





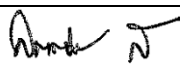
ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง การบริหารผู้เยี่ยมสำรวจ (Surveyor Management)

รหัสเอกสาร : SP-ACD-02-01

วันที่ประกาศใช้ : 19 กรกฎาคม 2562

จำนวนหน้าทั้งหมด : 11 หน้า

สถานะ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่
ผู้จัดทำ	หัวหน้าสำนัก	 (นางสาวเอกจิตรา สุขกุล)	19 กรกฎาคม 2562
ผู้ทบทวน	รองผู้อำนวยการสถาบัน	 (นางปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ)	19 กรกฎาคม 2562
ผู้อนุมัติ	ผู้อำนวยการสถาบัน	 (นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)	19 กรกฎาคม 2562

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่	หน้าที่	รายการแก้ไข	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ

ระเบียบปฏิบัติ เรื่องการบริหารผู้เยี่ยมสำรวจ

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้มีการบริหารจัดการและพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจอย่างเป็นระบบ ให้มีจำนวนผู้เยี่ยมสำรวจเพียงพอทั้งด้านปริมาณและศักยภาพ โดยการจัดระบบการสรรหา คัดเลือก การเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ การประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้เยี่ยมสำรวจ การต่ออายุผู้เยี่ยมสำรวจ รวมถึงจัดให้มีระบบการประเมินพัฒนา ดูแล รักษา ผู้เยี่ยมสำรวจให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต (Scope)

2.1 ประเภทของผู้เยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

2.1.1 ผู้เยี่ยมสำรวจที่ขึ้นทะเบียนจากกระบวนการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ (surveyor)

2.1.2 ผู้เยี่ยมสำรวจกิตติมศักดิ์ (honorary surveyor)

2.2 ระบบการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ

2.2.1 กระบวนการสรรหาและคัดเลือกผู้เยี่ยมสำรวจ (surveyor recruitment and selection process)

2.2.2 กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา (training and development process)

2.2.3 กระบวนการขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจ (registry process)

2.2.4 กระบวนการประเมินและพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ (performance and competence assessment process)

2.2.5 กระบวนการต่ออายุผู้เยี่ยมสำรวจ (renewal of surveyor status process)

2.2.6 กระบวนการรับข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ของผู้เยี่ยมสำรวจ (complaint and appeal process of surveyor)

2.2.7 กระบวนการบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลผู้เยี่ยมสำรวจ (information management process of surveyor)

3. คำจำกัดความ นิยามและคำย่อ (Definition)

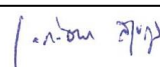
3.1 คณะกรรมการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจ (surveyor selection and register committee) หมายถึง คณะกรรมการ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีประสบการณ์ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพและการเยี่ยมสำรวจ ได้รับการแต่งตั้ง และมีการกำหนดวาระโดยผู้ว่าการสถาบัน

3.2 ผู้เยี่ยมสำรวจ คือผู้เยี่ยมสำรวจของสถาบันที่ได้รับการแต่งตั้งโดยผู้ว่าการสถาบัน แบ่งเป็น

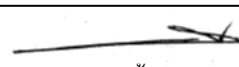
3.2.1 ผู้เยี่ยมสำรวจที่ขึ้นทะเบียนจากกระบวนการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ (surveyor) แบ่งเป็น 4 ระดับ

1) ผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ (new surveyor/potential surveyor) หมายถึงผู้ที่ผ่านการพัฒนาและฝึกเยี่ยมสำรวจ ที่ได้ขึ้นทะเบียนจากคณะกรรมการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยม

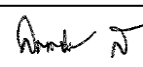
ผู้จัดทำ


(นางสาวเอกจิตรา สุขกุล)

ผู้ทบทวน


(นางปิยวรรณ ลิมปัญญาเลิศ)

ผู้อนุมัติ


(นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)

สำรวจ และได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสถาบันให้ทำหน้าที่เป็นผู้แทนของสถาบันในการเยี่ยมสำรวจเพื่อประเมินระดับการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลตามมาตรฐาน HA โดยการเยี่ยมสำรวจยังอยู่ในการกำกับดูแลจากครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจ ตลอดระยะเวลา 1 ปี

- 2) ผู้เยี่ยมสำรวจที่มีประสบการณ์/มีศักยภาพ (experienced/competent surveyor) หมายถึง ผู้เยี่ยมสำรวจที่มีประสบการณ์มากกว่าหนึ่งปีขึ้นไปและผ่านการประเมินผลจากครูฝึก ว่ามีสมรรถนะสอดคล้องกับการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจ (competent surveyor) โดยได้รับการขึ้นทะเบียนจากคณะกรรมการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจ และแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสถาบันให้ทำหน้าที่เป็นผู้แทนของสถาบันในการเยี่ยมสำรวจเพื่อประเมินระดับการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลตามมาตรฐาน HA
- 3) หัวหน้าทีมผู้เยี่ยมสำรวจ (Surveyor team leader) หมายถึง ผู้เยี่ยมสำรวจที่มีประสบการณ์/มีศักยภาพ โดยได้รับการขึ้นทะเบียนจากคณะกรรมการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจ และได้รับการแต่งตั้งเป็นหัวหน้าทีมเยี่ยมสำรวจจากผู้อำนวยการสถาบัน
- 4) ครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจ (surveyor trainer) หมายถึง ผู้เยี่ยมสำรวจที่มีประสบการณ์/ศักยภาพสูง สามารถทำหน้าที่ครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจและมีความสามารถสร้างการเรียนรู้ให้กับผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจและผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ โดยได้รับการขึ้นทะเบียนและแต่งตั้งเป็นครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจ

3.2.2 ผู้เยี่ยมสำรวจกิตติมศักดิ์ (honorary surveyor) หมายถึง ผู้บริหารระดับสูง ผู้เชี่ยวชาญเชิงวิชาชีพ คณะกรรมการบริหารสถาบัน คณะอนุกรรมการรับรองกระบวนการคุณภาพที่สถาบันเชิญเข้ามาเป็นผู้เยี่ยมสำรวจและได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้เยี่ยมสำรวจกิตติมศักดิ์โดยผู้อำนวยการสถาบันตามวาระ โดยจะเยี่ยมสำรวจเฉพาะในประเด็นที่ผู้อำนวยการกำหนด

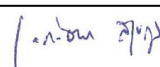
3.3 ผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ (trainee/surveyor in training) หมายถึง ผู้ที่มีความสนใจในการพัฒนาเป็นผู้เยี่ยมสำรวจ ผ่านการสรรหา และคัดเลือกโดยครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจ เข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการฝึกเยี่ยมสำรวจในโปรแกรมของสถาบัน (surveyor in training program) เพื่อต่อยอดเป็นผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ (new surveyor)

3.4 หัวหน้าสำนักประเมินและรับรอง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันในตำแหน่งหัวหน้าสำนักประเมินและรับรอง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1 คณะกรรมการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจ (surveyor selection and registry committee) มีหน้าที่พิจารณาคคุณสมบัติของผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ (trainees/surveyor in training) และผลการประเมินการฝึกเยี่ยมของครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจ เพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ และพิจารณาคคุณสมบัติของผู้เยี่ยมสำรวจ โดยพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และความประพฤติของผู้เยี่ยมสำรวจ เพื่อขึ้นทะเบียนและต่ออายุผู้เยี่ยมสำรวจทั้ง 4 ประเภท และเสนอรายชื่อต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณาแต่งตั้ง
- 4.2 ครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจ มีหน้าที่ช่วยออกแบบโปรแกรมฝึกอบรม และออกแบบสร้างการเรียนรู้ ผ่านการปฏิบัติจริงให้กับผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจและผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ ประเมินผลการฝึกเยี่ยมสำรวจ ให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจและผู้เยี่ยมสำรวจใหม่รายบุคคล และสรุปผลการประเมินผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจและผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจเพื่อพิจารณา
- 4.3 หัวหน้าสำนักประเมินและรับรอง มีหน้าที่เป็นผู้อำนวยการของโปรแกรมพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ โดยออกแบบระบบการสรรหา การฝึกอบรมและการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ ระบบการประเมินผลการเยี่ยมสำรวจ และกำกับติดตาม เพื่อนำผลการติดตามมาทบทวนและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง
- 4.4 ผู้จัดการโปรแกรม new surveyor training และ existing surveyor training มีหน้าที่ในการบริหารจัดการ ช่วยออกแบบโปรแกรม กระบวนการฝึก ปฐมนิเทศ ติดตามกำกับโปรแกรม แก้ปัญหาและประเมินผลการฝึกอบรม รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลประวัติผู้เยี่ยม
- 4.5 ผู้ประสานงานที่รับผิดชอบ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการให้ผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ ได้มีประสบการณ์ในการฝึกเยี่ยมสำรวจตามแผนการพัฒนารายบุคคล จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อปฐมนิเทศ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการประจำปี และจัดการประชุมเพื่อพัฒนาทักษะตามความจำเป็นของผู้เยี่ยมสำรวจ รวบรวมผลการประเมินตนเองของผู้ฝึกเยี่ยม ผลการประเมินของครูฝึก ผลการประเมินของผู้เยี่ยมสำรวจ รวมทั้งการจัดทำฐานข้อมูลผู้เยี่ยมสำรวจ
- 4.6 ผู้ประสานงานในพื้นที่ มีหน้าที่ประสานงานกับผู้ฝึกเยี่ยม ผู้เยี่ยมสำรวจใหม่และสถานพยาบาลเพื่ออำนวยความสะดวกในการฝึกเยี่ยมสำรวจ และติดตามผลการประเมินผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ ผลการประเมินผู้เยี่ยมสำรวจ เพื่อส่งมอบให้กับผู้ประสานงานที่รับผิดชอบได้นำไปใช้ประโยชน์

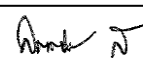
ผู้จัดทำ


(นางสาวเอกจิตรา สุขกุล)

ผู้ทบทวน


(นางปิยวรรณ ลิมปัญญาเลิศ)

ผู้อนุมัติ


(นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)

5. กระบวนการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ กระบวนการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจแบ่งเป็น 2 โปรแกรม

5.1 กระบวนการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ (New surveyor training program) ประกอบด้วย กระบวนการ 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 เริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาผู้ที่มีความสนใจและมีสมรรถนะสอดคล้องกับการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้และประเมินเพื่อคัดเลือกเป็นผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ (STA program; See-Try-Act) จำนวนรวม 3 - 5 ครั้ง เพื่อผ่านเกณฑ์ขั้นทะเบียนเป็นผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ (new surveyor)

ขั้นตอนที่ 2 ผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนสมรรถนะ โดยมีครูฝึกกำกับดูแลตลอดระยะเวลา 1 ปี จนเป็นผู้เยี่ยมสำรวจที่มีประสบการณ์/สมรรถนะ

5.2 กระบวนการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจต่อเนื่อง (existing surveyor training program) เป็นกระบวนการพัฒนาและเพิ่มสมรรถนะผู้เยี่ยมสำรวจ ให้สอดคล้องกับ competency level เพื่อยกระดับผู้เยี่ยมสำรวจให้เป็นหัวหน้าทีมผู้เยี่ยม หรือครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจต่อไป

6. ระเบียบปฏิบัติ/กระบวนการดำเนินงาน

กระบวนการงาน	หน่วยงาน/ ผู้รับผิดชอบ	ข้อกำหนด/requirement	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
กระบวนการสรรหาและคัดเลือกผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ	ฝ่ายพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่กำหนด ได้ผู้ที่พร้อมจะอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน 	วิธีปฏิบัติเรื่อง การสรรหาและคัดเลือกผู้เยี่ยมสำรวจ (surveyor recruitment and selection process)
กระบวนการพัฒนาผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจและผู้เยี่ยมสำรวจใหม่	-ครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจ -ผู้จัดการโปรแกรม -ผู้ประสานงานอาวุโส	<ul style="list-style-type: none"> มีการพัฒนาผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจให้มีความพร้อมสำหรับออกปฏิบัติงานภาคสนาม ผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจได้รับการฝึกทักษะเพียงพอที่จะเป็นผู้เยี่ยมสำรวจในสถานการณ์ที่หลากหลาย ผู้เยี่ยมสำรวจใหม่มีการพัฒนาต่อเนื่องตามสมรรถนะที่กำหนด 	คู่มือผู้เยี่ยมสำรวจ หัวข้อ การเข้าสู่การเป็นผู้เยี่ยมสำรวจ

กระบวนการงาน	หน่วยงาน/ ผู้รับผิดชอบ	ข้อกำหนด/requirement	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
กระบวนการขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจ	คณะกรรมการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการคัดเลือก กระบวนการขึ้นทะเบียนดำเนินการอย่างเป็นระบบและโปร่งใส 	วิธีปฏิบัติเรื่อง การขึ้นทะเบียนและต่ออายุผู้เยี่ยมสำรวจ (surveyor registry and renewal)
กระบวนการประเมินและพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจต่อเนื่อง	ฝ่ายพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> ระบบการประเมินเพื่อส่งเสริมการพัฒนาครอบคลุมประเด็นสำคัญสำหรับการทำหน้าที่ผู้เยี่ยมสำรวจที่ดี มีระบบที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้ผู้เยี่ยมสำรวจสามารถเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ได้ง่าย 	
กระบวนการต่ออายุผู้เยี่ยมสำรวจ	ฝ่ายพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> เป็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส 	
กระบวนการรับข้อร้องเรียน	ฝ่ายพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> โปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ มีลำดับขั้นตอนของการพิจารณา และได้รับการสื่อสารให้รับทราบ 	วิธีปฏิบัติเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน (complaint management)
กระบวนการรับเรื่องอุทธรณ์	ฝ่ายพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> โปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ มีลำดับขั้นตอนของการพิจารณา และได้รับการสื่อสารให้รับทราบ 	วิธีปฏิบัติเรื่อง การจัดการเรื่องอุทธรณ์ผลการพิจารณาแต่งตั้งเป็นผู้เยี่ยมสำรวจ (Appeal management for suveyor)
กระบวนการบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลผู้เยี่ยมสำรวจ	ฝ่ายพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ	<ul style="list-style-type: none"> มีกระบวนการจัดเก็บเป็นระบบ ปลอดภัย เป็นปัจจุบัน และมีระบบการเข้าถึงเป็นลำดับขั้น ที่สื่อสารให้รับทราบ 	คู่มือคุณภาพ เรื่องการบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลผู้เยี่ยมสำรวจ (information and record management process)

7. การบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลผู้เยี่ยมสำรวจ (Information Management)

- 7.1 สถาบันมีระบบการจัดเก็บบันทึกของผู้เยี่ยม โดยมีระบบในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นความลับ เข้าถึงโดยมีรหัสและรหัสสิทธิ์ของผู้รับผิดชอบ ตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติของสถาบัน
- 7.2 ข้อมูลที่จัดเก็บ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ชื่อ นามสกุล วันเดือนปีเกิด ประวัติจำนวนการเยี่ยมสำรวจ ประวัติการเข้าร่วมฝึกอบรม ใบ certificate ผลการประเมินแต่ละปี เรื่องร้องเรียนและอุทธรณ์ ตามวิธีปฏิบัติเรื่องการบริหารจัดการและจัดเก็บข้อมูลผู้เยี่ยมสำรวจ
- 7.3 มีผู้รับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบันชัดเจน

รายการบันทึกคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
MOU	ฝ่ายพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ	เก็บในรูปแบบ pdf file	ตามวาระ (2 - 4 ปี)
Personal record	ฝ่ายพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ	เก็บในรูปแบบ pdf file	หลังหยุดทำหน้าที่ 2 ปี
ผลการประเมินตนเอง	ฝ่ายพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ	เก็บในรูปแบบ pdf file	หลังหยุดทำหน้าที่ 2 ปี

8. การประเมินผล ข้อเสนอแนะและสะท้อนกลับต่อผู้เยี่ยม (Feedback/evaluation of surveyor)

8.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้เยี่ยมสำรวจเพื่อพัฒนาต่อเนื่อง

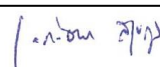
สถาบันกำหนดให้มีระบบการประเมินผู้เยี่ยมสำรวจเพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาทักษะและความชำนาญของการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจโดย

- การประเมินจากสถานพยาบาลที่มีการเยี่ยมสำรวจ
- การประเมินจากเพื่อนร่วมทีมเยี่ยมสำรวจทุกครั้ง ที่สิ้นสุดการเยี่ยมสำรวจแต่ละครั้ง (อยู่ระหว่างรวบรวมข้อมูลเพื่อปฏิบัติจริง ปีงบประมาณ 2563)
- การประเมินตนเองของผู้เยี่ยมสำรวจตามแบบฟอร์มประเมินสมรรถนะปีละ 1 ครั้ง

8.2 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจและผู้เยี่ยมสำรวจใหม่

1. การประเมินผลโดยครูฝึกเยี่ยม
 - ก. ให้ข้อเสนอแนะสะท้อนการฝึกเยี่ยมทุกครั้งแก่ผู้ฝึกเยี่ยมโดยครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจ มีการบันทึกผลของครูฝึกตามแบบฟอร์ม See-Try-Act ทุกครั้งหลังการฝึกเยี่ยม
 - ข. มีการสะท้อนการปฏิบัติและข้อเสนอแนะแก่ผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ ในการเข้าเยี่ยมโรงพยาบาล แต่ละครั้งจากครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจ และในภาพรวมจากการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. สถาบันจัดให้มีการประชุมผู้เยี่ยมสำรวจใหม่เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเพิ่มพูน สมรรถนะเกี่ยวกับกระบวนการเยี่ยมสำรวจ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการเข้าเยี่ยมโรงพยาบาล อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

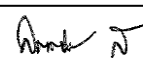
ผู้จัดทำ


(นางสาวเอกจิตรา สุขกุล)

ผู้ทบทวน


(นางปิยวรรณ ลิมปัญญาเลิศ)

ผู้อนุมัติ


(นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)



3. การแจ้งผลการประเมินอย่างเป็นทางการหลังการได้รับการคัดเลือกเป็นผู้เยี่ยมสำรวจและการต่ออายุการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจที่มีประสิทธิภาพ/มีสมรรถนะ

9. ระเบียบปฏิบัติกรณีไม่สามารถปฏิบัติงานได้

9.1 ผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ

- 1) กรณีลาป่วย ลากิจลวงหน้า เมื่อประสงค์ลาป่วยเพื่อการรักษาตัวและไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามแผนการฝึกอบรมผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ ต้องทำการแจ้งลาเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้จัดการโปรแกรมทราบทันทีเมื่อทราบว่าต้องพักรักษาตัว หรืออย่างน้อย 7 วันก่อนการลา เพื่อดำเนินการต่อไปและลงบันทึกในทะเบียนประวัติ
- 2) กรณีระหว่างฝึกเยี่ยมสำรวจมีอาการป่วยไม่สบายให้แจ้งครูฝึกทราบทันทีเพื่อดำเนินการประเมินอาการและพิจารณาการหยุดฝึกเยี่ยมชั่วคราว
- 3) กรณีมีปัญหาระยะยาวซึ่งอาจเป็นเหตุผลในเรื่องการทำงานหรือเหตุผลอื่นใดอันเป็นเหตุทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมโปรแกรมได้ครบถ้วน ให้ทำหนังสือแจ้งมายังสถาบันเป็นลายลักษณ์อักษร โดยผู้ฝึกเยี่ยมสามารถฝึกเพิ่มเติมทดแทนให้ครบตามข้อกำหนดในระหว่างปี กรณีที่ไม่สามารถร่วมโปรแกรมได้ตามกำหนดโดยเหตุอันจำเป็น ให้สิทธิสามารถร่วมโปรแกรมได้ในปีถัดไปแต่ระยะเวลาไม่เกินหนึ่งปี
- 4) กรณีครูฝึกตั้งแต่ 2 ท่านขึ้นไป มีความเห็นตรงกันว่าผู้ฝึกเยี่ยมมีข้อจำกัดในการเรียนรู้ สามารถเสนอให้ผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจยุติกระบวนการฝึกได้ โดยเสนอเรื่องมาที่สถาบันเพื่อพิจารณา
- 5) กรณีผู้ฝึกเยี่ยมพบว่าตัวเองมีข้อจำกัด หรือมีเหตุที่ไม่สามารถร่วมฝึกต่อจนครบโปรแกรมสามารถแจ้งครูฝึกเพื่อขอคำแนะนำและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้ และหากตัดสินใจที่จะยุติกระบวนการฝึกเยี่ยมสำรวจ ให้ส่งเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งมายังสถาบันพร้อมเหตุผล

9.2 ผู้เยี่ยมสำรวจ

- 1) กรณีลาป่วย หรือ ลากิจลวงหน้า เมื่อประสงค์ลาป่วยเพื่อการรักษาตัวและไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้กรณีที่มีการจัดตารางการเยี่ยมแล้ว ให้แจ้งต่อผู้ประสานงานทราบทันที
- 2) กรณีเจ็บป่วยต้องลาพักรักษาตัวเป็นระยะเวลานาน ควรทำการแจ้งลาต่อหัวหน้าสำนักประเมินและรับรองเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อวางแผนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- 3) กรณีลาคลอดหรือติดภารกิจสำคัญ อันเป็นเหตุทำให้ไม่สามารถเยี่ยมสำรวจได้ครบ 10 วันเยี่ยมต่อปี ให้ทำบันทึกแจ้งสถาบันเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมเหตุผล เพื่อขอยกเว้นเป็นกรณีพิเศษในการพิจารณาต่ออายุ

ผู้จัดทำ

(นางสาวเอกจิตรา สุขกุล)

ผู้ทบทวน

(นางปิยวรรณ ลัมปัญญาเลิศ)

ผู้อนุมัติ

(นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)

10. หลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยม

10.1 การขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ (New surveyor)

การคัดเลือกผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจเพื่อนำเสนอขึ้นทะเบียน ดำเนินการโดยคณะกรรมการคัดเลือกและขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจ ที่แต่งตั้งโดยผู้อำนวยการ พิจารณาจาก

- 1) คุณสมบัติทั่วไปของการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจตามที่สถาบันกำหนด
- 2) ผ่านกระบวนการพัฒนาผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ (See-Try-Act) 3 - 5 ครั้ง โดยมีผลการประเมินของครูฝึกเยี่ยมสำรวจ ผ่านตามเกณฑ์ดังนี้

- ประเมินในสามสมรรถนะหลัก ได้แก่ ความรู้ผู้เยี่ยมสำรวจทั่วไป กระบวนการเยี่ยมสำรวจ และ ทักษะการเยี่ยมสำรวจ มีคะแนนเต็ม 3 ในแต่ละหัวข้อ
 - Scoring 1 = poor/need mentor,
 - Scoring 2 = moderate/need improvement
 - Scoring 3 = good/acceptable
- โดยผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจควรได้คะแนนอย่างน้อย 1.5 ขึ้นไปในแต่ละลำดับของ See และ Try และควรได้คะแนนอย่างน้อย 2 ขึ้นไป ในลำดับ Act จึงเลื่อนลำดับไปฝึกขั้นต่อไปได้ สามารถฝึกอบรมได้ รวมแล้วไม่เกิน 5 ครั้งตลอดโปรแกรม

10.2 การขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจที่มีประสบการณ์/มีสมรรถนะ (Experienced /competent surveyor)

การคัดเลือกผู้เยี่ยมสำรวจใหม่ที่มีประสบการณ์/มีสมรรถนะ เพื่อนำเสนอขึ้นทะเบียนต่อ โดยคณะกรรมการคัดเลือกผู้เยี่ยมสำรวจที่แต่งตั้งโดยผู้อำนวยการ พิจารณาจาก

- คุณสมบัติทั่วไปของการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจตามที่สถาบันกำหนด มีจำนวนวันของการเยี่ยมสำรวจ อย่างน้อย 10 วันต่อปี และมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์จากครูฝึกเยี่ยมสำรวจ
- การเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจตามกระบวนการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ครบถ้วน อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
- ผ่านการเรียนรู้มาตรฐานด้วยการฝึกเป็นผู้ช่วยวิทยากรกลุ่ม ในหลักสูตรสอนมาตรฐาน (HA 501)

11. การต่ออายุผู้เยี่ยมสำรวจ

สถาบันจะต่ออายุให้ผู้เยี่ยมสำรวจ โดยพิจารณาจาก

- การทำหน้าที่เป็นผู้เยี่ยมสำรวจให้กับสถาบันไม่น้อยกว่า 10 วันทำการ ต่อปี
- เข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ (existing surveyor training program) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- เข้าร่วมประชุมวิชาการเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจตามหลักสูตรของสถาบัน
- ประพฤติตนตามหลักจริยธรรมและระเบียบปฏิบัติของสถาบัน
- ผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี

12. ความเสี่ยง/ข้อกำหนดที่สำคัญ

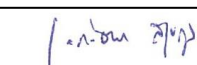
กระบวนการ	ความเสี่ยงสำคัญ	แนวทางป้องกัน/แก้ไข
การคัดเลือกผู้เยี่ยมสำรวจ	คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติไม่เหมาะสม	- กำหนดคุณสมบัติผู้เยี่ยมสำรวจ - กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้เยี่ยมสำรวจ - ใช้วิธีการคัดเลือกผู้เยี่ยมสำรวจที่หลากหลาย
การพัฒนาผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ	ความไม่ต่อเนื่องของการฝึกเยี่ยมสำรวจ	- เพิ่มจำนวนครูฝึกผู้เยี่ยมสำรวจ - จัดทำแผนการฝึกเยี่ยมสำรวจร่วมกันระหว่างครูฝึก/ผู้ฝึกเยี่ยมสำรวจ
การพัฒนาผู้เยี่ยมสำรวจ	การมีมาตรฐานการประเมินการตัดสินใจของผู้เยี่ยมสำรวจ	- จัดการอบรมของ existing surveyor เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเยี่ยมร่วมกับครูฝึกผู้เยี่ยมและหัวหน้าทีม - ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะผู้เยี่ยม
การพัฒนาและขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมสำรวจ	ความไม่เพียงพอของจำนวนผู้เยี่ยมสำรวจ	- วิเคราะห์ข้อมูลการเยี่ยมสำรวจเพื่อทำแผนพัฒนาและขึ้นทะเบียนผู้เยี่ยมให้สอดคล้องกับปริมาณงาน
การขึ้นทะเบียนและต่ออายุผู้เยี่ยมสำรวจ	การไม่สามารถอ้างการต่ออายุผู้เยี่ยมสำรวจไว้เนื่องจากเป็นงาน part time	- พัฒนาให้ผู้เยี่ยมสำรวจเป็นวิชาชีพสามารถเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง - ออกแบบวิธีการเยี่ยมสำรวจโดยใช้เทคโนโลยีและการใช้ข้อมูลเพื่อลดภาระงานบางอย่างของผู้เยี่ยมสำรวจลง



13. เอกสารอ้างอิง

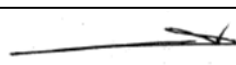
- 1) QM-HAI-01-03: คู่มือคุณภาพ
- 2) วิธีปฏิบัติเรื่อง การสรรหาและคัดเลือกผู้เยี่ยมสำรวจ (surveyor recruitment and selection process)
- 3) คู่มือผู้เยี่ยมสำรวจ หัวข้อ การเข้าสู่การเป็นผู้เยี่ยมสำรวจ (new surveyor training program)
- 4) วิธีปฏิบัติเรื่อง การขึ้นทะเบียนและต่ออายุผู้เยี่ยมสำรวจ (surveyor registry and renewal)
- 5) วิธีปฏิบัติเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน (complaint management)
- 6) วิธีปฏิบัติเรื่อง การจัดการเรื่องอุทธรณ์ผลการพิจารณาแต่งตั้งเป็นผู้เยี่ยมสำรวจ (Appeal management for surveyor)
- 7) คู่มือผู้เยี่ยมสำรวจ หัวข้อการประเมินผลและสะท้อนกลับต่อผู้เยี่ยมและผู้ฝึกเยี่ยม (Feedback/evaluation of surveyor)

ผู้จัดทำ



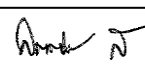
(นางสาวเอกจิตรา สุขกุล)

ผู้ทบทวน



(นางปิยวรรณ ลิมปัญญาเลิศ)

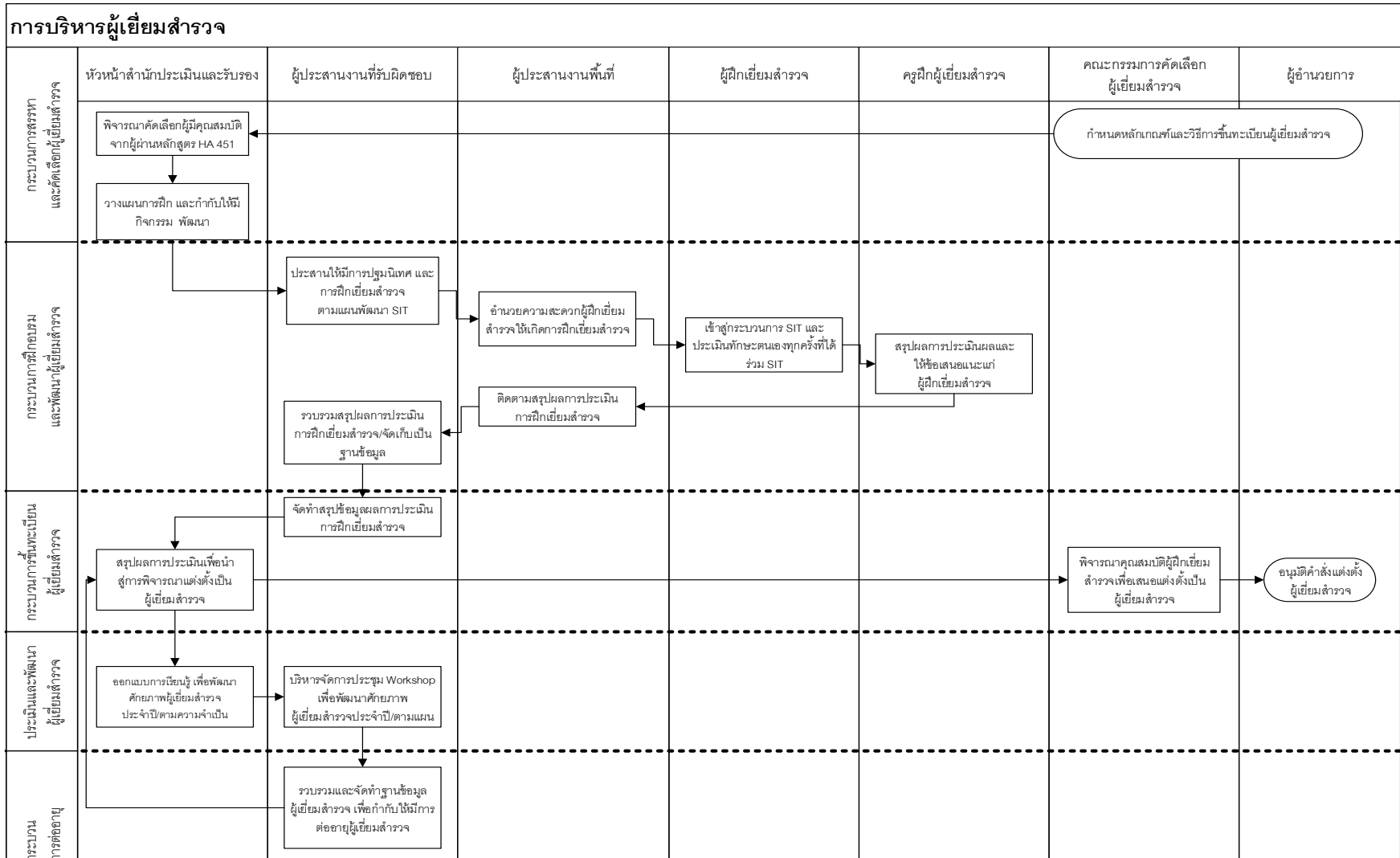
ผู้อนุมัติ



(นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)



14. ภาคผนวก



ผู้จัดทำ (นางสาวเอกจิตรา สุขกุล)

ผู้ทบทวน (นางปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ)

ผู้อนุมัติ (นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)