

การจัดการความรู้ด้านสายสนับสนุน เรื่อง แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี

กীরตยา สุนทรชาตะพงค์*

บทสรุป

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ มีนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของมาตรการพัฒนาการจัดการศึกษาของสถาบันให้บรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจของสถาบันที่กำหนดไว้ โดยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ และมีการพัฒนาผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการวางแผนการดำเนินงานการตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงให้บรรลุเป้าประสงค์ โดยดำเนินงานสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สถาบันกำหนด และเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานอธิการบดี อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดีสอดคล้องตามพันธกิจของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ให้มีคุณภาพต่อไป

คำสำคัญ: แนวปฏิบัติที่ดี, การประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี

บทนำ

แนวปฏิบัติที่ดี ที่ช่วยให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดีของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ไปสู่ความสำเร็จ การนำเสนอในเอกสารฉบับนี้เกิดจากกระบวนการทบทวนการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และการดำเนินงานในปัจจุบัน การรวบรวมองค์ความรู้ และการสังเคราะห์จากประสบการณ์โดยตรงของผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดีของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ความสำเร็จที่เกิดจากแนวปฏิบัติที่ดี อาจเป็นความสำเร็จเชิงกระบวนการ และ/หรือ เชิงผลผลิต/ผลลัพธ์ ที่ผู้บริหารและบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดีมีความพึงพอใจและเห็นว่าเป็นกิจกรรมทำให้การดำเนินงาน และการบริหารองค์กรให้เกิดคุณภาพและบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี

* กลุ่มประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ได้ทำการสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ดังนี้ 1) การกำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 2) การกำหนดผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ 3) การวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ 4) การเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน 5) การสรุป-สังเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน 6) การจัดทำรูปเล่มรายงานการประเมินตนเอง SAR และ 7) แนวทางการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์จากผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ

กลุ่มประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดีจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานในสังกัด หรือหน่วยงานอื่นๆ ในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ต่อวงการศึกษาต่อไป

วิธีการดำเนินงาน

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กำหนดให้ทุกหน่วยงานในสังกัดมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่สถาบันกำหนด ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยมีสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการบริหารงานตามพันธกิจของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาคุณภาพตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง

สิ่งที่สร้างคุณภาพและมาตรฐานให้กับสำนักงานอธิการบดีที่สำคัญ คือ การประกันคุณภาพ โดยมีการควบคุมคุณภาพซึ่งสะท้อนให้เห็นจากความสำเร็จของกระบวนการภายในที่ทำให้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินไปด้วยดี ยิ่ง กล่าวคือ บุคลากรทุกระดับภายในสำนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อำนวยการกอง/กลุ่ม หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ มีความเข้าใจและนำหลักการควบคุมคุณภาพ PDCA มาใช้ในกระบวนการดำเนินงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ และมีความร่วมมือที่ดีของบุคลากรภายในสำนักงานกับผู้บริหารในกระบวนการประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

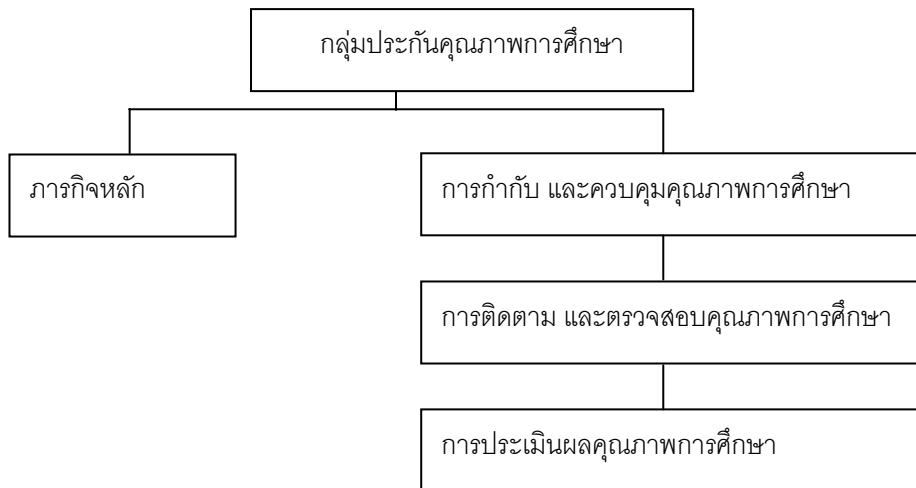
การสร้างระบบในการกำกับติดตาม และควบคุมคุณภาพเป็นวิถีปฏิบัติที่ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของสำนักงานอธิการบดี ได้ร่วมกันสร้างขึ้นและยึดถือปฏิบัติกันมา และจะยึดถือปฏิบัติกันให้เป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่ทุกคนในองค์กรต้องช่วยกันเสริมสร้างให้ดำรงอยู่ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานในทุกภาคส่วนของสำนักงานอธิการบดี สู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ที่วางไว้ร่วมกัน

การสร้างระบบและกลไกในการดำเนินงานกำกับ ควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดีสู่การสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ได้ เลือกรวบรวมวิธีการจัดการความรู้ที่เหมาะสม และกำหนดขั้นตอนการทำงานดังนี้

1. การบ่งชี้ หรือค้นหาความรู้

ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) วิเคราะห์ภารกิจหลักของกลุ่มประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์



ภาพที่ 1 ภารกิจหลักกลุ่มประกันคุณภาพการศึกษา

2) กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน ได้แก่

- 2.1 การสร้างระบบ และกลไก การควบคุมคุณภาพสู่ความเป็นเลิศขององค์กร
- 2.2 การกำกับและติดตามกำกับคุณภาพตามตัวบ่งชี้
- 2.3 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
- 2.4 การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน
- 2.5 การจัดทำแผนพัฒนาจากผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี

3) กำหนดขอบเขตความรู้ที่สำคัญจำเป็น

- 3.1 ระบบ และกลไก ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี
- 3.2 แนวปฏิบัติ หรือแนวทางในการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

ดำเนินการดังนี้

1) เชิญบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดีที่เป็นผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพของสำนักงาน ที่มีความรู้ความสามารถมาประชุม / ทำงานร่วมกัน ทั้งการทำงานในปีการศึกษาที่ผ่านมา และในปีการศึกษาปัจจุบันกำหนดปัญหา และแนวทางที่จะแก้ปัญหาในการดำเนินการภายในสำนักงานอธิการบดีได้

2) เชิญบุคคลภายนอกที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพมาให้ความรู้กับบุคลากรในสำนักงาน

3) การสร้างความรู้ใหม่ โดยการเข้าร่วมอบรมสัมมนาด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาดูงานการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดีหน่วยงานอื่น แล้วนำความรู้ที่ได้มาแบ่งปันกัน ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

ดำเนินการโดยจัดทำเป็น Flow chat ดังนี้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

เป็นการกลั่นกรองความถูกต้องของความรู้ โดยดำเนินการดังนี้

- 1) ดำเนินจัดทำเป็นเอกสาร โดยกำหนดภาษาที่เข้าใจง่ายและทุกคนสามารถใช้ความรู้นั้นได้
- 2) ปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน และจัดทำเป็นรูปเล่มที่เพื่อการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 3) จัดทำเนื้อหาจากความรู้มาสู่การดำเนินงานให้สมบูรณ์

5. กระบวนการเข้าถึงองค์ความรู้

การทำให้ผู้ใช้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก โดยดำเนินการดังนี้

- 1) เผยแพร่ข้อมูลความรู้ผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook และ ไลน์กลุ่ม ผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 3 ช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้

6. กระบวนการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ดังนี้

- 1) แลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี โดยผ่านการประชุมภายในสำนักงานอธิการบดีโดยให้บุคลากรในสังกัดทุกหน่วยงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และยังได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาร่วมแบ่งปันด้วย
- 2) ถ่ายความแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล สู่บุคคลโดยการบรรยายให้ความรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี
- 3) แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการประเมินคุณภาพภายในร่วมกัน

7. การเรียนรู้

หลังจากเรียนรู้ร่วมกันแล้ว ทำให้บุคลากรในสังกัดเกิดการสร้างความรู้ใหม่ๆ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี เช่น บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการหรือแนวทางการเขียนรายงานประเมินตนเอง และมีความเข้าใจในวิธีการประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดีเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งสามารถทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายที่สำนักงานอธิการบดีได้วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการดำเนินงาน

ผลผลิตของการจัดการความรู้ที่ได้คือ แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ตั้งแต่การกำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ การกำหนดผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ การวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน การสรุป-สังเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงาน การจัดทำรูปเล่มรายงานการประเมินตนเอง SAR และแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์จากผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ ซึ่งถือว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี เพราะช่วยสะท้อนถึงสถานะและระดับของการพัฒนา จุดอ่อน-จุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนาสำหรับปีการศึกษาต่อ ๆ ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่ทุกฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และประเมินตนเองนอกจากจะสะท้อนการดำเนินงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบแล้ว ยังได้มีโอกาสเห็นภาพสะท้อนของทั้งองค์กร เห็นภาพความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่าง ๆ ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่อาจมีความซ้ำซ้อน หรือมีช่องว่างของการดำเนินงาน ทำให้ได้แนวทางในการบูรณาการงานต่าง ๆ เข้าด้วยกันกับการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปเป็นแนวปฏิบัติในการวางระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพสำนักงานอธิการบดีได้