

แบบสอบถามความคิดเห็น
เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553
จากกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

มีการประเมินคุณภาพภายในตอบแบบสอบถาม 228 คน จากคณะกรรมการทั้งหมด 293 คน คิดเป็นร้อยละ 77.82 มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นอื่นๆ ที่จะประโยชน์ ต่อการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

1. ความประทับใจ/ประโยชน์ ต่อการปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

● **มุมมองที่ได้รับจากหน่วยงาน**

1) ได้รับความรู้ ประสบการณ์การบริหารจัดการหน่วยงาน การจัดการศึกษา กลไกการทำงานประเมินคุณภาพ แนวปฏิบัติที่หลากหลาย เพื่อการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และเห็นสิ่งที่ดีๆ จากการเยี่ยมชมการทำงานของหน่วยงาน จากมุมมองผู้บริหาร และกรรมการประเมิน ทำให้รู้จักหน่วยงานมากขึ้น เป็นสิ่งที่จะใช้ในการแนะนำหน่วยงานต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น สร้างเสริมประสบการณ์ด้านคุณภาพ

2) ได้รับทราบการดำเนินงาน ศักยภาพและความเป็นไปได้ของหน่วยงานอื่นๆ มุมมองด้านการบริหารจัดการของผู้บริหารในระดับต่างๆ พบปัญหาและได้รับรู้แนวทางแก้ไข ก่อให้เกิดโลกทัศน์ของตัวเองกว้างขึ้น เกิดประโยชน์ในการนำมาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของตนเอง และประทับใจผู้บริหารบางคนที่สามารถแก้ปัญหาที่คิดว่าแก้ไขยากมาก ทำให้แก้ไขได้ง่ายขึ้นด้วยวิธีคิดที่ดีมีวิสัยทัศน์

3) บุคลากรที่รับผิดชอบมีความตั้งใจ และให้ความสำคัญต่องานประกันคุณภาพได้เป็นอย่างดี ผู้มีความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูล และมีความพยายามในการค้นหาเอกสาร

4) หน่วยงานให้ความสำคัญ เต็มใจรับคำติชม และยินดีแก้ไข ทำให้ผู้ประเมินมีกำลังใจทำงานแม้ว่าเอกสารจะน้อย

5) ผู้บริหาร/ผู้ประสานงาน และเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี

6) ผลงานมีความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น และมีการบริหารแบบมีส่วนร่วมชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการให้ความสนใจ ความสนใจในการทำงานตามระบบประกันคุณภาพ และเห็นความสำเร็จบางประการที่เกิดจากการปรับปรุงตามข้อเสนอจากระบบประกันฯ

7) มีการประสานงานที่ดี

8) ภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ผ่านระบบการประเมิน

9) ได้เครือข่ายงานการประกันคุณภาพ

● **มุมมองที่ได้รับจากคณะกรรมการประเมินฯ**

1) ประทับใจประธานกรรมการที่สามารถวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้ดี

2) ในฐานะผู้ประเมิน (ภายนอก) สามารถนำความรู้ความเข้าใจในการประเมินไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น

3) มีโอกาสได้รู้จักบุคลากร/ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ ได้เรียนรู้การปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเลขานุการ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ดีได้ฝึกฝนทำงานร่วมกับผู้ใหญ่

4) การประสานงานของเจ้าหน้าที่เลขานุการฯ มีประสิทธิภาพสูง และมีความเข้าใจในตัวเองดี รวมถึงการใช้งาน CHE QA Online ได้เป็นอย่างดี มีระบบการดูแลที่ดี บุคลากรของสำนักประกันคุณภาพมีความรู้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

● ด้านความรู้ความเข้าใจ

1) สำนักประกันคุณภาพควรทำความเข้าใจกับบุคลากรและผู้ทำงานประกันคุณภาพ เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติม เนื่องจากหน่วยงานยังขาดความเข้าใจในเรื่องต่อไปนี้

- การจัดแฟ้มการเก็บเอกสารหลักฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อความเข้าใจตัวชี้วัดให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์ของคณะและมหาวิทยาลัย และการเก็บเอกสารควรแยกแฟ้มตามองค์ประกอบ ควรชี้ชัดในการบอกหน้าที่ข้อมูลอยู่ในเล่มให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหา หรือควรมีการแนะนำผู้ดูแลงาน แฟ้มเอกสารแต่ละองค์ประกอบ เพื่อจะได้ซักถามและเติมเต็มรายละเอียดต่างๆ ซึ่งกันและกัน หรือการพัฒนาแบบเอกสารในรูปแบบการสืบค้น Online

- ความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ การดำเนินงาน ให้เห็นความสอดคล้องกัน
- ความสำคัญของคู่มือตัวบ่งชี้ การพิจารณาแนวปฏิบัติที่ดี ข้อมูลที่ต้องการของตัวบ่งชี้ตามคู่มือฯ ควรอธิบายเกณฑ์ต่างๆ ให้ชัดเจนเป็นแนวทางเดียวกัน

- ความเข้าใจและความเชื่อมโยงการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ให้ชัดเจนมากกว่านี้
- การอบรมประกันคุณภาพควรเกิดขึ้นก่อนวันที่ตรวจประเมิน เนื่องจากการจัดอบรมที่สำนักประกันฯ จัดมีระยะเวลาที่นาน ทำให้ไม่เกิดความต่อเนื่องในกฎเกณฑ์ การตรวจเกิดการสับสนแนวทางแก้ไข ปัญหา

- รูปแบบการเขียนหมายเลขเอกสารอ้างอิง สำนักประกันคุณภาพควรกำหนดให้ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติกันได้เป็นเอกภาพทุกหน่วยงาน

- การถ่ายทอดประสบการณ์จากคนเก่าที่เคยทำงานประกันคุณภาพภายในคณะกับเจ้าหน้าที่ใหม่ไม่ครบถ้วน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลในการทำงานด้านประกันคุณภาพ ทำให้การรวบรวมข้อมูลไม่เป็นระเบียบ

2) ควรให้คนบดรับการอบรมและทำหน้าที่ประเมินคณะที่มีการจัดการสอนหลักสูตรใกล้เคียงกัน

3) ส่วนกลางควรมีส่วนช่วยในการพัฒนาบุคลากรด้านประกันคุณภาพให้กับวิทยาเขตที่อยู่ไกลกรุงเทพฯ

4) ควรหากลยุทธ์ที่จะผลักดันให้บุคลากรมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญและเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพฯ และการประเมินคุณภาพ (อุปสรรคส่วนมาก มาจากไม่เห็นความสำคัญ และไม่เข้าใจในระบบการประกันคุณภาพฯ และการประเมินคุณภาพ)

5) ควรมีการสัณจรวบรวบความรู้เรื่องประกันคุณภาพให้กับบุคลากรในต่างวิทยาเขต

6) จัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยได้พบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและคลุกคลีกันมากขึ้น ทั้งด้านบริหารงานและสันตนาการ

● ด้านคณะกรรมการประเมินฯ

1) คณะกรรมการประเมินในส่วนของวิทยาเขตที่อยู่ไกล ยังมีกรรมการประกันคุณภาพน้อยเกินไป

2) การประเมินสำนักงานวิทยาเขต ซึ่งมีรูปแบบบริหารจัดการที่คล้ายคลึงกันทุกวิทยาเขตใน มก. ควรใช้กรรมการชุดเดียวกันในการประเมินวิทยาเขต เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน ยุติธรรมสำหรับวิทยาเขตอื่น ป้องกันปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานการประเมินที่อาจมีความเหลื่อมล้ำกัน และควรมีการทำ Benchmarking เทียบกันระหว่างวิทยาเขต เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ควรให้ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตสลับเป็นกรรมการตรวจในวิทยาเขตอื่นเพื่อสร้างการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

3) ควรเพิ่มกรรมการประเมินจากภายนอก และเห็นด้วยกับนโยบายที่ให้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกร่วมเป็นคณะกรรมการ เพราะเกิดประโยชน์และได้แนวทางการพัฒนาที่แตกต่างออกไป

4) กรรมการประเมินไม่สามารถประเมินบนระบบ CHE QA Online ได้ เนื่องจากคณะฯ ไม่ได้ประเมินผ่านระบบ

5) เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถและรู้บทบาทหน้าที่ และช่วยค้นหาเอกสาร/ประสานงานกับหน่วยงาน

- **ด้านกระบวนการดำเนินงาน**

1) ผู้ประเมินควรได้รับ SAR ก่อนประมาณ 7 วัน หรือจัดส่งให้คณะกรรมการตามเวลาที่กำหนด หรือพยายามให้หน่วยงานใช้ CHE QA Online ที่มีหลักฐานให้ตรวจสอบพร้อม จะช่วยให้ทำงานล่วงหน้าให้รอบคอบมากขึ้น SAR

2) ควรใช้การ Peer Review สาขาวิชา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยเฉพาะข้อมูลเชิงปริมาณของ สมศ. ก่อนกรรมการเข้าประเมิน

3) ควรนำผลจากการทำ SAR และการตรวจประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นต่อไป

4) คณะขนาดใหญ่ควรตรวจประเมินหลังคณะขนาดกลางและเล็ก เพื่อให้เวลาในการจัดทำ SAR มีความสมบูรณ์ถูกต้อง

5) ผู้รับประเมินควรรายงาน SAR ให้สอดคล้องกับคู่มือการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย พร้อมระบุหลักฐานเอกสารให้ชัดเจน

6) หน่วยงานควรจัดทำ Roadmap โดยเน้นการหารายได้และพึงพาภาครัฐและมหาวิทยาลัยน้อยที่สุด ด้วยการหาพันธมิตรจากหน่วยงานและคณะต่างๆ ที่มีงานเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการเกษตรและการท่องเที่ยว เพื่อให้บัณฑิตมีส่วนร่วม เนื่องจากศูนย์มีบุคลากรน้อย

7) ได้ทราบผลงานเด่นระดับชาติและเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างแท้จริง ซึ่งมหาวิทยาลัยควรใช้ข้อมูลส่วนนี้สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย และรองรับการ ranking

8) ควรปรับปรุงแบบรายงานผลการประเมินให้กะทัดรัดและเหมาะสมต่อการนำไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงานได้

9) มหาวิทยาลัยและสำนักประกันคุณภาพควรเป็นแบบอย่างในการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของหน่วยงานในส่วนที่เป็นการประกันคุณภาพที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ทุกงาน สามารถลงข้อมูลได้ตามงานในหน้าที่ ทุกช่วงเวลาโดยแบ่งออกเป็นระดับชั้นความลับที่ผู้บริหารแต่ละระดับสามารถนำไปใช้พัฒนาหน่วยงานของตนได้

10) ควรจัดทำแผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพ เพื่อให้มีผลการดำเนินงานในปีการศึกษาต่อไปที่พัฒนายิ่งขึ้น

11) กรณีตรวจประเมินบัณฑิตวิทยาลัยและสหวิทยาการ ควรเพิ่มเวลามากขึ้นให้เหมาะสมกับภาระงานในการดำเนินการ

3. ประเด็นที่ต้องการให้สำนักประกันคุณภาพดำเนินการเพิ่มเติม

- **ด้านความรู้ความเข้าใจ**

- การให้ความรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจในตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ตามเกณฑ์ข้อ 1-7 ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ข้อ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ข้อ 1 ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ข้อ 1,2,5 ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ข้อ 1-3

- จัดอบรมเพิ่มขึ้น และหากมีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์หรือตัวบ่งชี้แล้ว ควรแจ้งก่อนล่วงหน้า หรือควรจัดทำตัวบ่งชี้ที่ไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงทุกปี

- ควรให้ความรู้เรื่องการวิเคราะห์การเงินเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ต่างๆ ในแผนของหน่วยงาน

- ประเด็นการนับจำนวนนักวิจัยซึ่งมีตำแหน่งเป็นนักวิทยาศาสตร์ควรให้ชัดเจน และตัวบ่งชี้ที่ 3.5 บุคลากรในนิยามศัพท์หมายถึงบุคลากรทั้งหมด แต่สำนักประกันคุณภาพ แจ้งว่าไม่รวมหมวดแรงงาน ซึ่งมีความ

คิดเห็นที่ข้อเสนอแย้งว่า การพัฒนาบุคลากรควรจัดทุกระดับ และวัดจากทุกประเภทรวมแรงงานด้วย หากเจตนาในการกำหนดตัวบ่งชี้นี้ ยืนยัน ยกเว้นหมวดแรงงานขอให้มีการระบุชัดเจนในคู่มือด้วย จะได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- เสนอวิธีการเขียน SAR เชิงคุณภาพในทุกองค์ประกอบเพื่อให้หน่วยงานสามารถแสดงผลการดำเนินงาน และอัตลักษณ์ให้โดดเด่นกว่านี้ ตัวเลขเชิงปริมาณอย่างเดียวไม่สามารถบอก Output Outcome ได้ดีเท่าที่ควร

- ให้คำแนะนำแก่ทุกหน่วยงานในการเขียนข้อมูลรายงานเชิงคุณภาพเพิ่มเติมจากรายงานเชิงปริมาณในแต่ละตัวบ่งชี้

- การดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นงานหลักของสำนักประกันคุณภาพ ดังนั้นสำนักฯ ควรดำเนินงานด้านประกันคุณภาพให้ได้มาตรฐานและเป็นต้นแบบให้หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยได้ต่อไป

- มหาวิทยาลัยควรสร้างความเข้าใจในระบบบริหารความเสี่ยงให้กับผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้าภาคเป็นต้นไป และบุคลากรอย่างทั่วถึง สามารถให้ความรู้แก่หน่วยงานต่างๆ ได้ และควรวางกระบวนการของการนำไปใช้ในการบริหารงานได้ชัดเจน

- ให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่มากขึ้น เพื่อทำความเข้าใจว่า งานประกันคุณภาพไม่ใช่เป็นภาระงาน แต่งานประกันคุณภาพจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบมากขึ้น

- จัดฝึกอบรม “เทคนิคการจัดระบบเอกสารเพื่อรองรับการประกันคุณภาพ”

- การเข้าอบรม 1 ครั้ง ไม่สามารถตรวจประกันคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพได้ เพราะไม่มีประสบการณ์และความรู้ที่แท้จริง

- **ด้านการรวมผู้ประเมินฯ**

- ควรจัดการอบรมผู้ประเมินเพิ่มมากขึ้น

- เกณฑ์การเป็นเลขานุการผู้ประเมิน หรือการต่ออายุการเป็นเลขานุการ ควรมีเกณฑ์ที่แน่นอน และแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึงกัน

- เปิดอบรมหลักสูตรผู้ประเมิน สำหรับวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เพื่อให้มีกรรมการประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้น และมีโอกาสมาฝึกฝนในส่วนกลาง (ทางงบประมาณสนับสนุน) เพื่อพัฒนาบุคลากรของวิทยาเขตให้มีศักยภาพในการพึ่งพาตนเองได้ในการตรวจประเมินคุณภาพ

- สำนักประกันคุณภาพต้องกำหนดบทบาทของตำแหน่งกรรมการและเลขานุการให้ชัดเจนว่า ต้องทำหน้าที่อะไรบ้าง เช่น ช่วยตรวจองค์ประกันคุณภาพองค์ 9 และช่วยหาเอกสารหลักฐานที่หน่วยงานกลางของ มก. รับผิดชอบ เช่น ค่า FTES หรือข้อมูลกองแผนงานที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของบัณฑิต ฯลฯ หรือช่วยประสานงานกับคณะให้กรรมการเกี่ยวกับการขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ดังนั้นต้องมีการอบรมผู้ทำหน้าที่นี้ให้เข้าใจระบบ QA และควรมีความแม่นยำในการตอบกฎเกณฑ์ตามคู่มือได้อย่างแม่นยำ และควรมีการสรุปเบื้องต้นให้กรรมการชี้ประเด็นที่ต้องพิจารณา

- เลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการ ควรมีความรู้ว่าหน้าที่บทบาทของตนทำอะไรในกรรมการชุดนี้

- ค่าตอบแทนคณะกรรมการตรวจสอบเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่นแล้วค่อนข้างต่ำมาก

- เมื่อมีการอบรมผู้ประเมินควรแจ้งให้ทราบ เพื่อยกระดับและความรู้ในเรื่องประกันคุณภาพเพิ่มขึ้น

- กรรมการประเมินคุณภาพ ควรมีทั้งที่หน่วยงานเป็นผู้เลือก และสำนักประกันคุณภาพเป็นผู้เลือก

- **ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ**

- ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักฯ ทุกภารกิจ

- ควรมีการเสวนาระหว่างผู้ประเมิน สรุปปัญหาอุปสรรคที่ได้รับจากการประเมินคุณภาพ

- ควรนำเสนอแนวคิดเรื่องของผลสำเร็จการดำเนินงานของการประกันคุณภาพ การจัดสรรงบประมาณในปีถัดไปแก่หน่วยงานต่างๆ เสนอต่อมหาวิทยาลัย

- นำข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัยให้ผู้บริหารทราบและติดตามผล เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่หน่วยงาน
- กำหนดให้การประเมินระดับภาควิชา/สาขาวิชา มุ่งตรวจความถูกต้องของข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ของ สมศ. ก่อนกรรมการเข้าประเมิน
- ลดการใช้แบบฟอร์มบางส่วน เช่น แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลดิบเป็นต้น
- ปรับการนำเสนอของผลการดำเนินงานของคณะตามตัวบ่งชี้ของ สมศ. ให้มีครบทุกตัวบ่งชี้และสำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ผลการดำเนินงานของ มก. ให้ระบุข้อความไว้ ไม่ควรเว้นไว้
- จากการประชุมทั้งหน่วยงาน และผู้ประเมินควรมีการสรุปประเด็นที่เน้นข้อตกลงซึ่งจะต้องใช้ในการปฏิบัติร่วมกันไว้ด้วย
- มีการให้ระยะเวลาในการสร้างความเข้าใจว่า เกณฑ์ สกอ.+สมศ. โดยเฉพาะ สมศ. มีเกณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับ สกอ. บางตัว
- ควรนำคะแนนรายตัวบ่งชี้ของทุกคณะวิชามาเทียบเคียงกัน เพื่อให้ผลการประเมินมีมาตรฐานที่ใกล้เคียงกัน เพราะคณะกรรมการประเมินแต่ละชุดอาจตีความแตกต่างกัน
- พิจารณาให้ “ภาควิชาวรรณคดี” เป็นแหล่งเรียนรู้ในการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีคุณภาพสำหรับหน่วยงานระดับภาควิชาเอาเข้าโครงการจัดการความรู้ของสำนักประกันคุณภาพ
- ค้นหาตัวอย่างการเขียน SAR ที่สะท้อนให้เห็นระบบและกลไกที่เป็นรูปธรรมไว้เป็นตัวอย่างให้หน่วยงานอื่นๆ ศึกษา
- ให้รางวัลแก่หน่วยงานที่ได้รับคะแนนสูงสุด 5 อันดับแรก นอกเหนือจากการประกวดนวัตกรรม

● อื่นๆ

- 1) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ มีจิตบริการและมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานรวดเร็ว
- 2) บุคลากรเป็นคนรุ่นใหม่ มีความกล้าแสดงความคิดเห็น และมีการให้บริการที่丁寧ประทับใจ
- 3) มีพัฒนาการดีขึ้นในการประกันคุณภาพของวิทยาเขต
- 4) ในช่วงการตรวจเอกสารมี interruption ค่อนข้างมาก
- 5) ได้รับ SAR ค่อนข้างซ้ำ
- 6) ขอบคุณสำนักประกันคุณภาพ ที่ให้เกียรติเชิญเป็นผู้ประเมิน