

สรุปประเด็นการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง ดัชนีประเมิน เกณฑ์มาตรฐาน และการเก็บรวบรวมข้อมูลการประกันคุณภาพ มก.

วันพุธที่ 12 ธันวาคม 2550 เวลา 09.00 – 12.00 น.

กลุ่มที่ 1 องค์กรประกอบที่ 1, 7, 8, 9

หน่วยงาน : คณะศึกษาศาสตร์

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>ประเด็นหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือแนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คณะศึกษาศาสตร์ ได้ใช้กระบวนการ PDCA อย่างครบถ้วน 2. ผู้บริหารให้การสนับสนุนเรื่องการประกันคุณภาพ เป็นต้นแบบที่ดี ทำให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือของบุคลากรในคณะ 3. มีทีมงานด้านการประกันคุณภาพที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลที่เข้มแข็ง ทำงานต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลง โดยมีการมอบหมายหน้าที่และผู้รับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานรายดัชนีที่ชัดเจน (งานนโยบายและแผน) 4. มีการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจในแต่ละดัชนีที่ชัดเจน ก่อนลงมือปฏิบัติ โดยมีการวิเคราะห์ปัญหาดัชนีทุกตัวและแยกแยะดัชนีให้แต่ละส่วนงานรับผิดชอบตามความเหมาะสม ระดับภาควิชา/คณะ 5. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพที่ให้บุคลากรทุกภาคส่วนของคณะมีส่วนร่วม 6. มีการจัดทำ Template ให้แต่ละภาควิชาเพื่อให้มี Format เดียวกันทั้งคณะ 	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์ ในปี 2540 ได้เข้าร่วมโครงการนำร่องของทบวงมหาวิทยาลัย ร่วมกับคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพของตนเอง - มีปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในแต่ละองค์กรประกอบ ซึ่งในองค์กรประกอบที่ 1 และ 9 ในรอบปีการศึกษา 2548-49 ได้มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานพบว่า มีการเปลี่ยนแปลงดัชนีและเกณฑ์ประเมิน ที่มีความแตกต่างกัน โดยในปี 2548 องค์กรประกอบที่ 1 มี 1 ดัชนี ซึ่งมีการค่าถ่วงน้ำหนัก ได้คะแนนเต็ม 5 ส่วนองค์กรประกอบที่ 9 มี 2 ดัชนี ได้คะแนนเต็ม 5 แต่ในปี 2549 มีผลการประเมินลดลง เนื่องจากการปรับเปลี่ยนประเภทและเกณฑ์ประเมินจากเชิงปริมาณเป็นเชิงคุณภาพ ทำให้ทุกองค์กรประกอบมีผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนดัชนีดังกล่าวเช่นเดียวกัน - จากผลการวิเคราะห์ในแต่ละดัชนี ที่ประชุมได้นำประเด็นปัญหาดังกล่าวมารวบรวมหารือเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการเตรียมความพร้อมของกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงให้เกิดผลดี ซึ่งการเตรียมการเพื่อให้เกิดผลดีได้นั้น ต้องใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี - สำหรับดัชนีประเมินในเชิงคุณภาพ ที่มีกระบวนการดำเนินงานเป็นระดับ จะมีปัญหาในการดำเนินงานระดับสุดท้ายที่ทำได้ค่อนข้างยาก แต่มีการวางแผนร่วมกันเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>7. มีการประชุมเพื่อหาแนวทางในการไต่ระดับคุณภาพตามเกณฑ์ของแต่ละดัชนี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินงาน</p> <p>8. มีการเชิญผู้ทรงวุฒิทั้งจากภายในและภายนอก มาประเมินคุณภาพภายใน (Peer Review) เพื่อให้มุมมองที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุง</p> <p>9. มีการบริหารจัดการในการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงควบคู่ไปพร้อมๆ กับแผนปฏิบัติงานประจำปี ผ่านกลไกการสัมมนา ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วขึ้น</p> <p>10. ภายหลังผลการประเมิน จะมีการวิเคราะห์กระบวนการในภาพรวมถึงปัญหาและจุดอ่อนของปีที่ผ่านมา เพื่อเตรียมหาแนวทางแก้ไขปัญหาของดัชนีต่างๆ</p>	<p>ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนดัชนีที่เพิ่มขึ้น 2. การปรับเปลี่ยนประเภทของดัชนีจากเชิงปริมาณเป็นเชิงคุณภาพที่ต้องจัดเป็นระดับ 3. รูปแบบการประเมินที่เปลี่ยนแปลง 4. นิยามศัพท์ในแต่ละดัชนีที่ทำให้เกิดการตีความที่แตกต่างกัน <p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการจัดการคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย คณบดีเป็นประธาน และมีผู้แทนจากภาควิชาที่กำกับดูแลในทุกองค์ประกอบ โดยงานประกันคุณภาพของคณะ จะทำหน้าที่ในการจัดเตรียมข้อมูล และเป็นเลขานุการ - มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยงานนโยบายและแผนเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ โดยมีการจัดทำแบบฟอร์มให้ทุกภาควิชาดำเนินการ - มีการวิเคราะห์ดัชนีทั้ง 47 ดัชนี เพื่อพิจารณาว่าใครควรเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งดัชนีด้านการวิจัย ส่วนใหญ่จะมีปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งฐานข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ แต่คณะมีการส่งข้อมูลให้ภาควิชาตรวจสอบ และเพิ่มเติมข้อมูล โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูล และส่งให้ภาควิชา ตรวจสอบข้อมูล ซึ่งมี Template จัดส่งให้ภาควิชา ทำให้ได้ข้อมูลครบตามที่กำหนด - การ Peer Review ของคณะ มีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ทำให้ได้มุมมองที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งเชิญผู้ทรงคุณภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีมุมมองที่เข้าใจลักษณะภายในของมหาวิทยาลัยเดียวกัน - จากความซับซ้อนในการคิดคะแนนและเกณฑ์ประเมินต่างๆ ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายและสนับสนุน ให้มีทีมงานด้านการประกันคุณภาพ โดยขอความร่วมมือจากบุคลากรภายใน

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<p>คณะ เข้าร่วมเป็นทีมเลขานุการในการประเมินภาควิชา 6 คน เพื่อช่วยสนับสนุนการประเมินฯ โดยเชิญวิทยากรจาก สปค. เพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนให้กับบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการวิเคราะห์ข้อมูลในการเก็บข้อมูลในแต่ละดัชนี ทำให้มีความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น แต่ก็มีปัญหานิยามศัพท์ เนื่องจากข้อมูลที่ได้ ยังไม่ตรงกัน จึงมีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการตีความเกี่ยวกับดัชนี เกณฑ์ - ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยมีการเข้าร่วมการสัมมนาทุกครั้ง และมีรองคณบดี กรรมการประกันคุณภาพของคณะ และภาควิชาเข้าร่วม เพื่อวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ร่วมกันในการจัดเตรียมแผนงานประจำปี ทำให้สามารถปรับปรุงแผนพัฒนาปรับปรุงได้ทันตามกำหนดเวลาที่สำนักประกันคุณภาพกำหนด ซึ่งสามารถแก้ไขจุดอ่อนของคณะได้

หน่วยงาน : คณะวิศวกรรมศาสตร์

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>ประเด็นหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือแนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการบริหารจัดการในแต่ละองค์ประกอบ เป็นต้นแบบที่ดี โดยมีวิสัยทัศน์ในการนำพาคณะให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องตามพันธกิจของ มก. 2. มีทีมงานด้านการประกันคุณภาพที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลที่เข้มแข็ง ทำงานต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลง 3. มีคณะกรรมการประกันคุณภาพที่ให้บุคลากรทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม 4. มีการวิเคราะห์ดัชนีก่อนกระจายลงไปที่ภาควิชา ตามความเหมาะสม (ภาควิชา ประเมิน 24 ดัชนี สำนักงานเลขานุการรับข้อมูลส่วนกลาง) 5. มีการจัดทำ Template ในการเก็บข้อมูลให้ภาควิชา เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง 6. มีผู้บริหารในการกำกับดูแล เพื่อรับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละองค์ประกอบ 7. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการการดูแลงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน ที่เป็นสถาบันในสังกัดของคณะ 	<p>การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีการนำเสนอผลการดำเนินงานตามเอกสารประกอบการประชุมขององค์ประกอบที่ 1 จำนวน 3 ดัชนี เป็นดัชนีบังคับ 1 ดัชนี และดัชนีไม่บังคับ 2 ดัชนี ซึ่งมีผลการประเมินในภาพรวมองค์ประกอบที่ 1 เท่ากับ 5 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ระดับดีเยี่ยม โดยมีการดำเนินงานดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณะบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนดำเนินงานที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนานิสิตและบุคลากรให้สามารถผลิตผลงานที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและอุตสาหกรรม รวมทั้งได้กำหนดคุณสมบัติบัณฑิตของคณะวิศวกรรมศาสตร์ไว้อย่างชัดเจน และมีการกำหนดแผนการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง - มีการรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานของแต่ละดัชนี และเกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน <p>ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> - การไม่ได้ประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานให้บุคลากรรับทราบ ทำให้บุคลากรบางส่วนยังไม่ได้รับรู้และมีส่วนในการวางแผนการดำเนินงานของคณะ <p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระดับคณะ จะมีคณะเป็นผู้กำหนดแผนงาน และมีรองคณะดีแต่ละท่านในการกำกับดูแลให้คำปรึกษาในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) องค์ประกอบที่ 1 รองคณะดีฝ่ายวางแผนงานและวิเทศสัมพันธ์ 2) องค์ประกอบที่ 2 รองคณะดีฝ่ายวิชาการ 3) องค์ประกอบที่ 3 รองคณะดีฝ่ายกิจการนิสิต 4) องค์ประกอบที่ 4 รองคณะดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<p>5) องค์ประกอบที่ 5 และ 6 รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและกิจกรรมพิเศษ</p> <p>6) องค์ประกอบที่ 7 และ 8 รองคณบดีฝ่ายบริหาร</p> <p>7) องค์ประกอบที่ 9 รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ โดยมีคณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา ผอ. วิทยาลัยการชลประทาน/สถาบัน และเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ - มีคณะกรรมการการประกันคุณภาพระดับภาควิชา และคณะอนุกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่เป็นสถาบันในสังกัดของคณะ - มีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพเป็นประจำ - การประเมินระดับภาควิชา ประเมินเพียง 24 คัดนี้ และประเมินระดับสถาบัน 37 คัดนี้ และสำนักงานเลขาธิการ 34 คัดนี้ โดยส่วนกลางทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผลเป็นภาพรวมในระดับคณะ เพื่อจัดทำ SAR ของคณะตามคัตนี้ของมหาวิทยาลัย 47 คัดนี้ - มีการประเมินคุณภาพภายในของทุกหน่วยงานในสังกัดของคณะ - การเก็บข้อมูลจะมีการประชุมร่วมกันระดับภาควิชา โดยส่วนกลางจะมีการจัดทำแบบฟอร์มให้แต่ละภาควิชาจัดเก็บข้อมูล ซึ่งระดับภาควิชาจะมีเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการประกันคุณภาพของภาควิชาเป็นผู้ดูแลข้อมูลและรวบรวมข้อมูล

หน่วยงาน : คณะอุตสาหกรรมเกษตร

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>ประเด็นหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือแนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจน สร้างเป็นวัฒนธรรมคุณภาพควบคู่ไปกับการดำเนินงานประจำ 2. ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการบริหารจัดการในแต่ละองค์ประกอบ เป็นต้นแบบที่ดี 3. กำหนดให้สำนักงานเลขานุการเป็นเจ้าภาพในการรวบรวมข้อมูลด้านประกันคุณภาพ 4. ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเสาะแสวงหาความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ กับแหล่งข้อมูลปฐมภูมิโดยตรง (สอบถาม สปค. โดยตรง) 5. คณะอุตสาหกรรมเกษตร มีการ Update ข้อมูลไว้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา 	<p>ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน <p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณบดีมีการกำหนดนโยบายให้การดำเนินงานประกันคุณภาพที่ชัดเจน เพื่อสร้างวัฒนธรรมคุณภาพการทำงานให้เป็นส่วนหนึ่งของดำเนินงานประจำ โดยมีคณะกรรมการประกันคุณภาพ กำหนดแนวทางการประกันคุณภาพของคณะ มีรองคณบดีประกันคุณภาพ เป็นประธาน และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบ - มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เก็บไว้ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ <ol style="list-style-type: none"> 1) ผู้บริหารระดับรองคณบดีเป็นผู้รวบรวมข้อมูลในแต่ละองค์ประกอบ และผลักดันผลการดำเนินงานในแต่ละภารกิจที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ 2) มีคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ กำกับดูแลการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพของคณะ - การรวบรวมข้อมูล มีสำนักงานเลขานุการจะเป็นแม่งานในการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด โดยยึดหลักคือ งานทุกอย่างให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ และข้อมูลอีกส่วนได้จากรองคณบดีที่รับผิดชอบเพื่อรวบรวมข้อมูลและส่งให้ภาควิชาตรวจสอบ - มีการตรวจสอบและ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน โดยสำนักงานเลขานุการเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น แล้วส่งให้แต่ละภาควิชาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ - มีการรายงานข้อมูลในส่วนกลางเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเป็นประจำทุกเดือน เช่น การเงิน บัญชี บุคลากร ให้กับภาควิชาทราบทุกเดือน เพื่อเป็นฐานการวิเคราะห์และการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยมีการเก็บข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน ทำให้ได้รับประโยชน์จากข้อมูลได้เป็นอย่างดี และสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ทันการ

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<ul style="list-style-type: none"> - มีการมอบหมายให้รองคณบดีแต่ละท่านรับผิดชอบรายงานข้อมูลตามองค์ประกอบที่เหมาะสม จัดทำเป็น SAR และเจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ซึ่งทุกคนที่รับผิดชอบต้องทำความเข้าใจและแสวงหาความรู้ด้วยตนเองในเบื้องต้น จากการสอบถามโดยตรงจากสำนักประกันคุณภาพ ในเรื่องการประกันคุณภาพ การตีความ โดยมีรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพเป็นที่ปรึกษา และมีหัวหน้างานในการดูแลให้คำแนะนำ ทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน - มีระบบการจัดแฟ้มรายดัชนีและมี Label รายละเอียดกำกับดัชนีไว้ตามคู่มือ เขียนผลงานคณะไว้เอกสารหลักฐานตามดัชนี เพื่อลดระยะเวลาการหาเอกสารหลักฐานของกรรมการประเมิน ทำให้กรรมการมีเวลาในการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของคณะมากขึ้น - คณะกรรมการพัฒนาระบบฯ มีการนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินฯ มารวบรวมสรุปผล เพื่อนำเสนอคณะกรรมการระดับคณะ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงและจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีต่อไป - มีการติดตามข้อมูลในทุกช่องทาง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์

ประเด็นคำถาม-ตอบ

คำถาม	คำตอบ
1. การเก็บข้อมูลบางส่วนของอาจารย์ที่ไม่ผ่านส่วนกลางของสำนักงานเลขาธิการที่ไม่สามารถเก็บรวบรวมได้ มีวิธีการอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> - คณะอุตสาหกรรมเกษตร มีการจัดเก็บข้อมูลโดยส่วนกลาง และ Support ข้อมูลที่อาจสูญหาย โดยมีการจัดส่งแบบฟอร์มให้ภาควิชาเก็บรวบรวมข้อมูลตรวจสอบเพิ่มเติม จัดเก็บข้อมูลให้ละเอียด และมีการวิเคราะห์ร่วมกันว่ามีปัญหาในการเก็บแต่ละตัวในรอบปีที่ผ่านมาอย่างไร มีการเก็บข้อมูลที่สอดคล้องตามคู่มือดัชนีฯ แต่หากยังมีความเข้าใจไม่ชัดเจนในการตีความ จะมีการสอบถามโดยตรงมายังสำนักประกันคุณภาพ เพื่อเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนและสมบูรณ์ - การเก็บข้อมูลด้านงานวิจัย พบว่า มีปัญหา แต่รองคณบดีฝ่ายวิจัยจะมีการประสานกับอาจารย์ ถ้าข้อมูลผ่านมายังส่วนกลาง ก็จะทำสำเนาเก็บรวบรวมไว้อีกระดับ หรือขอข้อมูลจากรองคณบดีที่กำกับดูแล และจากคณบดีอีกส่วนหนึ่ง
2. การนับการไปประชุม/ฝึกอบรมจากภายในและภายนอก จะมีการนับอย่างไร	- มีการให้อาจารย์ขออนุมัติการไปปฏิบัติงานภายนอกเสนอต่อคณบดี โดยมีการระบุจำนวนชั่วโมงที่ไปปฏิบัติงานด้วย เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลเบื้องต้นให้ครบถ้วน
3. ดัชนีที่ 42 งบประมาณพัฒนาอาจารย์ฯ จะขออนุมัติหลักการการใช้เงิน แต่เมื่อเดินทางไปแล้วจะพิจารณาข้อมูลจากที่จ่ายจริง หรือที่ได้รับจัดสรร	<ul style="list-style-type: none"> - การเก็บข้อมูลด้านงบประมาณพัฒนาอาจารย์ฯ ควรเป็นงบประมาณที่เป็นค่าใช้จ่ายจริง - คณะอุตสาหกรรมเกษตร จะมีการจัดสรรงบประมาณพัฒนาอาจารย์ฯ ใ้ได้อย่างชัดเจน โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแยกเป็นทั้งที่จัดสรรและค่าใช้จ่ายจริง
4. กระบวนการในการจัดทำแบบฟอร์มเพื่อจัดเตรียมข้อมูลในแต่ละดัชนี สำหรับการประเมินของคณะกรรมการฯ	- มีการจัดแฟ้มแยกเป็นรายดัชนี มีเกณฑ์มาตรฐาน และวิธีการให้คะแนนใ้ได้อย่างชัดเจน โดยในส่วนข้อมูลของคณะจะมาเชื่อมโยงไว้ในแต่ละดัชนีใ้ได้อย่างชัดเจน โดยจะมีข้อมูลใช้ประกอบในแต่ละดัชนีตามหลักฐานที่ต้องการ ซึ่งช่วยให้คณะกรรมการฯ สามารถตรวจสอบประเมินได้สะดวกและใ้คำแนะนำที่ดี
5. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีการบริหารจัดการในการขอความร่วมมือจากคณาจารย์ในการจัดส่งข้อมูลใ้เป็นไปตามกำหนดอย่างไร เช่น การส่งคะแนนผลการเรียนของนิสิต	- คณบดีจะมีกลไกในการส่งเสริม ผลักดันหรือกระตุ้นให้อาจารย์ใ้ความร่วมมือในการจัดส่งข้อมูลใ้เป็นไปตามกำหนด โดยมีโครงการใ้รางวัลหรือทำโทษ

คำถาม	คำตอบ
6. คณะศึกษาศาสตร์ มีวิธีการจัดเก็บข้อมูลอย่างไร ในกรณีที่อาจารย์ไม่ได้ให้ความร่วมมือในการจัดส่งข้อมูล	- มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยได้รับความร่วมมือในทุกระดับทั้งจากส่วนกลาง คณบดี และภาควิชา โดยมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอ ทั้งทางโทรศัพท์ และเป็นการส่วนตัว
7. คณะศึกษาศาสตร์มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการเก็บข้อมูลอย่างไร ควรเป็นเจ้าหน้าที่หรืออาจารย์	- ขึ้นอยู่กับบางภาควิชา จะกำหนดผู้รับผิดชอบในการเก็บข้อมูล
8. แต่ละคณะมีระบบฐานข้อมูลในการดำเนินงานอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> - คณะอุตสาหกรรมเกษตร มีการจัดทำฐานข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายให้อาจารย์มุ่งทำงานตามพันธกิจหลักทั้ง 4 ด้าน โดยไม่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารมากนัก - คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีนโยบายการดำเนินงานให้สอดคล้องกับระดับมหาวิทยาลัยในการพัฒนาฐานข้อมูล เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนกับระดับมหาวิทยาลัย โดยผู้บริหารมีการศึกษาและพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริหารงานในแต่ละด้าน เช่น มีระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ การยืมโน้ตบุ๊ก ระบบการเรียนการสอน m@x learn ระบบสแกนลายนิ้วมือในการเข้าทำงาน ระบบการพัฒนางานโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์
9. สำนักประกันคุณภาพ ควรมีการกำหนดแบบฟอร์มเพิ่มเติมเพื่อให้หน่วยงานกำหนดเป้าหมายล่วงหน้า และผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย จะมีวิธีการอย่างไรในการผลักดันกระบวนการบริหารจัดการของ จกส. ที่ค่อนข้างล่าช้า	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักประกันคุณภาพ ได้มีการจัดทำแบบฟอร์ม Evaluation Template เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานและการกำหนดเป้าหมายในแต่ละปี ซึ่งการดำเนินงานประกันคุณภาพ ควรให้ทุกคนมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการเก็บข้อมูลให้ชัดเจน ส่วนการบริหารจัดการของ จกส. ที่ล่าช้า เกิดจากปัญหาด้านผู้บริหารที่ไปเป็นครั้งคราว ดังนั้นควรมีการหารือร่วมกันเพื่อช่วยกันผลักดัน - สำนักประกันคุณภาพ ได้จัดส่งให้ทุกหน่วยงานทบทวนการกำหนดเป้าหมาย และขอให้มีการกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า เพื่อดำเนินการประเมินผลในรอบปีถัดไปได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
10. จากปัญหาการไม่ได้รับความร่วมมือของอาจารย์ในการให้ข้อมูล แต่ละหน่วยงานมีการดำเนินงานด้านการ	- คณะประมง มีการปรับระบบประกันคุณภาพ เพื่อให้ทุกคนยอมรับธรรมชาติและไม่เกิดความรำคาญ ซึ่งปัจจุบันคณะประมงมีการตั้งกลุ่มคณะทำงานฯ ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยคัดเลือกบุคคลทั้งสาย ก และ

คำถาม	คำตอบ
<p>ประกันคุณภาพอย่างไร</p>	<p>สายสนับสนุน ซึ่งเป็น Key man ที่มีความมุ่งมั่น สามารถประสานงานได้ในทุกภาคส่วน และพูดคุยกันได้ ในทุกเรื่อง เพื่อเป็นเครือข่ายประกันคุณภาพในทุกภาคส่วน (หน่วยงานละ 1 คน) มีผู้ประสานงานอย่าง ชัดเจน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ รวมทั้งมีการสร้างความรู้สึที่ดี เพื่อให้ ทุกคนถือเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานเกิดประโยชน์</p> <ul style="list-style-type: none"> - จากปัญหาการไม่ให้ความร่วมมือของอาจารย์ คงจะดีขึ้น เนื่องจากรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพและ ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ มีการปรับกระบวนการประเมินฯ โดยให้คณาจารย์มีส่วนร่วมในการประเมินฯ ซึ่งการกำหนดให้อาจารย์ได้มีส่วนรับผิดชอบในกระบวนการต่างๆ ก็จะทำให้เกิดความร่วมมือกันมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าทุกคนมีส่วนร่วมและทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ก็จะเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา องค์กรโดยรวม - ควรมีการเทียบเคียง (Benchmark) ผลงานระหว่างภาควิชาในแต่ละชั้นปี เพื่อสร้างเป็นแรงกดดันหรือ ผลักดันให้เกิดการแข่งขันและตื่นตัวในการทำผลงานของอาจารย์แต่ละท่าน - ปัญหาการเปลี่ยนผู้บริหาร ควรมีการทำแผนงานหรือกระบวนการดำเนินงานให้ชัดเจนเพื่อรองรับการ ดำเนินงานต่อไป ไม่ควรทำงานที่ตัวบุคคล
<p>11. ควรมีการกำหนดข้อบังคับให้ผู้บริหารเป็นประธาน คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน เนื่องจากหัวหน้าภาควิชาบางคนไม่ต้องการทำงาน ประกันฯ จึงมอบหมายให้ผู้อื่นทำหน้าที่แทน ซึ่งอาจ ส่งผลให้ไม่มีอำนาจในการสั่งการได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มหาวิทยาลัยมีการมอบหมายอำนาจสั่งการให้ผู้บริหารระดับหน่วยงานบริหารจัดการเอง
<p>12. สำนักประกันคุณภาพ ควรมีการสรุปหน่วยงานที่มี แนวปฏิบัติที่ดีในแต่ละองค์ประกอบ ว่าสิ่งที่ดีนั้นมี กระบวนการอย่างไร วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลเป็นอย่างไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัด โครงการเยี่ยมบ้าน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้หน่วยงานที่มีแบบอย่างที่ดี - คณะสัตวแพทยศาสตร์ ควรมีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาอื่นๆ เพื่อกระตุ้นให้ เกิดการพัฒนาตนเอง

คำถาม	คำตอบ
<p>เพื่อเป็นแบบอย่างที่ชัดเจนให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และรับรู้ร่วมกันของบุคลากร</p>	
<p>13. ดัชนีด้านการเงิน ควรมีการจัดทำ KM เพื่อให้เกิดการเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ถูกต้องร่วมกัน</p>	<p>- การบริหารจัดการด้านการเงิน ต้องเชื่อมโยงกับการจัดทำแผนงานของหน่วยงาน ดังนั้น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ควรเป็นมืออาชีพในการจัดทำแผนงาน โดยได้ประสานความร่วมมือกับกองแผนงาน เพื่อจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่นโยบายและแผน ได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง</p>
<p>14. โครงการเฉพาะกิจในแต่ละปีที่ไม่สามารถประเมินในรอบปีนั้น สามารถเก็บไว้ประเมินในรอบปีถัดไปได้หรือไม่ จะทำอย่างไรกับโครงการเฉพาะกิจเหล่านี้</p>	<p>- ไม่สามารถนำไปประเมินปีถัดไปได้ แต่ควรมีการปรับแผนและบริหารจัดการให้ได้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้ทุกคนรับทราบผลกระทบของการทำงานนอกแผน ควรมีการจัดกระบวนการในการจัดทำแผนให้ครอบคลุมในแต่ละรอบปี และควรมีการจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินงานตามแผนงาน เพื่อให้ผู้บริหารมีทิศทางหลักในการบริหารจัดการที่ชัดเจน</p>

สรุปประเด็นจากวิทยากร

1. ทั้ง 3 คณะ ผู้บริหารเป็นผู้นำที่มีเป้าหมายชัดเจน โดยมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้ระดับดี และมีส่วนช่วยในการสนับสนุนในการบริหารจัดการในแต่ละองค์ประกอบ เช่น คณะวิศวกรรมศาสตร์มีรองคณบดีแต่ละฝ่ายกำกับดูแลในแต่ละองค์ประกอบ ส่วนคณะศึกษาศาสตร์ มีคณบดีให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
2. การมีส่วนร่วมของบุคลากร และมีการแบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ โดยมีทีมทำงานด้านการประกันคุณภาพที่เข้มแข็ง และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บข้อมูล ซึ่งไม่ควรมีการปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบบ่อย เช่น คณะศึกษาศาสตร์ มีการแบ่งผู้รับผิดชอบในการเก็บข้อมูลในแต่ละระดับอย่างชัดเจน ทั้งในระดับภาควิชา และส่วนกลางคณะ
3. การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพที่ถูกต้องตรงกัน โดยมีการประชุมเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันในการดำเนินงานของแต่ละดัชนีให้ชัดเจน เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานในแต่ละดัชนีอยู่ในเกณฑ์ระดับดี
4. มีการเชิญผู้ทรงวุฒิทั้งจากภายในและภายนอก มาประเมินคุณภาพภายใน (Peer Review) เพื่อให้มุมมองที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุง