



Best Practice

การมุ่งเน้นบุคลากร

QA NEWS ฉบับนี้ขอเสนอกรณีตัวอย่าง Best Practice จากโครงการศึกษาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นด้านสุดท้าย 2 กรณีตัวอย่าง คือ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

●คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับการคัดเลือกจากโครงการเป็น Best Practice ด้านการมุ่งเน้นคนอาจารย์และบุคลากร โดยมีการปฏิบัติที่ดีในเรื่อง การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาคนอาจารย์และบุคลากร

จุดเด่นของการพัฒนาคนอาจารย์และบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ การกำหนดเป้าหมายและพันธกิจด้านพัฒนาบุคลากรไว้อย่างชัดเจน คือ คณะฯ มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรทุกสายเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมในเรื่อง ความภาคภูมิใจต่อองค์กร การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม และการมีเจตคติที่ดี การดำเนินงานพัฒนาบุคลากรของคณะฯ มีคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวคิด และกรอบการพัฒนา โดยมีอนุกรรมการฝ่ายสนับสนุน และฝ่ายดำเนินการเป็นกลไกในการทำงาน

การจัดการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรของคณะฯ เชื่อมโยงกับงานด้านต่าง ๆ ซึ่งมีการบูรณาการแต่ละฝ่ายให้คำปรึกษา แนะนำ เช่น กรรมการพัฒนาหลักสูตร กรรมการแพทยศาสตรศึกษา กรรมการวิจัย กรรมการอาชีวอนามัย/ความเสี่ยง กรรมการควบคุมโรคติดเชื้อ ในการหาความจำเป็นในการศึกษาและการฝึกอบรมของคณะฯ จะใช้ข้อมูลจากบุคลากรที่จะเข้ารับการศึกษาดูงาน รูปแบบการจัดการศึกษา ฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรของคณะฯ มีทั้งการจัดภายในประเทศ

และต่างประเทศ รวมทั้งในรูปแบบการให้ทุนเพื่อศึกษา ฝึกอบรม และการวิจัย เป็นต้น

ระบบประเมินประสิทธิผลการจัดการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรของคณะฯ เป็นจุดเด่นอีกประการหนึ่ง กล่าวคือ มีการรวบรวมข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม การสำรวจสัมฤทธิ์ผลของการฝึกอบรม การสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับการฝึกอบรม เช่น ความพึงพอใจ การทำงานเป็นทีม ความเหมาะสมของความรู้ที่อบรมเกี่ยวกับการทำงาน และความรักในงานที่ทำ เป็นต้น

●คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็น Best Practice ที่มีการปฏิบัติที่ดีในเรื่องความพึงพอใจและความพึงพอใจของคนอาจารย์และบุคลากร

ความพึงพอใจของคนอาจารย์และบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับการกำหนดไว้ในพันธกิจของคณะฯ ในข้อที่ว่า “ประชาคม (ของคณะฯ) มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความภาคภูมิใจในสถาบัน” และ “สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อประชาคมในองค์กร”

ในส่วนของการจัดการสภาพแวดล้อม คณะฯ ได้จัดแบ่งพื้นที่ในความรับผิดชอบเป็นโซน เพื่อให้เหมาะสมแก่การให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ความสะดวกและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นยังได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงด้านสุขภาพอนามัย เช่น กิจกรรม 5 ส Big Cleaning Day ซึ่งนอกจากทำให้เกิดสุขลักษณะที่ดีแล้ว ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วย ในด้านความปลอดภัยในการทำงานคณะฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำตึก มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เช่น Incidence Report ของระบบ HA การป้องกันอัคคีภัย มีการอบรมและซ้อมการปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัย

สำหรับความพึงพอใจของบุคลากร คณะฯ ได้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาโรงพยาบาลและหน่วยงาน สวัสดิการด้านต่าง ๆ

ระเบียบเกี่ยวกับการลา เป็นต้น ในด้านบริการและสวัสดิการ คณะฯ จัดบริการต่าง ๆ แก่บุคลากร เช่น ศูนย์รับเลี้ยงเด็กเล็กที่เป็น บุตรหลานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดให้มีแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ จัดให้มีห้องพักสำหรับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ การประกันสังคม การให้บริการด้านสุขภาพแบบครบวงจร มีสถานที่สำหรับออกกำลังกายและพักผ่อน เช่น สนามเทนนิส สนามเปตอง Wellness Center สระว่ายน้ำ เป็นต้น

ผู้สนใจกรณีตัวอย่าง Best Practice อื่น ๆ ของโครงการศึกษาได้จาก รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาการพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วย กระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking)



สรุปผลการประเมิน

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานระดับคณะ ปีการศึกษา 2546

สถาบันได้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานระดับคณะ ปีการศึกษา 2546 จำนวน 15 หน่วยงาน ระหว่างเดือนกันยายน 2547 ถึงเมษายน 2548 ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษาได้ประเมิน การดำเนินงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยให้ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจำนวน 78 คน ตอบแบบประเมินความเหมาะสมของการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน ซึ่งเป็นแบบประเมินความเหมาะสม 5 ระดับ ได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ประเมินจำนวน 45 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 57.69 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนที่เป็น คำถามปลายเปิด ผลการประเมินสรุปได้ ดังนี้

เมื่อให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประเมิน ความเหมาะสมของคณะกรรมการประเมินได้ผลดังแสดงใน ตารางที่ 1 พบว่า ผู้ประเมินที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ว่า คณะกรรมการมีความเหมาะสมในระดับมากทุกรายการที่ประเมิน คือ คณะกรรมการมีความรู้ความเข้าใจในการประเมินคุณภาพ การศึกษา มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความสามารถในการวิเคราะห์ รายงานการประเมินตนเอง การเก็บรวบรวมข้อมูลขณะตรวจเยี่ยม การตัดสินผลการประเมิน และการให้ข้อเสนอแนะและข้อมูล ป้อนกลับแก่หน่วยงาน และจำนวนกรรมการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.79 ถึง 4.02) ปัญหาหลักในส่วนของผู้ประเมินคุณภาพ คือ ผู้ประเมินมีเวลาไม่ตรงกัน ทำให้นัดหมาย

การประชุม และเข้าตรวจเยี่ยมยาก ผู้ประเมินไปตรวจเอกสาร ไม่พร้อมกัน และผู้ประเมินบางท่านไม่สามารถร่วมประเมิน ได้โดยตลอด ผู้ประเมินมีมาตรฐานในการประเมินไม่เหมือนกัน การถามคำถามของผู้ประเมินบางครั้งยังไม่เป็นระบบ การจัด ลำดับการถามยังไม่เหมาะสม และการให้ข้อเสนอแนะ ยังไม่ช่วยในการพัฒนาหน่วยงานเท่าที่ควร

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของ คณะกรรมการประเมิน

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.
1. ความรู้ความเข้าใจในการประเมินคุณภาพการศึกษา	4.02	0.47
2. คุณสมบัติของคณะกรรมการประเมิน	4.02	0.52
3. จำนวนกรรมการในคณะกรรมการประเมิน	4.00	0.73
4. ความสามารถในการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเอง	3.79	0.65
5. ความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูลขณะตรวจเยี่ยม	3.79	0.61
6. ความสามารถในการตัดสินผลการประเมิน	3.81	0.55
7. ความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะและข้อมูลป้อนกลับ	3.76	0.69

เมื่อให้ประเมินความเหมาะสมของกระบวนการประเมิน ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 2 ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการประเมินมีความเหมาะสมในระดับมาก ทั้งในเรื่องการประสานงานของคณะกรรมการในการประชุม ความเหมาะสมของจำนวนวันในการตรวจเยี่ยม ช่วงระยะเวลา ในการตรวจเยี่ยม และการให้ความร่วมมือของหน่วยงาน ที่รับการประเมิน (ค่าเฉลี่ยเป็น 3.95, 3.76, 3.67 และ 4.21 ตามลำดับ) ปัญหาที่พบ คือ เวลาที่สะดวกของหน่วยงานและ กรรมการไม่ตรงกัน การจัดเอกสารหลักฐานของบางหน่วยงาน ยังไม่ช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับกรรมการในการตรวจสอบ ผู้บริหารหน่วยงานไม่สามารถอยู่ให้ข้อมูลได้โดยตลอดทำให้ ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หน่วยงานและผู้ประเมินมีความเข้าใจ ตัวยิ่งขึ้นและเกณฑ์การประเมินไม่ตรงกัน

ตารางที่ 2 ความเหมาะสมเกี่ยวกับกระบวนการประเมิน

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.
1. การประสานงานของคณะกรรมการในการประชุม	3.95	0.70
2. ความเหมาะสมของจำนวนวันในการตรวจเยี่ยม	3.76	0.69
3. ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการตรวจเยี่ยม	3.67	0.72
4. การให้ความร่วมมือของหน่วยงานที่รับการประเมิน	4.21	0.75

