“ยิ่งกว่าแม่บ้าน เพราะเราคือเจ้าบ้าน”

นางสาวรัตนากร นามวงษ์ นางขวัญเมือง จินดารัตน์ ,นางสุวรรณี เสนาพิทักษ์ นายสมพงษ์ ศรีโพธิ์ช้าง นางสุขสม สภานุชาต

หลักการและเหตุผล

ภาพลักษณ์องค์กรเปรียบเสมือนใบหน้าองค์กร บ่งชี้อัตลักษณ์ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตระหนักถึงบรรยากาศการทำงานที่สะอาดร่มรื่นเสมือนบ้าน เอื้อต่อการทำงานการเรียนรู้ของนักศึกษาและบุคลากร ตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านที่ 5 มุ่งสู่การเป็นสถาบันแห่งการเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา (Geared to become an institute for learning with vibrant liveliness) บ้านแต่ละหลังมีความสวยงาม ต้องมีผู้ควบคุมดูแลรักษาให้บ้านน่าอยู่อาศัย หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญ คือ หน่วยอาคารสถานที่ ในการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ และการเตรียมพร้อมในการจัดงาน หรือกิจกรรมพิเศษต่างๆ โดยปัจจุบันส่วนงานนิยมใช้ระบบแม่บ้าน Outsource แต่พบปัญหาได้แก่ ขาดการปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบประเมินผลคุณภาพในการปฏิบัติงาน และการเตรียมความพร้อมเอื้อต่อระบบการปฏิบัติงาน ขาดตัวแทนที่ทำหน้าที่สื่อสารติดตามงาน มอบหมายงานและกรณีการหยุดงานของแม่บ้านไม่ได้ดำเนินการวางอัตราทดแทนแม่บ้านที่ขาด อีกทั้งระบบ การจัดซื้อจัดจ้างยังไม่สอดคล้องต่อกระบบปฏิบัติการ ซึ่งทำให้ผลการดำเนินการของแม่บ้านขาดประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อสร้างมาตรฐานและการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงานของแม่บ้าน Outsource ให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น งานอาคารสถานที่ และงานคลังพัสดุในฐานะควบคุมดูแลแม่บ้านและจัดจ้างแม่บ้านจึงระบบเพื่อทำให้การดูแลติดตามประเมินคุณภาพแม่บ้านเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการวิเคราะห์ลักษณะการทำงานและ การบริหารจัดการพัฒนางานแม่บ้าน Outsource รวมถึงปัจจัยสนับสนุนการพัฒนา ยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานแม่บ้าน Outsource ของคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอบเขตการศึกษา

เป็นการทำการศึกษาการพัฒนาคุณภาพแม่บ้าน Outsource ภายในคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดลเท่านั้น

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพระบบแม่บ้าน Outsource คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการศึกษาเชิงประยุกต์ (Applied Research) มุ่งแก้ปัญหาการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง (Real – life problem) วิเคราะห์และนำมาข้อสรุป ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานและการบริหารจัดการในการพัฒนางานแม่บ้าน Outsource เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) การศึกษาปัญหาและอุปสรรคระบบแม่บ้าน Outsource

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์และคุณภาพการปฏิบัติงานแม่บ้านระบบ Outsource และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยสร้างแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closed – ended question) ลักษณะให้เลือกตอบ (Checklist) และข้อเสนอแนะสำหรับคำถามปลายเปิด (Open – ended question) จำนวน 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 การประเมินความสะอาด (เพื่อศึกษาผลลัพธ์และคุณภาพการปฏิบัติงานแม่บ้านระบบ Outsource)
ผู้ประเมิน คณะกรรมการตรวจรับ จำนวน 6 คน

ชุดที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแม่บ้าน Outsource
ผู้ประเมิน คณะกรรมการตรวจรับ จำนวน 6 คน
ผู้รับบริการ จาก 2 กลุ่ม (กลุ่มที่ 1 บุคลากร จำนวน 51 คน , กลุ่มที่ 2 จำนวน 36 คน)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น

ระดับนโยบาย (Top Down) ศึกษาเชิงคุณภาพใช้การวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยแผนกลยุทธ์คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล (พ.ศ.2556 – 2560)

ระดับปฏิบัติการ (Bottom up) สัมภาษณ์แม่บ้าน Outsource 15 คน วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) ใช้เวลา 30 นาที

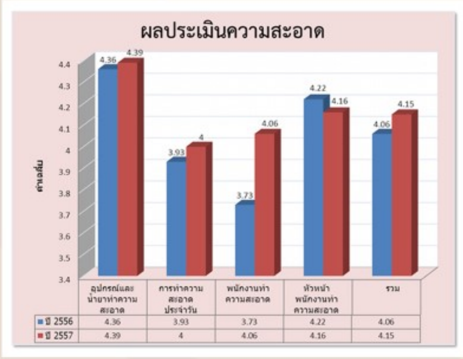
ข้อค้นพบจากการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะการทำงานและการบริหารจัดการในการพัฒนางานแม่บ้าน Outsource สามารถนำมาสรุปผลลัพธ์ การบริหารจัดการ ได้ดังนี้

ข้อค้นพบ	ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ	การดำเนินการแก้ไข
ด้านที่ 1 การปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบประเมินคุณภาพในการปฏิบัติงานของแม่บ้านระบบ Outsource พิจารณาจากผู้ปฏิบัติงาน	ขาดระบบการประเมินผล	สร้างแบบประเมินเพื่อใช้ในการประเมินคุณลักษณะแม่บ้านระบบ Outsource
	ขาดเสียงสะท้อนจากลูกค้าหรือผู้รับบริการ	มีการเปิดรับฟังเสียงลูกค้าหรือผู้รับบริการจากแบบสอบถาม
ด้านที่ 2 การตรวจสอบและการเตรียมความพร้อมต่างๆ ที่เอื้อต่อระบบการปฏิบัติงานของแม่บ้านระบบ Outsource	ขาดการศึกษาและการวิเคราะห์ความพร้อมและระบบการปฏิบัติงานเบื้องต้น	สร้างแบบการประเมินความสะอาดและภาพรวมของการปฏิบัติงานแม่บ้านระบบ Outsource
ด้านที่ 3 การติดตามงานและการมอบหมายงาน	ขาดตัวแทนหรือสื่อกลางในการผสานงาน	โดยมอบหมายให้หัวหน้าแม่บ้านเป็นผู้ดูแล
ด้านที่ 4 ด้านการหาอัตรากำลังทดแทนในกรณีการหยุดงานของแม่บ้านระบบ Outsource	ขาดบุคลากรดูแลความสะอาดกรณีหยุดงาน	มีการตกลงในตัวสัญญากับทางบริษัทกรณีทีแม่บ้าน Outsource ทางบริษัทต้องหาแม่บ้านทดแทน
ด้านที่ 5 ด้านการปรับปรุงคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างและตรวจรับ	การดำเนินการของคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างไม่สอดคล้องกับกรรมการตรวจรับ	มีการส่งต่อข้อมูลที่จำเป็นต่อการคัดเลือกบริษัทระหว่างคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างและคณะกรรมการตรวจรับ

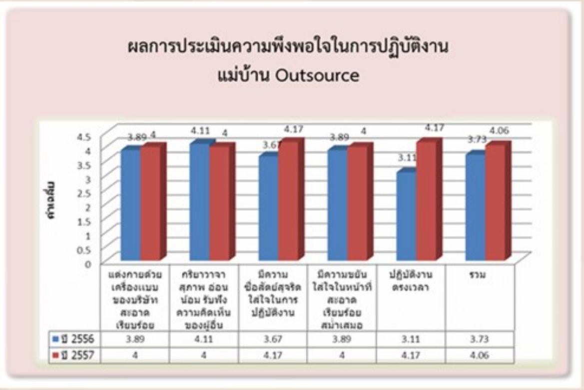
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์และคุณภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการดูแลรักษาความสะอาดของแม่บ้าน Outsource จากการประเมินผลการดำเนินงานของการพัฒนาระบบแม่บ้าน Outsource พบว่า ผลการประเมินการดำเนินงานมีการพัฒนาระบบที่ดีขึ้นในทุกด้านจากการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานปี 2556 – 2557

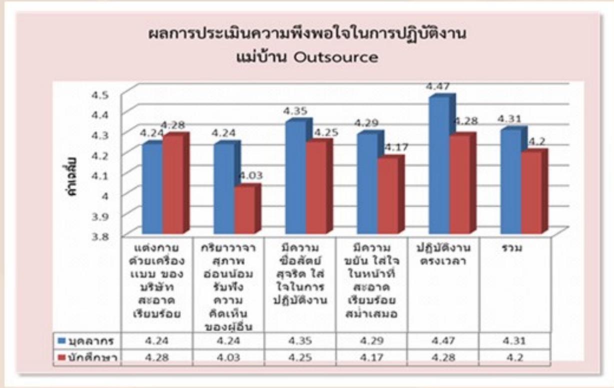
ชุดที่ 1 ผลการประเมินความสะอาด



คณะกรรมการตรวจรับ (ผู้ประเมิน)

ชุดที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแม่บ้าน Outsource





คณะกรรมการตรวจรับ (ผู้ประเมิน)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น

ระดับนโยบาย (Top Down) การมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนช่วยทำให้ง่ายต่อระบบการบริหารจัดการแผนกลยุทธ์คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล มี 2 กลยุทธ์ที่สนับสนุนและเอื้อต่อการบริหารจัดการแม่บ้าน Outsource **กลยุทธ์ที่หนึ่ง** ด้านการพัฒนาองค์กร เป็นแหล่งการเรียนรู้แหล่งสันทนาการ และแหล่งการใช้ชีวิตระหว่างการศึกษาและการทำงานอย่างมีความสุข **กลยุทธ์ที่สอง** การพัฒนาองค์กรเพื่อเป็นต้นแบบองค์กร เพื่อเป็นต้นแบบองค์กรที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ระดับปฏิบัติการ (Bottom up) จากการสัมภาษณ์แม่บ้าน Outsourceพบว่า พัฒนาและยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น มีข้อสนับสนุน 4 ปัจจัยดังนี้

ปัจจัยด้านที่ 1 ด้านความรับผิดชอบ คือ การรับรู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

ปัจจัยด้านที่ 2 ด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน คือ มีความใส่ใจในงานและภาคภูมิใจทุกครั้งเมื่อได้รับการชื่นชม

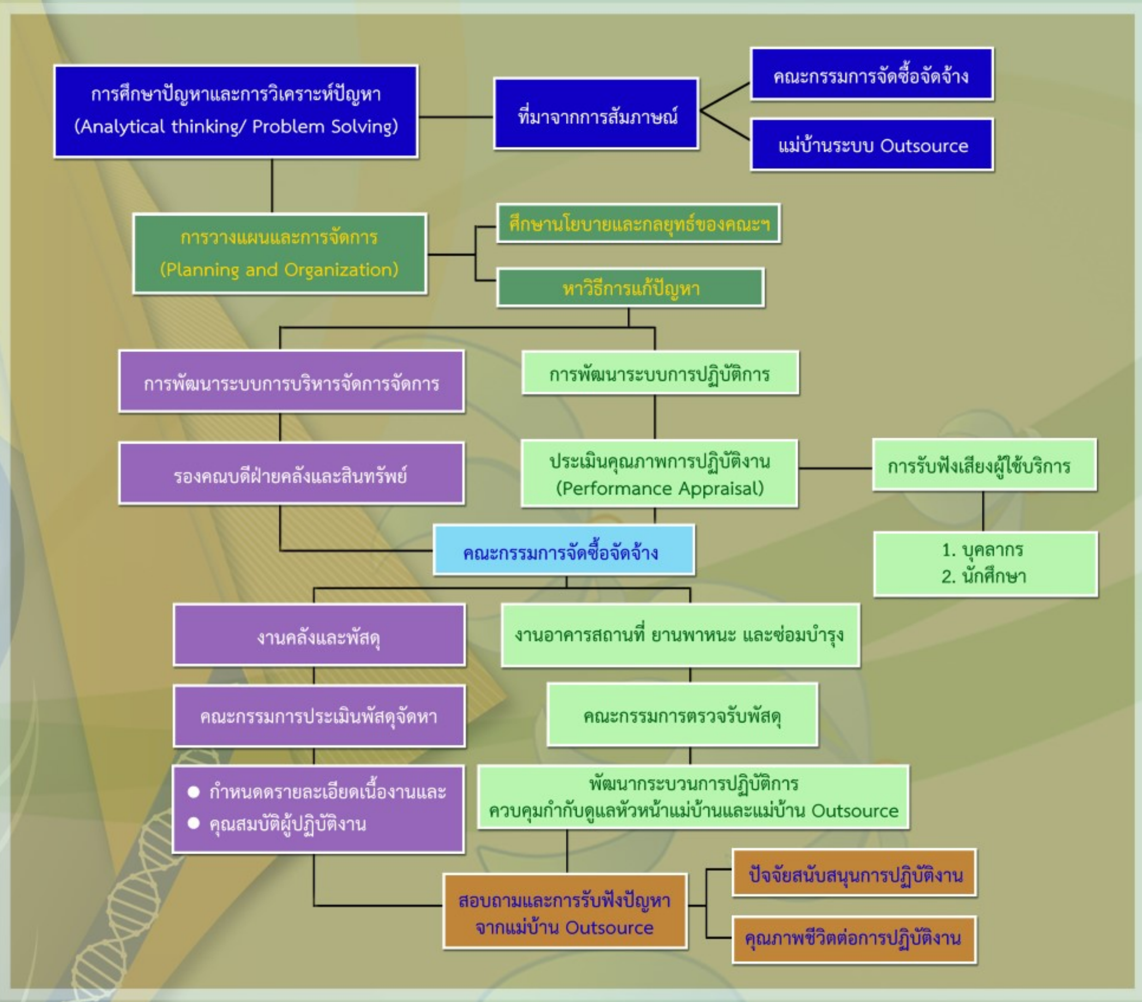
ปัจจัยด้านที่ 3 ด้านสนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์และการเป็นมิตรต่อกัน ได้แก่ระยะการเดินทางกับที่พักอาศัยมีความสะดวก การได้รับความยกย่องในผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านที่ 4 ด้านความผูกพันธ์ต่อองค์กร คือ การให้ความเป็นธรรมต่อการจ้างงาน เช่น ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหลายปี

สรุป

จากการศึกษาวิเคราะห์ดังกล่าว 3 ส่วน สามารถนำมาวิเคราะห์และเพื่อใช้ในกระบวนการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างแม่บ้าน Outsource ตามแนวทางการดำเนินงานตามระบบการบริหารจัดการ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

แผนการพัฒนาด้านการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานแม่บ้าน Outsource คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล



กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาการพัฒนาคุณภาพระบบแม่บ้าน Outsource คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง “ยิ่งกว่าแม่บ้าน เพราะเราคือเจ้าบ้าน” กราบขอบพระคุณ ศ.ดร. วีระพงศ์ ปรัชญาสิทธิกุล คณบดีคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการส่งเสริมผลักดันในการจัดทำ R2R ภายในหน่วยงาน ผศ.ดร. อังกูรา สุโภคเวช และ อ.ดร. เลิศยศ ตรีรัตนไพบูลย์ ในการให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการศึกษาเพื่อปรับปรุงการศึกษาครั้งนี้ รวมถึงบุคลากรคณะเทคนิคการแพทย์ และแม่บ้าน Outsource ในการให้กำลังใจและสนับสนุนการจัดทำ R2R ครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะ

การที่แม่บ้าน Outsource จะทุ่มเทแรงกายกายแรงใจในการปฏิบัติงาน นั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะการเปลี่ยนแปลงจากแม่บ้าน มาจากภายนอกที่สามารถทำให้พวกเขาเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งขององค์กรต้องใช้ระยะเวลาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หลักการที่คณะและหน่วยงานนำมาปรับใช้คือการปฏิบัติงานในลักษณะ “ความผูกพันฉันท์ครอบครัว” ตามวัฒนธรรมองค์กรของคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงทำให้แม่บ้าน Outsource สามารถเข้าใจและทุ่มเทแรงกายแรงใจ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเราได้

นางสาวรัตนากร นามวงษ์
rattanakorn.nam@mahidol.ac.th
โทร. 02-4414371 ต่อ 2804