

9-1-2002

The improvement of quality system

P. Lohsoonthorn

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/clmjjournal>



Part of the [Medicine and Health Sciences Commons](#)

Recommended Citation

Lohsoonthorn, P. (2002) "The improvement of quality system," *Chulalongkorn Medical Journal*: Vol. 46: Iss. 9, Article 2.

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/clmjjournal/vol46/iss9/2>

This Special Article is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Chulalongkorn Medical Journal by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

การพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา

ไพบูรณ์ โล่ห์สุนทร*

Lohsoonthorn P. The improvement of quality system. Chula Med J 2002 Sep; 46(9): 703 - 7

Quality system is the organizational structure, procedures, processes and resources needed to implement quality management. People in any education system need quality system and standards for designing the things they make and use and for the ways people work together; otherwise the system becomes chaotic.

The concepts of quality system improvement should be focused on the fitness for use, meeting standard specification and customer's satisfaction, analysis for the strengths of the organization, creating data base by information technology system, ability to move large amounts of information rapidly and accurately, regular personnel training, corrective and preventive actions for non-conformities, internal quality audit at least once every year, total quality management and continuous quality improvement.

The steps in development of quality system include the planning and evaluation of the organization, development of quality system manuals, implantation (understanding and practice of quality system manuals), internal quality audit and accreditation.

Key words : Quality system, Quality improvement.

Reprint request : Lohsoonthorn P, Department of Preventive and Social Medicine,
Faculty of Medicine, Chulalongkorn University, Bangkok 10330, Thailand.

Received for publication. May 15, 2002.

วัตถุประสงค์ : เพื่ออธิบายถึงความสำคัญและแนวคิดในการพัฒนาระบบคุณภาพ ตลอดจนขั้นตอนการจัดทำระบบคุณภาพขององค์กร

1. ความสำคัญ และความหมาย

การพัฒนากระบวนการคุณภาพนั้นมีความสำคัญ คุณภาพในเชิงพาณิชย์ และอุตสาหกรรม ได้ขยายสู่วงการศึกษามากขึ้น สังคมได้ตื่นตัวในเรื่อง "คุณภาพการศึกษา" องค์การการศึกษาในประเทศจึงให้ความสนใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ แต่ละองค์การจำเป็นต้องสร้างและพัฒนาระบบประกันคุณภาพขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าเป็นองค์กรหรือสถาบันการศึกษาที่มีคุณภาพสูงสุดในการให้บริการต่อสังคม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ทำให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษามีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยกำหนดให้มีการประกันคุณภาพในสถาบันการศึกษาทุกแห่ง และพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ก็ได้มีการกำหนดเรื่องการประกันคุณภาพไว้ด้วย

คุณภาพ หมายถึงคุณลักษณะโดยรวมของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งที่ระบุไว้ชัดเจนหรือเป็นสิ่งที่พึงจะได้รับ

คุณภาพในทัศนคติของผู้บริโภค

1. เหมาะสมกับการใช้งาน (Fitness for Use)
2. สอดคล้องกับมาตรฐาน (Meet Standard Specification)
3. สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Meet Customer's Satisfaction)

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกรายละเอียดของคุณภาพ มาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยประกอบด้วย

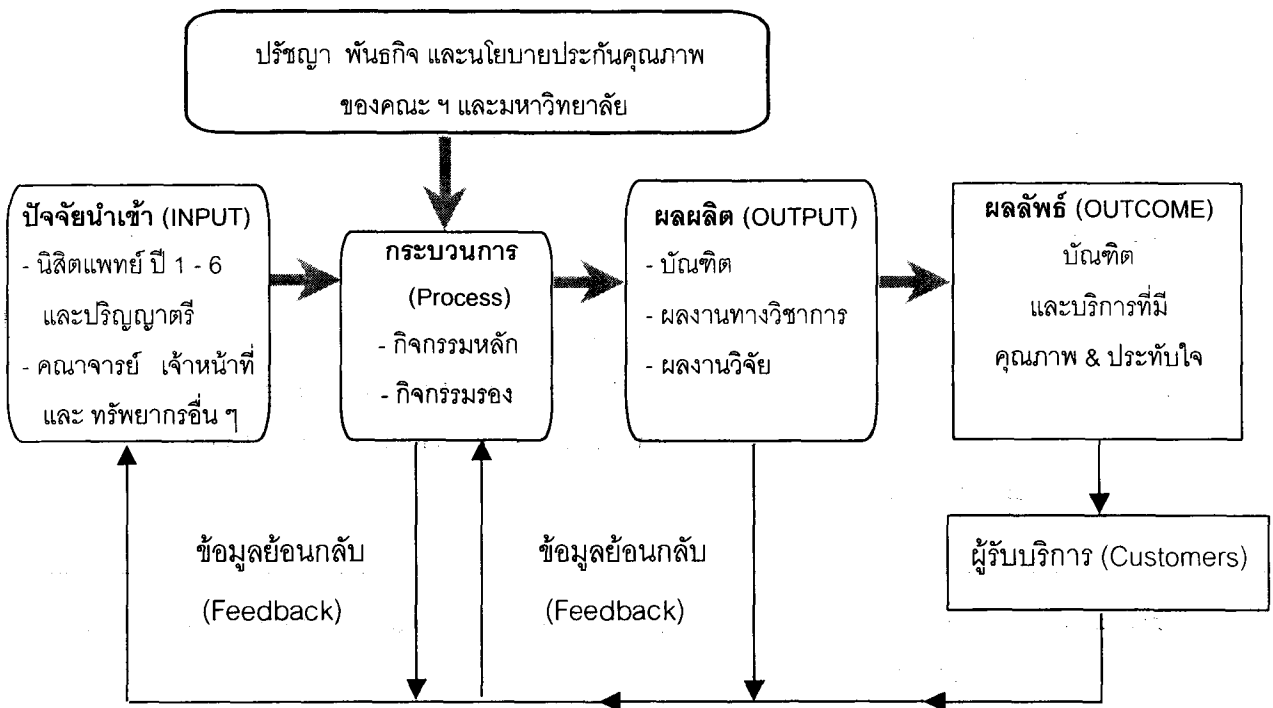
CU-QA 84 แนะนำการใช้มาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CU-QA 84.1 ข้อกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านการเรียนการสอน

CU-QA 84.2 ข้อกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านการศึกษาวิจัย

CU-QA 84.3 ข้อกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุน

CU-QA 84.4 ข้อกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านบริการวิชาการ



แผนภูมิที่ 1 ระบบคุณภาพ (Quality System) ขององค์กร

ระบบคุณภาพ (Quality System)

โครงสร้างบริหารขององค์กร การปฏิบัติ กระบวนการ และทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการบริหารคุณภาพ

Quality system is the "organizational structure, procedures, processes and resources needed to implement quality management" (ISO 8402 : 1994, Clause 3.6)

ตัวอย่างระบบคุณภาพขององค์กรได้แสดงไว้ในแผนภูมิที่ 1

ปรัชญา (Philosophy) หลักแห่งความรู้ และความจริง วิถีคิดซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาหรือนำมาสู่ความดีงาม ปรัชยานับเป็นหลักการและความเชื่อที่ทุกคนในองค์กรยอมรับว่าจะใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานและตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความราบรื่นในการทำงานร่วมกัน และบรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

พันธกิจ (Mission) ข้อความที่ระบุกว้าง ๆ ถึงความมุ่งหมาย และหน้าที่รับผิดชอบซึ่งมุ่งมั่นที่จะทำ เป็นข้อความที่บอกว่า "ทำไมต้องมีองค์กรของเรา"

องค์กรของเราให้คุณค่าอะไรแก่สังคมและลูกค้า บ่งบอกถึงเป้าหมายหรือเจตนารมย์ในระยะยาวขององค์กร

การมีพันธกิจจะทำให้ทุกคนสามารถวางแผนสำหรับอนาคต

วิสัยทัศน์ (Vision) ภาพอนาคตของหน่วยงาน ซึ่งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานต้องการจะให้เกิดขึ้น ภาพอนาคตที่เราอยากเห็น หรืออยากให้คนอื่นพูดถึงเรา

การมีวิสัยทัศน์เพื่อกระตุ้นให้ทุกคนเห็นการเปลี่ยนแปลง และลงมือปฏิบัติ เพื่อไปให้ถึงสิ่งที่ฝันไว้ วิสัยทัศน์อาจรวมเป็นข้อความเดียวกับพันธกิจ เรียกว่าทิศทางนโยบาย (Policy Direction)

2. ระดับการพัฒนาระบบคุณภาพ

การพัฒนาระบบคุณภาพขององค์กร สามารถ

ดำเนินการพัฒนาตามระดับคุณภาพ 2 ระดับ

2.1 คุณภาพพื้นฐาน (Must be quality) เป็นข้อกำหนดพื้นฐานทั่วไป ที่สถาบันการศึกษาต้องปฏิบัติ

2.2 คุณภาพที่คาดหวัง (Expected quality หรือ Improved quality)

สถาบันการศึกษาต้องกำหนดจุดเด่นของตนเอง วิเคราะห์ความต้องการของสังคม วางแผนล่วงหน้า และดำเนินการสร้างคุณภาพที่คาดหวังสำหรับอนาคต

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมโลก เป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ และมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง และพยายามพัฒนาให้มีคุณภาพระดับโลก (Global quality) โดยมี Benchmark เพื่อเปรียบเทียบและปรับปรุงการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอตามศักยภาพที่มี

3. แนวคิดการพัฒนาระบบคุณภาพ

1. พัฒนาให้เหมาะสมกับการใช้งาน (Fitness for use) สอดคล้องกับมาตรฐาน (Meet standard specification) และสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Meet customer 's satisfaction)

2. วิเคราะห์จุดเด่นขององค์กรและพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมให้ได้คุณภาพตามที่คาดหวัง

3. วางแผน ออกแบบ ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ให้ได้ผลผลิตหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

4. วางระบบและพัฒนาระบบให้มีหลักประกันว่าจะมีการปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือแนวปฏิบัติที่กำหนด และมีผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง

5. กำหนดเครื่องชี้วัดคุณภาพและสร้างฐานข้อมูล โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านประกันคุณภาพ

7. การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous quality improvement)

การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความ

คิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างไม่หยุดยั้งโดยมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ความร่วมแรงร่วมใจ และมีจิตสำนึกของสมาชิกทั้งหมดในองค์กร

8. ความรับผิดชอบของสมาชิกทั้งหมด ไม่ใช่เฉพาะเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ ผู้นำทางด้านคุณภาพต้องมาจากผู้บริหารระดับสูง

9. การหาวิธีป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด

10. การตรวจประเมินคุณภาพภายใน และวิธีปฏิบัติการแก้ไข

ตรวจประเมินคุณภาพภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง กำหนดวิธีการแก้ไขและป้องกันสิ่งไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการร้องเรียนจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

4. ขั้นตอนการจัดทำระบบประกันคุณภาพขององค์กร

1. Planning and Evaluation การวางแผนและการประเมินสถานภาพขององค์กร

1.1 วางแผนในการจัดทำระบบประกันคุณภาพขององค์กร

1.2 ประเมินสถานภาพขององค์กรเทียบกับมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด

ประเมินในลักษณะ มี ไม่มี ควรปรับปรุง ได้จาก

- Self Study Report (SSR) หรือ Evaluation

Checklist

ประเมินโดยมีระดับคุณภาพ ดี ไม่ดี ทำดีมากน้อยเพียงใด ได้จาก

- Self Assessment Report (SAR)

1.3 วิเคราะห์จุดเด่นขององค์กร และพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

มีเป้าหมาย แผน ผู้รับผิดชอบ และประเมินเป็นระยะ ๆ

1.4 วิเคราะห์ประเด็นที่ควรปรับปรุง พร้อมทั้งแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.5 วิเคราะห์ประเด็นที่องค์กรยังไม่มีตามข้อกำหนดมาตรฐาน

2. Development การพัฒนาระบบคู่มือคุณภาพขององค์กร

พัฒนาระบบคุณภาพขององค์กรโดยครอบคลุมข้อกำหนดมาตรฐานทุกประเด็น และสนับสนุนให้เพิ่มเติมข้อกำหนดที่เห็นสมควร โดยกำหนดเป็นนโยบาย/เป้าหมาย วิธีดำเนินการ และเอกสาร/บันทึกที่ใช้อ้างอิง

ระบบคู่มือคุณภาพ ประกอบด้วย

2.1 คู่มือคุณภาพ (QM : Quality Manual) เป็นเอกสารที่อธิบายถึงนโยบาย/เป้าหมายขององค์กรที่มีต่อข้อกำหนดมาตรฐานในแต่ละประเด็น ควรระบุผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งเชื่อมโยงถึงคู่มือระดับที่ 2

2.2 คู่มือขั้นตอนปฏิบัติงาน (PM: Procedure Manual) เป็นคู่มือระดับที่ 2 ควรประกอบด้วยส่วนสำคัญดังนี้คือ

- ขั้นตอนของแต่ละกิจกรรม
- ผู้รับผิดชอบ/ผู้ปฏิบัติของขั้นตอนนั้น ๆ
- เอกสาร/บันทึกที่ใช้ในการอ้างอิง

2.3 เอกสารสนับสนุน (SD: Supporting Document) เป็นเอกสารทั้งภายใน / ภายนอกที่ใช้อ้างอิง การทำงานทุกขั้นตอนขององค์กรในระบบคุณภาพ ประกอบด้วยวิธีปฏิบัติงาน (work instruction) บันทึก (record) แบบฟอร์ม (form) และเอกสารสนับสนุนอื่น ๆ

3. Implementation การดำเนินงานตามระบบ

ทำความเข้าใจและปฏิบัติงานจริงตามระบบคู่มือคุณภาพ โดยให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบและร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ประชุม/สัมมนาให้บุคลากรทุกคนได้เข้าใจในระบบคุณภาพขององค์กร

3.2 ปฏิบัติตามระบบคู่มือคุณภาพขององค์กรที่ได้พัฒนาไว้ ติดตามจากบันทึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

3.3 ติดตามความพร้อมในทุกประเด็นจากบุคคลทุกคนในหน่วยงาน

4. Internal Quality Audit/Assessment การตรวจสอบ/ตรวจประเมินคุณภาพภายใน

4.1 อบรมบุคลากรผู้ตรวจสอบ/ตรวจประเมิน (Auditors/Assessors)

4.2 กำหนดขั้นตอนการตรวจสอบ/ตรวจประเมินคุณภาพภายในอย่างชัดเจน

4.3 ตรวจสอบ/ตรวจประเมินคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit/Assessment)

4.3.1 การทบทวนเอกสารและตรวจสอบระบบ (Document review/System Audit)

4.3.2 การตรวจสอบภาคปฏิบัติว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Audit/Onsite Audit)

4.4 เขียนรายงานการตรวจสอบคุณภาพภายใน (IQA Report)

4.5 เตรียมรับการตรวจสอบเพื่อขอใบรับรอง (Certification Audit)

5. Accreditation การให้การรับรอง

5.1 องค์กรสามารถที่จะเลือกทำการขอใบรับรองหรือไม่ก็ได้

5.2 เมื่อขอรับการรับรอง ให้ติดต่อหน่วยงานเพื่อขอรับการรับรอง ส่งเอกสารคู่มือระบบคุณภาพ ประสานงาน และเตรียมความพร้อมตามกำหนดการตรวจประเมินที่ได้รับแจ้ง ให้การสนับสนุนในการตรวจประเมิน

5.3 เมื่อได้รับแจ้งการตรวจพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Non-conformity, NC) ให้รีบดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามใบ CAR (Corrective Action Request) ที่ได้รับตามระยะเวลาที่กำหนด

5.4 เมื่อแก้ไขใบ CAR แล้ว แจ้งให้ผู้ตรวจประเมินได้มาตรวจสอบ และทำการปิดใบ CAR ผู้ตรวจประเมินจะให้การรับรองอย่างไม่เป็นทางการ

อ้างอิง

1. กฤษฏี อุทัยรัตน์. ถกคุณภาพ Quality Story. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), พฤษภาคม 2542.
2. จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรในโรงพยาบาล : แนวคิดการนำไปปฏิบัติและความ

สำเร็จ จุฬาลงกรณ์เวชสาร 2539 ต.ค; 40(10): 861 - 75

3. ดำรงค์ ทวีแสงสกุลไทย. คุณภาพคืออะไร โครงการเผยแพร่ความรู้ด้านประกันคุณภาพเสวนาระบบประกันคุณภาพของจุฬาฯ ทางสถานีวิทยุแห่งจุฬาฯ ครั้งที่ 1 วันพุธที่ 6 กันยายน 2543. จุฬาวิจัย 2543 ก.ย.- ต.ค;19(9) : 11 - 3
4. ดำรงค์ ทวีแสงสกุลไทย. Consulting ในการพัฒนา QA ให้หน่วยงาน. 28 กุมภาพันธ์ 2544. (เอกสารอัดสำเนา)
5. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.). คู่มือการประเมินและรับรองคุณภาพ. โรงพยาบาล. ตุลาคม 2542.
6. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ: บริษัทดีไซร์, 2541.
7. ทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษาแนวทางการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
8. อุทุมพร จามรมาน. คู่มือการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา. เอกสารเล่มที่ 3 ของเรื่องประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2542
9. อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. เราจะคุยอะไรกัน ใน National Forum on Hospital Accreditation จดหมายข่าวพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล 2541, 14:1 - 10
10. อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ รูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์, 2542
11. Peach RW. The ISO9000 Handbook. Chicago: Irwin Professional Publishing, 1997.

กิจกรรมการศึกษาต่อเนื่องสำหรับแพทย์

ท่านสามารถได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการสำหรับกิจกรรมการศึกษาต่อเนื่องสำหรับแพทย์ กลุ่มที่ 3 ประเภทที่ 23 (ศึกษาด้วยตนเอง) โดยศูนย์การศึกษาต่อเนื่องของแพทย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามเกณฑ์ของศูนย์การศึกษาต่อเนื่องของแพทย์แห่งแพทยสภา (ศนพ.) จากกรอ่านบทความเรื่อง "การพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา" โดยตอบคำถามข้างล่างนี้ พร้อมกับส่งคำตอบที่ท่านคิดว่าถูกต้องโดยใช้แบบฟอร์มคำตอบท้ายคำถาม แล้วใส่ซองพร้อมซองเปล่า (ไม่ต้องติดแสตมป์) จำนวนสองถึงตัวท่าน ส่งถึง

ศ. นพ. สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ

บรรณารักษ์การจุฬาลงกรณ์เวชสาร

และประธานคณะกรรมการการศึกษาต่อเนื่อง

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยจุฬาลงกรณ์เวชสาร

ตึกอบรมวิชาการ ชั้นล่าง

เขตปทุมวัน กทม. 10330

จุฬาลงกรณ์เวชสารขอสงวนสิทธิ์ที่จะส่งเฉลยคำตอบพร้อมหนังสือรับรองกิจกรรมการศึกษา ต่อเนื่องอย่างเป็นทางการ ดังกล่าวแล้วข้างต้นสำหรับท่านที่เป็นสมาชิกจุฬาลงกรณ์เวชสารเท่านั้น สำหรับ ท่านที่ยังไม่เป็นสมาชิกแต่ถ้าท่านสมัครเข้าเป็นสมาชิกจุฬาลงกรณ์เวชสารสำหรับวารสารปี 2545 (เพียง 200 บาทต่อปี) ทางจุฬาลงกรณ์เวชสารยินดีดำเนินการส่งเฉลยคำตอบจากการอ่านบทความให้ตั้งแต่ฉบับ เดือนมกราคม 2545 จนถึงฉบับเดือนธันวาคม 2545 โดยสามารถส่งคำตอบได้ไม่เกินเดือนมีนาคม 2546 และจะส่งหนังสือรับรองชนิดสรุปเป็นรายปีว่าท่านสมาชิกได้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาต่อเนื่องที่จัดโดย จุฬาลงกรณ์เวชสาร จำนวนกี่เครดิตในปีที่ผ่านมา โดยจะส่งให้ในเดือนเมษายน 2546

คำถาม - คำตอบ

1. คุณภาพหมายถึงสิ่งต่อไปนี้ ยกเว้น

- เหมาะสมกับการใช้งาน
- สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
- สอดคล้องกับมาตรฐาน
- สอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้า
- สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า

คำตอบ สำหรับบทความเรื่อง "การพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา"

จุฬาลงกรณ์เวชสาร ปีที่ 46 ฉบับที่ 9 เดือนกันยายน พ.ศ. 2545

รหัสสื่อการศึกษาต่อเนื่อง 3-15-201-2000/0209-(1018)

ชื่อ - นามสกุลผู้ขอ CME credit เลขที่ใบประกอบวิชาชีพเวชกรรม.....
ที่อยู่.....

1. (ก) (ข) (ค) (ง) (จ)

4. (ก) (ข) (ค) (ง) (จ)

2. (ก) (ข) (ค) (ง) (จ)

5. (ก) (ข) (ค) (ง) (จ)

3. (ก) (ข) (ค) (ง) (จ)

2. ข้อกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพ CU-QA 84.1 เกี่ยวกับ
 - ก. การแนะนำการใช้มาตรฐานประกันคุณภาพ
 - ข. หน่วยงานด้านการเรียนการสอน
 - ค. หน่วยงานด้านการวิจัย
 - ง. หน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุน
 - จ. หน่วยงานบริการวิชาการ
3. ภาพอนาคตของหน่วยงานซึ่งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องการจะให้เกิดขึ้น หมายถึง
 - ก. ปรัชญา
 - ข. ปณิธาน
 - ค. พันธกิจ
 - ง. วิสัยทัศน์
 - จ. นโยบาย
4. ระบบคุณภาพขององค์กรประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้ ยกเว้น
 - ก. บัณฑิตนำเข้า
 - ข. กระบวนการ
 - ค. ผลผลิต
 - ง. ผลลัพธ์
 - จ. สำนักงานประกันคุณภาพ
5. กิจกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพขององค์กรต่อไปนี้ ข้อใดมีความสำคัญน้อยที่สุด
 - ก. วิเคราะห์จุดเด่นขององค์กรและพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
 - ข. พัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านประกันคุณภาพ
 - ค. มีบุคลากรในสำนักงานประกันคุณภาพจำนวนมากพอที่จะดำเนินงาน
 - ง. มีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
 - จ. หาวิธีป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด

**ท่านที่ประสงค์จะได้รับเครดิตการศึกษาต่อเนื่อง (CME credit)
กรุณาส่งคำตอบพร้อมรายละเอียดของท่านตามแบบฟอร์มด้านหน้า**

ศาสตราจารย์นายแพทย์สุทธิพร จิตต์มิตรภาพ
ประธานคณะกรรมการการศึกษาต่อเนื่อง
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
หน่วยจุฬาลงกรณ์เวชสาร ตึกอบรมวิชาการ ชั้นล่าง
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เขตปทุมวัน กทม. 10330