

CoP 1 : การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน

- ปัญหา/อุปสรรค
  - ไม่มีมาตรการให้คนให้โทษ บุคลากรขาดความใส่ใจ
  - KM และ RM มหาวิทยาลัย ต้องดำเนินการเป็นหลัก
  - การใช้ใจของผู้บริหาร ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่เฉพาะช่วงตรงประเมิน
  - บางหน่วยงานมีบุคลากรน้อย จึงทำให้มีการงานมาก
  - เจ้าหน้าที่ของงานต่าง ๆ มองว่างาน QA เป็นงานของงานประกันฯ มีใช้หน้าที่ของตน

- แนวปฏิบัติที่ดี
  - การใช้ข้อกำหนด/เกณฑ์การประเมินมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน
  - การกระจายตัวบังคับตามระดับชั้นของหน่วยงาน กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
  - การพัฒนาบุคลากรทางด้าน QA อย่างสม่ำเสมอ
  - การติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องของคณะผู้บริหาร
  - คิดเชิงบวก มองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายที่ต้องแก้ไข

กระบวนการ

- ดำเนินการตามวงจร PDCA
  - ใช้ MT Srivijaya QA ซึ่งล้อตามระบบของ ม.
- กำหนดแผนการดำเนินงาน
  - เน้นการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
    - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
    - ต้องจัดการกับความรู้สึกของพนักงานก่อน
  - ชี้แจงทำความเข้าใจ/ให้ความรู้ในการเก็บข้อมูลงานประกันฯ
- แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
  - มีคณาจารย์สาขาละ 3 คน
  - มีทีมงาน QA ลงเยี่ยมสาขาเพื่อแนะนำการดำเนินงาน
- กระจายตัวชี้วัด
  - กระจายตัวชี้วัดลงสู่งานตามความรับผิดชอบในระดับสาขา/งาน
  - กระจายตัวชี้วัดลงถึงระดับบุคคล
  - มีนโยบายงานวิจัยในชั้นเรียน
  - ทุกคนต้องส่ง Portfolio ของตนเองเมื่อสิ้นปีการศึกษา
- จัดโครงการพัฒนาการดำเนินงานของสายสนับสนุน
  - กิจกรรม 5ส
  - การจัดเก็บเอกสาร Filing Document การประหยัดพลังงาน การจัดการสำนักงาน
  - จัดทำ KM ลดขั้นตอนการดำเนินงาน
  - อบรมบุคลากรในการเก็บข้อมูลงานประกันฯ
  - การศึกษาดูงานประกันฯ ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ
  - มีแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจในงานประกันฯ
- จัดประชุมติดตามงาน/สรุปรงาน
  - ประชุม QA ทุกเดือน
  - การติดตาม/สรุปรงานของงานแต่ละงาน
- การสร้างเครือข่าย
  - ร่วมมือกันระหว่างคณะวิทยลัย
  - มหาวิทยาลัยในจังหวัดเดียวกัน
  - หน่วยงานภายนอกอื่นๆ
- แยกงานประกันฯออกมา ให้ชัดเจนกับคณบดี

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- คณะวิศวกรรมศาสตร์
  - เดินเข้าหา คอยชี้แนะ ช่วยแก้ไข ใส่ใจดูแล
  - กระจายตัวชี้วัดลงสู่งานที่รับผิดชอบตามงานแต่ละงาน
  - ความเข้มแข็งของทีมงาน QA
  - การพัฒนาความรู้ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
  - จับคู่กันทำงาน มีตัวตายตัวแทน
  - มองว่าปัญหาคือความท้าทาย เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไข
  - มองงาน QA เป็นหลัก และนำ KPI ลงไปในงานทุกงาน
- คณะบริหารธุรกิจ
  - การสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน วิทยการศึกษาดูงาน ซึ่งเป็นการพัฒนาตนเอง
  - แยกงาน QA ออกจากสายการบังคับบัญชาของงานวิชาการ ชื่นตรงกับคณบดี ทำให้งานมีคอลล่วงตัวมากขึ้น
  - การจัดระบบงานสารบรรณที่คำนึงถึงการจัดเก็บเอกสารหลักฐานตามองค์ประกอบ
  - บุคลิกภาพและความใส่ใจของหัวหน้างานประกันฯ ที่มีความคิดเชิงบวก
- คณะเกษตรศาสตร์
  - ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ คณาจารย์
  - การสร้างจิตสำนึกในงานประกันฯ ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่
  - ความใส่ใจของคณะผู้บริหาร และศักยภาพของคณาจารย์