

บันทึกการเล่าเรื่อง
เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา COP7
วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2557

ณ ห้อง 902 อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.สุวรรณภูมิ ศูนย์หันตรา จ.อยุธยา
ชุมชนนักปฏิบัติ ประเด็นความรู้ เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา

เริ่ม เวลา 9.00 น.

ผู้เล่าคนที่ 1 มทร.กรุงเทพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปทุมทิพย์ ปราบพาล

ประเด็น เรื่อง การใช้โปรแกรม Excel บริหารงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การนำโปรแกรมเอ็กเซล มาใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา และยึดกระบวนการ PDCA มาเป็นแนวทางในการทำงาน

1.(Plan) โดยการคิดคะแนนและกำหนดเป้าหมาย พิจารณาเกณฑ์ตาม ตัวบ่งชี้ แล้วนำเกณฑ์คะแนนมาใส่ในโปรแกรมเอ็กเซลเพื่อประเมินค่าความเป็นไปได้ นำเสนอผู้บริหาร เพื่อทราบถึงคะแนนเป้าหมาย ให้ผ่านเกณฑ์ 3.51

2.(Do) เก็บข้อมูลต่าง ๆ ถ่ายต่อการสืบค้น แก้ไขได้

3.(Check) มีความรวดเร็วในการประเมินคะแนนสามารถเขียนรายงานได้

4.(Action) บันทึกข้อมูลที่คณะกรรมการแนะนำ เพื่อเก็บเป็นข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนา รางวัลในการพัฒนาด้านงานประกันคุณภาพดีเด่น การรักษามาตรฐานคะแนนดีเด่น ในปี 2554

ผู้บริหารเรียนรู้งานประกัน ช่วยงานประกันที่ผู้ปฏิบัติทำทุกอย่าง

ความท้าทาย คือ มีการอบรมภาษาอังกฤษ เพื่อจัดทำ มคอ 3 เป็นภาษาอังกฤษ ตามมาตรฐาน AUN

การใช้โปรแกรมเอ็กเซล สามารถช่วยในการคำนวณผลต่าง ๆ ของข้อมูล เช่น จำนวนผู้มีความรู้ในระดับปริญญาตรี โท และ เอก ทั้งหมดในมหาวิทยาลัย

ผู้เล่าคนที่ 2 มทร.ล้านนา

ดร.สุเทพ ทองมา

ในหน่วยงานสายสนับสนุน เป็นบทบาทที่สำคัญ ที่ควรจะมีระบบการประกันคุณภาพ ภายใน จึงเห็นควรว่าต้องดำเนินการให้หน่วยงานสนับสนุน กำหนดตัวชี้วัดกลางของหน่วยงานสายสนับสนุนทั้งหมดร่วมกัน มีตัวชี้วัดความสำเร็จเฉพาะตามภารกิจ

เริ่มต้นได้พูดคุยกันใน 9 ราชมงคล เริ่มที่ ล้านนา กำหนดตัวชี้วัดด้านผลกระทบ 1-2 ตัว ร่วมกันกำหนดเกณฑ์ จัดให้มีการจัดทำ SAR สายสนับสนุน จัดให้มีการตรวจประกันคุณภาพ มีรายงานผล เชิญผู้ประเมินจากภายนอกมาตรวจ โดยการจัดทำคู่มือ เพื่อเป็นเกณฑ์ เมื่อตรวจเสร็จก็นำผลไปปรับปรุงในปีต่อไป จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ เพื่อสนับสนุนการจัดทำ SAR ของระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

แรกเริ่มถูกคัดค้านจากหลายหน่วยงาน แต่ค่อย ๆ ทำความเข้าใจถึงบังคับ ปีที่ 4 ทุกหน่วยงาน ได้คะแนนมากกว่า 3.51 ซึ่งเป็นพัฒนาการและสร้างวัฒนธรรมในการทำงานประกัน

ข้อมูลของส่วนกลางทั้งหมดที่ได้ไปตรวจในระดับมหาวิทยาลัยจะนิ่ง และสามารถนำผลการดำเนินงานของประกันคุณภาพสายสนับสนุนมาทำความเข้าใจในการจัดทำรายงานในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ต้องมุ่งเน้นคุณภาพ เน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก ตามนโยบายของท่านอธิการบดี ต้องมีการใช้บุคลากรร่วมกันทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ทั้งสองส่วนต้องสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลต่อกัน

มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ร่วมกันของผู้บริหารสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อให้งานประกันเป็นงานเดียวกับงานประจำ บุคลากรต้องช่วยกันทุกฝ่ายและได้รับตอบแทนที่คุ้มค่ากับงานที่มีส่วนร่วม

มีการจัดทำ ระบบสารสนเทศ ในการเก็บข้อมูลออนไลน์ ให้สามารถแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบันที่สุด

ผู้เล่าคนที่ 3 มทร.ศรีวิชัย

นางสาวจันทินา สุชาภา

จัดทำ คู่มือ ศรีวิชัย QA Version

กำหนด INPUT PROCESSES OUTPUT

การดำเนินงาน อบรมให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพ

ทำปฏิทิน การปฏิบัติงานประกัน และมอบหมายงาน ที่แต่ละหน่วยงานรับผิดชอบ

ติดตาม เก็บข้อมูล 6 9 12 เดือน โดยจะมีแบบฟอร์มเก็บข้อมูลแต่ละตัวบ่งชี้

มีการตรวจประเมินระดับสาขา และ ระดับฝ่าย มาจัดทำรายงาน และตรวจประเมินระดับคณะ
ก่อนจัดระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

คณะ มีนโยบาย ให้แต่ละบุคคลจัดทำรายงานเก็บผลงาน ตามความรับผิดชอบเพื่อสามารถรู้ว่า
จะประสานงานกับบุคคลใด ตามภาระงานที่เหมาะสม

การรวบรวมข้อมูล เป็นระดับ บุคคล ส่วนกลาง มหาวิทยาลัย

การดำเนินงานที่ผ่านมา ผลการประเมินผ่านเกณฑ์ สิ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จ คือ ต้อง
ทำงาน อย่าง มีคุณภาพ บูรณาการการประกันกับงานบริการ
เสนอแนะ สร้างแนวทางกับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ

ปัญหา การหมุนเวียนของบุคลากร ต้องมีการนำบุคลากรใหม่มาเรียนรู้ และช่วยให้ข้อมูล
เรื่องงานประกันให้มากที่สุด เพื่อช่วยงานประกันคุณภาพได้ทุกคน

แนวทางในอนาคต คือการหลีกเลี่ยงการทำงานประกันแบบเฉพาะหน้า

ผู้เล่าคนที่ 4 มทร.ศรีวิชัย

นางสาวเปรมจิต รongสวัสดิ์

การดำเนินงาน PDCA เป็นหลัก

Plan ยึดนโยบายมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และเกณฑ์ สมส สกอ ตั้งคณะกรรมการ กำหนดเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ ประชุมร่วมกันเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ จัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้นักศึกษาเขียนโครงการที่สอดคล้องกับการทำประกันคุณภาพ ตามกรอบตัวชี้วัด

Do ทุกส่วนงานดำเนินการตามแผน จัดทำรายงาน สรุปผลตามตัวชี้วัด เผยแพร่การดำเนินงาน โดยการประชุมคณะกรรมการ เว็บไซต์

Check นำผลการประเมินเสนอที่ประชุม จัดทำแผนการปรับปรุง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพ และถ่ายทอดความรู้จากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นมากขึ้น

ผู้เล่าคนที่ 5 มทร.รัตนโกสินทร์

นายอาศิรา ราชเวียง

ปัญหาวิทยาเขต พื้นที่ห่างไกลกัน ทำให้รวบรวมข้อมูลในการตรวจประเมินคุณภาพเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก

จัดตั้งคลินิกประกันคุณภาพ 4 พื้นที่ เพื่อดูว่าตักการประเมินข้อใดบ้าง เช่นการเรียนต่อระดับปริญญาเอก น้อย ผู้บริหารก็จะสนับสนุนให้เรียนต่อ ตั้งเงินอัดฉีดเพื่อเป็นรางวัล ระดับปริญญาเอก 15000 บาท และปริญญาโท

จัดสรรงบประมาณในการจัดทำเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ เพื่อปรับให้มีการจัดการเรียนการสอนตามเกณฑ์

สนับสนุนให้บุคลากรสายวิชาการ เข้าคลินิก คประกันคุณภาพ เพื่อจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามเกณฑ์ เพื่อสามารถดำเนินตามกรอบการตรวจประเมินคุณภาพ ปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง ดำเนินการให้เหมาะสม

Link ข้อมูล 4 พื้นที่ให้เป็นข้อมูลการรวมมากที่สุด และ ส่วนงานประกันคุณภาพ จะ ตรวจสอบผลทุก 3 เดือน

ให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และให้นิสิต มีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพ ไม่ใช่แค่บุคลากรหรือ อาจารย์เท่านั้น

ผู้เล่าคนที่ 6 มทร.พระนคร

นางสาวเจนจิรา งามมานะ

มีระบบ IQA เพื่อติดตามการประกันคุณภาพ เพื่อเก็บข้อมูล แต่ละปีการศึกษา เพื่อลดปัญหา การตรวจสอบข้อมูลคะแนน

คณะ มหาลัย เก็บ IQA-CDS เล่มSAR

IQA บันทึก คำนวน สรุปผล เป็นระบบออนไลน์ เปิดข้อมูลได้ตลอดเวลาที่มีอินเทอร์เน็ต และมีการแสดงเอกสารหลักฐานในการตรวจประเมินเก็บไว้แต่ละตัวชี้วัด

ผู้บริหารของ สวส มีความรู้ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพ จึงสามารถคิดส่วนของโปรแกรมที่เก็บข้อมูลได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ IQA

IQA จะช่วยในการแสดงสิ่งที่ต้องพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมและแก้ไขส่วนที่ยังขาดอยู่ให้ครบตามเกณฑ์การตรวจประเมินที่กำหนด

IQA มีตารางสนับสนุนข้อมูล กพร สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ สะดวกมากขึ้น

ง่ายต่อการอ้างอิง สืบค้น ลดการใช้กระดาษ ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้เล่าคนที่ 7 มทร.ธัญบุรี

นางสาวปิยะวรรณ สนธิสัมพันธ์

ผู้บริหารให้ความสำคัญในการลงมือปฏิบัติมากกว่า ด้านนโยบายวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน
เครือข่ายแต่ละคณะเข้มแข็ง เพื่อช่วยกันดำเนินงาน ทั้งเครือข่ายภายในและภายนอก
จัดทำ AUN (ระดับหลักสูตร คุณภาพภายใน สถาบัน) เลือกระดับสถาบัน เพื่อสร้างความเข้มแข็ง
ด้านการประกันคุณภาพ ระหว่างมหาวิทยาลัยอื่น ๆ นอกจาก มทร. ดำเนินงานด้านประกัน
คุณภาพร่วมกัน หากผ่านการประเมิน AUN จะสามารถได้รับการรับรองในระดับอาเซียน 5 ปี เริ่ม
จากการให้วิทยาการมาให้ความรู้ความเข้าใจ ดำเนินการจริงตามเกณฑ์ AUN
สร้างวัฒนธรรมองค์กร ไม่ได้ทำเพื่อการตรวจประเมิน แต่ส่งเสริมให้เป็นการดำเนินงานเพื่อการ
พัฒนาด้านๆ อยู่ตลอดเวลาและมีความต่อเนื่อง

ผู้เล่าคนที่ 8 มทร.อีสาน

นายนิกร ศรีนวล

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีหลายวิทยาเขต จึงทำให้เป็นปัญหาในการประสานงานต่าง จึงดำเนินการ จัดทำ ระบบ ISO 2008 มีการบูรณาการจัดทำคู่มือ 2 ด้าน คือ การประกันคุณภาพ และการจัดการความรู้

คู่มือ ที่จัดทำขึ้น ในระดับมหาวิทยาลัยเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผน ประกันคุณภาพเป็นผู้จัดทำ เสนอผู้บริหาร และเผยแพร่ นำไปเป็นแนวปฏิบัติ ในการดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาเดียวกัน เช่นคู่มือประกันคุณภาพ บูรณาการจากเกณฑ์กลาง และนโยบายของระดับมหาวิทยาลัย

จัดทำเป้าหมายคุณภาพ ตามตัวบ่งชี้ ใส่โปรแกรม Excel เพื่อใส่รูปแบบดำเนินงานตาม ความรับผิดชอบ

ติดตามความก้าวหน้า กำลังพัฒนาระบบ เพื่อติดตามความก้าวหน้า งานประกันคุณภาพ เดิมจัดส่งเป็นรูปแบบเอกสาร ให้หน่วยงานรายงานกลับ เพื่อสรุปผล รอการพัฒนาระบบ

การประเมิน จัดทำรูปแบบ WI

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ตั้งกรรมการ เพื่อจัดทำ SAR ที่เป็นการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ

จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง จากข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมิน

จัดทำแก้ไข เล่ม SAR ตามคณะกรรมการ เผยแพร่อย่างทั่วถึง

มีเครือข่าย ด้านประกันคุณภาพ ของ มทร อีสาน คล้ายคลึงกับคลินิกประกันคุณภาพ

จัดอบรม 1 ปี/ 3 ครั้ง เพื่อให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

ผู้เล่าคนที่ 9 มทร.สุวรรณภูมิ

นายรุ่งโรจน์ แก้วศรีงาม

เน้นการวิธีการติดตามเอกสารหลักฐานในการตรวจประเมินคุณภาพ เป็นหลัก มีการประชุมร่วมกัน เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสม แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบในการเป็นหัวหน้างานแต่ละสาขาและองค์ประกอบ

ประชุมเพื่อหาแนวทางการติดตามและเก็บเอกสาร

ถ่ายทอดระดับล่าง โดยหัวหน้างานต้องเข้าใจเอกสารหลักฐานที่มีอยู่อย่างดี

นำข้อมูลมารวบรวมแบบฟอร์ม ตรวจเช็คข้อมูล

เอกสารหลักฐานที่ได้ มาประเมินคะแนนที่จะได้

ข้อมูลพื้นฐาน จะต้องประสานไปยังหน่วยงานและผู้รับผิดชอบต่าง ๆ เพื่อดำเนินการพัฒนาปรับปรุง

แบบฟอร์ม จะมีการเสนอแนะการติดตามผลการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างมีระบบมากขึ้น

เมื่อประชุมและตกลงตัวแบบตารางการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด สามารถดูเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อการประสานงาน ตลอดจนสิ่งที่ดำเนินการแล้ว และยั้งไม่ได้ดำเนินการ

แบบฟอร์มที่ได้ช่วยในการสร้างความเข้าใจการดำเนินงานประกันมากขึ้น ผลการดำเนินงานดีขึ้นตามลำดับ

ปัจจัยความสำเร็จ

ผู้บริหาร ประชุมและติดตามการดำเนินอย่างสม่ำเสมอ

ผู้ปฏิบัติงานระดับหน่วยงานย่อย มีความเข้าใจการตรวจประเมินคุณภาพเป็นอย่างดี

แบบฟอร์มในการติดตามเอกสารหลักฐาน จะช่วยในการดำเนินงานประกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัญหาและอุปสรรค

หากบุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบการตรวจประเมินคุณภาพ จะกระทบต่อการดำเนินการตรวจประเมินทุกระบบ

ความท้าทาย

กำหนดทิศทางการดำเนินงาน ล่วงหน้า เตรียมตัวอย่างเนิน ๆ เพื่อรองรับการตรวจในปีถัดไปที่ดีขึ้น

ผู้เล่าคนที่ 9 มทร.ตะวันออก

นางสาวสุภาภรณ์ บุญเจริญ

แต่งตั้งผู้รับผิดชอบชัดเจน เฉพาะผู้ขึ้นทะเบียนเรียบร้อยแล้ว มีเจ้าหน้าที่ในการประสานงานต่างๆ นโยบาย แบ่งตรวจเป็นสาขาวิชา กำหนดระยะเวลาแน่นอน ตรวจได้แล้วรายงานในรูปแบบ และรายงานผล เพื่อพัฒนาปรับปรุง

หากมีบุคลากรใหม่ ต้องเข้ารับการอบรมให้ความรู้ด้านการตรวจประเมินคุณภาพ

ตรวจประเมิน ข้ามสาขา เพื่อประเมินตนเอง

แต่งตั้งกรรมการของแต่ละวิทยาเขตมาเพื่อตรวจระดับคณะ

ความท้าทาย ในการจัดหาระบบจัดเก็บข้อมูลเอกสารหลักฐาน

นางสาวสุณีย์ กุลกรนิธิธรรม

กระบวนการการจัดเก็บข้อมูลเป็นแบบ Excel และกำลังพัฒนาระบบรองรับ นำผลการตรวจมาเป็นแผนยกระดับ เพื่อดำเนินงานปรับปรุง และ แผนงานประกันที่ปี จัดทำคู่มือของคณะตราบกณฑ์ กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลา มอบหมายตัวบ่งชี้ และข้อเสนอแนะ เพื่อรวบรวมข้อมูลจุดเด่นจุดด้อยของการรองรับการตรวจ การติดตาม 6-9-12 เดือน

สนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ตรวจและได้รับการขึ้นทะเบียนมากกว่าการนำบุคคลภายนอกมาเป็นผู้ตรวจ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ผู้บริหารให้ความสำคัญ และสนับสนุนให้บุคลากรเป็นผู้ตรวจ

ทุกคนต้องมีความร่วมมือกันในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

นางสาวมนสิรัชฌาญา ทองเกิด

ให้ความสำคัญกับการนำผลการตรวจประเมินมาเพื่อวางแผนในการดำเนินงานให้ดีขึ้น อาจารย์และผู้บริหารรวมถึงเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแล จัดตาราง ทุกวันศุกร์ เพื่อมาช่วยการดูแลระบบ ประกันคุณภาพของหน่วยงาน 1 เดือน 2 ครั้ง เพื่อดำเนินงานด้านประกันคุณภาพให้ก้าวหน้า

บทสรุป

ทุกมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นเป้าหมายเป็นหลัก เพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ขาดหน่วยงานสนับสนุนไม่ได้ ที่ช่วยเป็นหลัก สร้างวัฒนธรรม คุณภาพ เพื่อการพัฒนา การประกัน คุณภาพ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ให้เกิดประโยชน์บูรณาการกับระบบการ ดำเนินการประกันคุณภาพ ต้องมีการดำเนินการระบบ PDCA เป็นระบบหลักในการดำเนินงาน

เชื่อมโยงความถูกต้องของข้อมูล ลดปัญหาการอยู่คนละพื้นที่ ด้วยการจัดตั้ง คลินิกประกันคุณภาพการสร้างเครือข่าย ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพการจัดเก็บเอกสารต้องเป็นระบบ และเป็นปัจจุบัน สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลาและที่ขาดไม่ได้ คือ บุคลากร เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม เพื่อการสร้าง วัฒนธรรมคุณภาพจากการประเมินคุณภาพ

ประเด็นคำถาม

นโยบายของ มทร ตะวันออก เห็นความสำคัญของการทำงานประกัน โดยการมีส่วนร่วมทุกวัน ตามที่กำหนด

ตอบ

การลงชื่อเสนอตัว

แต่งตั้งร่าง และเสนอที่ประชุม

ขอความร่วมมือ เพื่องานของคณะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.ควรจะมีการสนับสนุนให้เกิดเครือข่าย เพื่อดำเนินการระบบประกันคุณภาพ ให้เป็นแนวทางร่วมกัน ให้เหนียวแน่น และ เป็นการแสดงความคิดเห็นความร่วมมือ ดังที่เคยเป็นเหมือนที่ผ่านมา รวมทั้ง 2 สถาบันที่เข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้

2.การดำเนินงาน AUN และ FPEC เป็นสิ่งที่ควรนำมาพิจารณาให้เป็นเหมือนกันทั้ง 9 มทร เพื่อก้าวไปพร้อม ๆ กัน ในการก้าวสู่สมาคมอาเซียนร่วมกัน

3. ควรใช้ประโยชน์ จาก การประชุม อธิการ 9 มทร เพื่อนำนโยบายในระดับสูงลงสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด