

ตอนที่ 2

การนำผลการประเมินครั้งที่ผ่านมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา

จากการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานคุณภาพการศึกษา และได้กำหนดแนวปฏิบัติที่ดี ดังนี้

การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ

ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีการศึกษา 2551

1. ผลการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 มีการจัดบริหารแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า ผลการดำเนินงานได้คะแนนระดับ 1
สิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ

- 1.1 ประชุมทบทวนผลการประเมินตนเอง (SAR) ในรอบปีที่ผ่านมาให้บุคลากรทุกคนทราบจุดอ่อนจุดแข็ง และกำหนดเป้าหมายในการพัฒนา
- 1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนและกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาตัวบ่งชี้ต่าง ๆ
- 1.3 แจกแจงแผนกลยุทธ์ให้บุคลากรทราบ
- 1.4 ดำเนินการตามแผน/ประเมินผล/รายงานผล

2. ผลการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ผลการดำเนินงานได้คะแนน ระดับ 1

สิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ

- 2.1 ประชุมทบทวนผลการประเมินตนเอง (SAR) ในรอบปีที่ผ่านมาให้บุคลากรทราบจุดอ่อนจุดแข็ง และกำหนดกรอบเป้าหมายในการกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไข
- 2.2 แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความต้องการและจัดทำแผนการจัดการให้ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา
- 2.3 ดำเนินการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าอย่างหลากหลาย

3. ผลการประเมิน ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ผลการดำเนินงานได้คะแนน ระดับ 1

สิ่งที่หน่วยงานได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ

- 3.1 เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศแหล่งให้ทุนสนับสนุนการวิจัย ทั้งที่เป็นเอกสารและรายชื่อเว็บไซต์ต่าง ๆ
- 3.2 จัดประชุม/อบรม/ให้ความรู้เกี่ยวกับการนำข้อเสนอการวิจัยที่ถูกต้อง

แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับตัวบ่งชี้ที่เด่น

1. ชื่อตัวบ่งชี้ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.1 ผลการประเมิน 3 คะแนน
 - 1.2 แนวปฏิบัติที่ดี (best practice)
 - 1) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของคณะผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว เว็บไซต์
 - 2) เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เสนอแนะหลายช่องทาง
 - 3) นำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชนมาวิเคราะห์จุดบกพร่องและปรับปรุงแก้ไข
 - 4) เชิญผู้ทรงคุณวุฒิภาคประชาชนมาเป็นที่ปรึกษาเพื่อร่วมพัฒนาพันธกิจของคณะฯ
 - 5) จัดให้มีแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ร่วมกับบุคคลภายนอกอย่างต่อเนื่อง
2. ชื่อตัวบ่งชี้ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา
 - 2.1 ผลการประเมิน 3 คะแนน
 - 2.2 แนวปฏิบัติที่ดี (best practice)
 - 1) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยง
 - 2) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงวิเคราะห์และระบุปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว
 - 3) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจัดทำแผนบริการความเสี่ยงโดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม
 - 4) นำแผนในข้อ 3 ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
 - 5) ประเมินผลการดำเนินการตามแผน สรุปผลและปรับปรุงแผนให้สอดคล้องกับบริบทของคณะฯ
3. ชื่อตัวบ่งชี้ 6.1 มีระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
 - 3.1 ผลการประเมิน 3 คะแนน
 - 3.2 แนวปฏิบัติที่ดี (best practice)
 - 1) ประชุมบุคลากรเพื่อกำหนดนโยบาย
 - 2) แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
 - 3) ส่งเสริมให้คณาจารย์ บูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไว้ในเนื้อหาวิชาต่าง ๆ
 - 4) สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมแก่คณาจารย์และนักศึกษา
 - 5) ส่งเสริมให้มีกิจกรรมเผยแพร่และให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรมอย่างจริงจัง

การทบทวนระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2551

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้ทบทวนกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2551 ได้ข้อสรุปแยกตามประเด็นหลัก ๆ ตามขั้นตอนของการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา

ปัญหา

คณะฯ ยังไม่มี “ฝ่าย” หรือ “ส่วนงาน” ที่ดูแลรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานหลักเพียงอย่างเดียว แต่แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารคณะ ประธานสาขาหรือกลุ่มสาขาวิชา คณาจารย์และเจ้าหน้าที่เป็นหลัก ทำให้การควบคุมคุณภาพการศึกษาประสบปัญหา คือ

1.1 คณะกรรมการทำหน้าที่หลายอย่างเกินไป ตั้งแต่กำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ กำหนดให้แต่ละสาขาวิชาดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละมาตรฐานโดยใช้กระบวนการ PDCA ตลอดจนการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เนื่องจากคณะกรรมการมีภาระงานอื่นๆ มากอยู่แล้ว ทำให้การทำงานที่ต้องเอาใจใส่ทุ่มเท เช่น การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล ทำได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร

1.2 คณะกรรมการยังขาดการประชุมปรึกษาหารือ โดยเฉพาะเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ระบบและแผนพัฒนาสร้างสรรคงานหรือโครงการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองตัวบ่งชี้ที่ยังบกพร่อง ขาดการดูแลเอาใจใส่อย่างเต็มที่ การพิจารณาเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมามักเป็นเพียงวาระการประชุมหนึ่งของการประชุมผู้บริหารคณะฯ ซึ่งพิจารณากัน โดยใช้เวลาไม่นานเท่าที่ควร

แนวทางแก้ปัญหา

คณะฯ ได้กำหนดให้รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย เป็นผู้กำกับดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีหัวหน้าสำนักงานคณบดีเป็นเลขานุการและเจ้าหน้าที่ของคณะเป็นผู้ช่วยเลขานุการ เพื่อทำหน้าที่ผลักดันให้กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบมากขึ้น โดยมุ่งหวังที่จะประสานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประชุมเพื่อปรึกษาหารือ วางแผนและแก้ปัญหาคการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันมากขึ้น รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เชื่อมประสานการทำงานระหว่างสาขาวิชาและมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ

2. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

ปัญหา

คณะฯ ยังไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพการทำงานได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพราะภาระงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่มาก

แนวทางแก้ปัญหา

กำหนดให้มีการดูแลเอาใจใส่การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างใกล้ชิดมากขึ้น มีการประชุมร่วมกับผู้แทนของแต่ละสาขาวิชากำหนดปฏิทินประชุมปรึกษาหารือและถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อทำงานตอบสนองตัวบ่งชี้เป็นประจำทุกเดือนสำหรับปีการศึกษา 2552 อีกทั้งในเบื้องต้นนี้คณะได้ขอความร่วมมือแต่ละสาขาวิชาส่งเอกสารหลักฐานที่เป็นการยืนยันการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของตนเองเป็นประจำทุกเดือนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นการกระตุ้นให้แต่ละสาขาวิชาได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษาที่ผ่านมา คณะฯ ยังไม่ได้ดำเนินการตรวจสอบไขว้ระหว่างแต่ละสาขาวิชาเพราะยังไม่มีมีการดำเนินงานถึงขั้นหน่วยงานย่อยระดับสาขาวิชา แต่คณะฯ ก็ได้รับการตรวจสอบคุณภาพภายในรวมทั้งฟังข้อมูลย้อนกลับและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากหน่วยงานระหว่างคณะภายในมหาวิทยาลัยเอง

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา

ในปีการศึกษาที่ผ่านมา คณะฯ ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยมอบหมายให้แต่ละสาขาวิชาประเมินคุณภาพการทำงานของตนเองและจัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพของตนเองมาที่คณะฯ เพื่อรวบรวมเป็นภาพรวมของการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะฯ การทำงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ถึงแม้จะพบอุปสรรคอยู่บ้างคือ

1) ในการจัดหาหลักฐานเป็นเอกสาร รูปภาพที่เกิดจากโครงการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น ยังขาดการทำงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาทำได้ล่าช้า ข้อเสนอแนะคือ ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่เป็นคณะ สำนัก หน่วยงานต่าง ๆ ต้องกระตือรือร้นและรวบรวมเอกสารหลักฐานที่จำเป็นคอยส่งให้กับคณะฯ ในกรณีที่งานหรือโครงการนั้นสามารถใช้เป็นข้อสนับสนุนตัวบ่งชี้ในภาพรวมของมหาวิทยาลัย

2) เจ้าหน้าที่หรืออาจารย์ที่ทำรายงานการประเมินตนเองยังขาดความเข้าใจต่อเกณฑ์เกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานย่อยบางข้อแต่ละมาตรฐานหรือองค์ประกอบ ทำให้ความคิดไม่ชัดเจนว่ากิจกรรมงานหรือโครงการใดจะสามารถตอบสนองตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์ย่อยนั้น ๆ

แนวทางแก้ปัญหา

แนวทางการแก้ไขที่คณะฯ วางแผนไว้คือ การประชุมทบทวนเดือนละหนึ่งครั้งเพื่อตีความเกณฑ์มาตรฐานและกำหนดแนวทางสร้างงานตอบสนองตัวบ่งชี้ร่วมกัน รวมทั้งซักถามทำความเข้าใจวิธีการเขียนรายงานที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

สำหรับแนวทางการประเมินคุณภาพภายในของคณะฯ สำหรับปีการศึกษา 2551 นั้นต้องการใช้ 2 แนวทางร่วมกันคือ

1. คณะฯ ประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเองหรือ SAR
2. คณะฯ ได้รับการประเมินคุณภาพภายในและฟังข้อมูลย้อนกลับ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขงานในปีต่อไป ไปจากคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งขึ้น โดยต้องมีสมาชิกอย่างน้อยหนึ่งท่านในคณะกรรมการ เป็นบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความสามารถในการประเมินคุณภาพการศึกษาและตรวจสอบ SAR ซึ่งได้รับการอบรมและรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา