



ความพึงพอใจต่อกระบวนการสร้างความเข้าใจ

ในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

ของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัญญามหิดล
คุณภาพคน คุณภาพงาน



Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้มหิดล ศาลายา

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อกระบวนการสร้างความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ดำเนินการระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๖ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน สังกัดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน ๑๘๒ คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกลับจำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๑ ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า การประชุมชี้แจง การจัดอบรม และการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) ทั้ง ๓ รูปแบบ ที่คณะเภสัชศาสตร์ใช้ในการสร้างความเข้าใจต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ทำให้การเรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ฯ เพิ่มขึ้นโดยกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้าหน่วย มีความเข้าใจต่อเกณฑ์ฯ สูงสุดในกลุ่มบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินตนเองว่าการรับรู้เพิ่มขึ้น บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) มากกว่าการประชุมชี้แจง และการจัดอบรม และบุคลากรทั้งสองกลุ่มเลือกกระบวนการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) เป็นกระบวนการที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มากที่สุด

ที่มาและความสำคัญ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีพันธกิจหลักคือ สร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม และมีคุณลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของสังคม ผลิตและเผยแพร่งานวิจัยและนวัตกรรมที่มีมาตรฐานในระดับชาติและนานาชาติ เป็นศูนย์กลางในการให้บริการวิชาการด้านยา อาหาร เครื่องสำอาง และสมุนไพร เพื่อการพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน รวมถึงเสริมสร้างและสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรม เพื่อดำรงเอกลักษณ์ความเป็นไทย โดยในแต่ละพันธกิจของคณะฯ นั้น ล้วนต้องมีการบูรณาการในการยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล คณะเภสัชศาสตร์ จึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) * ซึ่งเป็นเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยเริ่มนำมาใช้ในคณะเภสัชศาสตร์ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๕ จนถึงปัจจุบัน แทนระบบคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล (MUQD)

ปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพประการหนึ่ง คือความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ทุกหน่วยงาน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนระบบพัฒนาคุณภาพ บุคลากรจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และวิธีการในการพัฒนาคุณภาพ เพราะการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องจะส่งผลมาสู่ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพ อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามวิสัยทัศน์ต่อไป โดยคณะฯ ได้มีการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในคณะฯ ในรูปแบบการบรรยายทั่วไปทั้งคณะฯ การอบรมสร้างความเข้าใจในระดับภาควิชาและหน่วยงาน ตลอดจนกระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) เพื่อสร้างความเข้าใจในเกณฑ์ฯ ในระดับภาควิชาและหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อรูปแบบการสร้างความเข้าใจและการรับรู้ในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานสร้างความเข้าใจต่อเกณฑ์

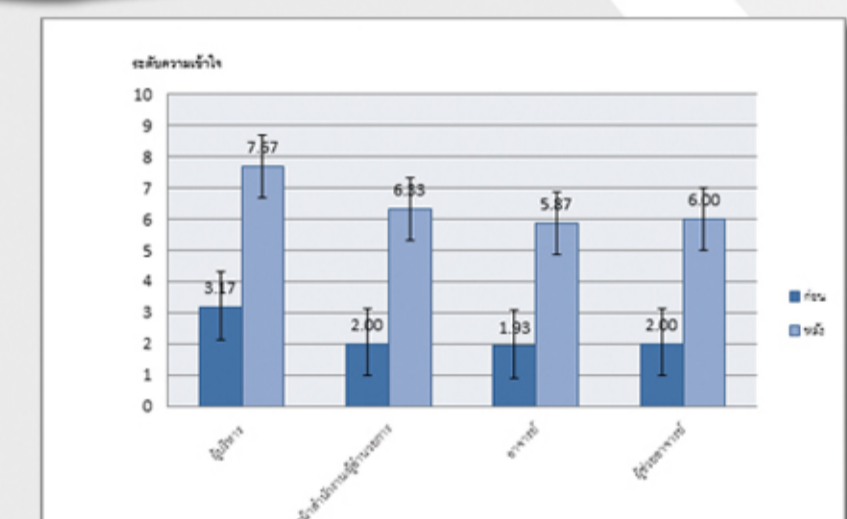
วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อกระบวนการที่คณะฯ ใช้ในการสร้างความเข้าใจและการรับรู้ในเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๖

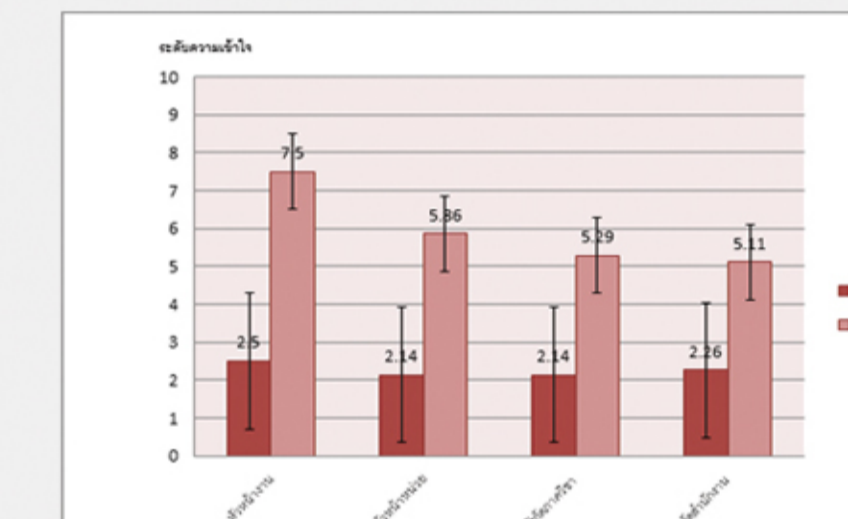
วิธีการศึกษา



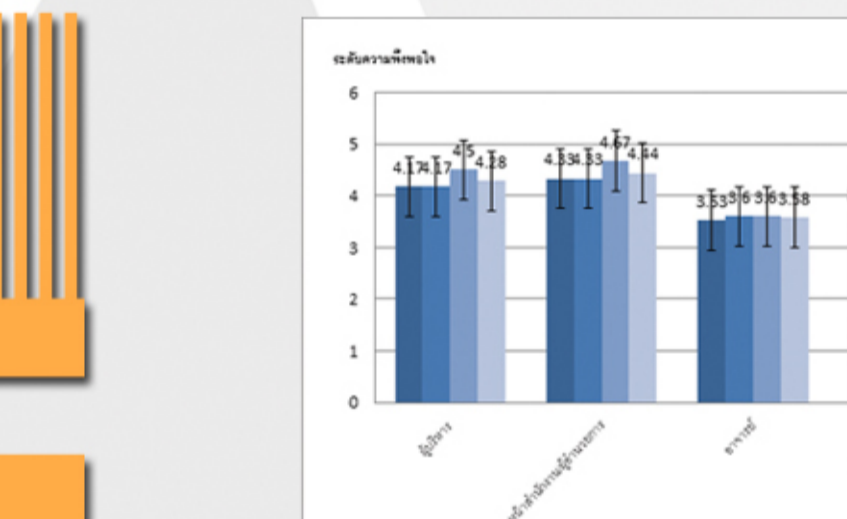
ผลการศึกษา



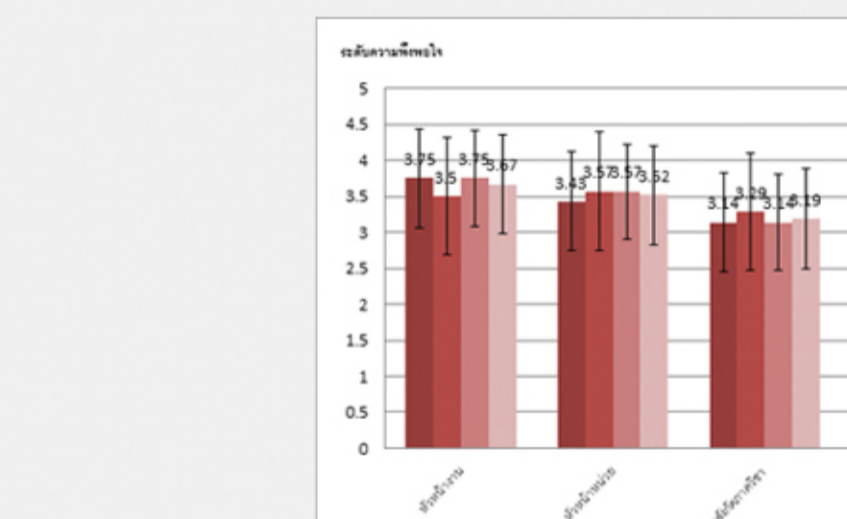
รูปที่ ๓ ระดับความเข้าใจก่อนและหลังการอบรมของบุคลากรสายวิชาการ



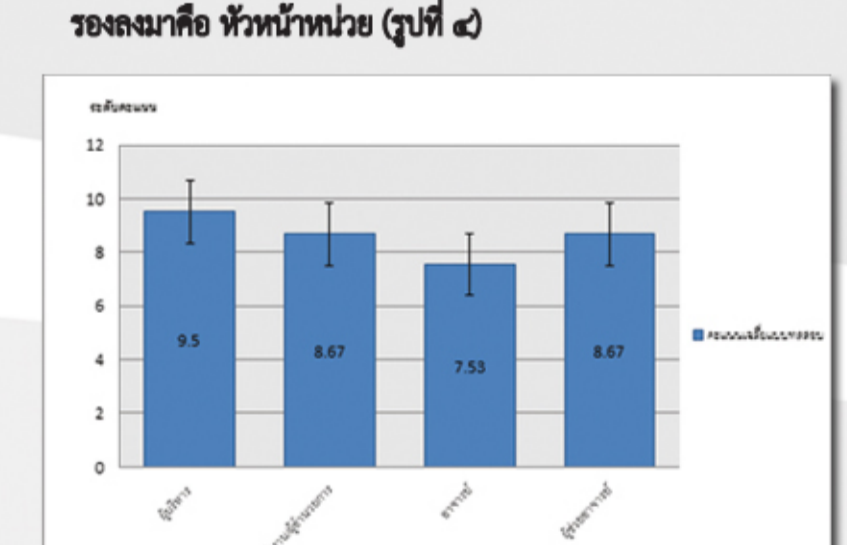
รูปที่ ๔ ระดับความเข้าใจก่อนและหลังการอบรมของบุคลากรสายสนับสนุน



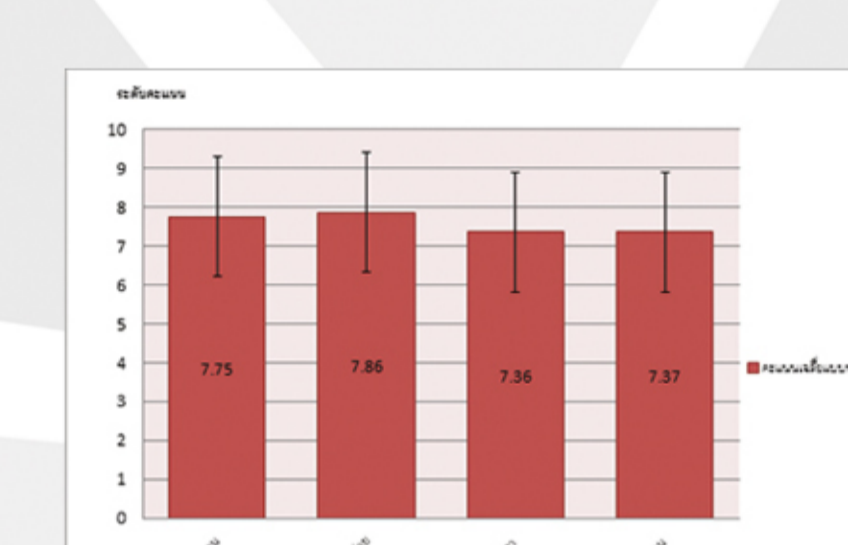
รูปที่ ๗ ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดอบรมของสายวิชาการ



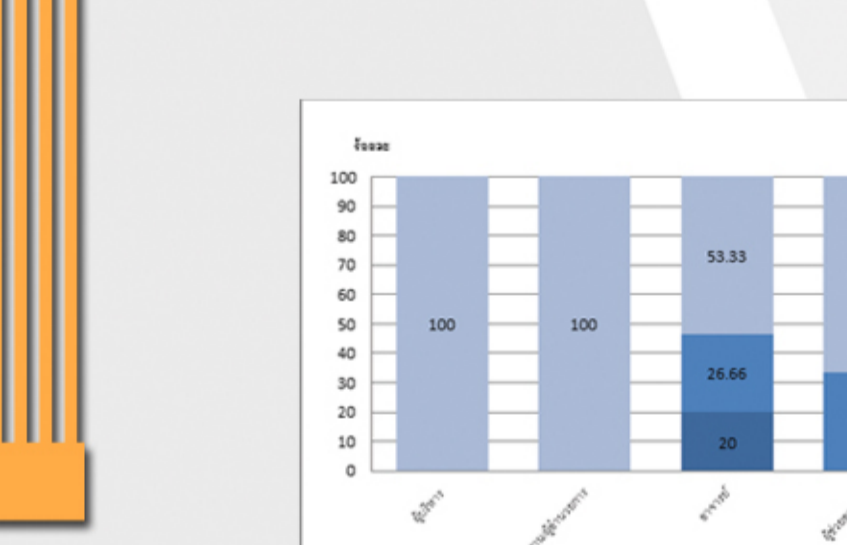
รูปที่ ๘ ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดอบรมของสายสนับสนุน



รูปที่ ๙ ระดับคะแนนเฉลี่ยจากแบบทดสอบของบุคลากรสายวิชาการ



รูปที่ ๑๐ ระดับคะแนนเฉลี่ยจากแบบทดสอบของบุคลากรสายสนับสนุน



รูปที่ ๙ กระบวนการที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX มากที่สุดของสายวิชาการ



รูปที่ ๑๐ กระบวนการที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX มากที่สุดของสายสนับสนุน

ส่วนการวัดระดับความเข้าใจต่อเกณฑ์ EdPEX จากแบบทดสอบแบบเลือกตอบ จำนวน ๓๐ ข้อ ในสายวิชาการ พบว่าในระดับผู้บริหาร มีระดับคะแนนตอบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ ± ๐.๕๕ รองลงมาคือ หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงาน และผู้อำนวยการ ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ ± ๐.๕๑ ในสายสนับสนุน พบว่าในระดับหัวหน้าหน่วย มีระดับคะแนนตอบมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐ ± ๐.๕๐ รองลงมาคือ หัวหน้างาน ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔ ± ๐.๕๐ (รูปที่ ๙-๑๐)

สำหรับความพึงพอใจต่อกระบวนการสร้างความเข้าใจในภาพรวม ในสายวิชาการ มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) มากที่สุดในทุกตำแหน่งของสายวิชาการ ในสายสนับสนุนส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) มากที่สุด (ดังรูปที่ ๗-๘)

เมื่อถามถึงความเห็นว่าการอบรมที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX มากที่สุด พบว่า ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเลือกกระบวนการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) เป็นกระบวนการที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ EdPEX มากที่สุด (ดังรูปที่ ๙-๑๐)

อภิปรายผล

จากการศึกษากระบวนการสร้างความเข้าใจต่อเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าความเข้าใจของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น - หลังจากการอบรมนั้นมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนที่จะได้รับการอบรมในทุกกลุ่มทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับระดับความเข้าใจจากแบบทดสอบประเมินความรู้ผู้บริหาร (สายวิชาการ) และหัวหน้าหน่วย (สายสนับสนุน) มีคะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบมากที่สุด - เนื่องจากผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ และได้นำความรู้ที่นำมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรระดับปฏิบัติงาน ทำให้จากการทำแบบทดสอบอยู่ในระดับคะแนนที่สูงดังผลการศึกษาดังกล่าว

การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยภาพรวม - เนื่องจากการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) นั้น เป็นกระบวนการที่เป็นการให้ความรู้เฉพาะหน่วยงาน มีการยกตัวอย่างจากการทำงานของแต่ละหน่วยงานเองที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ฯ ทำให้เกิดความเข้าใจเกณฑ์จากประสบการณ์ตรงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ในหน่วยงานของบุคลากรเอง และเปิดโอกาสให้ซักถาม และมีการมอบหมายงานได้แก่ การจัดทำโครงสร้างองค์กร การวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า การรับฟังเสียงและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการวิเคราะห์และจัดการระบบและกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน รวมถึงการนำเสนอ การวิพากษ์จากวิทยากร และการปรับปรุงแก้ไข



นางสาวปทุมรดา รอดแก้ว และ นายอัครพล ยิมะลี