

การจัดการความรู้ (KM)

หัวข้อ การทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
เพื่อการปรับปรุง พัฒนา และเตรียมความพร้อม
ในการประเมินคุณภาพการศึกษา สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

เรียบเรียงโดย
คณะกรรมการการจัดการความรู้
สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2567



การประกันคุณภาพการศึกษา (QA) เป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาและรักษามาตรฐาน การศึกษาของมหาวิทยาลัย อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อาจเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จึงต้องมีการดำเนินการทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และหาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อไป





ISSUE 1

รูปแบบการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนตามแบบฟอร์มของส่วนกลาง
ไม่เป็นรูปแบบเดียวกันในแต่ละหน่วยงาน เช่น การจัดรูปแบบหน้าเอกสาร รูปแบบการใช้สัญลักษณ์
ขนาดของตัวอักษร การเว้นบรรทัด ฯลฯ ทำให้การตรวจประเมินเป็นไปด้วยความยุ่งยาก
ไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

แนวทางการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

- ผู้รวบรวมเอกสารและบุคลากรภายในหน่วยงานควรร่วมกันตรวจสอบรูปแบบการเขียนขั้นตอน
การปฏิบัติงานทั้งเล่มอย่างละเอียด ก่อนการส่งให้คณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

สำหรับมหาวิทยาลัย

- วางแผนพัฒนาระบบออนไลน์ (Google Form, Microsoft Forms, ERP) สำหรับกรอกข้อมูล
ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับบุคลากรทุกคน

ISSUE 2

การจัดเตรียมข้อมูลก่อนตรวจประเมินที่ไม่เรียบร้อย ทำให้ต้องปรับแก้ไขข้อมูล
หลังจากการตรวจประเมิน ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน

แนวทางการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

- จัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) อย่างเป็นระบบ โดยสรุป ผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา เขียน จุดเด่น / จุดที่ควรพัฒนา / แนวทางปรับปรุง อย่างชัดเจน มีการแนบหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence) อย่างครบถ้วน และใช้รูปแบบ และโครงสร้างที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ตามที่ส่วนกลางกำหนด) อย่างเคร่งครัด โดยอาจจะส่งให้บุคลากรภายใน หน่วยงาน ช่วยตรวจสอบความเรียบร้อยของเล่ม SOP ก่อนการนำส่งคณะกรรมการตรวจประเมิน
- จัดเตรียมเอกสารและหลักฐานประกอบ โดยแยกหมวดหมู่ของเอกสารตามตัวชี้วัด เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย และจัดทำ Check-list เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนก่อนวันประเมิน
- จัดทำข้อมูลนำเสนอ (PPT) เตรียมความพร้อมในการนำเสนอ เพื่อให้การตรวจประเมินเป็นไปด้วยความราบรื่น
- เตรียมข้อมูลสำหรับตอบข้อซักถามให้ชัดเจน

สำหรับมหาวิทยาลัย

- วางแผนพัฒนาระบบออนไลน์ (Google Form, Microsoft Forms, ERP) สำหรับกรอกข้อมูล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับบุคลากรทุกคน



ISSUE 3

ตัวชี้วัดเฉพาะและค่าเป้าหมายของหน่วยงานที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุน
ไม่มีความสัมพันธ์กัน และตัวชี้วัดไม่มีความท้าทาย



แนวทางการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

- จัดประชุมภายในหน่วยงานเพื่อกบถวนตัวชี้วัดเป็นระยะ เพื่อให้เกิดความท้าทายและสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร โดยอาจใช้เกณฑ์ SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound) ในการกำหนดตัวชี้วัด และสร้างตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและผลลัพธ์ ไม่ใช่แค่เชิงปริมาณ

สำหรับสำนักงานประกันคุณภาพ

- สร้างตัวชี้วัดหลักที่มีความท้าทาย สอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปใช้กับทุกหน่วยงาน
- มีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงและกบถวนตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน ก่อนให้หน่วยงานนำตัวชี้วัดไปใช้จริง

ISSUE 4

คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ในบางงาน มีความซับซ้อน ทำให้บุคลากรภายในหน่วยงานยังไม่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานแทนกันได้

แนวทางการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

- ปรับปรุงคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ให้เข้าใจง่ายและใช้งานได้จริง
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการประชุมภายในหน่วยงาน และสร้างคลังความรู้กลางของหน่วยงาน (Knowledge Sharing Portal)

สำหรับสำนักงานประกันคุณภาพ

- สนับสนุนให้หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการประชุมภายในหน่วยงาน สร้างคลังความรู้กลางของหน่วยงาน (Knowledge Sharing Portal) พิจารณากำหนดเป็นตัวชี้วัดในการตรวจประเมินคุณภาพครั้งถัดไป





ISSUE 5

ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพยังไม่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ทำให้ข้อมูลแต่ละหน่วยงานมีความกระจัดกระจาย ทำให้หน่วยงานนำข้อมูลมารวบรวม วิเคราะห์ และวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ยาก

แนวทางการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

- ยึดข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นหลักในช่วงที่ยังไม่มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง หากมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางเรียบร้อยแล้ว ให้ใช้ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลกลางเป็นหลัก

สำหรับสำนักงานประกันคุณภาพ

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (Centralized Database) ที่เชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงาน เพื่อลดภาระการเก็บข้อมูลจากแต่ละส่วนงานและเพื่อให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- พัฒนา Dashboard หรือระบบติดตามผลแบบออนไลน์ที่ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงและอัปเดตข้อมูลได้แบบเรียลไทม์
- กำหนดมาตรฐานการเก็บข้อมูลที่ทุกหน่วยงานใช้ร่วมกัน เพื่อความสะดวกในการนำไปวิเคราะห์

สำหรับมหาวิทยาลัย

- ควรกำหนดแพลตฟอร์มออนไลน์ (เช่น Google Drive, Microsoft 360) ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้สามารถแบ่งปันเอกสารและแนวทางปฏิบัติได้ง่าย



ISSUE 6

หน่วยงานต้องจัดทำรายงานต่าง ๆ จำนวนหลายหน้า
ทำให้เสียเวลาไปกับงานเอกสาร

แนวทางการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

- แบ่งเวลาในการจัดทำคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดเก็บหลักฐานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา และปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดภาระงานในช่วงก่อนการตรวจประเมิน

สำหรับสำนักงานประกันคุณภาพ

- พัฒนาระบบ RMUTTO SAR เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการรายงานเป็น "Digital Report" เพื่อลดภาระเอกสารที่ต้องจัดพิมพ์บางส่วน

ISSUE 7

เกณฑ์การประกันคุณภาพอาจเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้เกิดความสับสนในการดำเนินงาน

แนวทางการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

- ติดตามข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์จากสำนักงานประกันคุณภาพ ผ่านการประชุมชี้แจง หรือช่องทางเว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพ หรือช่องทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-document)
- สอบถามเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันคุณภาพ หากเกิดข้อสงสัยหรือมีความสับสนในการดำเนินงาน

สำหรับสำนักงานประกันคุณภาพ

- จัดทำคู่มืองานประกันคุณภาพที่อัปเดตอย่างต่อเนื่องในช่วงต้นปีการศึกษา เพื่อให้หน่วยงานสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย
- จัดเวิร์กชอป หรือประชุมชี้แจงในช่วงต้นปีการศึกษา เพื่อชี้แจงเกณฑ์ใหม่ และวิธีปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง
- เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกณฑ์ใหม่ช่วงต้นปีการศึกษาทุกช่องทางการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานประกันคุณภาพ



ISSUE 8

หาการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา



แนวทางการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

- จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เกี่ยวกับแนวทางที่ทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาประสบความสำเร็จ

สำหรับสำนักงานประกันคุณภาพ

- จัดการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั่วทั้งมหาวิทยาลัย โดยให้แต่ละคนได้นำเสนอแนวทางที่ประสบความสำเร็จ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา

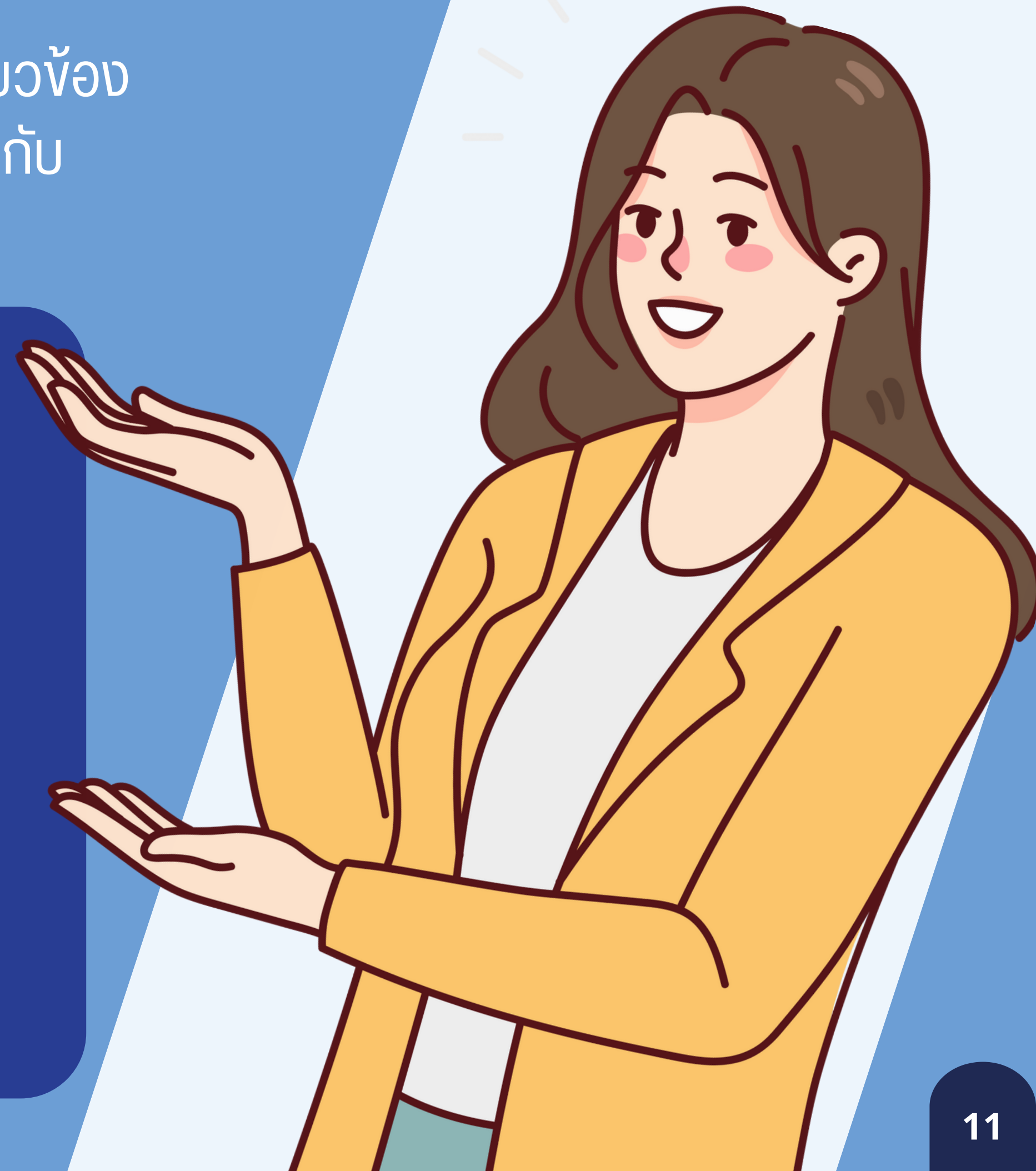
ISSUE 9

ผู้ปฏิบัติงานใหม่ภายในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอาจไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความยุ่งยาก

แนวทางการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

- หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานเดิมควรสอนงานให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่อย่างละเอียด และหากมีข้อสงสัยส่วนใดที่ผู้ปฏิบัติงานยังติดปัญหา ให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ติดต่อขอข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเพิ่มเติมจากบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ
- ชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ศึกษาข้อมูลคู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ในส่วนที่ผู้ปฏิบัติงานเดิมได้ดำเนินการไว้
- จัดให้มีพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำงาน หรือสอนงานให้พนักงานใหม่ เพื่อให้เข้าใจระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน
- จัดกิจกรรมให้พนักงานใหม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ



ISSUE 10

หน่วยงานกลางผู้รวบรวมข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
จากส่วนงานต่าง ๆ ใช้ระยะเวลานานในการรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบ
ข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา

แนวทางการปรับปรุงพัฒนา และเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

สำหรับหน่วยงานสนับสนุน

- รวบรวมข้อมูลจากคณะและส่วนงานต่าง ๆ โดยสร้างฐานข้อมูลของตนเอง และสอบถามย้อนกลับว่าข้อมูลถูกต้องหรือไม่ เพื่อเป็นการยืนยันข้อมูล

สำหรับสำนักงานประกันคุณภาพ

- พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลาง (Centralized Database) ที่เชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงาน เพื่อลดภาระการเก็บข้อมูลจากแต่ละส่วนงานและเพื่อให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอความกรุณาผู้ศึกษาเอกสารฉบับนี้ โปรดตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
ต่อผลการนำองค์ความรู้ เรื่อง การทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อการปรับปรุง พัฒนา และเตรียมความพร้อม
ในการประเมินคุณภาพการศึกษา สำหรับหน่วยงานสนับสนุน ไปใช้ประโยชน์

SCAN ME



THANK YOU

เรียบเรียงโดย
คณะกรรมการการจัดการความรู้
สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2567

THE END