

สรุปผลกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษา

ระหว่างหน่วยงานในระดับสำนัก

วันจันทร์ที่ 15 สิงหาคม 2559

ณ ห้องประชุม 1607 อาคารบริหาร ชั้น 6 (ส่วนต่อเติม)

การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ประจำปีการศึกษา 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนตามพันธกิจอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยเห็นชอบให้ปรับปรุงตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับหน่วยงานสนับสนุน โดยใช้คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561 (Education Criteria for Performance Excellence; EdPEX) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2559-2560 (Thailand Quality Award; TQA) มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้เหมาะสมกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานสนับสนุน โดยตัวบ่งชี้ในการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับหน่วยงานสนับสนุนมีความครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output/Outcome)

ที่ผ่านมาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน แต่ละหน่วยงานจะมีแนวทางในการดำเนินการที่แตกต่างกันออกไป และเพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน มีแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานในระดับสำนักขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรม ดังนี้

1. เพื่อสร้างความร่วมมือในการส่งเสริม สนับสนุน งานประกันคุณภาพการศึกษา
2. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพระดับสำนัก
3. เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 30 คน ดังนี้

สำนักทะเบียนและวัดผล

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1. นางจิรัฐติกานต์ แป้นสัมฤทธิ์ | หัวหน้างานบริหารทั่วไป |
| 2. นางสาวสุใจ คล้ายคลัง | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ |
| 3. นางลักขณา ทศนาร | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ |

สำนักบรรณสารสนเทศ

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| 4. นางสาวเครือทิพย์ เจียรณัย | เลขานุการสำนักบรรณสารสนเทศ |
| 5. นางสุนันท์ เพ็งมณี | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ |

สำนักคอมพิวเตอร์

- | | |
|----------------------------------|---------------------------|
| 6. นางสาวสิริรัตน์ สัมพันธ์ยุทธ์ | เลขานุการสำนักคอมพิวเตอร์ |
| 7. นางสาวนิภา ศิระสาตร์ | หัวหน้างานบริหารทั่วไป |
| 8. นางสาวระพีพรรณ แก้วประทุม | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 9. นางนันทิยา มณีศิลป์ | นักวิชาการศึกษา |
| 10. นางสาวประภาพรณ ประทุมตา | ผู้ปฏิบัติงานบริหาร |
| 11. นางธัญนันท์ พฤกษา | พนักงานบันทึกข้อมูล |

สำนักวิชาการ

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| 12. นางลัดดา ปกป้อง | เลขานุการสำนักวิชาการ |
| 13. นางธนันซ์พร นาราศรี | หัวหน้างานบริหารทั่วไป |

สำนักบัณฑิตศึกษา

- | | |
|-------------------------|-------------------------------------|
| 14. นางสุภัทรา เจริญศรี | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ |
|-------------------------|-------------------------------------|

สถาบันวิจัยและพัฒนา

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| 15. นางภัทราฤดี สุพัฒโสภณ | เลขานุการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 16. นางสาวอารยา ทรัพย์ผาสุข | หัวหน้างานอำนวยการ |
| 17. นางธัญนันท์ วันพนม | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ |

สำนักบริการการศึกษา

- | | |
|-------------------------|------------------------------|
| 18. ดร. รุจี อมฤตย์ | นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ |
| 19. นางกนกรัตน์ ภูเี่ยม | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |

สำนักพิมพ์

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| 20. นางชัชชา ดวงจินดา | เลขานุการสำนักพิมพ์ |
| 21. นางสาวเพ็ญภา พูลทรัพย์ | เลขานุการศูนย์ฝึกอบรมการพิมพ์ฯ |
| 22. นางสาวจันทร์ นาคสงวน | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ |

สำนักการศึกษาต่อเนื่อง

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|
| 23. นางอนงค์ สุขสุเสียง | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ |
| 24. นางพิมพ์ธนา เลิศวุฒิสภณ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ |
| 25. นางสาวมยุรี ตุ่มเทียน | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ |

สำนักเทคโนโลยีการศึกษา

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| 26. นายสรารุช เทพศิริ | เลขานุการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา |
| 27. นางนฤมน ดิฐวิรุฬห์ | หัวหน้างานบริหารทั่วไป |
| 28. นางสาวธีรวรรณ กลั่นตรานนท์ | พนักงานธุรการ |
| 29. นางสาวปาไลดา เดชสง่า | พนักงานธุรการ |

ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| 30. นางสาวศศิگانต์ เกิดแสงสุริยงค์ | นักวิชาการศึกษา (ผู้สังเกตการณ์) |
|------------------------------------|----------------------------------|

การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2558 ได้มีการปรับปรุง คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ตัวบ่งชี้ (บางตัวชี้วัด) มีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเปรียบเทียบกับตัวบ่งชี้ กับปีการศึกษา 2557 ดังนี้

ปีการศึกษา 2557		ปีการศึกษา 2558	
ตัวบ่งชี้ระดับหน่วยงานสนับสนุน			
ตัวบ่งชี้ที่ 1	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ที่ 1	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน
ตัวบ่งชี้ที่ 2	การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน		-
ตัวบ่งชี้ที่ 3	กระบวนการพัฒนาแผนงานของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ที่ 2	กระบวนการพัฒนาแผนงานของหน่วยงาน
ตัวบ่งชี้ที่ 4	ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ที่ 3	ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
ตัวบ่งชี้ที่ 5	การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	ตัวบ่งชี้ที่ 4	การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้
ตัวบ่งชี้ที่ 6	บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา	ตัวบ่งชี้ที่ 5	บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา
ตัวบ่งชี้ที่ 7	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ตัวบ่งชี้ที่ 6	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
ตัวบ่งชี้ที่ 8	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ตัวบ่งชี้ที่ 7	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตัวบ่งชี้ที่ 9	อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	ตัวบ่งชี้ที่ 10	อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก**
ตัวบ่งชี้ที่ 10	อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	ตัวบ่งชี้ที่ 11	อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ**
ตัวบ่งชี้ที่ 11	อาจารย์ที่ได้รับการพัฒนา	ตัวบ่งชี้ที่ 12	อาจารย์ที่ได้รับการพัฒนา**
ตัวบ่งชี้ที่ 12	ผลงานวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย	ตัวบ่งชี้ที่ 13	ผลงานวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย***
ตัวบ่งชี้ที่ 13	การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ที่ 8	การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

ปีการศึกษา 2557	ปีการศึกษา 2558
ตัวบ่งชี้ระดับหน่วยงานสนับสนุน	
-	ตัวบ่งชี้ที่ 9 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย
-	ตัวบ่งชี้ที่ 14 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์***

หมายเหตุ ** หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ประเมินเฉพาะสำนักเทคโนโลยีการศึกษา และสำนักทะเบียนและวัดผลเท่านั้น
 *** หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ประเมินเฉพาะสำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล และสถาบันวิจัยและพัฒนาเท่านั้น

โดยขอให้แต่ละหน่วยงานร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในแต่ละตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน

ทุกหน่วยงานไม่พบปัญหาในการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนงานของหน่วยงาน

สำนักเทคโนโลยีการศึกษา

ไม่สามารถดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน ในข้อ 6 มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections) ตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการที่สำคัญของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานในระดับที่เทียบเคียงกันได้

สำนักบัณฑิตศึกษา

มีการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักบัณฑิตศึกษา มีการทบทวนและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ เสนอร่องอธิการบดีที่กำกับดูแลเป็นประจำทุกปี และได้มีการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี รวมถึงมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการเช่นกัน สำหรับการเปรียบเทียบกับหน่วยงานในระดับที่เทียบเคียงกันได้นั้น ในปีการศึกษา 2557 สำนักบัณฑิตศึกษาได้ใช้วิธีการหาหน่วยงานในระดับเทียบเคียงผ่านเว็บไซต์ โดยดูตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี ที่ใกล้เคียงกันมาเทียบเคียง

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มีการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งในปีการศึกษา 2557 สถาบันวิจัยและพัฒนา มีการทบทวน SWOT ของหน่วยงาน สำหรับการเปรียบเทียบกับหน่วยงานในระดับที่เทียบเคียงกันได้นั้น สถาบันวิจัยและพัฒนาได้ไปศึกษาดูงานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และได้สรุปวิธีการขั้นตอนการดำเนินงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มาเทียบเคียงกัน

สำนักคอมพิวเตอร์

มีการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยเน้นแผนยุทธศาสตร์ของสำนักคอมพิวเตอร์ แปลงมาเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปี มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการ สำหรับการเปรียบเทียบกับหน่วยงานในระดับที่เทียบเคียงกันได้นั้น สำนักคอมพิวเตอร์ได้ใช้วิธีการหาหน่วยงานในระดับเทียบเคียงผ่านเว็บไซต์ โดยดูตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่มีพันธกิจใกล้เคียงกับสำนักคอมพิวเตอร์มาเทียบเคียง

สำนักบรรณสารสนเทศ

มีการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยเน้นแผนยุทธศาสตร์ของสำนักบรรณสารสนเทศ แปลงมาเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปี มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการเช่นเดียวกับสำนักคอมพิวเตอร์ ส่วนการเปรียบเทียบกับหน่วยงานในระดับที่เทียบเคียงกันได้นั้น สำนักบรรณสารสนเทศไม่สามารถดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานในข้อ 6 นี้ได้ เนื่องจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยไม่มีการกิจที่ใกล้เคียง

ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา

มีข้อเสนอแนะสำหรับตัวบ่งชี้ที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนงานของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่จะไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์มาตรฐาน โดยเฉพาะเกณฑ์มาตรฐานในข้อที่ 6 การเปรียบเทียบกับหน่วยงานในระดับที่เทียบเคียงกันได้ ควรจะเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจใกล้เคียงกัน และไม่นำให้หน่วยงานนำผลการดำเนินงานย้อนหลังมาเปรียบเทียบให้เห็นถึงความสำเร็จของการดำเนินงาน เพราะไม่เห็นความท้าทาย และเพื่อให้บรรลุผลการปรับปรุงของหน่วยงานอย่างแท้จริง ควรเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีพันธกิจใกล้เคียงกัน

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

หน่วยงานต่างๆ มีความเห็นร่วมกันว่าการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานค่อนข้างจะเป็นภาระแก่หน่วยงานในการทำงานเกี่ยวกับเอกสาร และไม่มีการประเมินอย่างจริงจังว่าผลที่ได้รับนำไปสู่การแก้ไขความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรมมากนักน้อยเพียงใด เพราะปัจจุบันมหาวิทยาลัยกำหนดให้

หน่วยงานรายงานผลเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั้งเรื่อง การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง และการรายงาน e-Performance เป็นประจำทุกปี

ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

สำนักเทคโนโลยีการศึกษา

การจัดการความรู้ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักของสำนัก แต่มักจะประสบปัญหาในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์มาตรฐาน ข้อที่ 5 คือการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งเมื่อมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วหลักฐานที่จะแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการปฏิบัติงานจริงที่ได้นั้น อาจจะไม่เกิดขึ้นในปีงบประมาณที่ตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษา จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 ข้อได้

สำนักบริการการศึกษา

การจัดการความรู้ของสำนักบริการการศึกษา ในปีงบประมาณที่ผ่านมา สำนักบริการการศึกษา จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเชิญผู้ที่เกษียณอายุราชการมาเป็นวิทยากรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ และในปีงบประมาณ 2559 ได้มอบหมายให้ข้าราชการที่จะเกษียณอายุราชการในปีงบประมาณ 2559 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ สำหรับให้บุคลากรได้นำมาใช้ปฏิบัติงาน และหากมีการนำคู่มือดังกล่าวมาใช้แล้ว ก็จะมีการประเมินผลการใช้คู่มือต่อไป

สำนักบรรณสารสนเทศ

การจัดการความรู้ของสำนักบรรณสารสนเทศ จะมีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ โดยจะกำหนดประเด็นความรู้ในภาระงานที่มีประเด็น หรือประสบปัญหา จากนั้นก็จะเชิญผู้ที่มีความรู้ทั้งภายใน และภายนอก มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 5 บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา

สำนักเทคโนโลยีการศึกษา

สำนักเทคโนโลยีการศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรจำนวนมาก และการส่งบุคลากรสายสนับสนุนไปอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถต่างๆ ตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น มีข้อจำกัดหลายอย่าง เช่น

1. ตำแหน่งบางสายงานไม่สนับสนุนให้ไปอบรมหรือเพิ่มพูนทักษะความรู้ เช่น อธิการ

2. การส่งบุคลากรไปอบรมนั้นมีข้อจำกัดหลายอย่าง เช่น งบประมาณ การจำกัดจำนวนบุคลากร

เข้ารับการอบรมของผู้จัดอบรม และผู้ที่เคยอบรมหลักสูตรใดแล้วจะไม่สามารถเข้าอบรมซ้ำได้ เป็นต้น

3. ผลที่หน่วยงานจะได้รับจากการให้บุคลากรไปอบรม และการส่งบุคลากรไปอบรมนั้นสำนักจะได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงหรือไม่

สำนักบัณฑิตศึกษา

มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้น (แผนปี) และระยะยาว (5 ปี) อีกทั้งยังมีการจัดกิจกรรมต่างๆ อันสอดคล้องกับภารกิจของสำนักบัณฑิตศึกษา ดังนี้

1. มีการจัดกิจกรรมผู้บริหารสำนักฯ พบบุคลากร
 2. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสำนักฯ เกี่ยวกับงานของตนเอง
- สำหรับผู้ที่ไปอบรมหลักสูตรต่างๆ จะให้เขียนรายงานสรุปผลการอบรมด้วย

สำนักวิชาการ

มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรระยะยาว (5 ปี) และแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี โดยการจัดทำแผนประจำปีจะสอบถามความต้องการในการเข้าอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มพูนความรู้จากบุคลากร รวมถึงปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานต่างๆ ตามความจำเป็น

ที่ผ่านมา สำนักวิชาการจะพบปัญหาว่าไม่สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน เนื่องจากบุคลากรในสังกัดสำนักวิชาการจะรวมถึงงานเลขานุการกิจ 12 สาขาวิชา ด้วย ซึ่งบุคลากรกลุ่มดังกล่าวจะมีภาระงานที่เยอะ และไม่สามารถเข้าร่วมอบรมต่างๆ ได้ สำนักวิชาการจึงหาทางแก้ไขโดยการทำบันทึกถึงสาขาวิชาสรุปผลการเข้าอบรมแจ้งไปยังสาขาวิชา โดยจะจัดทำเป็นรายไตรมาส (ทุก 3 เดือน)

สำนักคอมพิวเตอร์

เนื่องจากบุคลากรของสำนักคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่จะเป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมเมอร์ จึงมีการให้บุคลากรไปอบรมเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำ เพื่อมาดูแล และพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

สำหรับหน่วยงานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดอบรมคอมพิวเตอร์ในหลักสูตรต่างๆ เป็นประจำทุกปี สามารถส่งบุคลากรมาเข้าอบรมได้

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

สำนักวิชาการ

มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน คือ เรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร อีกทั้งยังพบปัญหาว่าจะต้องเป็นการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเท่านั้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วยงานเช่นกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานวิจัย และจะเน้นไปที่การปรับขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักบัณฑิตศึกษา

สำนักบัณฑิตศึกษา เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษา ได้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายในหน่วยงาน (แต่ละฝ่ายย่อย) และนำมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทั้งระบบ

สำนักบรรณสารสนเทศ

สำนักบรรณสารสนเทศ ได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนัก ซึ่งจะนำผลจากแบบสอบถามในข้อคำถามที่มีผลคะแนนอยู่ในระดับที่น้อยมาดำเนินการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักบัณฑิตศึกษา

มีข้อสังเกตเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ที่ 7 ว่าผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจะต้องเป็นผลประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการตามกระบวนการทำงานหลัก (Core Process) ของตัวบ่งชี้ที่ 6

ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ได้ยกตัวอย่างการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 7 ของศูนย์วิทย์พัฒนาฯ ได้มีการปรับกระบวนการรับนักศึกษาใหม่ (ตัวชี้วัดที่ 6) และได้ทำการแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการปรับกระบวนการรับนักศึกษาใหม่

สำนักวิชาการ

มีการดำเนินการปรับกระบวนการทำงาน เรื่อง “การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ” หลังจากที่ได้ปรับกระบวนการทำงานในเรื่องดังกล่าวแล้ว จะทำแบบสอบถามให้อาจารย์เป็นผู้ตอบ แต่พบปัญหาว่าไม่สามารถเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามได้ และอาจจะต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์อาจารย์เพิ่มเติม เนื่องจากอาจารย์ที่ขอตำแหน่งทางวิชาการไปแล้วจะไม่ได้มาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวซ้ำอีก

สำนักบริการการศึกษา

สำนักบริการการศึกษา มีการจัดกิจกรรมให้กับนักศึกษา และได้มีการทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา โดยผลประเมินความพึงพอใจดังกล่าว จะมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ เช่น สาขาวิชา ศูนย์สัมมนาและฝึกอบรม ซึ่งสำนักฯ ได้สรุปผลประเมินความพึงพอใจแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย จึงขอหารือว่ากรณีเช่นนี้สำนักฯ ควรจะต้องมีการติดตามผลด้วยหรือไม่

สำหรับกรณีดังกล่าวในที่ประชุมมีข้อเสนอแนะว่า สำนักบริการการศึกษา ควรจะนำสรุปผลความพึงพอใจนำเสนอรองอธิการบดีที่กำกับ เพื่อจะได้มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปรับปรุงต่อไป

ตัวบ่งชี้ที่ 8 การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

ทุกหน่วยงานมีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน โดยมีการแปลงแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มาสู่แผนการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน
2. มีการแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
3. มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร
4. จัดทำเป็นคู่มือ หรือแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เผยแพร่ผ่านทางสารสนเทศของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 9 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา

ระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย

เป็นตัวบ่งชี้ใหม่ที่ปรากฏในปีการศึกษา 2558 โดยหน่วยงานจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย ดังนี้

ตัวบ่งชี้ระดับคณะและสถาบัน	เจ้าภาพหลัก	เจ้าภาพร่วม
C.1 การรับและการสำเร็จการศึกษาของนิสิตนักศึกษา (เชื่อมโยงกับ AUN. 8.1, 8.2, 8.3, 11.1, 11.2)	ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา	- กองแผนงาน - สำนักทะเบียนและวัดผล - สำนักบัณฑิตศึกษา - สำนักคอมพิวเตอร์ - 12 สาขาวิชา
C.2 การได้งานทำของบัณฑิต หรือ การใช้ประโยชน์ในการประกอบวิชาชีพ (เชื่อมโยงกับ AUN. 11.3)	สถาบันวิจัยและพัฒนา	- สำนักคอมพิวเตอร์ - 12 สาขาวิชา
C.3 คุณภาพบัณฑิต (เชื่อมโยงกับ AUN. 10.6, 11.5)	สำนักวิชาการ	- 12 สาขาวิชา
C.4 ผลงานของผู้เรียน (เชื่อมโยงกับ AUN. 11.4)	สำนักบัณฑิตศึกษา	- 12 สาขาวิชา
C.5 คุณสมบัติของอาจารย์ (เชื่อมโยงกับ AUN. 6.2, 6.4)	กองการเจ้าหน้าที่	- กองแผนงาน - 12 สาขาวิชา - สำนักทะเบียนและวัดผล - สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
C.6 ผลงานวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย (เชื่อมโยงกับ AUN. 6.7, 11.4)	- สถาบันวิจัยและพัฒนา - สำนักวิชาการ	- 12 สาขาวิชา - สำนักทะเบียนและวัดผล - สำนักเทคโนโลยีการศึกษา

ตัวบ่งชี้ระดับคณะและสถาบัน	เจ้าภาพหลัก	เจ้าภาพร่วม
C.7 การกำกับมาตรฐานหลักสูตร	- สำนักวิชาการ - สำนักบัณฑิตศึกษา	- 12 สาขาวิชา
C.9 ผลการบริหารและจัดการของผู้บริหารคณะ/ สถาบัน	- สำนักวิชาการ (เกณฑ์ข้อ 6)	-
C.10 บุคลากรได้รับการพัฒนา (เชื่อมโยงกับ AUN. 6.1, 6.5, 6.6, 7.1, 7.4, 7.5)	- กองการเจ้าหน้าที่ - สำนักวิชาการ	- 12 สาขาวิชา - สำนักทะเบียนและวัดผล - สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
C.11 ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เชื่อมโยงกับ AUN. 8.4, 8.5, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6)		
- กลุ่มนักศึกษา	- สำนักบริการการศึกษา - สำนักวิชาการ - สำนักบรรณสารสนเทศ - สำนักคอมพิวเตอร์ - สำนักบัณฑิตศึกษา	- 12 สาขาวิชา
- กลุ่มผู้ใช้บัณฑิต/ผู้ใช้บริการวิชาการ/ผู้ใช้งาน วิจัย	- สำนักวิชาการ - สำนักการศึกษาต่อเนื่อง - กองแผนงาน - สถาบันวิจัยและพัฒนา	- 12 สาขาวิชา - สำนักทะเบียนและวัดผล - สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
- กลุ่มศิษย์เก่า	- สำนักบริการการศึกษา	- 12 สาขาวิชา
- กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ	- กองการเจ้าหน้าที่	- สำนักทะเบียนและวัดผล - สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
C.13 การส่งเสริมสนับสนุนศิลปะและวัฒนธรรม	- สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	-
S.1 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	- สถาบันวิจัยและพัฒนา	- 12 สาขาวิชา - สำนักทะเบียนและวัดผล - สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
S.2 อัตราการอบรมบุคลากรใหม่ (สายวิชาการ) ด้าน การศึกษาทางไกล	- สำนักวิชาการ	- 12 สาขาวิชา - สำนักทะเบียนและวัดผล - สำนักเทคโนโลยีการศึกษา

ซึ่งศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้มีคำแนะนำสำหรับการดำเนินงานตาม
เกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลัก

ให้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าภาพร่วม) และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนด

หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพร่วม

ให้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน โดยให้จัดเก็บข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือ Template ไว้อย่างเป็นระบบ และจัดส่งข้อมูลให้แก่หน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพหลัก

สำหรับสรุปผลการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังกล่าว ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาจะนำประเด็นปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ต่อไป

ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้



