

แนวปฏิบัติที่ดี ด้านการจัดการ



เรื่อง พัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชื่อเรื่อง / แนวปฏิบัติ พัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คณะทำงาน นายธนกร โปธิยาลัย	โพธิยาลัย
นางสาวสุรีพันธ์ ผลเจริญ	ผลเจริญ
นางสาวสุรีรัตน์ คล้ายสถาพร	คล้ายสถาพร
นายสุภกิติ มุสิราช	มุสิราช
นางสาวเรณูภา ปริษานุกูล	ปริษานุกูล
รองศาสตราจารย์ชัยเลิศ บริสุทธกุล	ที่ปรึกษา

บทสรุปโครงการ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา มีความจำเป็นอย่างมากเพื่อสนองภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องปฏิบัติ 4 ประการคือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานระดับศูนย์/สำนัก ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

อย่างไรก็ตามสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดประเด็น ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมภารกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยเพิ่มการจัดกิจกรรมบริการเชิงรุก การพัฒนาเชิงรุก และการดำเนินงานด้านอื่น ๆ เพื่อพัฒนาไปสู่ความสำเร็จ ดังปรัชญาที่ว่า “ตกผลิกร่วมกัน สร้างสรรค์บริการ สืบสานงานวิจัย ประยุกต์ใช้ไอซีที” วิสัยทัศน์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศคือ “มุ่งมั่นเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทำงานควบคู่ท้องถิ่น ส่งเสริมบัณฑิตเป็นผู้รอบรู้ และมีทักษะการใช้สารสนเทศ”

อย่างไรก็ตามสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตระหนักอยู่เสมอว่าการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้า ต้องมีบุคลากรทุก ๆ ฝ่ายร่วมแรง ร่วมใจ มีความรักและความสามัคคีต่อองค์กร งานประกันคุณภาพการศึกษา และภารกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจึงสำเร็จลุล่วงลงได้บรรลุวัตถุประสงค์ในทุกองค์ประกอบและทุกตัวบ่งชี้

ที่มาและความสำคัญของโครงการ

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว คือคุณภาพของคน การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทำให้เป็นคนที่มีจิตคิดวิเคราะห์รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุข

1. เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
2. เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์
3. เพื่อประเมินผลคุณภาพการดำเนินงานของสถานศึกษา ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา
4. เพื่อให้สถานศึกษา มีข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับอ้างอิงในการกำหนดแนวทาง / วิธีการ ส่งเสริมและพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษา
5. เพื่อให้สถานศึกษามีข้อมูลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

แนวปฏิบัติที่ดี (วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานตาม PDCA)

แนวปฏิบัติที่ดีการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวปฏิบัติที่ดีดังต่อไปนี้

1. แต่งตั้งหัวหน้าหน่วยและบุคลากรประจำหน่วยประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีทั้งบุคลากรภายในและภายนอกเพื่อดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย
3. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) โดยมีคณะกรรมการประกอบด้วยดังนี้ ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ผู้ประสานตัวบ่งชี้ ผู้ติดตามตรวจสอบตัวบ่งชี้ และผู้กำกับตัวบ่งชี้
4. จัดทำแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้คู่มือการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นแนวทาง และกระบวนการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการประชุมบุคลากร เพื่อทำความเข้าใจวิเคราะห์เกณฑ์การประเมิน กำหนดแผนการดำเนินงาน โดยระบุกิจกรรมตามเกณฑ์
5. เป็นสมาชิกและร่วมกิจกรรมกับสมาชิกเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษาและด้านอื่น ๆ
6. จัดบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกจัด เช่น ประชุม อบรม สัมมนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในงานประกันคุณภาพการศึกษา และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อพัฒนางานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
7. จัดประชุม อบรม สัมมนา เสวนา ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มความรู้ ความเข้าใจในงานด้านการประกันคุณภาพ และเป็นการดึงองค์ความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลออกมาถ่ายทอดให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. จัดบุคลากรหมุนเวียนเข้ารับการอบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีมาตรฐานก้าวสู่การประกันคุณภาพและการบริการที่เป็นเลิศ

แนวปฏิบัติที่ดี ด้านการจัดการ



เรื่อง พัฒนาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

แนวปฏิบัติที่ดี (วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานตาม PDCA)

แนวปฏิบัติที่ดีการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวปฏิบัติที่ดีดังต่อไปนี้

9. หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกับผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้จัดทำรายงานการประเมินตนเองรอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน (1 ปี) และนำเสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อวิพากษ์พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข เมื่อแล้วเสร็จจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงนำเสนอมหาวิทยาลัย

10. ประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพและผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ เพื่อซักซ้อมการตอบคำถาม การแสดงหลักฐานก่อนการรับประเมิน โดยนำประสบการณ์ที่รับการตรวจประเมินในครั้งที่ผ่านมา ใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถาม ให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และมีการแจ้งให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทุกท่านเตรียมความพร้อม

11. กำหนดให้บรรจวาระการประชุมเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อมีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ และรับฟังข้อเสนอแนะจากกรรมการไปปรับปรุงแก้ไขงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

12. นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนัก คณะกรรมการบริหารสำนัก มาเข้าที่ประชุมและร่วมกันกำหนดแนวทางการพัฒนา

ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีระบบติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
3. นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
4. ผู้บริหารและบุคลากรมีความร่วมมือ กระตือรือร้นและทำงานเป็นทีมในด้านต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
5. บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีขวัญและกำลังใจและทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ศึกษาคู่มือ เกณฑ์มาตรฐานของตัวบ่งชี้ วางแผนการดำเนินงานและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)
2. รวบรวมข้อมูลและกำหนดช่วงเวลาการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างชัดเจน
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ ทัศนคติต่อประกันคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร วัฒนธรรมคุณภาพ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร
4. ผู้บริหารมีความเอาใจใส่

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ปัญหาอุปสรรค

1. การติดตามข้อมูลได้รับข้อมูลค่อนข้างล่าช้าและข้อมูลไม่ถูกต้อง
2. ภาระงานประจำค่อนข้างเยอะ ทำให้ทำงานด้านประกันคุณภาพได้ไม่เต็มที่

แนวทางการแก้ไข

1. บูรณาการกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของระบบต่าง ๆ
2. เพิ่มการสร้างแรงจูงใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกระดับ