุเป้าหมายสอดคล้องเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาและวิชาชีพพยาบาล บัณฑิตมีศักยภาพ ทั้งเชิงวิชาการ คุณธรรมจริยธรรมโดยสะท้อนจากผลการประเมินคุณภาพบัณฑิตผ่านการประเมินในระดับดีขึ้นได้ นั้น ผู้บริหารต้องใช้กระบวนการบริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่คุณภาพบัณฑิต และสถาบัน เริ่มจากการวิเคราะห์ห้วงครุให้เห็นประเด็นปัญหาหรือสิ่งที่ต้องพัฒนา เพื่อนำไปสู่การออกแบบแผนบริหารคุณภาพ อย่างเป็นรูปธรรมส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีการประเมินผลโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน การพัฒนาปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยให้ความสำคัญที่ผลลัพธ์ต้องเกิดขึ้นกับผู้เรียนสะท้อนถึงคุณภาพของบัณฑิต รวมทั้งให้โอกาสทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารตั้งแต่ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติการ ร่วมประเมินผล และพัฒนา การได้รับผลประโยชน์ร่วมกันตามบทบาทหน้าที่ โดยผู้บริหารต้องส่งเสริมปัจจัยความสำเร็จ พัฒนากลไก ทำให้บุคลากรเกิดความตระหนัก รับผิดชอบ ทั้งด้านคุณธรรมจริยธรรม ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาผลลัพธ์ขององค์กร และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ผู้เขียนจึงนำเสนอกระบวนการบริหารคุณภาพ “Par ADVICE” โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากร (participation) 4 ประเด็น และกระบวนการบริหาร 5 ขั้นตอน (ADVICE) เสนอเป็นแผนภาพ ต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2 กระบวนการบริหารคุณภาพ แบบ “Par ADVICE”

จากแผนภาพข้างต้นจะเห็นว่าการบริหารองค์กรโดยใช้กระบวนการบริหารคุณภาพ แบบ “Par ADVICE” นั้น ประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 2 ประการ ได้แก่การมีส่วนร่วมของบุคลากรและกระบวนการบริหารกัลยาณมิตร รายละเอียดดังนี้



1. หลักการการมีส่วนร่วม (participation) ให้บุคลากรมีส่วนร่วมตามบทบาทหน้าที่ เพื่อขับเคลื่อนการบริหารคุณภาพการศึกษาพยาบาล ที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1) ร่วมคิดตัดสินใจ (decision making) การร่วมคิดวางแผนบริหารคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ การพยาบาล ร่วมกำหนดค่าเป้าหมายที่ท้าทายสู่ความเป็นเลิศขององค์กร

2) ร่วมทำและรับผิดชอบ (implementation&responsibility) การถ่ายทอดค่าเป้าหมายองค์กรไปสู่ระดับฝ่าย กลุ่มงาน บุคคล การมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถและบทบาทหน้าที่

3) ร่วมประเมินและพัฒนา (evaluation&development) ร่วมประเมินผลลัพธ์ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเพื่อพัฒนาไปสู่เป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

4) ร่วมรับผลจากผลลัพธ์ (benefit join to outcome) ร่วมรับผลประโยชน์จากความสำเร็จที่ส่งผลลัพธ์ต่อองค์กรตามเป้าหมายเชื่อมโยงกับการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน

2. ขั้นตอนการบริหารคุณภาพ (quality management) ให้ความสำคัญกับบุคลากรและนักศึกษา ติดตามตรวจสอบประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (process improvement)

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ห้องค์กรและเป้าหมายคุณภาพ (A: analyzing goals)

วัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัญหา/ความต้องการการพัฒนานำไปสู่การกำหนดเป้าหมายคุณภาพที่เน้นผลลัพธ์ ความเป็นเลิศขององค์กรและคุณภาพบัณฑิตและการออกแบบแผนบริหารคุณภาพ

หลักการ วิเคราะห์ตามหลัก 4M's ได้แก่

M1: Man ศักยภาพบุคลากรเพื่อบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ

M2: Money ความคุ้มค่า คุ่มทุนในการผลิต

M3: Material ทรัพยากรเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขัน

M4: Management ระบบและกลไกการบริหารจัดการคุณภาพ วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

วิธีดำเนินงาน

1) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์การดำเนินงานคุณภาพการศึกษาเช่น สภาพการแข่งขัน แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลง ความต้องการของผู้รับบริการ ความคาดหวังของบุคลากร นักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน นโยบายที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ

2) นำผลการวิเคราะห์ กำหนดเป้าหมายคุณภาพให้สอดคล้องกับศักยภาพองค์กร ภายใต้อำนาจการ จัดการศึกษาพยาบาลที่มีคุณภาพเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ขั้นที่ 2 การออกแบบแผนบริหารคุณภาพ (D: designing plan of quality management)

วัตถุประสงค์ เพื่อออกแบบแผนบริหารคุณภาพ และกระบวนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ตอบสนอง ผลลัพธ์คุณภาพการจัดการศึกษาพยาบาลสู่ความเป็นเลิศและการดำเนินงานที่ดี

หลักการดำเนินการตามหลัก “3P” ดังนี้

P1: Participation ให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ ร่วมตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

P2: Proactive ส่งเสริมปัจจัยในการทำงานเชิงรุก เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เหนือมาตรฐาน

P3: Innovation Built-in Process ประยุกต์นวัตกรรม (artificial intelligence) ในกระบวนการ บริหารคุณภาพ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันสู่คุณภาพที่เหนือมาตรฐาน

วิธีดำเนินการ

1) จัดทำแผนบริหารคุณภาพโครงการ กิจกรรม ให้สอดคล้องกับเป้าหมายคุณภาพ ให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม ให้ข้อเสนอแนะการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพงาน ทำให้เกิดความคิดเชิงรุกที่จะพัฒนา



2) ออกแบบกระบวนการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาผลลัพธ์ให้บรรลุเป้าหมาย วิเคราะห์งานและออกแบบตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์การดำเนินงาน ถ่ายทอดตัวบ่งชี้ระดับสถาบันพร้อมค่าเป้าหมายไปยังกลุ่มงานตามพันธกิจ มอบหมายผู้บริหารตามโครงสร้างรับผิดชอบผลการดำเนินงาน มอบหมายบุคลากรรับผิดชอบการดำเนินงานระดับปฏิบัติโดยออกแบบการดำเนินงานสอดแทรกอยู่ในงานประจำ

3) กำหนดนโยบาย ส่งเสริมและสนับสนุน สร้างช่องทางให้บุคลากร พัฒนาหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการทำงาน (innovation technology built-in process)

ขั้นที่ 3 การขับเคลื่อนวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ ภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วม (V: vision deployment and participation)

วัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติที่ตอบสนองต่อการบรรลุเป้าหมายคุณภาพ โดยมุ่งให้บุคลากรมีส่วนร่วมดำเนินการทุกระดับ

หลักการใช้เทคนิคการสื่อสารครอบคลุม“2 C”

C1: Communication การสื่อสารวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากรสร้างความตระหนักและรับผิดชอบ

C2: Cascading indicator การถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายสู่ระดับบุคคลเพื่อร่วมรับผิดชอบ

วิธีดำเนินการ

1) กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนสื่อสารสู่บุคคลกำหนดค่านิยมร่วมเป็นบรรทัดฐานปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ (shared goal and vision) และปรับปรุงการดำเนินงานที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นหลักอย่างต่อเนื่อง

2) ถ่ายทอดยุทธศาสตร์ เป้าหมายขององค์กรไปยังกลุ่มงาน โดยการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุม สื่อภายใน line, message, email เป็นต้น

3) เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย มอบหมายงานโดยใช้หลักการกระจายความรับผิดชอบ ตามโครงสร้างการบริหาร กำหนดผู้รับผิดชอบเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จ การดำเนินงาน จัดทำข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน (PA) รายบุคคล โดยสะท้อนจากการถ่ายทอดตัวบ่งชี้ และใช้ผลการดำเนินงานเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน

4) บูรณาการการดำเนินงานคุณภาพกับความต้องการของสถาบันและแนวปฏิบัติของทุกกลุ่มภารกิจ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม หลักการสำคัญคือ ลดขั้นตอน ลดปริมาณงาน ลดการใช้เวลา สร้างมูลค่าเพิ่มของบุคลากรและผลงาน ส่งเสริมให้มีการออกแบบงานและการวัดผลการดำเนินงานตามภารกิจ ที่ส่งเสริมให้องค์กรบรรลุผลสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยเชื่อมโยงผลสำเร็จการดำเนินงานคุณภาพกับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ ที่ถ่ายทอดจากองค์กร (PA)

ขั้นที่ 4 การปฏิบัติและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายใต้วัฒนธรรมคุณภาพ (IC: implementing and continuous learning)

วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการปฏิบัติงานร่วมกันของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร

หลักการหลัก “3A”พัฒนาการปฏิบัติและการเรียนรู้บุคลากรในองค์กร ได้แก่

A1: Aware พัฒนาโลกเพื่อสร้างความตระหนักในความรับผิดชอบต่อการพัฒนาคุณภาพ

A2: As continuous learning สร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

A3: Accountability สร้างระบบและกลไกที่ส่งเสริมความร่วมมือรับผิดชอบผลลัพธ์คุณภาพองค์กร

วิธีดำเนินการ

1) สร้างความตระหนักในการพัฒนาคุณภาพ (aware) ทำให้บุคลากรปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดจาก mindset ไปสู่ growth mindset สร้างความรู้ความเข้าใจคุณภาพงาน การรับรู้ผลสำเร็จมาตรฐานการปฏิบัติงานความเชื่อมโยง



ปัจจุบันสื่อนาคต มุ่งเป้าหมายคุณภาพการจัดการศึกษา สร้างความไว้วางใจ ความมุ่งมั่น จิตสำนึกต่อกระบวนการพัฒนาคุณภาพ การศึกษา จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพให้บุคลากรมีแนวทางปฏิบัติที่นำไปสู่การมีคุณภาพ มีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นหลักฐาน เชิงประจักษ์

2) สร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (as continuous learning) โดยสร้างบรรยากาศการทำงานให้บุคลากร เกิดความมุ่งมั่นในการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานที่เน้นคุณภาพ ส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนา งานอย่างต่อเนื่องสนับสนุนทรัพยากร กำกับติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาการประเมินคุณภาพการศึกษา ลดการ มุ่งเน้นตรวจสอบเอกสาร เปลี่ยนเป็นการตรวจสอบแบบกัลยาณมิตร ช่วยเหลือแนะนำ

3) สร้างความร่วมมือรับผิดชอบผลลัพธ์คุณภาพองค์กร ให้โอกาสเลือกรับผิดชอบตัวบ่งชี้คุณภาพ เพื่อดำเนินงาน ตามกระบวนการและพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย (accountability) โดยคำนึงถึงดุลยภาพระหว่าง ประโยชน์องค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นที่ 5 การประเมินผล (E: evaluation)

วัตถุประสงค์ เพื่อกำกับติดตามและพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

หลักการกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้เครื่องมือ 3R (Review) ดังนี้

R1: Before Action Review (BAR) การประเมินผลก่อนการทำงานการเรียนรู้ร่วมกัน

R2: During Action Review (DAR) การประเมินผลระหว่างการทำงาน

R3: After Action Review (AAR) การเรียนรู้ร่วมกันหลังการทำงาน

วิธีดำเนินงาน

1) การประเมินเพื่อควบคุมคุณภาพก่อนปฏิบัติงาน (Before Action Review: BAR) โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อวิเคราะห์แผนบริหารคุณภาพร่วมกันก่อนนำไปปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ เป้าหมายและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ผลลัพธ์รายตัวบ่งชี้ เพื่อตัดสินใจพิจารณาปรับลด/เพิ่ม โครงการ/กิจกรรม และเลือกตอบตัวบ่งชี้ก่อนนำแผนบริหารคุณภาพไปใช้

2) การประเมินเพื่อติดตามตรวจสอบคุณภาพระหว่างปฏิบัติงาน (During Action Review: DAR) ตามสภาพจริง อิงหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน ตรวจสอบคุณภาพและคาดการณ์ผลการดำเนินการที่ผ่านมามีค่าเป้าหมายและเกณฑ์ตัวชี้วัด วิเคราะห์ร่วมกันเพื่อพิจารณาปรับโครงการ/กิจกรรมหรือการดำเนินงาน ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาผลลัพธ์ให้ได้ตามเป้าหมาย

3) การประเมินเพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR) โดยเรียนรู้ ร่วมกันภายหลังรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อติดตามจุดเด่น จุดด้อย ข้อเสนอแนะ และร่วมกันวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบการศึกษาพยาบาลควรกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาพยาบาล โดยเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการนำกระบวนการบริหารคุณภาพ “Par-ADVICE” ไปพิจารณาวางแผนและดำเนินการบริหารคุณภาพเพื่อนำไปสู่การสร้างความเป็นเลิศในการจัดการศึกษาของสถาบัน

2. ผู้บริหารการศึกษาพยาบาล ควรสร้างความตระหนักให้บุคลากรมีจิตสำนึกร่วมรับผิดชอบต่อการพัฒนาคุณภาพ มีนโยบายสนับสนุนผู้ปฏิบัติ ส่งเสริมกระบวนการทางความคิดเพื่อการเติบโต (growth mindset) สร้างพลังอำนาจ ในความสำเร็จการดำเนินงาน (empowerment) ของบุคลากรและส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันแบบ กัลยาณมิตร (ADVICE) เพื่อพัฒนางานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ผู้บริหารการศึกษาพยาบาล ควรพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์องค์การ กำหนดเป้าหมายร่วมกัน การออกแบบแผนบริหารคุณภาพเชิงรุก (proactive) ส่งเสริมการนำนวัตกรรม artificial intelligence (AI) มาร่วมในการตัดสินใจเชิงบริหาร ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมการทำงาน (innovation built-in) มาบูรณาการการทำงานประจำกับการพัฒนาคุณภาพเข้าด้วยกันอย่างสอดคล้องกับวิถีชีวิตการทำงาน

กระบวนการบริหารคุณภาพ สามารถใช้เป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารเชิงกลยุทธ์ในการเผชิญกับภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารและการแข่งขันด้านคุณภาพการศึกษาพยาบาล ทำให้องค์กรมีแนวปฏิบัติพื้นฐานที่จะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการบริหารคุณภาพการศึกษาพยาบาลขององค์กรเพื่อไปสู่ความเป็นเลิศโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ภายใต้กระบวนการบริหารที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์องค์การเพื่อให้เห็นภาพที่เป็นช่องว่าง (GAP) ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพและกำหนดเป้าหมายคุณภาพได้ตรงทิศทาง นำไปสู่การออกแบบแผนบริหารคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมผ่านการขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์โดยมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายใต้วัฒนธรรมคุณภาพ และติดตามประเมินผลและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละสถาบันเพื่อสร้างความเป็นเลิศด้านการศึกษาพยาบาลให้เกิดแก่องค์กรต่อไป

บทสรุป

การจัดการศึกษาพยาบาลของวิทยาลัย สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ที่ต้องผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะตามความคาดหวังของผู้รับบริการ มีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาและสภาการพยาบาล รวมทั้งต้องบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อเปลี่ยนวิกฤติการเปลี่ยนแปลงสถานะองค์กร เป็นโอกาสเพื่อสร้างความเป็นเลิศ การเป็นสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติสถาบันพระบรมราชชนก เป็นความท้าทายของผู้บริหารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อบุคลากรภายในองค์กรและความศรัทธาของสังคมต่อคุณภาพบัณฑิต รวมทั้งการเพิ่มโอกาสแข่งขันด้านคุณภาพการผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีสถาบันการศึกษาพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวนมากผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการบริหาร สร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพที่ใช้เป็นแนวทางการบริหารงานคุณภาพ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพบัณฑิตเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อการพัฒนาผลลัพธ์การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและผลลัพธ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ทำให้ผลการดำเนินงานด้านการบริหารคุณภาพมีระดับคุณภาพที่เหนือมาตรฐาน เพื่อนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ

กระบวนการบริหารคุณภาพ “Par ADVICE” เป็นรูปแบบการบริหารคุณภาพที่มีจุดเด่นเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วม ตั้งแต่เริ่มวางแผนจนถึงร่วมรับผลประโยชน์ร่วมกัน มีการดำเนินงานตามแนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA ที่เน้นการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินผลอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (process improvement) ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาผลลัพธ์สู่เป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติทุกคนคุ้นชิน และไม่สร้างความยุ่งยากซับซ้อนกับผู้ปฏิบัติ แต่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายของการพัฒนา จุดสำคัญอีกประการคือ การบริหารกัลยาณมิตร ซึ่งผู้เขียนเรียกว่า “ADVICE” เป็นกระบวนการบริหารคุณภาพที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรและนักศึกษา โดยมีจุดเริ่มจากการวิเคราะห์องค์การเพื่อค้นหาปัญหาและความต้องการเพื่อนำไปสู่คุณภาพของบัณฑิตและองค์กร นำผลการวิเคราะห์ไปสู่การออกแบบแผนบริหารคุณภาพ กำหนดค่าเป้าหมายเพื่อตอบสนองต่อผลลัพธ์การจัดการศึกษาและสร้างความท้าทายไปสู่การพัฒนาผลลัพธ์ที่เหนือมาตรฐาน โดยมีกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรมีวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุก ส่งเสริมการประยุกต์ใช้นวัตกรรม การสร้างกลไกให้บุคลากรขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ร่วมกัน ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายใต้วัฒนธรรมคุณภาพ และมีการกำกับติดตามเพื่อพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการคิดวิเคราะห์หรือวางแผนแนวทางการบริหารคุณภาพ ผู้เขียนได้นำเสนอเทคนิค/วิธีการ/เครื่องมือที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในแต่ละขั้นตอนของการบริหารกัลยาณมิตร “ADVICE” เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพผลการดำเนินงานด้านการบริหารคุณภาพมีระดับคุณภาพที่เหนือมาตรฐาน



References

1. Evans CJ, Francis Shackell E, Jean Kerr–Wilson S, Joan Doyle G, McCutcheon JA, Budz B. A faculty created strategic plan for excellence in nursing education. *Int J NursEducScholarsh* 2014;11(1):1–11.
2. Natongbojaras T. The quality of administration of the primary level education school, Bueng Gum Area, Private Educational Office, Bangkok [master thesis]. Chiang Rai: Chiang Rai Rajabhat University;2010. (in Thai).
3. Prombuasri P, Malai C, Chaiyoyingyong R, Kitnopkial K. The development of quality management model enhancing educational quality among nursing colleges under the jurisdiction of Praboromarajchanok Institute, Ministry of Public Health. *Journal of Nursing and Education* 2017;10(1):44–63. (in Thai).
4. Likitpongwit B, Intarak P. The excellence factors for nursing college administration under the Ministry of Public Health. *The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health* 2017;4(1):119. (in Thai).
5. Yorke M. “This Wat QA?”. *Quality Assurance in Education* 1997;5:97–100.
6. Marshood S. Quality assurance in Australian higher education: historical and future development. *Asia Pacific Educ* 2011;12:475–83.
7. Misiunas M. Internal quality assurance system and its implementation in Kaunas College. *Quality of Higher Education* 2007;4:38–52.
8. Jani H. Modeling total quality management in higher education with case based learning. *JNIT* 2012;3: 99–109.
9. Dill DD. Through Deming, s eyes: a cross national analysis of quality assurance policies in higher education. *Quality in Higher Education* 1995;1(2):95–110.
10. Joyce B, Weil M, Showers B. *Models of teaching*. 4thed. Massachusetts: Ally and Bacon; 1992.
11. Thongchai A, Morachot N, Julsuwan S. Participation model in development of internal quality assurance of small–size school under the Secondary Education Service Area Office 28. *Journal of Education, Mahasarakham University* 2015;9 (suppl):891–906. (in Thai).
12. Seangsuwan O. A development of participative management model for basic educational quality assurance system under Nonthaburi Educational Service. [Dissertation]. Bangkok: North Bangkok University; 2013. (in Thai).
13. Ibara CE. Developing quality assurance culture for sustainable university education in Nigeria. *Journal of Education and Practice* 2015;6(29):142–47.
14. Thongsamsi A, Jaikew A, Churngchow C, Thipparat T. Quality culture of the workforce in public higher education institutions: a mixed methods approach. *Rajamangala University of Technology Srivijaya* 2013; 5(1):1–16. (in Thai).
15. Evans CJ, Francis Shackell E, Jean Kerr–Wilson S, Joan Doyle G, McCutcheon JA, Budz B. A faculty created strategic plan for excellence in nursing education. *Int J NursEducScholarsh* 2014;11(1):1–11.