

QA.KU NEWS

จดหมายข่าวสำนักงานประกันคุณภาพ

www.qa.ku.ac.th

ปีที่ 5 ฉบับที่ 5 ประจำเดือนพฤษภาคม 2560



"...บัณฑิตผ่านการศึกษามากจากมหาวิทยาลัยมาแล้ว เป็นผู้มีความรู้สูงถึงระดับที่จะทำการงานสร้างสรรค์ ความเจริญมั่นคงให้แก่ตนเอง และส่วนรวมให้สำเร็จได้ แต่การที่จะสร้างความสำเร็จดังนั้นได้มากนักน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับเหตุสำคัญ คือความประพฤติปฏิบัติ และความคิดพิจารณาของแต่ละคน

ถ้าคิดให้ดีได้ถูก ประพฤติปฏิบัติได้ดีได้ถูก ก็มีความสำเร็จสูง

ถ้าเป็นตรงกันข้าม ก็ยากนักที่จะประสบความสำเร็จสมหวังได้ ชีวิตและการงานก็จะล้มเหลว มากด้วยปัญหา..."

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช
ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วันที่ 22 ตุลาคม 2542

นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงาน ของ นก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

จำนวน 6 นโยบาย



**ต่อต้าน
คอร์รัปชัน**
ACT NOW : ร่วมกันสู้ กอบกู้อนาคต

1. ด้านความโปร่งใส

- => เปิดโอกาสให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้เกิดการตระหนักถึงประโยชน์จากการมีส่วนร่วม
- => รับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการ
- => เปิดเผย เข้าถึงข้อมูลขององค์กรอย่างตรงไปตรงมา ตรวจสอบได้
- => มีการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้บริการอย่างเป็นระบบ

2. ด้านความพร้อมรับผิด

- => ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น
- => ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด ประกาศ นโยบายและ วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย
- => บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นแบบอย่างที่ดี ของบุคลากรและสาธารณชน
- => รับผิดชอบต่อผลจากการบริหารและปฏิบัติงาน ในหน้าที่เมื่อเกิดความผิดพลาด

3. ด้านความปลอดภัยจาก การทุจริตในการปฏิบัติงาน

- => ผู้บริหารมีหน้าที่ ต้องปฏิบัติส่งเสริมสนับสนุน ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยปฏิบัติตามข้อกำหนด เรื่องวินัยและจรรยาบรรณโดยเคร่งครัด
- => กรณีที่มีการทุจริตผู้บริหารต้องดำเนินการ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรม ในองค์กร

- => ผู้บริหารต้องบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สร้างและส่งเสริมค่านิยม วัฒนธรรมการทำงาน ของบุคลากรในการต่อต้านการทุจริต

5. ด้านคุณธรรมการทำงาน ในองค์กร

- => ผู้บริหารต้องยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน บริหารงานบุคคล และบริหารงบประมาณ ให้มีความเป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

6. ด้านการสื่อสารภายใน องค์กร

- => ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสารองค์กร ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีรูปแบบ วิธีการ และการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน

แนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร

(หลักสูตรหลัก-ยืม) ปีการศึกษา 2559

ก่อนวันประเมิน

หลักสูตรหลัก ที่ไม่มีการยืม

หลักสูตรหลัก-หลักสูตรยืม

1. ประธานหลักสูตรแจ้งชื่อคณะกรรมการประเมินหลักสูตร วันที่ประเมินฯ ให้สปค. เมื่อประกาศแต่งตั้งฯ ออกแล้ว ประธานฯ แจ้งเวียนให้คณะกรรมการทราบ	1. ประธานหลักสูตรหลักและยืมร่วมกันพิจารณาคณะกรรมการประเมินฯ แนวทางการประเมิน (แนวตั้ง/แนวราบ) และแจ้งรายชื่อคณะกรรมการประเมินฯ และวันที่ประเมิน ให้ สปค. เมื่อประกาศแต่งตั้งฯ ออกแล้ว ประธานฯ แจ้งเวียนให้คณะกรรมการทราบ
2. ประธานหลักสูตรพิมพ์รายงาน มคอ.7 ภายในเดือนกรกฎาคม 2560 หากข้อมูลไม่ถูกต้อง ให้แจ้งต้นสังกัดของข้อมูล และสำเนาแจ้ง สปค.	2. อาจารย์ประจำหลักสูตรหลักและยืมนำ มคอ.7 มาพิจารณา เป็นภาพรวมของหลักสูตร แล้วพิมพ์ มคอ.7 ภายในเดือนกรกฎาคม 2560 หากข้อมูลไม่ถูกต้องแจ้งต้นสังกัดของข้อมูล และสำเนาแจ้ง สปค.
3. นำข้อมูล มคอ.7 เข้าระบบ CHE QA Online ภายในเดือนสิงหาคม 2560 ให้ Admin คณะ สร้างรหัสให้ประธานหลักสูตร/ อาจารย์ประจำหลักสูตร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CHE QA Online หากผิดพลาดแจ้ง สปค. เพื่อประสานงานแก้ไขต่อไป	
4. Admin คณะ สร้างรหัสให้กรรมการและเลขานุการ และแจ้งให้กรรมการทราบก่อน 1 สัปดาห์ สำหรับประธานกรรมการ สปค. จะเป็นผู้สร้างรหัสและแจ้งให้ประธานทราบ	
5. ผู้รับผิดชอบหลักสูตรจัดส่งข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีคณะกรรมการ ประเมินฯ ขอข้อมูลเพิ่มเติม	5. ผู้รับผิดชอบหลักสูตร จัดส่ง มคอ.7 ของหลักสูตรหลัก และหลักสูตรยืม และข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ขอข้อมูลเพิ่มเติม
6. ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเตรียมความพร้อมต่าง ๆ ตามที่ได้รับ การประสานงานจากเลขานุการคณะกรรมการประเมินฯ เพื่อให้ การประเมินเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	6. ผู้รับผิดชอบหลักสูตรหลักและหลักสูตรยืมกำหนดสถานที่ รับการประเมินตามแนวทางที่กำหนด เตรียมความพร้อมต่าง ๆ ตามที่ได้รับการประสานงานจากเลขานุการฯ



วันประเมิน

หลักสูตรหลัก ที่ไม่มีการยืม

หลักสูตรหลัก-หลักสูตรยืม

1. ทั้งหลักสูตรหลักและหลักสูตรยืม ดูแลความเรียบร้อย และอำนวยความสะดวกให้กับกรรมการประเมิน
2. อาจารย์ประจำหลักสูตรต้องอยู่ครบทุกคน เพื่อให้ข้อมูลแก่กรรมการประเมิน ยกเว้นมีเหตุไม่สามารรถเข้าร่วม ได้ ซึ่งต้องได้รับการอนุมัติจากคณะดีไปปฏิบัติงานอื่น (ต้องมีอาจารย์ประจำหลักสูตรเข้าร่วมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)
3. อาจารย์ประจำหลักสูตรต้องไม่รับเป็นผู้ประเมินระดับหลักสูตร/คณะวิชา ในวันที่ตรงกับวันรับประเมินหลักสูตร
4. เมื่อเสร็จสิ้นการประเมิน ให้จัดทำหลักฐานคำตอบแทนให้กับผู้ประเมินลงนาม



หลังวันประเมิน

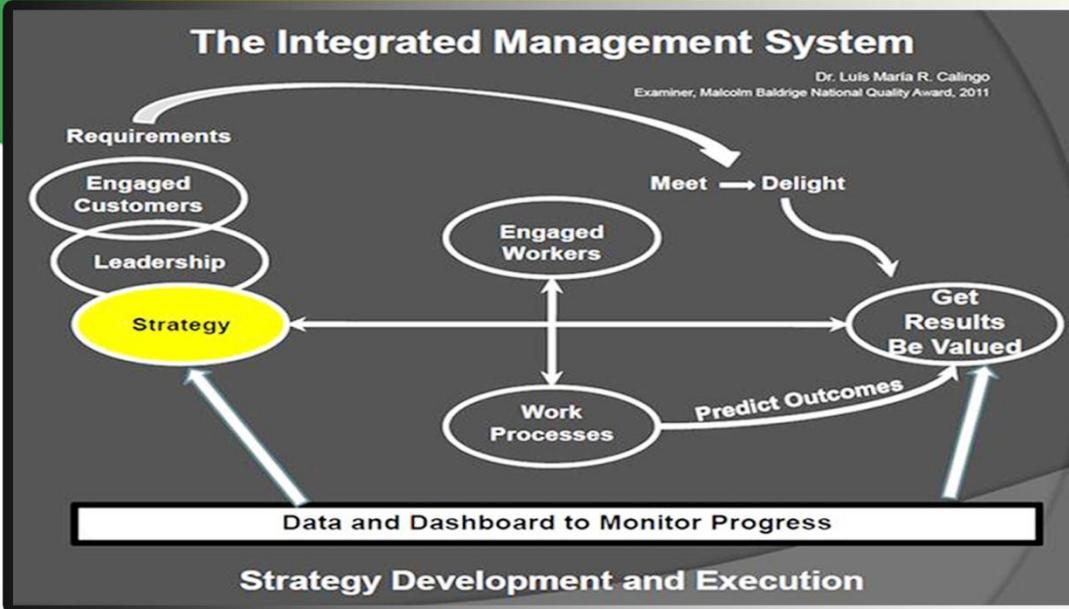
หลักสูตรหลัก ที่ไม่มีการยืม

หลักสูตรหลัก-หลักสูตรยืม

1. คณะกรรมการประเมินฯ รายงานผลภายใน 1 สัปดาห์นับจากวันประเมิน บนระบบ CHE QA Online ให้อาจารย์ ประจำหลักสูตร (ทั้งหลักสูตรหลักและหลักสูตรยืม) ร่วมกันวางแผนการพัฒนางานปรับปรุงหลักสูตร ตามข้อเสนอแนะ
2. ประธานหลักสูตร (ทั้งหลักสูตรหลักและหลักสูตรยืม) กรอกผลการประเมินและแผนการพัฒนางานตามข้อเสนอแนะฯ ใน มคอ.7 ของตนเอง
3. หลักสูตรพิมพ์ มคอ.7 ที่บันทึกผลการประเมินและแผนพัฒนางานปรับปรุงพร้อมลงชื่ออาจารย์ประจำหลักสูตร ส่งให้ คณะกรรมการที่กำกับดูแลการศึกษาของคณะ ผ่านหัวหน้าภาควิชา ก่อนส่งให้คณะกรรมการประจำคณะพิจารณา
4. หลักสูตรปริญญาตรี คณะดีส่งผลการพิจารณาของคณะกรรมการประจำคณะให้คณะกรรมการการศึกษา หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ส่งผลการพิจารณาให้คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา (คณะในวิทยาเขตส่งให้กรรมการประจำวิทยาเขต)



การใช้เกณฑ์ EdPEX เป็นเครื่องมือบริหารองค์กร



เกณฑ์ **EdPEX** เป็นเกณฑ์ที่ทำให้เรามองการบริหารงานได้ครอบคลุมทุกเรื่องอย่างบูรณาการ ซึ่งการใช้เกณฑ์นี้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานนั้นแรกเริ่มให้คันทักก่อนว่า *คุณค่าที่เราส่งมอบคืออะไร ผลลัพธ์หรือบริการที่เราให้คืออะไร เราได้รู้อย่างไรว่าเราส่งมอบผลลัพธ์หรือบริการได้ดี* ซึ่งตัววัดสำหรับงานบริการที่มักใช้กันมี 3 มิติ คือ **ระยะเวลา ความถูกต้อง และความพึงพอใจ** ทั้งนี้ก่อนที่เราจะให้บริการ เรารู้หรือไม่ว่าใครเป็นลูกค้า/ผู้รับบริการของเรา การรู้จักลูกค้า/ผู้รับบริการก็เพื่อจะได้รู้ความต้องการว่าคืออะไร และนำความต้องการนั้นมาจัดการโดยมีจุดหมายสูงสุดเพื่อสร้างความผูกพันกับลูกค้า/ผู้รับบริการ (Engaged Customer) ต้องการให้กลับมาใช้บริการซ้ำ หรือให้ผู้รับบริการพูดถึงเราในทางที่ดี

จากนั้นเราก็มา **กำหนดกระบวนการทำงาน (Work Processes)** ซึ่งเป้าหมายของกระบวนการทำงานมี 2 ด้าน คือ **ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) และด้านประสิทธิผล (Effectiveness)** เราได้รู้อย่างไรว่ากระบวนการของเรามีประสิทธิภาพ อย่างน้อยต้องส่งมอบตรงเวลา ส่วนประสิทธิผลนั้นแสดงได้ด้วยผลลัพธ์ที่ถูกต้องตามที่เรากำหนดไว้

ต่อไปก็มาดูเรื่องการบริหารคน จะทำอย่างไรให้มีคนเก่ง และคนดีอยู่ในองค์กร โดยการบริหารคนเป้าหมายสูงสุดก็เพื่อให้คน**มีความผูกพันกับองค์กร (Engaged Workers)** ซึ่งความผูกพันไม่ได้หมายถึงการอยู่นานแต่ไม่ทำอะไรเลย แต่หมายถึงการมีความรักต่อองค์กรและมุ่งมั่นที่จะทำงาน เพื่อให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี ซึ่งหนึ่งในปัจจัยความผูกพันก็คือ การมีความสุขในการทำงาน

ต่อไปก็เป็นเรื่องสำคัญที่จำเป็นต่อการบริหาร คือ **การมีระบบฐานข้อมูลที่ดี และมีกระบวนการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง** เพื่อให้การบริหารงานอยู่บนข้อมูลจริง

ประเด็นต่อมาที่เกณฑ์ EdPEX ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือ **ผู้นำ (Leadership)** ระบบนี้ถ้าเบอร์ 1 ขององค์กรไม่เห็นด้วยไม่มีทางสำเร็จ แต่ไม่ได้หมายความว่าเบอร์ 1 ต้องรู้ทุกเรื่องเพียงแต่ต้องให้การสนับสนุน ในทางกลับกันหากเบอร์ 1 สนใจเห็นด้วยกับระบบนี้ แต่ผู้บริหารระดับรองลงมาไม่เห็นด้วยการทำ EdPEX ก็ไม่ประสบความสำเร็จเช่นกัน เพราะ **EdPEX ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย**

สุดท้ายคือเรื่องของ**กลยุทธ์ (Strategies)** หากการทำงานที่ไร้กลยุทธ์ก็จะทำให้เราทำแต่งานประจำ (Routine) มีการปรับปรุงเพียงเล็กน้อย น้อยๆ แต่ในแง่ของกลยุทธ์จะมุ่งที่การขับเคลื่อนเรื่องใหญ่ๆ ขององค์กร เช่น การเปลี่ยนทิศทางขององค์กร ตัวอย่างที่เห็นชัดเจน ได้แก่ เซเว่นอีเลฟเว่นมีการเพิ่มบริการการรับส่งสินค้าแบบไปรษณีย์ไทย โดยอาศัยความได้เปรียบของการมีจำนวนสาขาที่มากและครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ การปรับปรุงในลักษณะนี้จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์เข้ามาช่วยในการขับเคลื่อนเพราะเป็นการปรับปรุงเรื่องใหญ่ที่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยมีผู้นำเป็นผู้ชี้ทิศและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร

ที่มา : ถอดความจากการบรรยายของ รศ.ดร.อนันต์ มุ่งวัฒนา อาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ เรื่อง การใช้เกณฑ์ EdPEX เพื่อการบริหารองค์กร



วันจันทร์ที่ 3 เมษายน พ.ศ.2560 บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ เข้าร่วมพิธีถวายพระพรชัยมงคล เนื่องในโอกาสวันคล้ายวันพระราชสมภพ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เวลา 08.30-10.15 น. ณ ห้องประชุมสุธรรม อารีกุล ชั้น 1 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก.

วันอังคารที่ 4 เมษายน พ.ศ.2560 สำนักงานประกันคุณภาพ จัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับรองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ครั้งที่ 3/2560 เวลา 09.30-12.00 น. ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก. มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 54 คน



วันที่ 4-5 เมษายน พ.ศ.2560 สำนักงานประกันคุณภาพ จัดโครงการอบรมการใช้เกณฑ์ EdPEx เพื่อการบริหารองค์กร รุ่นที่ 3 เวลา 08.30-16.30 น. ณ ห้องบรรยายและกิจกรรม ชั้น 1 อาคารระพี สาคริก มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 83 คน



วันศุกร์ที่ 7 เมษายน พ.ศ.2560 สำนักงานประกันคุณภาพ จัดประชุมชี้แจง โครงการเตรียมความพร้อมการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ ระดับคณะ เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก. มีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 42 คน



วันอังคารที่ 11 เมษายน พ.ศ.2560 บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ เข้าร่วมงาน “สืบสานประเพณีสงกรานต์ในวันนทรี” ประจำปี 2560 เวลา 08.00-11.30 น. ณ อาคารจักรพันธ์เพ็ญศิริ

