

สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

“หลักเกณฑ์และเทคนิคการทำงานประกันคุณภาพ (IQA) ระดับกอง”

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานประกันคุณภาพระดับกอง

2. กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นางสุนี พันธ์ตา ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้กล่าวรายงานวัตถุประสงค์ในการจัดโครงการแก่ ดร.ชาตรี มณีโกศล ผู้ช่วยอธิการบดี ประธานในพิธีเปิดรับทราบ และฟังการบรรยายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิทยากร คุณวราภรณ์ พุกกุล ผู้อำนวยการกองสำนักงานคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในหัวข้อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับกอง และเทคนิคการเก็บเอกสารหลักฐานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ ณ ห้องประชุมเอื้องสายส่องแสง ชั้น 3 อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ วันที่ 28 มกราคม 2557 มีบุคลากรเข้าร่วมจำนวน 44 คน โดยได้มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระดับกอง ก่อนและหลังการบรรยายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. การประเมินผลในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การทดสอบก่อนและหลังการอบรม จำนวน 44 คน โดยใช้แบบทดสอบจำนวน 15 ข้อข้อละ 1 คะแนน คะแนนเต็ม 15 คะแนน พบว่า ก่อนการอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ด้านการประกันคุณภาพ คะแนนเฉลี่ย 12 คะแนน คะแนนต่ำสุด 6 คะแนน คะแนนสูงสุด 14 คะแนน หลังการอบรมมีคะแนนเฉลี่ย 14 คะแนน คะแนนต่ำสุด 8 คะแนน คะแนนสูงสุด 15 คะแนนเต็ม

3.1 ผลการประเมินความรู้ ก่อนการอบรมและหลังการอบรมแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการอบรม หลังได้รับความรู้จากการบรรยายและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เทคนิคการทำงานประกันคุณภาพระดับกอง มีความรู้เพิ่มขึ้น เป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นการประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม

ทดสอบความรู้	คะแนนเต็ม	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
ก่อนการอบรม	15	6	12	12.0
หลังการอบรม	15	8	15	14.0

3.2 การประเมินผลการอบรม เป็นการประเมินผลตามแบบประเมินผลการฝึกอบรมของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย แบบสอบถามความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม และ ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 44 คน มีผู้ตอบแบบประเมินผลการฝึกอบรม จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 ซึ่งถามความคิดเห็น 4 ส่วน คือ

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการผู้เข้าอบรมมี จำนวนทั้งสิ้น 44 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 70.45 เพศชายร้อยละ 29.55 โดยผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่ให้ความสนใจเพิ่มความรู้มากที่สุด รองลงมาคือหน่วยงานส่งมาเข้าร่วม และมีความเห็นว่าโครงการนี้มีความคุ้มค่าตรงกับความคาดหวังของผู้เข้าร่วม

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์โครงการ โดยผู้เข้ารับการอบรมแสดงความ
 คิดเห็นความรู้โดยให้คะแนนจากน้อยไปมาก (1-5) ผู้รับการอบรมมีความคิดเห็นว่า มีความรู้ ความ
 เข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการทำงานประกันคุณภาพระดับกอง มีค่าเฉลี่ย 3.05 และมีความรู้ ความเข้าใจ
 เกี่ยวกับหลักการและเทคนิคการเก็บเอกสารประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 2.90

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม โดยผู้เข้ารับการอบรมแสดง
 ความคิดเห็นความรู้โดยให้คะแนนจากน้อยไปมาก (1-5) ผู้รับการอบรมมีความคิดเห็นว่า ความรู้ที่ได้รับ
 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.51 และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่
 และถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.36 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้จากการ
 อบรมไปปฏิบัติในการทำงานได้ในระดับมาก

4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการในภาพรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์โครงการ	ค่าเฉลี่ย
1. ขั้นตอนก่อนการอบรม	
1.1 การประชาสัมพันธ์โครงการที่ทั่วถึงและรวดเร็ว	3.77
1.2 การติดต่อประสานงานมีความรวดเร็วและได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน	3.77
ค่าเฉลี่ยรวมขั้นตอนก่อนการอบรม	3.77
2. สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการอบรม	
2.1 สถานที่จัดการอบรม (โต๊ะ เก้าอี้ ความสะอาด ความสว่าง ระบบเสียง)	4.36
2.2 อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ที่นำมาใช้ในการอบรม	4.18
2.3 การบริการอาหารว่าง	4.00
2.4 การบริการอาหารกลางวัน	3.95
2.5 ห้องน้ำ (ความสะอาด สะดวก และเพียงพอ)	4.28
ค่าเฉลี่ยรวมสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการอบรม	4.15
3. คุณภาพของการอบรม (ภาพรวม)	
4.1 ความสอดคล้องของหัวข้อทั้งหมด	3.64
4.2 การเรียงลำดับก่อนหลังของหัวข้อและการเชื่อมโยง เนื้อหาในแต่ละหัวข้อ	3.72
4.3 รายละเอียดของเนื้อหา (ความชัดเจนเจาะลึก ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และเข้าใจได้ง่าย)	3.59
4.4 วิทยากรเป็นผู้มีความรอบรู้ในเนื้อหาของหัวข้อ	3.92
4.5 วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	3.90
4.6 วิทยากรตอบข้อซักถามและสรุปได้ตรงประเด็น	3.67
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	3.74

4. ข้อเสนอแนะ จากผู้เข้าร่วมอบรมสรุปได้ดังนี้

3.1 การจัดการฝึกอบรม และปรับปรุง

- ควรให้ความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์
- ควรอบรมการบริหารงานและการจัดโครงสร้างองค์กร
- ควรมีการยกตัวอย่างให้ชัดเจน
- ระยะเวลาอบรมน้อยเกินไป
- ควรมีการสำรวจหัวข้อการจัดอบรม
- ควรมีการจัดอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อทบทวนความรู้
- ควรให้มีการจัดทำ work shop ควบคู่กับการอบรมเพื่อให้เกิดประสบการณ์จริง
- ควรจัดอบรมภายนอกมหาวิทยาลัย

5. แนวคิดที่ได้จากผู้อำนวยการกองกลาง

5.1 แนวคิดการจัดการความรู้

Model “ปลาทู”

- 1) หัวปลา (Knowledge Vision) : KV ในครั้งนี้ คือ “การทำงานประกันคุณภาพ IQA ระดับกอง” เปรียบได้กับเป้าหมายของการปฏิบัติงาน
- 2) ตัวปลา (Knowledge Sharing) : KS การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เปรียบได้กับวิธีการช่วยกันสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน
- 3) หางปลา (Knowledge Assets) : KA การสร้างคลังความรู้โดยใช้เทคโนโลยีที่ช่วยในการรวบรวมข้อมูล “สะบัดหาง” นำไปเผยแพร่องค์ความรู้สู่สาธารณะ

5.2 ประเด็นความรู้และเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จ

แก่นความรู้ที่ 6 ถ่ายทอดประสบการณ์ให้กันและกัน

- 1) การสร้างประโยชน์ให้กับมหาวิทยาลัย โดยถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น
- 2) ให้ความรู้แก่เพื่อนร่วมงานโดยไม่ปิดบัง
- 3) การถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องโดยยึดหลักการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

6. สรุปสาระสำคัญ เนื้อหา และหัวข้อการให้ความรู้และแลกเปลี่ยน

6.1 การถอดความรู้ : ได้มีการจัดการบรรยายให้ความรู้จากคุณวราภรณ์ พุกกุล ผู้อำนวยการสำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในหัวข้อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับกอง และเทคนิคการเก็บเอกสารหลักฐานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ ซึ่งได้ให้ความรู้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรม ในรายละเอียดดังนี้

6.1.1 การเริ่มทำ IQA

- 1) ศึกษาด้วยตนเอง จากคู่มือ SAR ปีที่ผ่านมาทั้งของตนเองและผู้อื่น
- 2) ศึกษาจากผู้อื่น สอบถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น อบรม

6.1.2 วิเคราะห์สิ่งที่หน่วยงานหรือตนเองได้ปฏิบัติแล้ว

- 1) สร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น เพื่อนำข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุง
- 2) วางแผนการเขียนข้อมูลอ้างอิงหลักฐานประกอบ

6.1.3 ขั้นตอนการดำเนินการ IQA

- 1) กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก องค์กรประกอบ และตัวบ่งชี้ตามภาระงานหลักของบุคคล
- 2) กำหนดเป้าหมายตัวบ่งชี้ ซึ่งดูจากผลการประเมินที่ผ่านมา เพื่อวางเป้าหมายซึ่งเป็นเป้าหมายที่ท้าทาย
- 3) ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ตนเองรับผิดชอบ เกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน
- 4) วางแผนการทำงานและค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี
- 5) ทำตามแผนที่วางไว้ โดยกำหนด 4 W 1h
- 6) ตรวจสอบการทำงานเป็นระยะ และเก็บหลักฐานการทำงานไว้เสมอ

6.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : งานบริหารงานทั่วไป กองกลางได้มีการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรม โดยคุณสุนี พันันตา ผู้อำนวยการกองกลาง และคุณวราภรณ์ พุกกุล ผู้อำนวยการสำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้ร่วมบรรยายและร่วมแลกเปลี่ยนการประกันคุณภาพระดับกอง มีข้อสังเกตและเทคนิคการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ความรู้เพิ่มเติม

- 1) การประชุมของหน่วยงานควรกำหนดวาระประชุมที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ เพื่อให้คณะกรรมการและบุคลากรรับทราบร่วมกัน
- 2) การกำหนดแผนกลยุทธ์เป้าหมายควรเป็นเป้าหมายเชิงท้าทาย เพื่อกระตุ้นการดำเนินงานให้บรรลุผล
- 3) การทบทวนแผนควรดำเนินการปีละ 2 ครั้ง เพื่อตรวจสอบแผนระหว่างปีที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ว่าสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย

ภาพกิจกรรม



