

สรุปประเด็นการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง ดัชนีประเมิน เกณฑ์มาตรฐาน และการเก็บรวบรวมข้อมูลการประกันคุณภาพ มก.

รุ่นที่ 2 หน่วยงานสนับสนุน

กลุ่มที่ 1 วันอังคารที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2551 เวลา 09.00 – 12.00 น.

หน่วยงาน : กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี (องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือแนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำแผนงานของกองฯที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน 2. มีการประชุมร่วมกันระหว่างหัวหน้างาน เพื่อศึกษาปัญหาและร่วมกันแก้ไข โดยทำตลอดทั้งปีเป็นงานหลัก 3. มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในส่วนต่างๆ และพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบร่วมกัน 4. มีการประเมินงานและสรุปโครงการอย่างสม่ำเสมอ 	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปีแรกยังมีความเข้าใจการประกันคุณภาพไม่ชัดเจน แต่มีการศึกษามากขึ้น ทั้งจากการศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ โดยยึดหลักการว่าจะทำอะไรให้งานประกันคุณภาพ เป็นงานประจำ และมีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบ ที่ต้องทราบทุกเรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพว่ามีอะไรบ้าง เพื่อนำมาพิจารณา ร่วมกันว่างานในส่วนของกองวิเทศสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกับดัชนีใดบ้าง - ดัชนีที่ 1 มีแนวปฏิบัติที่ดีคือ <ol style="list-style-type: none"> 1) การจัดทำแผนงาน มีการนำยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมาพิจารณา เพื่อให้การจัดทำแผนงานของกองวิเทศสัมพันธ์ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารของ มก. เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัย 2) พิจารณาปัจจัยนำเข้า เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พระราชบัญญัติการศึกษา แผนสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา วิสัยทัศน์ นโยบายและแผนกลยุทธ์ของ มก. การตรวจประเมินคุณภาพ ข้อเสนอแนะ การกิจ และวัตถุประสงค์ของกอง งานที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ และการให้ความสนับสนุนฯ 3) วิธีการวางแผน/แนวทาง/โครงการ/กิจกรรม ใช้การระดมสมองบุคลากรในการวางแผนให้สอดคล้องกับปัจจัยนำเข้ามาพิจารณาร่วมกัน มี 2 รูปแบบคือแผน/โครงการ/กิจกรรมที่มาจากนโยบายของมหาวิทยาลัยผู้บริหาร (Top Down) และจากงานภายในกองวิเทศสัมพันธ์ (Bottom Up) โดยมีลักษณะงานเป็นเชิงรุกและงานประจำเพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

- 4) มีการมอบหมายงาน เพื่อเป็นผู้รับผิดชอบในการติดตามความก้าวหน้า ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลาที่กำหนด เพื่อช่วยกันแก้ไขให้บรรลุวัตถุประสงค์ หากมีสิ่งใดทำไม่ได้จะต้องนำเสนอผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยเพื่อแก้ไขปัญหา หรือต้องส่งเสริมปัจจัยบางอย่างที่จำเป็นโดยการรายงานผล ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข ในที่ประชุมหัวหน้ากองวิเทศฯอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
 - 5) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และประเมินผลทุกโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน ตามกำหนดเวลา ตรงตามวัตถุประสงค์ บรรลุเป้าหมาย มีการติดตามและประเมินผลตามกระบวนการ PDCA
 - 6) นำข้อสรุปที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง และวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี และเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบเป็นรายเดือน ไตรมาส และปีการศึกษา โดยมีการปรับปรุงจากการจัดโครงการต่างๆ เช่น ห้องประชุมไม่เหมาะสม มีการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสม ทำให้ได้รับประโยชน์และบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรม
 - 7) มีการเทียบเคียง(Benchmark)กับหน่วยงานลักษณะเดียวกันของสถาบันอุดมศึกษาไทยและสามารถเป็นแหล่งศึกษาดูงานของหน่วยงานจัดตั้งใหม่ เช่น เป็นศูนย์กลางในการศึกษาดูงานนักวิเทศสัมพันธ์
- ดัชนีที่ 2 และ 3 มีแนวปฏิบัติ คือ
- 1) มีการสร้างปรัชญาฯ ปณิธานของกองวิเทศสัมพันธ์ ให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเป็นพลังขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นนานาชาติ เนื่องจากมีบุคลากรบางส่วนประมาณ 10% มีการหมุนเวียนการเข้า-ออกตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
 - 2) มีการสร้างฐานข้อมูลงานด้านต่างประเทศ ได้แก่ ข้อมูลด้านความร่วมมือระหว่างสถาบัน ข้อมูลความสัมพันธ์ของสถาบันคู่สัญญา ข้อมูลศิษย์เก่าสถาบันต่างประเทศ ข้อมูลบุคลากรและนิสิตต่างชาติ ข้อมูลกิจกรรมนานาชาติ ข้อมูลปฏิทินการจัดประชุมนานาชาติ ข้อมูลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก และอื่นๆ
 - 3) ดำเนินการศึกษา วิจัย วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ ดัชนีชี้วัดผลสำเร็จทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยสร้างงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ตอบสนองเป้าหมาย เช่น

การสร้างสมรรถนะสากลของนิสิต ซึ่งเป็นภารกิจหลักส่วนหนึ่งที่หน่วยงานได้นำแนวคิดและปัญหาให้บุคลากรสร้างงานวิจัย ว่านิสิตควรมีความรู้อะไรบ้าง ซึ่งได้จัดอบรมนิสิต 1 รุ่น คือ โครงการ “วิเทศอาสา เพื่อพัฒนานิสิตนานาชาติ”(Development of Kasetsart University Student International Leadership)

- มหาวิทยาลัยมีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และวิสัยทัศน์ด้านวิเทศสัมพันธ์ เพื่อให้กองวิเทศสัมพันธ์ ดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงาน โดยต้องมีการกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย และโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีกระบวนการในการดำเนินงาน คือ การระดมสมองร่วมกันระหว่างบุคลากร และการสัมภาษณ์จากผู้บริหาร เพื่อนำมาจัดทำแผนปฏิบัติงานของกองวิเทศสัมพันธ์ ทั้งในเรื่อง การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาบุคลากรทุกคนให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะกิจกรรมและงานหลักของกองวิเทศสัมพันธ์ โดยการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงานนอกสถานที่ การจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน เป็นต้น
- มีการผลักดันให้เกิดความร่วมมือทางการศึกษาให้เป็นรูปธรรม ซึ่งเป็นนโยบายของผู้บริหาร และมีการจัดทำแผนในการบริหารจัดการ โดยนำนโยบายของมหาวิทยาลัยมาจัดทำแผนงานให้เป็นที่ไปตามนโยบาย และเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- มีการติดตามเป็นประจำทุกเดือน และทุกงาน/โครงการ ต้องมีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานทุกครั้ง และจัดเก็บในแฟ้มเพื่อสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน คือเมื่อครบรอบปี โครงการทั้งหมดบรรลุเท่าไร ไม่บรรลุเท่าไร ทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถตอบงานประกันคุณภาพ เพื่อให้งานประจำเป็นส่วนหนึ่งของงานประกันคุณภาพ ซึ่งทุกงานรู้ภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มีการประเมินเป็นประจำทุก 2 เดือน และมีการประชุมเจ้าหน้าที่ว่า ใครต้องทำอะไร ใครต้องปรับตัวอย่างไรเพื่อนำมาปรับแผน
- งานการเงิน จะมีการสรุปเงินงบประมาณแผ่นดิน และค่าใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งหัวหน้างานทุกคนมีส่วนรับรู้ข้อมูลการเงินทั้งหมด เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา
- งานประกันคุณภาพ เมื่อมีการตรวจประเมินทุกครั้ง จะมีการนำข้อมูลผลการประเมินมาพิจารณาในการจัดทำแผนงานของกองฯ

สรุปประเด็นจากวิทยากร

กองวิเทศสัมพันธ์ มีการดำเนินงานที่เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม จากการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 1 มีดัชนีหลัก คือ ดัชนีเชิงคุณภาพ ที่ชี้ให้เห็นว่า ผลงานสะท้อนคุณภาพ และสนับสนุนภารกิจมหาวิทยาลัยอย่างน้อยเพียงใด ซึ่งการที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จะเป็นมหาวิทยาลัยนานาชาติได้ กองวิเทศสัมพันธ์มีส่วนสนับสนุนการผลิตบัณฑิตได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การจัดทำแผนงานและการดำเนินงาน โดยเฉพาะในดัชนีที่ 1 ควรตอบผลการดำเนินงานได้ทั้งหมดว่า มีการบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่เปอร์เซ็นต์ และบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยที่เปอร์เซ็นต์

ประเด็นคำถาม-คำตอบ

คำถาม	คำตอบ
1. ดัชนีที่ 4 ซึ่งมีเกณฑ์การประเมิน 5 ข้อ โดยเกณฑ์ในข้อ 4 กองวิเทศสัมพันธ์มีการจัดทำแบบสอบถามหรือไม่	<ul style="list-style-type: none">- ไม่ได้มีการจัดทำแบบสอบถามทุกปี มีการทำเพื่อตอบว่า องค์กรมีภารกิจอะไร แต่มีการปรับแบบประเมินเพื่อสะท้อนความคิดเห็นทั้งจากคนภายในและภายนอก โดยหน่วยงานจากภายนอกจะเกี่ยวข้องกับกองวิเทศฯ ค่อนข้างน้อย ทำให้แบบประเมินมีกลุ่มประชากรที่ตอบค่อนข้างน้อยไปด้วย นอกจากนี้แต่ละงานจะมีการจับกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (Knowledge management) และมีการจัดพี่เลี้ยงให้กับบุคลากรใหม่ในการทำงาน- สำนักงานอธิการบดี มีการจัดทำแบบประเมินในภาพรวม ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีภารกิจหลักที่แตกต่างกัน ทำให้การจัดทำค่อนข้างยาก และตามนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จะเป็นมหาวิทยาลัยนานาชาติ กองวิเทศสัมพันธ์ สามารถจัดทำแผนงานที่สอดคล้องได้ชัดเจน แต่ส่วนกองอื่นๆอาจจะมีการจัดทำแผนงานเสริม ทั้งนี้ในส่วนของการดำเนินงานในดัชนีที่ 4 คณะกรรมการฯ เสนอให้ตัดออก แต่ไม่เห็นด้วย ซึ่งบุคลากรควรมีความเข้าใจลักษณะงานขององค์กร อย่างไรก็ตามการกำหนดให้มีดัชนีที่ 4 ทำให้ต้องจัดทำแบบสอบถามซึ่งเป็นปัญหาในการวัดความรู้ความเข้าใจในปรัชญาแห่งการจัดตั้งองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการปรับการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานเห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน- การจัดทำแบบประเมินฯ อาจไม่จำเป็น แต่หน่วยงานควรพิจารณาว่า ผลการดำเนินงาน และเป้าหมายสำเร็จที่เปอร์เซ็นต์ ถ้าผลงานบรรลุเป้าหมายมาก แปลว่า ระดับความสำเร็จมาก บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ถ้าใส่เป็นเนื้อหาและให้บุคลากรทุกคนประเมิน ก็จะสามารถตอบดัชนีที่ 4 ได้ ส่วนดัชนีที่เป็นเชิงระดับ หากอยู่ในเกณฑ์ระดับ 5 อาจจะเพิ่มเป็น 7 ระดับได้

<p>- การจัดเก็บข้อมูลมีวิธีการอย่างไร</p>	<p>- วิทยาเขตศรีราชา มีการจัดซื้อระบบฐานข้อมูลจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อรองรับการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งต้องพัฒนาปรับ โปรแกรมให้สามารถรองรับการดำเนินงานของหน่วยงาน และพยายามปรับกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพเพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ โดยมีการจัดทำโปรแกรมที่สอดคล้องกับงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และมีการเรียนรู้การจัดทำร่วมกับ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อ พัฒนาระบบข้อมูลให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพของวิทยาเขต หากมีการดำเนินงานจัดทำเรียบร้อยแล้วจะมีการเผยแพร่ให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้รับทราบ</p>
---	---

หน่วยงาน : สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก. (องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วัฒนธรรม วัตถุประสงค์ และแผนงาน และองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>แนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> มีกระบวนการจัดทำแผนงานอย่างชัดเจน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีกระบวนการบริหารจัดการตามวงจร PDCA มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นรายไตรมาสอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสะดวกต่อการจัดทำ SAR 	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สวพ. เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประสานงานด้านการวิจัย และบุคลากรส่วนหนึ่งเป็นนักวิจัย จึงมีภารกิจหลักด้านการวิจัย ซึ่งการรวบรวมในการจัดทำ SAR ค่อนข้างลำบาก จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ขึ้นมา ประกอบด้วย คณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ คือ ผอ. สวพ. เป็นประธาน รองผอ. และหัวหน้าฝ่ายต่างๆ เป็นคณะกรรมการ และคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ สวพ. มก. - เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพของฝ่าย/ศูนย์/สถานี เป็นผู้รวบรวมข้อมูลภาพรวมระดับหน่วยงาน และจัดทำ SAR ของหน่วยงาน เพื่อรวมเป็น SAR ระดับสถาบัน และมีการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่าย/ศูนย์/สถานี - การจัดทำ SAR ระดับสถาบัน จากข้อสรุป และการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง จะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพของ สวพ. ทำหน้าที่ในการทำ SAR ภาพรวมระดับสถาบัน - การจัดเก็บข้อมูล เพื่อประกอบการจัดทำ SAR สำหรับฝ่าย/ศูนย์/สถานี และสถาบันฯ จะมีแบบฟอร์มในการเก็บข้อมูลของแต่ละฝ่าย/ศูนย์/สถานี ซึ่งมีการแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 4 ด้าน คือ ด้านแผนงาน ด้านการวิจัย การบริการวิชาการ การบริหารและจัดการ - ด้านแผนงาน มีการดำเนินงานจัดทำแผนงาน โดย คุณมาเรียม กอสนาม ได้มีการศึกษาว่าด้วยเรื่องแผนของ

- สถาบันฯ และมีการเผยแพร่บทความเรื่องแผนงานให้บุคลากรได้รับทราบ นอกจากนี้ปี 2548 ได้มีการเชิญคุณวารกรณ์ เทพสัมฤทธิ์พร มาให้ความรู้เพื่อให้ทุกคนเข้าใจการจัดทำแผนงานที่ถูกต้อง และสถาบันฯ ได้จัดประชุมร่วมกัน ในกลุ่มผู้บริหารอีกทุกปี ว่าควรมีแผนงาน โครงการ กิจกรรม อะไรบ้าง เพื่อให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการ และเก็บข้อมูลเป็นรายไตรมาสและราย 6 เดือน โดยมีการวิเคราะห์สรุปผล ซึ่งจะมีกระบวนการจัดทำแผนแสดงดังเอกสารหมายเลข 2 ทั้งนี้ถ้าสงสัยการจัดทำแผนงานสามารถติดต่องานนโยบายและแผนงานของ สวพ.ได้
- การจัดทำแผนงาน ถือว่ามีความสำคัญ คือ ต้องตอบสนองนโยบาย วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ พันธกิจ ของสถาบันฯ และบอกจุดอ่อน จุดแข็งขององค์กรได้ สิ่งใดที่เป็นจุดอ่อน ต้องหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง และตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัย มีระยะเวลาที่ชัดเจน
 - แผนงานและแผนการเงินควรสอดคล้องกัน โดยจะมีแบบฟอร์มรายงานแผน-ผลการดำเนินงาน ซึ่งต้องระบุจำนวนเงิน และมีการประเมินผลในแต่ละโครงการ ว่าโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่อย่างไร
 - แบบฟอร์มการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส เพื่อนำเสนอให้ ผอ. สถาบันฯ รับทราบ สิ้นสุดแล้วก็โครงการ มีการประเมินผลการประเมิน ต้นทุนเฉลี่ย สรุปปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ซึ่งทำให้สะดวกในการจัดทำ SAR
 - ดัชนีที่ 4 ระดับความสำเร็จของการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เนื่องจากสถาบันฯ มีการหมุนเวียนอัตราค่าจ้าง จึงจำเป็นต้องทำแบบสอบถาม ซึ่งผู้บริหารต้องมีส่วนร่วมและทำความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจน มีการส่งแบบประเมินบุคลากรผ่านหัวหน้าฝ่าย/ศูนย์/สถานี และมีการแจ้งผลการประเมินให้ฝ่าย/ศูนย์/สถานีได้รับทราบ
 - ดัชนีที่ 20 มีแบบฟอร์มการประเมินผู้บริหาร และแบบประเมินจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความคิดความชอบ โดยข้อมูลจะเป็นความลับและถูกจัดส่งมายังเลขานุการสถาบันฯ แต่ผลจะส่งให้หัวหน้าฝ่าย/ศูนย์/สถานี เพื่อดำเนินการในการปรับแก้ไข ให้การดำเนินงานเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม
 - ดัชนีที่ 21 การพัฒนาบุคลากรและธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ คิดว่าทุกหน่วยงานมีแผนงานในการสนับสนุนบุคลากร

	<ul style="list-style-type: none"> - ดัชนีที่ 22 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการบริหาร โดยเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้ามาร่วมเป็นคณะกรรมการฯ - ดัชนีที่ 23 เป็นเชิงปริมาณ จะมีแบบเก็บข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงาน - ดัชนีที่ 24 เป็นการถ่ายทอดเป้าหมายและภารกิจ จะเชื่อมโยงกับการจัดทำแผนงาน ซึ่งมีการประชุม และแจ้งให้บุคลากรรับทราบว่ามีแผนอะไร มีเป้าหมายอะไร เพื่อดำเนินงานให้บรรลุตามแผนและเป้าหมาย - ดัชนีที่ 25 มีการจัดทำแบบประเมินในทุกกิจกรรม แล้วนำมาสรุปวิเคราะห์ผล - ดัชนีที่ 26 มีการมอบหมายงาน กำหนดให้ผู้บริหารและบุคลากรจัดทำใบมอบหมายงาน ดังเอกสารหมายเลข 5 JA-1 สำหรับหัวหน้าฝ่าย/ศูนย์/สถานี และ JA-2 สำหรับบุคลากร ซึ่งจะใช้ในการประเมินผล เพื่อพิจารณาความดีความชอบ ทุก 6 เดือน - ดัชนีที่ 27 จะเชื่อมโยงกับดัชนีที่ 26 ซึ่งจะพิจารณาร่วมกับแบบฟอร์ม โดยให้มีการเสนอปัญหา อุปสรรค - การจัดทำแผนงานจะมีการเชื่อมโยงในทุกองค์ประกอบ
--	--

ประเด็นคำถาม-คำตอบ

คำถาม	คำตอบ
<p>1. สวพ. มีการกำหนดเวลา/ขั้นตอนการจัดทำแผนงาน ซึ่งค่อนข้างดี แต่ทำไมใช้เวลาเพียง 1 เดือน เป็นการดำเนินการที่ทำจากงบประมาณที่ได้มาแล้วมาแปลงเป็นการดำเนินการ หรือเป็นการวางแผนเพื่อไปของงบประมาณ</p>	<p>- งานนโยบายและแผนงาน มีการวางแผนนโยบายทั้งปี แต่ในช่วงเดือนกันยายน เป็นแผนเพื่อเสนอของบประมาณประจำปี ซึ่งได้มีการสรุปการจัดทำแผนงานของ สวพ. ไว้จำนวน 6 แผนงานหลัก คือ ประสานงานและบริหารงานวิจัย บริการงานวิจัยและบริการวิชาการ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยี พัฒนาระบบและบริหาร วิจัยเฉพาะทาง และการบริหารองค์กร จากนั้นจะแตกเป็นแผนงานย่อย เกี่ยวข้องกับฝ่าย ซึ่งฝ่าย/ศูนย์/สถานี จะเน้นในแผนงานหลักเรื่องบริการงานวิจัยและบริการวิชาการ</p>

<p>2. การจัดทำแผนงานของระดับคณะมีการจัดทำอย่างไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - คณะสัตวแพทยศาสตร์ จึงมีการจัดทำแผนที่เป็นแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารงานและพัฒนาของคณะ โดยมีแนวคิดที่ว่าวางแผนดีก็จะส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ และเมื่อสิ้นปีหรือหมดวาระ อย่างน้อยต้องมีแผนอยู่ในมือที่เป็นแผนระยะยาว โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม เพื่อเก็บข้อมูลจากทุกภาคส่วนจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) มีการระดมความคิดเห็นร่วมกัน และมีการเก็บข้อมูลทุกส่วนของผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีหน่วยงานให้บริการค่อนข้างเยอะ ทั้งจากผู้ปกครองนิสิต และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำแผน และระดมสมองร่วมกันระดับผู้บริหาร Key man - เรื่องการประกันคุณภาพ ยังมีหลายคนที่ยังไม่เข้าใจว่า งานประกันคุณภาพเกี่ยวข้องกับตนเองอย่างไร งานของคุณส่งผลต่อคุณภาพขององค์กรอย่างไร การประกันคุณภาพคืออะไร เกี่ยวข้องหรือส่งผลต่อคุณภาพขององค์กรอย่างไร คงต้องมีการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง - ตัวอย่างการจัดทำแผนงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อนหมดวาระ 1 ปี จะมีการระดมสมองเพื่อจัดทำแผน 4 ปีข้างหน้าแล้วนำเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยและสรรหาหัวหน้าหน่วยงาน แจ้งให้ทุกหน่วยรับทราบ ทิศทางการมีส่วนร่วม และข้อมูลปรัชญา มีความสำคัญ ซึ่งบุคลากรทุกคนควรมีส่วนร่วมเพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย
<p>3. ดัชนีที่ 27 มีการวิเคราะห์และนำผลไปปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน จะเห็นว่าองค์กรอื่นมีการนำผลไปปรับปรุงขั้นตอนอย่างชัดเจน เช่น กรมพัฒนาที่ดิน กรมการขนส่ง และการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย มีการปรับเปลี่ยนจริงหรือไม่</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สวพ. มีการจัดทำ JA จะมีการกำหนดเป้าหมายผลผลิต และระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยผ่านการพิจารณาจากหัวหน้าฝ่าย/ศูนย์/สถานี เพื่อให้การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานมีความชัดเจนและลดขั้นตอนการทำงานให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สรุปประเด็นจากวิทยากร

- สวพ. มีกระบวนการดำเนินงานละเอียด และมีการจัดทำแผนงานกระจายไปตามความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย โดยการมีส่วนร่วม ใดๆก็ตามในภาพรวมผลการดำเนินงานขององค์กรมีการตอบสนองภารกิจมหาวิทยาลัยที่เปอร์เซ็นต์ ลูกค้าภายในภายนอกเท่าไร และผลประโยชน์ Output ที่ดีขึ้นจะบ่งบอกถึงภาวะผู้นำขององค์กรที่ชัดเจน

หน่วยงาน : สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร (องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>แนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีกระบวนการในการบริหารจัดการอย่างชัดเจน ตามวงจร PDCA 2. มีการแบ่งความรับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อลดภาระงาน 3. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกส่วน ได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ 	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถาบันฯ มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพในเรื่องแบบกรอกข้อมูลให้มีความกระชับ ดัชนีลดลง สามารถนำมาใช้งานได้ - การดำเนินงานประกันคุณภาพ เพื่อทำให้เกิดความชัดเจน จึงมีการอธิบายให้ประชาคมเข้าใจที่ตรงกัน เกี่ยวกับดัชนีและเกณฑ์ประเมิน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน ซึ่งมุ่งเน้นความเข้าใจที่ชัดเจนและตรงกันก่อน โดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็น 3 ชุด คือ <ul style="list-style-type: none"> ● คณะกรรมการทำงานจัดทำรายงานการตรวจประเมินตนเอง มีการแบ่งลักษณะงานตามภารกิจ โดยหน่วยงานย่อยไม่ต้องทำทุกองค์ประกอบ แต่แบ่งงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ เช่น งานวิจัยดูงานวิจัยเป็นหลัก เพื่อรับผิดชอบดัชนีที่กำหนดในองค์ประกอบนั้นๆ และนำมาพิจารณาร่วมกัน ● คณะทำงานประกันคุณภาพของหน่วยงานย่อยระดับฝ่าย/ศูนย์ ดำเนินการเฉพาะวิเคราะห์ข้อมูลตนเอง ● คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ดำเนินการ Peer review เพื่อวิเคราะห์เป็นรายองค์ประกอบทั้งในส่วนของหน่วยงานย่อย และนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นภาพรวมของสถาบันฯ - การตอบดัชนีด้านการเงิน ต้องการทราบเกี่ยวกับการใช้เงินที่มีอยู่อย่างไร มีการจัดสรร วิเคราะห์ การใช้จ่ายเงิน ตอบสนองภารกิจของหน่วยงานหรือไม่ มีการใช้เงิน มีการวางแผนการใช้เงิน มีการวิเคราะห์ต้นทุนหรือไม่ มีการเปรียบเทียบรายได้อำไรจ่ายหรือไม่ - ความเข้าใจเกี่ยวกับเงินและแผน ใช้รอบระยะเวลาตามปีงบประมาณ - ดัชนีที่ 31 มีระบบ และกลไกฯ ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นดัชนีเชิงคุณภาพ มีเกณฑ์ที่เป็นระดับคุณภาพ 7 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อต้องมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ทั้ง 7 ข้อได้อย่างไร โดยสถาบันฯ มีการดำเนินงานในแต่ละเกณฑ์อย่างชัดเจน มีการรายงานการเงินเสนอ

ผู้บริหาร และนำเข้าสู่วาระในที่ประชุม

- แนวคิดในการจัดทำ ต้องศึกษาให้เข้าใจและตีความหมายเกณฑ์ระดับแต่ละข้อให้ชัดเจน พิจารณาคัดเลือกหลักฐานที่จะนำมาอ้างอิงตามเกณฑ์มาตรฐานแต่ละข้อ หลักฐานที่จะนำมาอ้างอิงต้องมีน้ำหนักพอและตอบโจทย์ได้ชัดเจน หากกรรมการมีคำถามต้องสามารถอธิบายที่มาของข้อมูลต่างๆ ได้อย่างดี
- แนวปฏิบัติในการเตรียมจัดทำ คือ ในระหว่างปีควรรวบรวมข้อมูลทางการเงิน เช่น รายงานต่างๆ ระเบียบข้อปฏิบัติ หนังสือเวียนต่างๆ สะสมไว้เป็นฐานข้อมูลทางการเงิน ซึ่งควรทำไปเก็บไป เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการดำเนินงาน และควรมีการจัดทำรายงานวิเคราะห์
- ดัชนีที่ 32 เป็นดัชนีเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลขเพื่อคู่ศักยภาพในการหารายได้จากภายนอก โดยมีการเก็บข้อมูลตัวเลข และมีการจัดทำตารางสรุปรายรับ-รายจ่าย จากเงินงบประมาณและเงินรายได้ เพื่อความสะดวกในการใช้ข้อมูลตัวเลข และสามารถจัดกราฟ แผนภูมิเปรียบเทียบ
- ดัชนีที่ 33 เป็นดัชนีเชิงปริมาณ มีการวิเคราะห์ต้นทุน มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่า ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีวิธีการคิดต้นทุนการผลิตที่แตกต่างกัน
- งานประกันคุณภาพ ควรให้เป็นงานประจำ ไม่ใช่งานเฉพาะกิจ แต่ทำให้สอดคล้องกับการทำงานของเรา และเป็นงานประจำ ควรใช้ประโยชน์จากงานประกันคุณภาพ มากกว่าใช้งานประกันคุณภาพมาเอาข้อมูลจากเรา
- การตอบโจทย์เรื่องผู้บริหารติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจควรกำหนดไว้ในวาระการประชุมเป็นเรื่องพิจารณา มากกว่ารับทราบ
- มีตัวอย่างการวิเคราะห์รายไตรมาส การวิเคราะห์แผน-ผลทั้ง 4 ไตรมาส มีการวิเคราะห์รายรับ – รายจ่าย ว่าตัวไหนสูง จะทำอย่างไรให้ผู้บริหารอ่านง่าย สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ มีรายรับก็เปอร์เซ็นต์ ซึ่งแสดงได้ดังแผนภูมิแสดงสัดส่วนรายรับ-รายจ่ายเงินงบประมาณ สะท้อนให้เห็นรายรับจากเงินงบประมาณเปรียบเทียบในแต่ละปี และกราฟแสดงรายรับ-รายจ่ายในแต่ละหมวด ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นข้อมูลที่เปรียบเทียบในแต่ละหมวด และยังมีกรรายงานข้อมูลในระดับฝ่าย
- ปัจจุบันมีการจัดทำรายงาน SAR เป็นกลุ่มภารกิจ ไม่ได้จัดทำเป็นระดับฝ่าย

สรุปประเด็นจากวิทยากร

1. การวิเคราะห์ห้บการเงิน ควรมีการจัดประชุมสร้างความเข้าใจว่าการวิเคราะห์การเงินมีความสำคัญ คุณภาพผลการดำเนินงานควรควบคู่กับรายงานทางการเงิน ถ้าขาดการวิเคราะห์ก็ไม่สามารถใช้ข้อมูลได้ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ห้บการเงิน cost center เนื่องจากรัฐบาลให้งบประมาณเป็นก้อน หากหน่วยงานใดมี project ที่สามารถตอบยุทธศาสตร์ของประเทศได้ด้วย ควรรับดำเนินการ
2. การจัดทำแผนงานเป็นกลไกที่สำคัญที่ต้องมีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ จะทำให้การจัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับแผนงาน

สรุปประเด็นการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง ดัชนีประเมิน เกณฑ์มาตรฐาน และการเก็บรวบรวมข้อมูลการประกันคุณภาพ มก.

รุ่นที่ 2 หน่วยงานสนับสนุน

กลุ่มที่ 2 วันอังคารที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2551 เวลา 13.00 – 16.30 น.

หน่วยงาน : กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี (องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ</p> <ol style="list-style-type: none">1. มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในปรัชญา ภารกิจหลักขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ2. มีการสนับสนุนบุคลากรในการเพิ่มพูนความรู้ เช่น การอบรม สัมมนา ในการดำเนินงาน โครงการวิจัย <p>แนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none">1. มีการสร้างทีมงานวิจัย เพื่อผลิตผลงานอย่างต่อเนื่อง	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none">- การดำเนินงานตามภารกิจหลัก ต้องตีความให้ได้ว่า กองวิเทศฯ มีภารกิจหลักอย่างไร ให้ทุกคนเข้าใจว่ามีปรัชญาการดำเนินงานอย่างไรที่เชื่อมโยงกับองค์ประกอบที่ 1 และนำมาพิจารณาร่วมกัน จาก การประกันคุณภาพทำให้ได้มีการทบทวนภารกิจหลักของหน่วยงาน ภารกิจรอง ภารกิจจร คืออะไร- การสนับสนุนการผลิตงานวิจัย เป็นนโยบายที่กองวิเทศฯ ต้องให้การสนับสนุนการทำงานวิจัย ซึ่งลักษณะงานเป็นหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรทำงานวิจัย โดยให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกอง นำเสนอโครงการวิจัยสถาบัน วิจัยเชิงนโยบายปีละ 1 โครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งเงินอุดหนุน- มีทุนสนับสนุนการพัฒนานิสิต เพื่อการพัฒนาสมรรถนะสากลของนิสิต เพื่อนำไปสู่เวทีโลก- มีการสร้างทีมงานวิจัย เพื่อผลิตผลงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการความสัมพันธ์ผลความร่วมมือระหว่างประเทศ ได้ประโยชน์จากการเซ็นสัญญากับ MOU- การบริการมีการประเมินผลงาน สสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริการปีละ 1 ครั้ง โดยมีการสำรวจทั้งในและนอกประเทศ- ดัชนีที่ 15 ร้อยละกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ ได้มีการจัดอบรมเครือข่ายนักวิเทศสัมพันธ์ เป็นโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพนักวิเทศสัมพันธ์ โดยเชิญบุคลากรที่เป็นผู้บริหารระดับสูงในแต่ละหน่วยงานมาบรรยายเปิดวิสัยทัศน์ เกี่ยวกับทักษะในการทำงาน- ดัชนีที่ 16-17 มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีบทบาทและมีส่วนร่วมในงานวิเทศสัมพันธ์ทั้งในระดับ

	<p>นโยบาย และระดับองค์กร/สถาบัน เพื่อให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติจริง</p> <ul style="list-style-type: none"> - คัดนี้ที่ 18 มีการส่งเสริมให้บุคลากรสร้างและนำเสนอผลงานวิชาการ ซึ่งลักษณะงานเป็นงานวิจัยและบทความทางวิชาการ ในเวทีรับนานาชาติ โดยมีผลงานวิชาการ แต่ปัจจุบันบุคลากรมีคุณภาพสูงที่จะสามารถดำเนินงานวิจัย และนำเสนอผลงานได้ - คัดนี้ที่ 19 มีการดำเนินกิจกรรมโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยส่งเสริมให้บุคลากรนำความสามารถพิเศษมาใช้ในการปฏิบัติงานและสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรมกับนานาชาติ มีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไปเผยแพร่ที่ศูนย์วัฒนธรรม การสื่อสารกับคนต่างชาติ พยายามจัดทำโครงการซึ่งเป็นประโยชน์กับมหาวิทยาลัยและองค์กร
--	---

ข้อเสนอแนะจากวิทยากร

1. องค์กรประกอบที่ 2 เป็นภารกิจหลัก แต่ตัวชี้วัดส่วนใหญ่เป็นลักษณะที่มุ่งเน้นตัวบุคคลเป็นหลัก จึงควรมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สื่อให้เห็นด้านภารกิจหลักมากกว่านี้ ซึ่งกองวิเทศสัมพันธ์มีภารกิจเกี่ยวกับ external เพื่อนำพา มก. ให้เป็นที่รู้จักทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งผลงานที่จะให้เป็นที่รู้จักคือ ผลงานทางวิชาการ โดยบุคลากรมีความสำคัญอย่างมาก

ประเด็นคำถาม-คำตอบ

คำถาม	คำตอบ
<p>1. มีแนวคิดอย่างไรให้กับหน่วยงานอื่นเพื่อผลักดันองค์กรก้าวไปสู่ระดับสากล</p>	<p>- การสร้างเครือข่าย โดยมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ซึ่งมีการเชิญทุกคนเข้ารับการอบรม ใครต้องทำอะไร และพยายามปรับแนวคิด โดยมีการจัดการประชุมชี้แจงอย่างต่อเนื่อง และมีการอบรมเจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์แล้ว 3 รุ่น ซึ่งมีการสร้างเครือข่าย เป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันด้วย ซึ่งคนที่อยู่ในเครือข่ายก็จะมีส่วนช่วยในการประสานงานระหว่างกัน ในอดีตมีคณะกรรมการ วิเทศสัมพันธ์ฯ โดยรองอธิการบดีเป็นประธาน แต่มีปัญหาว่า คณบดีไม่รับทราบ จึงได้มีการยกเลิกคณะกรรมการวิเทศสัมพันธ์ แล้วให้นำเสนอผ่านที่ประชุมคณบดีแทน ซึ่งมีการกำหนดเป้าหมายผ่านที่ประชุมคณบดี</p>

หน่วยงาน : สถาบันคีนคัวและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร (องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>แนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>1. มีกระบวนการในการจัดทำแผนปฏิบัติงานอย่างชัดเจน</p> <p>2. มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ</p>	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - วัตถุประสงค์การดำเนินงานด้านภารกิจ เพื่อบ่งชี้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีจุดมุ่งเน้นที่แตกต่างกัน เพื่อให้มีการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในแต่ละภารกิจ และเกิดความคุ้มค่า ซึ่งการวิเคราะห์ต้นทุนยังทำได้ไม่ถูกต้อง - มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ต้องการ ซึ่งแผนจะสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย กระทรวง และองค์กร เมื่อได้แผนยุทธศาสตร์แล้วนำมาจัดทำแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนงานที่สถาบันฯ ต้องการ โดยมีการหารือร่วมกัน ทำให้ได้วิสัยทัศน์ขององค์กร จะไปที่ไหน อยู่อย่างไร - มีการกำหนดพันธกิจ และมีการจัดทำโครงสร้างการบริหารให้เหมาะสม โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ งานบริหาร และงานวิจัย แยกตามลักษณะเทคโนโลยี ซึ่งดัชนีทั้ง 7 ดัชนี เป็นเชิงปริมาณส่วนใหญ่ จึงมีการจัดทำฐานข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นระบบ และสามารถตอบโจทย์ด้านการประกันคุณภาพ โดยจัดทำระบบ Intranet แต่มีปัญหาการทำงานที่เปลี่ยนแปลงค่อนข้างช้า ทั้งนี้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงบุคลากรอย่างต่อเนื่อง - มีการจัดทำฐานข้อมูลด้านการวิจัย บริการวิชาการ และบุคลากร ซึ่งขณะนี้อยู่ในช่วงกำลังพัฒนาฐานข้อมูล และมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเอกสารตีพิมพ์กับห้องสมุด - มีการจัดทำระบบการบริหารตามความต้องการของ มก. เช่น ระบบ 3 มิติ - การเก็บข้อมูลถึงแม้จะมีความซ้ำซ้อนกับมหาวิทยาลัยในบางข้อมูล แต่การเก็บข้อมูลระดับหน่วยงานมีความสำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลในการทวนสอบกับของมหาวิทยาลัย และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในอนาคต - การทำงานประกันคุณภาพไม่ทำแยกจากการทำงาน แต่ทำในลักษณะเหมือนงานธนาคาร เช่น เมื่อได้รับอนุมัติจัดทำโครงการวิจัย มีการดำเนินการ ทำให้สามารถติดตามการดำเนินโครงการได้ - มีการจัดเก็บข้อมูลสามารถเก็บทั้งในรูปแบบ Data base เอกสาร เว็บบase

กระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น

1. สวพ. กพส.

- มีผู้ช่วยฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพ ทำหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ซึ่งการดำเนินงานประกันคุณภาพของ สวพ. กพส. ในระยะเริ่มแรก ล้มลุกคลุกคลาน แต่ได้รับความร่วมมือจากสำนักประกันคุณภาพ ในการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากร
- มีปัญหาการจัดเก็บข้อมูลไม่ครบตามข้อมูลที่ต้องการ
- มีปัญหาเรื่องการเงินและงบประมาณ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ผลซึ่งได้รับความร่วมมือจาก สวพ. บางเขน ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ผล ทำได้สะดวกมากขึ้น
- แบบกรอกข้อมูลดิบที่รวมในหลายดัชนี จะมีปัญหาการเก็บรวบรวมข้อมูลคนละรอบปี คือปีการศึกษาและปีงบประมาณ

2. สำนักบริการคอมพิวเตอร์

- เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก เนื่องจากคณิคมหาวิทยาลัยไม่สามารถวัดภารกิจของสำนักได้ จึงกำหนดดัชนีเพิ่มเติม 4 ดัชนี ที่สอดคล้องกับภารกิจหลักเพื่อวัดระดับความสำเร็จ
- ข้อมูลการดำเนินโครงการจะคาบเกี่ยวกับปีงบประมาณ ซึ่งบางกิจกรรมการดำเนินงานไม่เสร็จสิ้นในปี และตัวเลขเป็นปีการศึกษา จึงไม่รู้จะใช้เกณฑ์อะไร จึงตัดสินใจใช้ข้อมูลบัญชีเป็นเกณฑ์ในการนับโครงการกิจกรรม และข้อมูลด้านบัญชี

3. สถาบันอินทรีฯ

- ด้านภารกิจหลัก ส่วนใหญ่จะมีปัญหาข้อมูลด้านการวิจัย ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้ค่อนข้างยากจากนักวิจัย จึงมีการปรับเปลี่ยน และทำความเข้าใจกับนักวิจัยในการเก็บข้อมูล

4. สถาบันคั่นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร

- มีปัญหาการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ซึ่งนักวิจัยมีงานวิจัยค่อนข้างเยอะ และงานวิจัยต้องเดินทางไปต่างจังหวัด ทำให้การเก็บข้อมูลส่วนใหญ่เก็บจากความทรงจำ แต่โครงการที่ สวพ. ให้ทุนจะไม่มีปัญหาในการเก็บข้อมูล แต่บางโครงการได้ทุนจากภายนอก และไม่ผ่านทางหน่วยงาน ทำให้ได้ข้อมูลค่อนข้างลำบาก

5. สถาบันวิจัยและพัฒนา

- สวพ. จะมีฐานข้อมูลของฝ่ายสารสนเทศ และฝ่ายวิจัย ที่ประสานการให้ทุนวิจัย ซึ่งสามารถดูได้จากฐานข้อมูล

6. บัณฑิตวิทยาลัย

- มีการจัดทำฐานข้อมูลทั้งฐานใหม่และฐานเก่า ซึ่งฐานใหม่พยายามให้ทุกคนใช้ โดยมีฐานข้อมูลอาจารย์ วิจัย หลักสูตร และนิสิต ซึ่งหน่วยงานภายในสามารถใช้ข้อมูลได้ แต่มีปัญหาไม่สามารถปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้

ประเด็นคำถาม-คำตอบ

คำถาม	คำตอบ
1. การพิจารณาดัชนีระดับวิทยาเขต บางดัชนีไม่มีการดำเนินการ จะมีวิธีการในการนับอย่างไร	- วิทยาเขตจะมีโครงการที่สัมพันธ์กับคณะต่างๆ ตารางที่ออกแบบอาจจะไม่เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน แต่การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานควรตอบข้อมูลขององค์กรเองให้ได้

หน่วยงาน : สถาบันคั้นควัวและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร

(องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน และองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>แนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> มีการทำความเข้าใจและตีความหมายในเกณฑ์แต่ละระดับ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สอดคล้องในแต่ละดัชนีและเกณฑ์ประเมินในแต่ละระดับ มีกระบวนการในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง 	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดัชนีที่ 34 เป็นเชิงคุณภาพ มีเกณฑ์แบบระดับ 5 ข้อ มีการทำความเข้าใจและตีความหมายของเกณฑ์ระดับแต่ละข้อให้ชัดเจน และพิจารณาคัดเลือกหลักฐานที่จะนำมาอ้างอิงตามเกณฑ์มาตรฐานแต่ละข้อดูแนวจาก “ข้อมูลที่ต้องการ” - การเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละข้อมูล จะนำข้อมูลจาก SAR ระดับฝ่าย/ศูนย์ รายงานผลการตรวจฯ ระดับฝ่าย/ศูนย์ และแผนพัฒนาปรับปรุง ของทุกหน่วยงานย่อยที่ได้รับการตรวจ - มีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพภายใน ข้อมูลจากรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานที่มีวาระแจ้งผลการดำเนินงานของ SAR และแต่งตั้งคณะกรรมการประกันฯ และคณะทำงานจัดทำ SAR - มีการรายงานผลการประกันคุณภาพภายในต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันฯ รับทราบ - มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงฯ จัดทำ สปก. 02 และรายงานแผน-ผลประจำปีงบประมาณ - มีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น จากการจัดทำแผนดำเนินงานประจำปี 2550 ที่ระบุกิจกรรมที่ควรพัฒนาปรับปรุงจาก สปก. 01 จัดทำ SAR ของกลุ่มและรายงานสรุปผลการตรวจเป็นกลุ่ม จัดกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนที่ส่วนกลาง และมีจัดทำ Template เล่ม

	<p>SAR ที่ประเมินข้อมูลตามดัชนีแล้วของหน่วยงานย่อย</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีกระบวนการจัดทำ SAR โดยกำหนดคณะทำงาน SAR นำข้อมูลในแต่ละส่วนทั้งแผน คน เงิน วัสดุ วิจัย บริการวิชาการ และบริการ สรุปลงเป็นข้อมูลในแต่ละบท คือ บทที่ 1 ข้อมูลหน่วยงาน บทที่ 2 การประเมินตามดัชนีระดับสถาบันและแยกหน่วย (ยกเว้นดัชนีที่ 20 26 และ 27) ซึ่งคณะทำงานประกันฯ ของหน่วยงานย่อย จะทำบทที่ 3 สรุปลงและวิเคราะห์ตนเอง และบทที่ 4 แผนพัฒนาฯ และบทที่ 5 ข้อมูลพื้นฐานประกอบการประเมิน ซึ่งภาพรวมการจัดทำ SAR ของสถาบันฯ จะเป็นการรวบรวมข้อมูลจาก SAR หน่วยงานย่อย และรายงานผลการตรวจกลุ่ม เพื่อนำมาสรุปวิเคราะห์ตนเองระดับสถาบัน และจัดทำแผน - องค์กรประกอบที่ 6 มี 1 ดัชนี ซึ่งดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินฯ และคณะกรรมการฯ มาพิจารณาร่วมกัน โดยดึงประเด็นใหญ่มาพัฒนาปรับปรุงฯ ซึ่งมีการดำเนินงานในเกณฑ์แต่ละระดับของดัชนีที่ 35
--	--

หน่วยงาน : สำนักหอสมุด

(องค์กรประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน และองค์กรประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดแผนงานอย่างมีเป้าหมาย และมีดัชนีชี้วัดที่ชัดเจน 2. มีการสร้างความเข้าใจร่วมกันของบุคลากรทุกระดับ 3. มีการประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง <p>แนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีกระบวนการพัฒนาปรับปรุงในแต่ละระดับอย่างชัดเจน 2. มีการนำหลักการ PDCA มาใช้ในการบริหารงาน 	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - องค์กรประกอบที่ 5 มีแนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับสำนัก โดยผู้บริหารเป็นกรรมการ จัดตั้งคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพระดับฝ่าย และมีการประชุมระหว่างคณะกรรมการและอนุกรรมการ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพ - คำนึงถึงความสะดวกในการดำเนินงานระดับฝ่าย จึงกำหนดดัชนีเฉพาะบางดัชนีที่สามารถตอบ PDCA ในการจัดทำ SAR ของฝ่ายได้ มีการกำหนดคณะผู้ตรวจประเมินระดับฝ่าย กำหนดวันตรวจ/ วันฟังผลประเมิน/วันส่ง สปค. 01 /ขอบเขต /วัตถุประสงค์ของการตรวจที่สอดคล้องกับแผนงานของสำนักประกันคุณภาพ - มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรสำนักรับทราบ และประชาสัมพันธ์ผลการประเมินที่ Board

	<p>ภายในสำนัก และเว็บไซต์การประกันคุณภาพของสำนักฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - องค์ประกอบที่ 6 มีความสำคัญมากมุ่งเน้นการปรับปรุงระบบใหญ่ขององค์กร โดยมีประเด็นการพิจารณา 4 ประเด็นคือ <ul style="list-style-type: none"> ● ปัญหาจากการทำงาน ● ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ ● ผลการวิจัยสถาบัน ● ผลการประเมินคุณภาพ <p>จากนั้นนำผลจากการวิเคราะห์ มาประมวล และจัดทำแผนงานระดับฝ่ายและระดับสำนัก ซึ่งระดับฝ่าย จะมีการประเมินผลทุกๆ 3 เดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักประกันคุณภาพ จึงจัดทำแบบฟอร์มการทำงาน ทำให้เห็นความชัดเจนใน 4 ประเด็น เพื่อมาใช้ในการทำงาน - มีการสร้างความเข้าใจของบุคลากรทุกระดับ มีการกำหนดแผนการดำเนินงานที่มีเป้าหมาย ดัชนีชี้วัดที่ชัดเจน โดยนำหลัก PDCA มาใช้ในการบริหารงาน มีการสร้างความรู้ มีการจัดทำรูปแบบเอกสารที่เป็นมาตรฐาน และการจัดทำคู่มือในรูปอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเผยแพร่ และนำหลักการบริหารความเสี่ยง มาใช้ในการควบคุมการบริหารงาน มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นระยะ และมีการสร้างงานเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง
--	--

ประเด็นคำถาม-คำตอบ

คำถาม	คำตอบ
<p>1. ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพ พบว่า สถาบันฯ อาหาร มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์ในแต่ละระดับอย่างชัดเจน แต่หน่วยงานมีนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นใหม่และไม่เหมือนใคร คืออะไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สิ่งที่สถาบันฯ ถือว่าเป็นนวัตกรรม โดยคิดว่า เราทำอะไรในสิ่งที่ไม่เคยทำ ซึ่งสถาบันฯ มี 5 ฝ่าย จึงจัดกลุ่มร่วมกันของงานวิจัย และวัดผลการประเมินในบางดัชนีในลักษณะเปรียบเทียบในแต่ละกลุ่ม ซึ่งสะท้อนผลการบริหารจัดการ นอกจากนี้มีศูนย์การให้บริการ จึงจัดอยู่ในกลุ่มงานบริการการวิชาการ ทำให้สรุปและเห็นภาพผลการดำเนินงานในแต่ละด้านอย่างชัดเจน

	- ถ้ามีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเก็บข้อมูลแต่ละด้าน จะช่วยให้สามารถตอบข้อมูลด้านการประกันคุณภาพได้อย่างครบถ้วนตามดัชนีที่มหาวิทยาลัยกำหนด จะทำให้สะท้อนภาพผลการดำเนินงานของหน่วยงานย่อย ซึ่งหน่วยงานย่อยจะรายงานข้อมูลเฉพาะบางส่วนทำให้ลดภาระงานของหน่วยงานย่อย
2. การประเมินแบบกลุ่ม มีการกระทบโครงการองค์กรหรือไม่ ถ้าสถาบันอื่นๆ จะทำเป็นกลุ่มบ้างจะทำได้หรือไม่	- มีหน่วยงานกลางในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะช่วยลดภาระในการดำเนินงานของหน่วยงานย่อยได้ ถ้าหน่วยงานอื่นจะดำเนินงานบ้างก็สามารถที่จะดำเนินการได้ - เมื่อดำเนินงานระดับฝ่าย/สำนักเรียบร้อยแล้ว จะนำข้อมูลมารวมในส่วนกลาง

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ของหน่วยงานอื่น

1. **วิทยาเขตศรีราชา :** ในรอบปีที่ผ่านมา สปค. 01 และ 02 ยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร ซึ่งมีการดำเนินการเฉพาะส่วนกลาง และระดับคณะ ซึ่งวิทยาเขตได้จัดทำ สปค. 01 จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงว่าจะทำโครงการกิจกรรมอะไร และจะมีการจัดทำ สปค. 02 เพื่อติดตามว่า จากแผนงานที่กำหนดไว้ มีการติดตามการดำเนินงานตามแผนหรือไม่ อย่างไร
2. **สำนักงานอธิการบดี :** มีการดำเนินงานแตกต่างกัน ซึ่งมีความแตกต่างในเรื่องโครงสร้างการบริหารงาน ดังนั้นการบริหารจัดการขององค์กร จำเป็นต้องพูดเรื่องแผนงานในแต่ละปีให้ชัดเจน และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย แต่การดำเนินงานในระดับกองถ้าคิดให้สอดคล้องกับระดับมหาวิทยาลัยทำได้ค่อนข้างยาก เช่น กองการเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่ในการคัดเลือกบุคลากรที่สามารถพัฒนาได้ โดยต้องมีผลการเรียนไม่ต่ำกว่า 2.5 จึงจะศึกษาต่อได้ ซึ่งปัจจุบันสอดคล้องกับแนวทางและทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด ดังนั้นจึงเป็นการยากที่กองจะดำเนินงานที่สนับสนุนไปสู่การเป็นนานาชาติ เช่นเดียวกับกองคลัง ที่เกี่ยวข้องกับกติกาสถาบันฯ จะมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หนึ่งของการบริหารจัดการ การมีจิตพร้อมในการบริหาร (Service mind) การทำงานเป็นทีม work ซึ่งผู้บริหารต้องทำความเข้าใจและปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร และต้องหาทฤษฎีใหม่เพื่อปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพการทำงานจะช่วยให้การทำงานดียิ่งขึ้น

สรุปข้อคิดเห็นอื่นๆ

1. สปค. มีการจัดทำแผนงานประกันคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางจากการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ
2. การจัดทำประกันคุณภาพ ในรูปแบบบริหาร ต้องมีการปรับเปลี่ยนกับเทคนิคใหม่ซึ่งการจัดทำอะไรก็ตามควรมุ่งเน้นขวัญและกำลังใจของบุคลากร จะทำอย่างไรให้เขามีความสุข การมีเทคนิคใหม่ๆ ทำให้การทำงานมีความสุขมากยิ่งขึ้น การทำงานประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยง ทำให้ได้ประโยชน์
3. นวัตกรรมทุกองค์ประกอบสามารถทำได้
4. การจัดการประชุมแลกเปลี่ยนครั้งต่อไป ควรแยกเป็นประเด็นหัวข้อที่ชัดเจน เพื่อให้มีการวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันมากขึ้น

5. ทุกคนรู้จักองค์กรมากน้อยแค่ไหน แต่ตัวชี้วัดเป็นเพียงตัวชี้วัดที่ควรปรับให้ตรงกับเรา โดยต้องศึกษาและทำความเข้าใจในแต่ละดัชนี ซึ่งการทำงานประกันคุณภาพ ทำให้รู้ตัวตนขององค์กร การประเมินตัวเลขเป็นเพียงภาพที่มองเห็น ส่วนในเรื่องเกณฑ์ความเป็นนานาชาติ ทุกหน่วยงานรับทราบและควรนำไปปรับใช้ในการกำหนดดัชนีให้ก้าวสู่นานาชาติ
6. ควรใช้การประกันคุณภาพ อย่าให้การประกันคุณภาพมาใช้เรา