

กิจกรรมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เรื่อง การประกันคุณภาพ (QA)

วันที่ 23 กรกฎาคม 2555

ณ ห้องประชุมชั้น 2 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คุณเอื้อ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภัทรา โกไศยกานนท์	รองอธิการบดีด้านวิชาการและวิเทศสัมพันธ์
คุณอำนวย	1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์แก้วตา ขาวเหลือง	ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ
	2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงแข สุขโข	ผู้อำนวยการศูนย์จัดการความรู้
คุณประสาน	นายสุนทร เจริญจื้อ	ศูนย์การจัดการความรู้
คุณวิศาสตร์	นายฉัตรชัย ศีรสม	ศูนย์การจัดการความรู้
คุณกิจ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุใจ พรเจิมกุล	สำนักประกันคุณภาพ
คุณลิขิต	นายวรุฒิ บุญกล้า	สำนักประกันคุณภาพ

บันทึกการเล่าเรื่อง
เรื่อง การประเมินคุณภาพ (QA)
วันที่ 23 กรกฎาคม 2555
ณ ห้องประชุมชั้น 2 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้เล่า	รายละเอียดของเรื่อง	สรุปความรู้ที่ได้
ผศ.สุใจ พรเจิมกุล	แนวปฏิบัติที่ดีของกระบวนการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพของเครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยความสำเร็จได้แก่ 1. ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ต้องครอบคลุมกิจกรรม QA ทั้งหมด(5ส ,ISO,PMQA, EdPEX) มีเป้าหมายคุณภาพ และตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินผล 2. การตรวจประเมินมีการตรวจติดตามโดยคณะกรรมการประเมินชุดเดียวกันตรวจทุกหน่วยงานในตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ มีการจัดตั้งคณะกรรมการตรวจหลักฐานก่อนประเมินจริง และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อทราบจุดอ่อนและปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ทันทั่วทั้ง 3. มี QA Center - เพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว - มีการปรับข้อมูลที่ทันสมัย - กำหนด Template ให้หน่วยงานนำไปใช้เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันในเรื่องต่างๆ อาทิ SAR ,แผน QA และ implement plan - ให้คำปรึกษาแนะนำ โดยใช้ KM - พัฒนาแบบฟอร์มต่างๆ - สร้างกลุ่ม QA มี CoP การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย 4. มีข้อมูลสารสนเทศ - CHE-QA ใช้สำหรับ(สกอ. สมศ. กพร.) - มีการเชื่อมโยงข้อมูลทุกระบบถึงกัน และการปรับปรุงระบบฐานข้อมูล(ทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอกข้อมูลหลายครั้ง) - การรับรู้ให้เป็นข้อมูลชุดเดียวกันและเป็นปัจจุบัน - มีการ Share & Learn ข้อมูลกันสม่ำเสมอ (กิจกรรมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้)	แนวปฏิบัติที่ดีการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ(QA) จะต้องดำเนินการในด้านต่างๆได้แก่ 1. ระบบคุณภาพให้ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมด 2. การตรวจประเมินมีการตรวจติดตามและตรวจสอบหลักฐานก่อนการประเมินจริง 3. มี QA Center กำหนด Template 4. มีระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ 5. มีการประสานงานเครือข่ายภายใน/ภายนอก 6. สื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 7. บุคลากรมีคู่มือการทำงาน ผู้บริหารให้ความสำคัญ และมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรตลอดจนสร้างแรงจูงใจ 8. กำหนดตัวบ่งชี้ของงานสายสนับสนุนเพื่อดำเนินการพร้อมมีคู่มือ 9. นโยบาย แผนกลยุทธ์ศาสตร์และถ่ายทอดนโยบายและแผนฯ ลงไปสู่การปฏิบัติ 10. มีงานวิจัยด้านประกันคุณภาพเพื่อพัฒนางาน

	5. มีการประสานงาน - จัดทำเนียบเครือข่ายการประกันคุณภาพ - ประสานงานระหว่างหน่วยงาน ภายใน(ทุกคณะ/หน่วย)สำนักประกันคุณภาพเป็นศูนย์ประสานงานภายนอก 3 มทร. (มทร.พระนคร/ตะวันออก/สุวรรณภูมิ) คณะเหมือนกันแต่ต่าง มทร. กัน - มีความร่วมมือที่ดีระหว่างหน่วยงาน 6. สื่อ IT ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพิ่มประสิทธิภาพความรวดเร็วสื่อสารแบบ Interactive ได้แก่ - Website(Web Board, Web Blog) - Face Book - SMS - Email - E-document 7. บุคลากร - ผู้บริหารให้ความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ - อบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และเข้าใจ - สร้างแรงจูงใจ เช่น ยกย่องชมเชย ให้รางวัล (จัดเลี้ยง ไปทัศนศึกษา) - การปรับทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงานด้านงานประกันคุณภาพ QA โดยให้บุคลากรมีความคิดว่างานประกันคุณภาพเป็นงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่แล้ว - การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร Core Competency 5 ด้าน 1. การมุ่งสัมฤทธิ์ 2. การบริการที่ดี 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4. จริยธรรม 5. ความร่วมแรงร่วมใจ - กำหนด JD-JS ของบุคลากรงานประกันคุณภาพ เมื่อมีการเปลี่ยนบุคลากรจะได้ไม่มีปัญหา 8. กำหนดตัวบ่งชี้สายสนับสนุน - พัฒนาตัวบ่งชี้ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน (ดูพันธกิจ ครอบคลุม ครอบคลุม ครอบคลุม มีการวางแผนตามวงจร PDCA และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง) เช่น สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, สถาบันวิจัยและพัฒนา และสำนักงาน	
--	--	--

	อธิการบดี - กำหนด KPI ให้สอดคล้องกับหน่วยงานปฏิบัติ - ประเมินตัวชี้วัด - จัดทำคู่มือตัวบ่งชี้ 9. นโยบายของมหาวิทยาลัย - มีแผนกลยุทธ์ - มีแผนยุทธศาสตร์ - มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ - ทำ MOU ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน QA ในหน่วยงาน (ข้อตกลงผูกมัดให้ต้องทำ) - ถ่ายทอดนโยบายให้บุคลากรทุกคนรับทราบ อาทิ ประชุม/เอกสาร/หนังสือเวียน ใช้ช่องทางแลกเปลี่ยน KM - ผู้บริหารขับเคลื่อนนโยบายลงสู่การปฏิบัติ 10. ทำงานวิจัยด้านงานประกันคุณภาพศึกษา - วิจัยสถาบัน วิจัยด้านประกันคุณภาพการศึกษาในคณะ/หน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนางาน QA (KPI สกอ. ให้มีนวัตกรรมงานวิจัย QA)	
--	--	--

การถอดบทเรียนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์หลังการปฏิบัติ
After Action Review (AAR)

1. เป้าหมายของการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้คืออะไร

เป้าหมายคือการได้รับความรู้จากการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา
จากกิจกรรมเครือข่ายการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

2. สิ่งที่ได้รับรู้เป้าหมายคืออะไร เพราะอะไร

ได้รับความเข้าใจจากแนวปฏิบัติที่ดี ในแต่ละ มทร.ใน เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

3. สิ่งที่ไม่บรรลุเป้าหมายคืออะไร

ไม่มี

4. สิ่งที่เกิดความคาดหวังคืออะไร

ได้ปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ

5. คิดจะกลับไปทำอะไรต่อ

นำองค์ความรู้ที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพของคณะ/หน่วยงาน