

การจัดกิจกรรมเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา

หน่วยงานระดับ สำนัก/สถาบัน

วันศุกร์ที่ 10 พฤษภาคม 2562 เวลา 09.30 น.

ณ ห้องประชุม 8228 อาคารบริภัณฑ์ สำนักบริการการศึกษา

การดำเนินการกิจกรรม

- เจ้าภาพการจัดกิจกรรม : สำนักบริการการศึกษา
- ผู้เข้าร่วมกิจกรรม : ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน สำนัก/สถาบัน และหน่วยงานอื่นที่สนใจ จำนวน 36 คน ประกอบด้วย
 - สำนักบริการการศึกษา
 - สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
 - สำนักวิชาการ
 - สำนักบัณฑิตศึกษา
 - สำนักการศึกษาต่อเนื่อง
 - สำนักทะเบียนและวัดผล
 - สำนักบรรณสารสนเทศ
 - สำนักคอมพิวเตอร์
 - สำนักพิมพ์
 - สถาบันวิจัยและพัฒนา
- รูปแบบกิจกรรม
 - พิธีเปิดการประชุมเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และบรรยายเสนอแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดย ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา (รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมศักดิ์ ตุ่มศิริธัญ)
 - สนทนาแลกเปลี่ยน ชักถาม เกี่ยวกับเรื่องการดำเนินการ ปัญหา/อุปสรรค และการแก้ไขงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม

สรุปสาระจากการจัดประชุมเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา

หน่วยงานสนับสนุน สำนัก/สถาบัน และหน่วยงานอื่นๆ ของ มสธ.

◆ **แนวทางการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา** โดย ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา สำนัก/สถาบัน ต่างๆ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในพันธกิจต่างๆ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การจัดบริการการศึกษาแก่นักศึกษา การดำเนินงานด้านการวิจัยการบริการทางวิชาการ แก่สังคม ตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีบทบาทหน้าที่และภาระงานที่แตกต่างกัน การร่วมกันเป็นเครือข่ายกันและจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน ความคิด วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพ นับว่าเป็นเรื่องที่ดีมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานการ

ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เพราะวิธีการดำเนินการ วิธีการแก้ปัญหาของแต่ละหน่วยงานที่นำมาแลกเปลี่ยนต่อกันจะช่วยให้หน่วยงานต่างๆ ได้พัฒนา ปรับปรุง แนวทางของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพนั้น มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้บริหาร บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ต่างๆ และผู้ที่รับผิดชอบงานการประกันคุณภาพของหน่วยงานต้องมีความเข้าใจอย่างถูกต้องว่า การประกันคุณภาพการศึกษาไม่ใช่เป็นงานที่จะลงมือปฏิบัติดำเนินการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น ในเวลาที่ใกล้ถึงเวลาที่จะมีผู้มาตรวจประเมิน แต่การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ต้องอยู่ในวิถีปกติของการปฏิบัติงานตลอดเวลาตั้งแต่เริ่มต้นการดำเนินงานจนถึงสิ้นสุดการดำเนินงาน

2. การดำเนินงานของหน่วยงาน สำนัก/สถาบัน มีการกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายความสำเร็จของงานกิจกรรมโครงการต่างๆ การดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่างๆ จะเกี่ยวข้องและสะท้อนถึงคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความเข้าใจและรู้ว่าตัวชี้วัดของงานกิจกรรมโครงการใดที่เป็นการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีการควบคุมระบบกระบวนการทำงานและจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการตรวจสอบ ติดตาม ตลอดระยะแต่ละไตรมาส

3. เรื่องคุณภาพเป็นเรื่องของการที่จะต้องมีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมิน แล้วปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้บรรลุผล และเกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นระบบการทำงานตามวงจร PDCA จะช่วยให้งานกิจกรรมโครงการต่างๆ บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

4. การประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันขับเคลื่อนให้ระบบและกระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งทุกระบบ

5. การสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้หน่วยงานได้มีแนวทางการปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมายมากขึ้น จากการแลกเปลี่ยนมุมมองวิธีปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยใช้กรอบแนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสำนัก/สถาบัน ดังนี้

กรอบแนวคิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



♦สาระจากการแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน

หน่วยงาน	ข้อมูลที่แลกเปลี่ยน
สำนักบริการ การศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดให้บุคลากรทุกศูนย์/ฝ่ายมีส่วนร่วมรับผิดชอบดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มีเลขานุการสำนักเป็นประธาน และคณะทำงานฯ จะรายงานการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในการประชุมผู้บริหารสำนักเป็นประจำทุกเดือน มีการติดตามการดำเนินงานกิจกรรมโครงการต่างๆ รวมทั้งผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในการประชุมผู้บริหารสำนักเป็นประจำทุกเดือน ปีที่ผ่านมาสำนักประสบปัญหาบุคลากรมีภาระงานประจำมากจึงมีเวลาสำหรับการพัฒนาตนเองไม่ครบตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ สำนักจึงได้จัดทำโครงการ/หลักสูตรการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้สามารถมีเวลาพัฒนาตนเองและเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนัก ระยะ 5 ปี เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน มีความสมบูรณ์ตามเกณฑ์การประเมิน โดยใช้แผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะ 15 ปี แผนการดำเนินงานตามโครงการปฏิรูปมสธ. ตัวชี้วัดการรับรองปฏิบัติราชการประจำปี 2562 และผลการจัดสัมมนาบุคลากรเป็นกรอบแนวทางในการจัดทำ
สำนักทะเบียน และวัดผล	<ol style="list-style-type: none"> ประสบปัญหาเรื่องบุคลากรมีเวลาในการพัฒนาตนเองไม่ครบตามเกณฑ์เช่นเดียวกัน และได้จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรเองเช่นกัน พร้อมทั้งได้มีข้อทักท้วงไปยังศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในเรื่องกำหนดชั่วโมงการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งกำหนด 40 ชั่วโมง ในขณะที่สายวิชาการกำหนด 20 ชั่วโมง เลือกการเสนอผลการดำเนินงานการปรับกระบวนการทำงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลา 1 ปี เป็นหน่วยงานที่มีอาจารย์ประจำสำนัก จึงมีตัวบ่งชี้เช่นเดียวกับสาขาวิชา คือ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการมีผลงานทางวิชาการของอาจารย์ ซึ่งประสบปัญหาการบรรลุผลตามเกณฑ์
สำนักวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> มีบุคลากรในสังกัดบางส่วนปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาวิชาซึ่งมีปัญหาความล้าสมัยในการบังคับบัญชา การพัฒนาและการติดตามรวบรวมข้อมูลผลการพัฒนา จึงได้พัฒนาระบบสารสนเทศติดตามข้อมูลทุกไตรมาส ทำให้ช่วยแก้ปัญหาการเก็บข้อมูลได้มาก มีแผนพัฒนาบุคลากรรายปี และระยะ 5 ปี โดยเชื่อมโยงกับการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากรของคณะกรรมการบริหารกองทุน มสธ. 12 ปี ตัวบ่งชี้การปรับกระบวนการงานได้นำเรื่องการปรับกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเสนอขอผลงานของคณาจารย์มานำเสนอ เนื่องจาก สกอ. มีการปรับเกณฑ์เรื่องการเสนอขอผลงานของอาจารย์ ซึ่งทำให้สำนักวิชาการซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนต้องปรับกระบวนการทำงานเรื่องนี้เช่นกัน

หน่วยงาน	ข้อมูลที่แลกเปลี่ยน
สำนักการศึกษา ต่อเนื่อง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่ประสบปัญหาชั่วโมงการพัฒนาบุคลากร เพราะหน่วยงานมีหลักสูตรการอบรมของตนเองอยู่แล้ว ประกอบกับได้กำหนดให้ ศุนย์/ฝ่าย กำหนดเป็นแผนว่าจะพัฒนาบุคลากรของ ศุนย์/ฝ่าย ในเรื่องใด และให้มีการรายงานผลทุกเดือน 2. ตัวบ่งชี้การปรับกระบวนการงานจะผลัดเปลี่ยนให้ ศุนย์/ฝ่าย ปรับกระบวนการงานและเขียนผลการดำเนินงานเพื่อรายงานใน SAR ด้วย
สถาบันวิจัยและ พัฒนา	<ol style="list-style-type: none"> 1. ไม่ประสบปัญหาเรื่องการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากได้กำหนดให้บุคลากรเสนอแผนพัฒนาตนเองโดยแยกเป็นสมรรถนะหลักและสมรรถนะรอง ซึ่งแต่ละคนจะเน้นในเรื่องที่ตรงกับภาระงานของตนเอง และด้วยภาระงาน นักวิจัยจะไม่มีปัญหาเรื่องการขออนุญาตไปปรับการอบรม นอกจากนี้ก็ได้มีการจัดกิจกรรม/โครงการ อบรมบุคลากรของหน่วยงานเช่นกัน 2. ประสบปัญหาตัวบ่งชี้การปรับกระบวนการงานเนื่องจากถูกกำหนดให้อิงกับกระบวนการของสายคณาจารย์ ซึ่งสถาบันมองว่าควรพิจารณาตามภาระบทบาทหน้าที่ของสถาบันเป็นหลัก 3. สถาบันสามารถบรรลุเป้าหมายเรื่องการจัดสรรเงินสำหรับการวิจัยแก่คณาจารย์ แต่ประสบปัญหาเรื่องผลงานวิจัยไม่ได้ตีพิมพ์และเผยแพร่ ซึ่งการมีตัวบ่งชี้ที่ต้องอิงสาขาวิชาทำให้สถาบันแตกต่างจากสำนักอื่นๆ ในเรื่องตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน
สำนัก คอมพิวเตอร์	ประสบปัญหาเรื่องการกำหนดกระบวนการงานที่จะปรับปรุงและนำเสนอผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ เพราะศุนย์/ฝ่าย ไม่พร้อมที่จะเสนองานในความรับผิดชอบของศุนย์/ฝ่าย
สำนัก บัณฑิตศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประสบปัญหาเรื่องเกณฑ์การพัฒนาบุคลากรเช่นกัน ทั้งที่เกณฑ์กำหนดให้บุคลากรมีชั่วโมงการพัฒนา 40 ชั่วโมง ที่ร้อยละ 70 แต่ผู้ตรวจประเมินของสำนักบัณฑิตศึกษาได้มองว่าควรอยู่ที่ร้อยละ 100 จึงได้มีการจัดกิจกรรมการอบรมขึ้นเอง คือ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในงานบัณฑิตศึกษา 2. มีระบบการช่วยตรวจความพร้อมการเสนอหลักฐานผลการดำเนินงาน ก่อนการรับตรวจประเมิน
สำนักเทคโนโลยี การศึกษา	ประสบปัญหาตัวบ่งชี้ด้านผลงานของอาจารย์ประจำสำนักที่ผลงานไม่ได้ตีพิมพ์และเผยแพร่
สำนักพิมพ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหาร (ผู้อำนวยการสำนักพิมพ์) มีการประเมินตนเองตามคำรับรองประจำปี และให้แต่ละฝ่ายรายงานผลการดำเนินงานพร้อมปัญหาข้อเสนอแนะต่อที่ประชุมผู้บริหารสำนักและการประชุมแต่ละฝ่ายเพื่อติดตามงาน แก้ไข/พัฒนางาน นอกจากนี้ยังมีการจัดประชุมคณะทำงานต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหางานด้วย แต่ทั้งนี้สำนักพิมพ์ยังมีข้อจำกัดเรื่องการแสดงหลักฐานให้ตรงกับ

หน่วยงาน	ข้อมูลที่แลกเปลี่ยน
	<p>ธรรมาภิบาลแต่ละด้านตัวอย่างให้ครบถ้วน และกรรมการประเมินเสนอแนะให้ผู้สำนักและกรรมการสำนักร่วมกันกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาการทำงานแต่ละฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลัง</p> <p>2. ตัวบ่งชี้ที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน สำนักพิมพ์จัดประชุมบุคลากรร่วมวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ของสำนักพิมพ์ เมื่อวันที่ 17 และ 22-23 มกราคม 2561 ซึ่งสำนักพิมพ์จัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี แต่มหาวิทยาลัยยังไม่ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี จึงต้องรอเพื่อความสอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัย อีกทั้งตามแผนปฏิรูป สำนักพิมพ์ต้องทำแผนธุรกิจศูนย์หนังสือให้ไปเป็น Business Unit ส่วนที่เหลือคือ Cost Unit และนำเสนอข้อมูลคณะผู้ติดตามการปฏิรูปของมหาวิทยาลัย ทำให้ต้องทบทวนแผนยุทธศาสตร์ใหม่อีก</p> <p>3. ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ สำนักพิมพ์สามารถดำเนินการได้ครบ 5 ขั้นตอน แต่เนื่องจากบุคลากรสำนักพิมพ์ทยอยเกษียณอายุอย่างต่อเนื่อง ซึ่งความรู้ ทักษะ ความชำนาญที่อยู่ในตัวคนมีความสำคัญต่อการทำงานให้สำเร็จ สำนักพิมพ์ก็ตระหนักถึงความสำคัญของการถ่ายทอดความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรที่ใกล้เกษียณอายุราชการไปสู่คนรุ่นใหม่เพื่อความชำนาญในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากสำนักพิมพ์มีภารกิจเร่งด่วนมากทำให้ไม่มีเวลาจัดเก็บข้อมูล อีกทั้งผู้เกษียณไม่มีความชำนาญการเขียนถ่ายทอดความรู้จึงยังดำเนินการไม่ได้ จึงขอทราบแนวปฏิบัติจากหน่วยงานอื่นที่สามารถดำเนินการได้เพื่อนำมาปรับใช้ต่อไป</p> <p>4. ตัวบ่งชี้ที่ 4 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา สำนักพิมพ์มีการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรโดยคำนึงถึงลักษณะงานที่รับผิดชอบ เพื่อการพัฒนาบุคลากร และยกระดับคุณภาพของบุคลากร และอยู่ระหว่างดำเนินการส่งบุคลากรเข้าอบรม และจัดทำแผนอบรมให้แต่ละฝ่าย แต่ด้วยปีงบประมาณ 2561 รวมทั้งในปีงบประมาณ 2562 มีงานผลติเอกสารชุดวิชาจำนวนมากและเร่งด่วน จึงทำให้เป็นอุปสรรคในการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างมาก ในปีนี้จึงอาจไม่บรรลุเป้าหมาย</p> <p>5. ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน สำนักพิมพ์พิจารณาวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการหลักของสำนักพิมพ์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง และที่ประชุมผู้บริหารสำนักพิมพ์และศูนย์ฝึกฯ มีมติเห็นชอบนำ “กระบวนการการเบิกวัสดุการศึกษาเพื่อจำหน่าย” มาปรับปรุง ซึ่งสามารถดำเนินการได้สำเร็จ</p>