

การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
THE BEST PRACTICE STUDY OF PERSONNEL WORKING IN THE EDUCATIONAL
QUALITY ASSURANCE, A CASE STUDY OF THE FACULTY OF PHARMACY
SILPAKORN UNIVERSITY.

ณัชชา มณีวงศ์¹
Nutchcha Maneewong¹
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 3 ราย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า คณบดีและคณะผู้บริหารของคณะเภสัชศาสตร์ มีความมุ่งมั่นเข้มแข็งในการเป็นผู้นำ ควบคุม กำกับ ดูแล มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx : Education Criteria for Performance Excellence) เป็นส่วนหนึ่งในการบริหารและพัฒนาองค์กร เป็นแบบอย่างที่ดีและทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในการมุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีกระบวนการอย่างมีระบบ PDCA (Plan-Do-Check-Act) คือ (Plan) กำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินการ (Do) ดำเนินการตามแนวทางและวิธีการที่กำหนด (Check) ประเมินผล (Act) ทบทวนและปรับปรุง จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน เรื่อง 1. การขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพด้วยการสร้าง การจดจำ การรับรู้ความเข้าใจ และการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรมีการจดจำ รับรู้และเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 2. การติดตามและการรวบรวมข้อมูลเพื่อรวบรวม ข้อมูลตามตัวชี้วัดให้มีความสมบูรณ์ สนับสนุนการพัฒนาองค์กรและการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : 1. แนวปฏิบัติที่ดี 2. การประกันคุณภาพการศึกษา 3. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹ ศษ.ม.(พัฒนศึกษา), เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
M.Ed. (Development Education), General Administrative Officer Professional Level. The Central
Library of Silpakorn University
Corresponding author; Email: chutchha2@gmail.com
(Received: 26 October 2023; Revised: 10 November 2023; Accepted: 14 November 2023)

ABSTRACT

This study had the objective to study the best practice of personnel working educational quality assurance in the Faculty of Pharmacy. Key informant were 3 personnel working in educational quality assurance in the Faculty of Pharmacy Silpakorn University. This research was qualitative research that collected data by interview, content analysis, and theories. The data were presented by description. The research result was found that the dean and administrators of the Faculty of Pharmacy had a strong commitment to be leaders who controlled, supervised, and conducted Educational Quality Assurance and Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX), which was a part of organizational management and development. It was a good role model of the personnel. They also inherited the intention to develop the organization. As a result, personnel working educational quality assurance in the Faculty of Pharmacy had a positive attitude towards the development of educational quality assurance operations. There was a systematic process PDCA (Plan-Do-Check-Act), which had the following process: Plan - established guidelines and methodologies, Do - operated according to the established guidelines and methodologies, Check – evaluated, Act - reviewed and improved guidelines and methodologies until becoming the best practice.

The personnel working educational quality assurance in the Faculty of Pharmacy, Silpakorn University had the best practice in educational quality assurance operation of 1. driving quality assurance operations by creating recognition, perception, and understanding and participate in educational quality assurance operation. 2. tracking and collecting data to collect data based on indications completely, supporting organizational development and educational quality assurance operation efficiently.

Keyword : 1. The best practice 2. Educational Quality Assurance System 3. Faculty of Pharmacy, Silpakorn University

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ประเทศไทย มุ่งให้การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนเพื่อให้การศึกษาไทยมีคุณภาพ เกิดการพัฒนาตามมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ โดยมีพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพช่วยยกระดับและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ การพัฒนาคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาเป็นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษา มีความตระหนักในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างยั่งยืนและช่วยให้สถานศึกษามีการ ดำเนินการเป็นเลิศมีมาตรฐาน สามารถแข่งขันและยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยให้เป็นที่ยอมรับใน ระดับชาติและนานาชาติทัดเทียมนานาชาติอารยประเทศ

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถานศึกษาที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งปัจจุบันอยู่ ภายใต้สังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) มีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ “มหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งการสร้างสรรค์ บูรณาการศาสตร์และศิลป์ เพื่อความผาสุกของสังคมอย่าง ยั่งยืน”(มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2566) คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นคณะวิชาหนึ่งของ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพกำลังคนในสายงานเภสัชกรรมและ สายงานด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมถึงการพัฒนาให้เกิดภารกิจเชิงรุกในการให้บริการด้านเภสัช ศาสตร์ (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2562) คณะเภสัชศาสตร์ เป็นคณะวิชาแรกของ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สามารถยกระดับและพัฒนาคุณภาพการศึกษา พัฒนาขับเคลื่อนกระบวนการ ทำงานในองค์กรเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ มีมาตรฐานสากล ทัดเทียมสถานศึกษาอื่น ๆ ผ่านการประเมินโครงการ EdPEx 200 รุ่นที่ 6 พ.ศ.2561 (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2562) และเกณฑ์ EdPEx 300 พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ รุ่นที่ 6 พ.ศ. 2566 (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2566) เช่นเดียวกับ สำนักหอสมุดกลาง เป็นส่วนงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยศิลปากรทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการ จัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ การศึกษา การวิจัย ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพแก่คณาจารย์ นักศึกษาบุคลากรภายใน ประชาชน และการให้บริการแก่สังคม เพื่อสนับสนุนให้เป็นสังคมของการเรียนรู้ (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2566) เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง มีคุณภาพ จึงมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา บริหารโดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เครื่องมือส่วนหนึ่งในการบริหารคือการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษามี แนวทางในการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษา คณะเภสัช ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพราะเป็นคณะวิชาที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. มีแนวทางในการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานเป็นกระบวนการและเป็นระบบ

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยดำเนินการดังนี้ ประชากรที่ใช้ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมีข้อมูลในระดับลึก ที่ให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา (EdPEX) คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถามหลัก จำนวน 5 และอาจมีข้อคำถามย่อยที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็น มีวิธีการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดโครงสร้างของเครื่องมือ และขอบเขตเนื้อหา

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) เสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นที่ 3 ทดลองใช้เครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่าง จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์

ขั้นที่ 4 ยื่นขอพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผ่านการรับรองมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ รหัสโครงการ REC 66.0116-009-0329 หมายเลขใบรับรอง COA 66.0223-013 โดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

ขั้นที่ 5 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์ (ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์) เก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ทำหนังสือแจ้ง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เพื่อขออนุญาตจัดทำวิจัย
2. ทำหนังสือขออนุญาต คณบดีคณะเภสัชศาสตร์เพื่อเก็บข้อมูล

3. ทำกำหนดการและนัดหมายกับผู้ให้ข้อมูล สัมภาษณ์ คนละ 2 ครั้ง (รวม 6 ครั้ง)
4. ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าโดย ศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบเนื้อหาโดยผู้ให้ข้อมูลและต้นสังกัดของหน่วยงานที่ศึกษา
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูล
วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีเพื่ออธิบายและหาคำตอบ
ให้กับการศึกษา และนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive) สรุปประเด็นที่สำคัญตามกรอบ
วัตถุประสงค์

5. ผลการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า

แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร คือ

1. การขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการสร้างการจดจำ การรับรู้ และความเข้าใจ และการสร้างแรงจูงใจ

2. การติดตามและการรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ยังพบว่า แนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพศึกษามุ่งมั่นในการพัฒนางานจนก่อให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี โดยมีรายละเอียดดังนี้

บทบาทสำคัญของผู้นำองค์กรและผู้บริหารต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

1. การบริหารและพัฒนาคุณภาพองค์กร คณบดีและผู้บริหารคณะเภสัชศาสตร์ มีความมุ่งมั่นบริหารและพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างสูง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเพื่อการบริหารและพัฒนาองค์กร

2. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ดำเนินการจัดทำและรับผิดชอบหลักโดย คณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ (Office of Strategy Management) OSM ประกอบไปด้วยคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ รองคณบดี ดำเนินการบริหารพัฒนาองค์กรและจัดทำรายงานการประเมินตนเองควบคู่กัน

บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

1. ผู้ควบคุม (หัวหน้างาน)

1.1 ด้านการควบคุม กำกับ ดูแล และขับเคลื่อน ปฏิบัติในหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล และขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สนับสนุนและสืบทอดเจตนารมณ์ของคณบดีคณะเภสัชศาสตร์

1.2 การประสานงาน ในบทบาทของหัวหน้างานจะเป็นผู้ประสานงานโดยตรงในหลายระดับ เช่น ประสานหัวหน้าสาขาวิชา และหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนต่าง ๆ เช่น แผนกลยุทธ์ แผนพัฒนา ฯลฯ

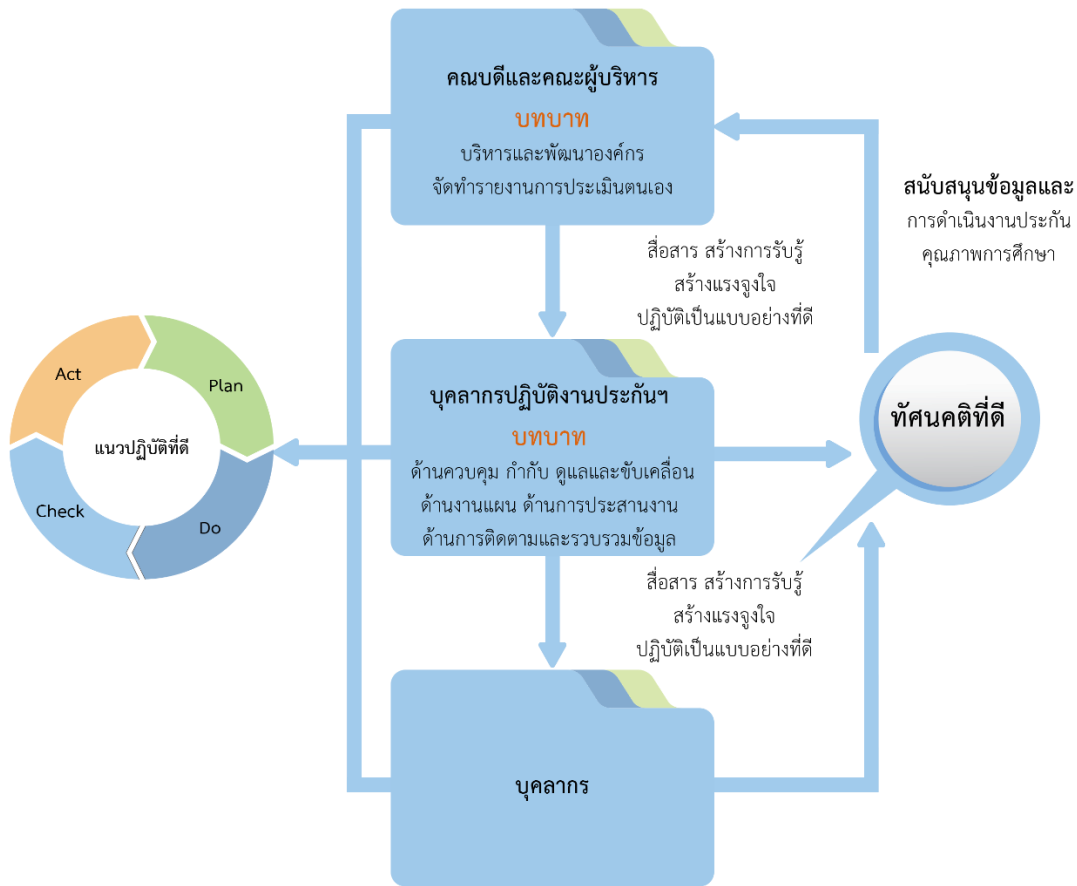
2. ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 ด้านการขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษามีทัศนคติที่ดีเพราะเห็นแบบอย่างที่ดีจากจากคณบดีและผู้บริหาร จึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจแก่เพื่อนร่วมงาน สร้างการรับรู้ ฯลฯ

2.2 ด้านงานแผน บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้มีการนำเสนอผลการดำเนินงานขององค์กรและผลการประเมินคุณภาพการศึกษาฯ เพื่อเสนอข้อมูลและพิจารณาประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนพัฒนา และนำเสนอหัวหน้าผู้ควบคุมการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณาก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์เพื่อพิจารณากลับกรองแผนต่าง ๆ และกำหนดตัวชี้วัด ผ่านการเห็นชอบแล้วจึงนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อพิจารณาหากมีข้อเสนอแนะจะได้มีการปรับปรุงการดำเนินการต่อไป

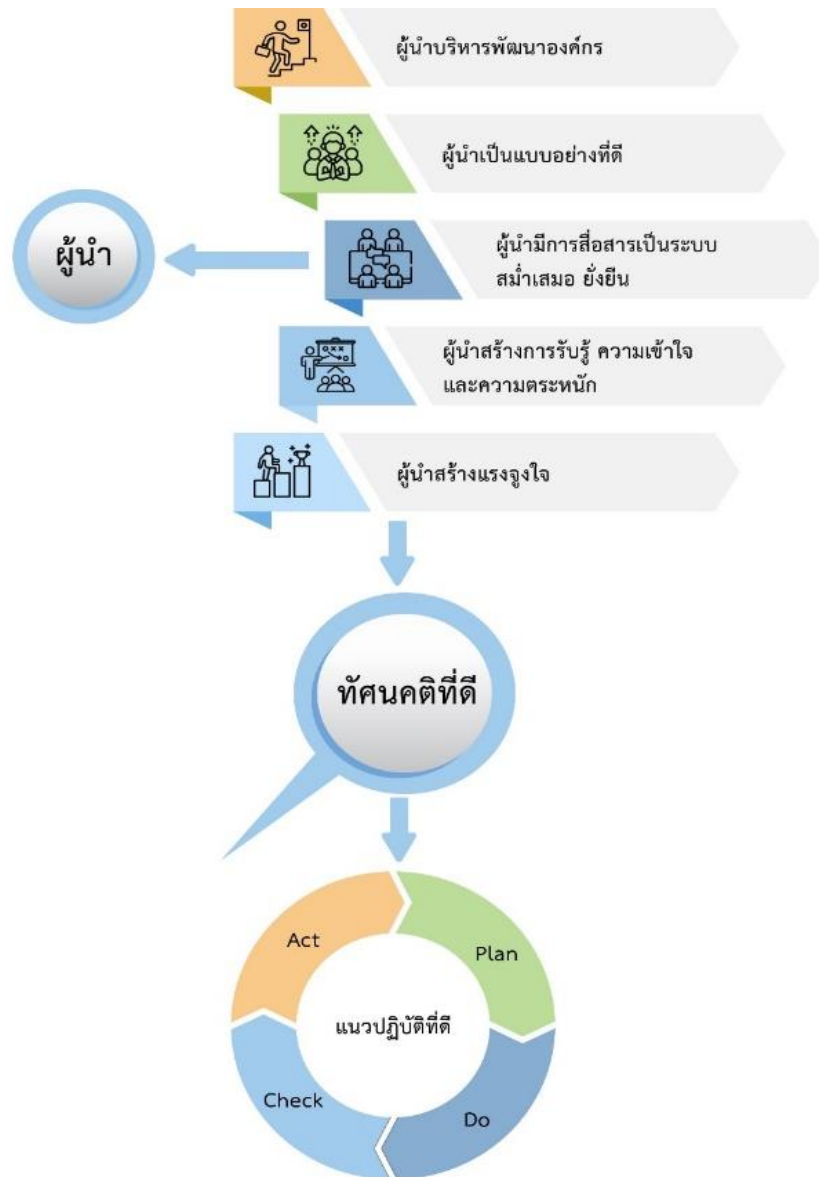
2.3 ด้านการประสานงาน ในบทบาทของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ และมอบหมายตามภารกิจที่เกี่ยวข้องจากผู้บริหาร หัวหน้างาน (ผู้ควบคุม) และผู้เกี่ยวข้องเพราะในบางครั้งก็มีการประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ด้วย

2.4 ด้านการติดตามและรวบรวมข้อมูล ทำหน้าที่ในการติดตามและรวบรวมข้อมูลตลอดจนสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวบรวมตัวชี้วัดจากแผนต่าง ๆ เพื่อเสนอนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ (OSM) พิจารณาทบทวนตัวชี้วัด และกำหนดผู้รับผิดชอบรายบุคคล ทั้งนี้เพื่อให้การประสานงานในการติดตามตัวชี้วัดเป็นไปอย่างชัดเจนและเข้าถึงได้โดยตรง ตามรอบระยะเวลาของปีงบประมาณ โดยทำการติดตามรวบรวมตัวชี้วัด รอบ 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน เพื่อนำข้อมูลตัวชี้วัดเสนอเข้าสู่ที่ประชุม คณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ พิจารณาทบทวนข้อมูล และ กำกับ ขับเคลื่อน ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์บทบาทของผู้นำและผู้บริหารกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

คณบดี (ผู้นำ) และผู้บริหาร มีบทบาททั้งการบริหาร พัฒนาองค์กรและการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีการสื่อสาร สร้างการรับรู้การเข้าใจ สร้างแรงจูงใจ และเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา และบุคลากรมีทัศนคติที่ดี เห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีการสนับสนุนข้อมูลและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี



ภาพที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการก่อเกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา
 ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลในการก่อเกิดแนวปฏิบัติที่ดี คือคณบดี(ผู้นำ) และผู้บริหาร มีบทบาทและทำหน้าที่บริหารและพัฒนาองค์กรอย่างเข้มแข็ง เป็นแบบอย่างที่ดี มีการสื่อสารอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ สร้างความตระหนักให้เห็นคุณค่าของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา สร้างความเข้าใจการรับรู้ และสร้างแรงจูงใจ ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษามีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานและนำมาซึ่งการพัฒนาการปฏิบัติงานจนก่อเกิดแนวปฏิบัติที่ดี

แนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร คือ

1. การขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจ เห็นความสำคัญและการมีส่วนร่วมของงานประกันคุณภาพการศึกษา อันส่งผลให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของคณะเภสัชศาสตร์ให้มีความเป็นเลิศและมีมาตรฐานสากล ตามกระบวนการ PDCA คือ (Plan) กำหนดแนวทางและวิธีการ ของการสร้างการจดจำเรื่องค่านิยม ด้วยการแนบเรื่องค่านิยมไปกับหนังสือราชการ หรือ E-mail ซึ่งเป็นกลไกช่วยสร้างการจดจำและส่งเสริมการเกิดค่านิยมอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร การส่งเสริมการรับรู้และความเข้าใจ ด้วยการจัดสัมมนาและมีกิจกรรมต่างๆ เช่น การแข่งขันในการตอบคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาช่วยในการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาองค์กรและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา การสร้างแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมการรับรู้และการเข้าใจ เช่น การมอบรางวัลจากการเข้าร่วมกิจกรรมตอบปัญหา คำถาม ต่าง ๆ (Do) ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด การสร้างการจดจำ การส่งเสริมการรับรู้ความเข้าใจ และการสร้างแรงจูงใจ (Check) การตรวจสอบ โดยการสังเกตและสอบถามพูดคุย มีการจดจำเรื่องค่านิยม มีการรับรู้มีความเข้าใจ และมีความใส่ใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่อย่างไร (Act) ทบทวน ทบทวนผลลัพธ์ที่ได้ และทำการปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงาน มีการทบทวนเรื่องการย้ายตำแหน่งเรื่องค่านิยมที่เดิมแสดงด้านล่างของจดหมายราชการ หรือ E-mail มาแสดงด้านบนของข้อความ เพราะภาพจำแรกจะช่วยสร้างการจดจำได้ดียิ่งขึ้น ทบทวนการรับรู้และการเข้าใจ โดยการปรับรูปแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมเพื่อกระตุ้นให้เกิดความเอาใจใส่ และตระหนัก รับรู้มากยิ่งขึ้น ทบทวนเรื่องการสร้างแรงจูงใจ เช่น การมอบของรางวัลแก่บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น

2. การติดตามและการรวบรวมข้อมูล เป้าหมายเพื่อรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดให้มีความสมบูรณ์ สนับสนุนการพัฒนาองค์กรและสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ (Plan) กำหนดแนวทางและวิธีการ กำหนดระยะเวลาในการติดตามข้อมูลรอบ 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน ในปีงบประมาณนั้น ๆ และ กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูลตามฝ่ายงานโดยระบุเป็นรายบุคคล ออกแบบเครื่องมือการดำเนินการเก็บข้อมูล ผ่าน Google sheets โดย จัดหมวดหมู่งาน และผู้รับผิดชอบ ตามแผนและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง (Do) ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด สื่อสาร แจ้งตัวชี้วัด ผลลัพธ์ แก่ผู้รับผิดชอบข้อมูล เพื่อทราบกำหนดเวลาในการติดตามข้อมูลในปีงบประมาณ รอบ 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน แจ้งแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กรอกลงใน Google sheets มีการจัดหมวดหมู่งาน และผู้รับผิดชอบ ตามแผนและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง พิจารณาความครบถ้วนของข้อมูลจาก Google Sheets

และติดตามเมื่อใกล้กำหนดเวลา (Check) ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล หากพบว่า ข้อมูลครบถ้วน เสนอผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง และนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเภสัชศาสตร์ ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลที่ได้ไม่ครบถ้วนตามเวลาที่กำหนด ติดตามกับผู้รับผิดชอบโดยตรง หากยังไม่ได้ อาจมีการตั้งต้นข้อมูลตัวชี้วัด โดยรวบรวมจากแหล่งที่สามารถหรือมีสิทธิ์เข้าถึงได้ จัดทำเป็นข้อมูลเสนอ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดดังกล่าวเพื่อเสนอความเห็นชอบของข้อมูลว่าถูกต้องหรือไม่ และทำการปรับแก้ก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ และที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเภสัชศาสตร์ เพื่อพิจารณาความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ต่อไป (Act) ทบทวนโดยนำผลลัพธ์ตัวชี้วัด เสนอเข้าพิจารณา ทบทวน ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ เมื่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์ มีข้อสงสัยหรือมีความไม่ชัดเจนในตัวชี้วัด จะมีการหารือและทบทวนกับฝ่ายหรือผู้รับผิดชอบ เช่น หัวหน้าสาขาวิชา หัวหน้าหน่วยงานเพื่อทำการทบทวนและแก้ไขให้มีความถูกต้องต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า คณบดี (ผู้นำ) และผู้บริหารของคณะเภสัชศาสตร์ มีความเข้มแข็งมุ่งมั่น และมีเจตนาธรมณในการบริหารและพัฒนาองค์กร ปฏิบัติหน้าที่ ควบคุม กำกับ ดูแล และดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความมุ่งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีเชิงประจักษ์เป็นรูปธรรมให้กับบุคลากร ที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ จนก่อเกิดทัศนคติที่มุ่งมั่นพัฒนาการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีคุณภาพ เป็นไปตามวงจร (PDCA) Plan-Do-Check-Act ซึ่งเป็นกระบวนการคุณภาพเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี คือ 1. การขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพด้วย การสร้างการจดจำ การสร้างการรับรู้ความเข้าใจ และการสร้างแรงจูงใจ และ 2. การติดตามและการรวบรวมข้อมูล

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า คณบดี (ผู้นำ) และผู้บริหารของคณะเภสัชศาสตร์ มีความเข้มแข็งมุ่งมั่น และมีเจตนาธรมณในการบริหารและพัฒนาองค์กร ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความมุ่งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีเชิงประจักษ์แก่สายตาศาขุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังเช่นงานวิจัย พรภัทร เกศภาพ และเอื้อมพร หลินเจริญ (2565: 95) พบว่า “ภาวะผู้นำและการกำหนดนโยบาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05” จะเห็นได้ว่า ผู้นำองค์กรจะมีความสำคัญอย่างมากที่เป็นคนกำหนดทิศทาง

และการพัฒนาองค์กร และการขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ประสบผลสำเร็จ เช่นเดียวคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ เป็นแบบอย่างที่ดี ที่ส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาเกิดทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาและสามารถสืบทอดเจตนารมณ์ของคณบดี มุ่งพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ และมีกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบ (PDCA) Plan-Do-Check-Act จนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การขับเคลื่อนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการสร้างการจดจำ การสร้างความรู้ความเข้าใจ และการสร้างแรงจูงใจ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ได้ออกแบบแนวทางการสร้างการจดจำเรื่องค่านิยมของคณะเภสัชศาสตร์ โดยแบบเรื่องค่านิยมไปกับหนังสือราชการ และ E-mail ต่าง ๆ ในทุกครั้ง เพื่อให้เกิดการจดจำเรื่องค่านิยมซึ่งตามหลักในเรื่ององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น คุณลักษณะของ สิ่งเร้า (Stimulus Characteristics) ได้แก่ การทำซ้ำ (Repetition) การย้ำทำสิ่งนั้นบ่อย ๆ และหลาย ๆ ครั้ง จะสร้างการจดจำให้กับบุคคล เช่น การโฆษณาสินค้า ที่พบเห็นบ่อยจะทำให้เราจดจำใส่ใจ (ถวิล ธาราโกชน์ และศรันย์ ดำริสุข, 2543) และการเลือกสร้างการจดจำกับค่านิยมมีความสำคัญมากที่บุคลากรทุกฝ่ายควรรับรู้และถือเป็นแนวปฏิบัติ เพราะจะทำให้เกิดพฤติกรรมในค่านิยมเดียวกันทั่วทั้งองค์กรช่วยส่งเสริมการพัฒนาและบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่น (เอกศิริ นิยมศิลป์และคณะ ,2565) ได้กล่าวว่า “ค่านิยม เป็นปัจจัยหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่จะกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีคุณภาพ การที่องค์กรจะสร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นได้นั้น องค์กรต้องสามารถถ่ายทอดและสื่อให้ผู้ร่วมงานทุกคนนั้นมองเห็นภาพรวมในอนาคตได้อย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจถึงค่านิยมร่วมกันในการทำงานว่าควรประพฤติหรือปฏิบัติต่อองค์กรและการทำงานให้สำเร็จได้” สำหรับการกำหนดแนวทางการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา สร้างความตระหนักให้เห็นคุณค่าแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา หากไม่มีการสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับบุคลากรก็จะเกิดปัญหาในการดำเนินการได้ ดังเช่น (เจษฎา ณ ระนอง, 2557) พบว่า “ปัญหาที่สำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพการศึกษาก็คือการต้องสร้างความเข้าใจให้เกิดแก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือประสานการทำงานด้วยใช้กระบวนการ (Plan-Do-Check-Act) การจัดการองค์ความรู้ การเสริมสร้างสิ่งจูงใจและการยกย่องชมเชย ซึ่งจะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้”

2. การติดตามและรวบรวมข้อมูล มีกระบวนการเป็นระบบ คือ มีการกำหนดแนวทาง เวลา และผู้รับผิดชอบในการติดตามข้อมูล มีการระบุผู้รับผิดชอบรายบุคคลอย่างชัดเจน มีการสื่อสาร มีการติดตามรวบรวมข้อมูล ทุก 6, 9, 12 เดือน มีการจัดทำเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกและลด

ขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล รายงานข้อมูลผ่าน Google Sheets มีการนำเสนอผลลัพธ์ตัวชี้วัดเพื่อทบทวนพิจารณากลับกรองโดยคณบดีและทีมบริหารเพื่อตรวจสอบและทบทวนประเมินผลการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีแนวทางการดำเนินการหากข้อมูลตัวชี้วัดได้ไม่ครบตามกำหนดเวลา มีการรับรองความถูกต้องในข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องและรับผิดชอบโดยตรง มีระบบและกระบวนการตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2554) ที่พบว่าแนวทางการแก้ปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะและหน่วยงาน เรื่องการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล คือ กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล พัฒนาและจัดทำแบบฟอร์มหรือแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลกำหนดระยะเวลา ขั้นตอน รายละเอียดการจัดเก็บข้อมูลให้ชัดเจน ตัวชี้วัดควรจะออกเร็วหรือตั้งแต่ต้นปีการศึกษา อย่างน้อยมีระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลอย่างน้อย 7 เดือน ในแต่ละปีการศึกษานำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล หรือสร้างระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสามารถทำงานเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพ พัฒนาและจัดทำฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพและการจัดเก็บฐานข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูลหลายตัวชี้วัดและดำเนินการหลายฝ่าย กำหนดผู้รับผิดชอบหลักหรือหน่วยงานกลางในการรายงานตัวชี้วัด และส่งผลให้คณะหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล หรือยืนยันข้อมูลให้มีความถูกต้อง จำแนกตัวชี้วัดเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ จัดทำมาตรฐานในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล สร้างระบบฐานข้อมูลที่สามารถใช้ร่วมกันได้ทุกคณะและหน่วยงาน

จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มีแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามีกระบวนการอย่างเป็นระบบและชัดเจนสามารถนำมาปฏิบัติได้ดีมีประสิทธิผลอย่างแท้จริง

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้นาองค์กรควรกำหนดนโยบาย ส่งเสริม และสนับสนุนแนวทางการพัฒนางานด้วยการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดียังยืน

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

ควรนำผลการวิจัยไปพิจารณาเป็นแนวทางในการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการที่เป็นเลิศและมีมาตรฐานต่อไป

8.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และมีแนวทางในการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษานอกจากการศึกษาแนวปฏิบัติที่แล้ว ควรมีการศึกษาเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) เพื่อให้

เห็นความโดดเด่น และความแตกต่างขององค์กรอื่นที่มีการพัฒนาและการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความเป็นมาตรฐานและการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยอาจทำการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ด้านต่าง ๆ เช่น การประสานงาน การติดตาม รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การขับเคลื่อนการดำเนินงานประกัน เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้พบแนวทางการพัฒนางานที่ทัดเทียมหรือโดดเด่นกับหน่วยงานที่มีคุณภาพมาตรฐานและการดำเนินการที่เป็นเลิศได้

9. บรรณานุกรม

- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2566). *เกี่ยวกับเรา สำนักงานคณบดี งานบริหารทั่วไป*. เข้าถึงเมื่อ 10 มกราคม 2566 จาก <https://www.pharmacy.su.ac.th/main/administration/dean-office-1/about.php>.
- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2562). *ประวัติคณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร*. เข้าถึงเมื่อ 21 มิถุนายน 2566 จาก <https://pharmacy.su.ac.th/main/history.php>
- เจษฎา ฅ ระนอง. (2557). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. (รายงานการวิจัย). คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถวิล ธราโกชนม์, และศรัณย์ คำริสุข. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์.
- พรภัทร เกษาพร และ เอื้อมพร หลินเจริญ. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)*. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 17(1), 87-89.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 . *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 57 ก หน้า 49-53 เข้าถึงเมื่อ 24 ธันวาคม 2565 จาก <https://bit.ly/3dTY63F>
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2566). *ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์*. เข้าถึง 10 กรกฎาคม 2566. จาก <https://www.su.ac.th/th/about-mission-vision.php>
- สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2554). *การศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ระดับคณะและหน่วยงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. (รายงานการวิจัย) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2562). *ประกาศผลการพิจารณา โครงการ EdPEX200 รุ่นที่ 6*. [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 30 เมษายน 2566 จาก <http://www.edpex.org/2019/07/edpex200-6.html?m=0>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2566). *ประกาศผลหน่วยงาน EdPEX300 รุ่นที่ 6 พ.ศ. 2566*. [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 30 เมษายน 2566 จาก <http://www.edpex.org/2023/04/edpex300-6-2566.html>
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2566). *รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2565*. นครปฐม: สำนักหอสมุดกลาง
- เอกศิริ นิยมศิลป์และคณะ (2565). *ค่านิยมองค์กรและคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี*.วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก (สาขามนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์). ปีที่ 8(1), 390-400.

10. คำขอบคุณ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง ที่สนับสนุนการวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือและที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการทำเครื่องมือและการวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารและผู้ให้ข้อมูลของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรที่อนุญาตและให้ความร่วมมือในการทำวิจัยนี้ ขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกคนที่ให้กำลังใจโดยตลอด ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี