



สรุปการจัดการความรู้ เรื่อง การพัฒนาแบบตรวจสอบคุณภาพ
เพื่อการประกันคุณภาพสู่แนวปฏิบัติที่ดีด้วยกระบวนการจัดการความรู้
วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

รายงานสรุปผลการจัดการความรู้ เรื่อง การพัฒนาแบบตรวจสอบคุณภาพเพื่อการประกันคุณภาพสู่แนวปฏิบัติที่ดีด้วยกระบวนการจัดการความรู้วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ จัดทำขึ้นเพื่อสรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการใช้เครื่องมือ ตรวจสอบ ติดตาม ตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา กรณีวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง และกรณีวิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดการสร้างเครื่องมือ ตรวจสอบ ติดตาม ตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำสู่การใช้ภายในวิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ให้มีดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ การกำหนดแนวทางในการพัฒนาการประกันคุณภาพเพื่อให้ตอบสนองและทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสถาบันพระบรมราชชนกในการเป็นองค์กรในกำกับของรัฐ

วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ

กรกฎาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

หน้า

๑.	ชื่อชุมชนนักปฏิบัติ	๑
๒.	สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติประกอบด้วย	๑
๓.	ปัญหาและความสำคัญ ต่อความจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้	๑
๔.	สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการเสาะหาความรู้	๒
๕.	กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิก	๕
๖.	การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางานประกันคุณภาพภายใน ครั้งที่ ๑	๗
๗.	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกครั้งที่ ๒ ในวันที่ ๑-๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒	๘
๘.	ผลการนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน	๘
๙.	ผลลัพธ์	๑๓
๑๐.	ผลกระทบ	๑๔
๑๑.	สรุปองค์ความรู้ที่ได้	๑๔
๑๒.	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	๑๕
๑๓.	ปัญหา อุปสรรค	๑๕
๑๔.	สิ่งที่พัฒนาต่อไป	๑๕

**สรุปการจัดการความรู้ เรื่อง การพัฒนาแบบตรวจสอบคุณภาพ
เพื่อการประกันคุณภาพสู่แนวปฏิบัติที่ดีด้วยกระบวนการจัดการความรู้
วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ สถาบันพระบรมราชชนก ปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

๑. ชื่อชุมชนนักปฏิบัติ (CoP, Community of Practice) : คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ สถาบันพระบรมราชชนก

๒. สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติประกอบด้วย : คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และอาจารย์ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ สถาบันพระบรมราชชนก

๓. ปัญหาและความสำคัญ ต่อความจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้

๓.๑ ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้คุณภาพ ไม่เข้าใจเจตนารมณ์ของเกณฑ์คุณภาพ ส่งผลดังนี้

๑) การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาตัวบ่งชี้ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพ และช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพ

๒) การจัดทำหลักฐานประกอบไม่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพ

๓) การเขียนรายงานประเมินตนเอง ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพ

๔) ความไม่พร้อมรับการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ

๕) ผลการประเมินคุณภาพไม่ได้ตามเป้าหมายหรือไม่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น

๖) การดำเนินการงานประกันคุณภาพไม่บูรณาการเข้าไปกับงานประจำ ทำเพื่อรับประเมิน ไม่ได้มุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างแท้จริง ผู้รับผิดชอบรู้สึกเป็นภาระ มีการดำเนินงานเมื่อใกล้รับการประเมิน หลักฐานบางส่วนอาจจัดทำขึ้นเพื่อรับการประเมินไม่ได้สะท้อนคุณภาพที่แท้จริง

๓.๒ ระบบการบริหารจัดการขององค์กร มีการปรับโครงสร้างองค์กรบ่อย ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยน ผู้ปฏิบัติงาน /ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้คุณภาพไม่ด้วย ทำให้มีประสพการณ์ การบริหารตัวบ่งชี้ไม่เพียงพอ ไม่ตกผลึกการทำงาน ไม่สามารถสอนงานได้ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพของตัวบ่งชี้ไม่ต่อเนื่อง

๓.๓ ระบบการเตรียมความพร้อมอาจารย์ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพใหม่ และผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ใหม่ ที่เคยมีการปฏิบัติอยู่ เช่น ส่งไปประชุมอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ หรือส่งไปอบรมเป็นผู้ประเมินคุณภาพภายในหรือมีการสอนงานโดยรุ่นพี่ ซึ่งปัญหาที่พบคือไม่มีรูปแบบการสอนงานที่ชัดเจน ส่งผลให้การเรียนรู้งานมีการพัฒนาการที่ล่าช้า

๓.๔ อาจารย์ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ มีประสพการณ์การทำงานในด้านนี้ แตกต่างกัน ตามปัจจัยภายในของวิทยาลัย ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการบริหารจัดการ การถ่ายทอดความรู้ ประสพการณ์ ทักษะตลอดจนการเป็นที่ปรึกษา การสอนงานให้กับอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ภายในวิทยาลัย ไม่เพียงพอ ส่งผลให้การพัฒนาประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยไม่ราบรื่น บรรยากาศในการทำงานด้านประกันคุณภาพไม่เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

๓.๕ บุคลากรสายสนับสนุนมีบทบาทสำคัญต่อการแบ่งเบาภาระงานให้กับอาจารย์ ซึ่งสภาพปัญหาของวิทยาลัยส่วนใหญ่พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการสอนงานเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาน้อย มีความรู้ ทักษะของการจัดการด้านการดำเนินการกิจกรรม การรวบรวมหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการมีหน้าที่ในการจัดแฟ้มหลักฐานประกอบตัวบ่งชี้

คุณภาพไม่เพียงส่งผลให้ภาระงานเหล่านี้เป็นของอาจารย์ ทั้งที่ความเป็นจริงบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีศักยภาพที่สามารถทำได้ ซึ่งถ้ามีสื่อการเรียนรู้หรือการสอนงานจากการลงมือปฏิบัติจริงอาจส่งผลบุคลากรสายสนับสนุนมีบทบาทในการแบ่งเบาภาระงานด้านการประกันคุณภาพของอาจารย์มากยิ่งขึ้นและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ทางคณะกรรมการประกันคุณภาพของเครือข่ายภาคเหนือ จึงมีแนวคิดในการพัฒนาแบบตรวจสอบคุณภาพขึ้นเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาสู่แนวปฏิบัติที่ดีด้วยกระบวนการจัดการความรู้ โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ดังนี้

๑) การบ่งชี้ความรู้ : เรื่อง การพัฒนาแบบตรวจสอบคุณภาพเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาสู่แนวปฏิบัติที่ดีด้วยกระบวนการจัดการความรู้

๒) การสร้างและแสวงหาความรู้มีดังนี้ :

๒.๑ คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ ปี ๒๕๕๗ ฉบับปรับปรุง สิงหาคม ๒๕๖๐

๒.๒ ผู้ทรงคุณวุฒิ จาก สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจากเวทีการเข้ารับการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

๒.๓ ผู้ทรงคุณวุฒิ จากเวทีการประเมินคุณภาพการศึกษาของ สถาบันพระบรมราชชนกและวิทยาลัยเครือข่าย

๒.๔ คณะทำงานประกันคุณภาพของสถาบันพระบรมราชชนก

๔. สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการเสาะหาความรู้ :

มีการสรุปองค์ความรู้ได้ใน ระดับหลักสูตร จำนวน ๑๓ ชุดความรู้ และระดับคณะจำนวน ๓ ชุดความรู้ และระดับสถาบันจำนวน ๑๒ ชุดความรู้ (ตามเอกสารสรุปความรู้ในแบบตรวจสอบคุณภาพ)

๕. กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิก มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิก ครั้งที่ ๑ ในวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๒ ที่ห้องประชุมสับงาน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง โดยสรุปองค์ความรู้ได้ดังนี้

๕.๑ ชุดความรู้สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือจากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ และการร่วมอภิปรายในประเด็นดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้ (ตามเอกสารผลการประเมินสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ)

การประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ เป็นการดำเนินกิจกรรมคุณภาพ ๔ ขั้นตอน คือการวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check/Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) ภายใต้ระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ดังนี้

๕.๑.๑ การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือมีข้อตกลงใช้เกณฑ์มาตรฐานการศึกษาจากสถาบันพระบรมราชชนก สถาบันต้นสังกัด มาใช้ในการควบคุมการดำเนินงานเพื่อให้มีคุณภาพ โดยมีกิจกรรมที่ช่วยให้การควบคุมคุณภาพเกิดประสิทธิผล ดังนี้

๑) มีการประกาศใช้นโยบายด้านการประกันคุณภาพ และการใช้มาตรฐานองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้คุณภาพที่ชัดเจน โดยเผยแพร่ และสื่อสารผ่านทุกช่องทาง เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ เช่น เวทีการประชุม การใช้สื่อออนไลน์ การรับมอบหมายความรับผิดชอบ การตอบรับทราบคำสั่งแต่งตั้ง เป็นต้น

๒) กำหนดผู้รับผิดชอบที่มีความต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้คุณภาพต้องมีความรู้ ความเข้าใจเจตนารมณ์ในเกณฑ์คุณภาพเป็นอย่างดี เช่น จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติที่ร่วมกันของวิทยาลัยเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง สรรหาเวทีประชุมการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะในการประกันคุณภาพโดย สถาบันต้นสังกัด เครือข่ายสถาบันอุดมศึกษา และองค์กรควบคุม มาตรฐานการศึกษาและวิชาชีพ เช่น สกอ. สมศ. และสภาการพยาบาล เป็นต้น

๓) จัดสรรทรัพยากรในการสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพอย่างเพียงพอ เช่น การวางอัตรากำลังสนับสนุนและพัฒนาความเชี่ยวชาญ แต่งตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพพร้อมระบุบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของชุดคณะกรรมการอย่างชัดเจน (คณะกรรมการประกันคุณภาพ คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ และคณะกรรมการประเมินคุณภาพ) การจัดสรรงบประมาณที่สนับสนุนกิจกรรมการดำเนินงานคุณภาพ การนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน พัฒนาฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงและสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานได้ ตลอดจนสร้างบรรยากาศการประกันคุณภาพเป็นกัลยาณมิตรต่อกัน เป็นต้น

๔) การจัดทำแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครอบคลุมกิจกรรมในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานตามเป้าหมายและสามารถกำกับติดตามการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากผู้บริหารทุกระดับ

๕.๑.๒ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือมีการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าการดำเนินงานของการดำเนินการประกันคุณภาพตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนด แต่พบจุดที่ต้องพัฒนา ดังนี้

๑) เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพไม่สามารถนำมาใช้ในการติดตามความก้าวหน้าของผลดำเนินงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพตามที่กำหนด และระยะเวลาการดำเนินการได้

๒) แนวทางการตรวจสอบคุณภาพยังไม่มี ความชัดเจน โดยมีสาเหตุจาก

๒.๑) การเชื่อมต่อในการกำกับติดตามการดำเนินงานของผู้บริหารทุกระดับ

๒.๒) ผู้ตรวจสอบคุณภาพมีความรู้ และเข้าใจเจตนารมณ์ในเกณฑ์คุณภาพไม่ดีพอ

๒.๓) คู่มือการตรวจสอบคุณภาพไม่สามารถนำไปใช้ในการดำเนินการที่มีคุณภาพได้

๕.๑.๓ การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) วิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือมีกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมาน้อยเพียงใด รวมทั้งเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลการดำเนินงานในระดับหลักสูตร ระดับคณะบางตัวบ่งชี้ และระดับสถาบัน โดยมีการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ แต่พบจุดที่ต้องพัฒนา ดังนี้

๑) ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ขาดทักษะการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

๒) คุณสมบัติคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ยังขาดทักษะการตรวจสอบเอกสารหลักฐานตามเกณฑ์มาตรฐาน และความสามารถแจ้งผลการประเมิน และข้อเสนอแนะสู่การพัฒนา

๓) การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงแก้ไข และวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพที่มีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๕.๒ ชุดความรู้ ระดับหลักสูตร จำนวน ๑๓ ชุดความรู้ และระดับคณะจำนวน ๓ ชุดความรู้ และระดับสถาบันจำนวน ๑๒ ชุดความรู้ (ตามเอกสารสรุปความรู้ในแบบตรวจสอบคุณภาพหลังการมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้)

๕.๓ ชุดความรู้จากการสะท้อนคิดของสมาชิกในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพ : ความคาดหวังต่อการตรวจสอบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพด้วยการพัฒนาแบบตรวจสอบคุณภาพ สรุปประเด็น ดังนี้

๕.๓.๑ ปัจจัยนำเข้า

ด้านบุคลากร

- ๑) ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญ
- ๒) บุคลากรมีความรู้ และเข้าใจต่อเจตนารมณ์ของตัวบ่งชี้คุณภาพ
- ๓) ความเชี่ยวชาญของผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ

ด้านโครงสร้างองค์กร

- ๑) โครงสร้างที่สามารถส่งเสริมให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

ด้านสิ่งสนับสนุน

- ๑) ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงาน
- ๒) สนับสนุนเวลา
- ๓) มีคู่มือการดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพ

๕.๓.๒ กระบวนการ

- ๑) การประชาสัมพันธ์ และชี้แจงแนวทางการใช้แบบตรวจสอบคุณภาพ และอธิบายเจตนารมณ์ตัวบ่งชี้ให้บุคลากรมีความชัดเจนก่อนนำไปใช้ และนำผลการตรวจสอบมาวิเคราะห์ทั้งในแง่กระบวนการตรวจสอบและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบคุณภาพ
- ๒) การดำเนินการแบบใช้แอปพลิเคชันช่วย
- ๓) มีระบบติดตามที่มีคุณภาพต่อเนื่อง

๕.๓.๓ ผลลัพธ์

- ๑) การให้คุณค่ากับการประกันคุณภาพการศึกษา : การดำเนินบรรลุเป้าหมาย และตอบวิสัยทัศน์ของสถาบัน ผ่านการประเมินคุณภาพในระดับที่ดีขึ้น
- ๒) วัฒนธรรมคุณภาพจนเป็นงานประจำ
- ๓) มีเอกลักษณ์ของวิทยาลัยเครือข่ายความร่วมมือด้านการประกันคุณภาพ ที่สามารถสร้างสรรค์แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน

๕.๔ ชุดระดับหลักสูตร จำนวน ๑๓ ชุดความรู้ และระดับคณะจำนวน ๓ ชุดความรู้ และระดับสถาบันจำนวน ๑๒ ชุดความรู้ (ตามเอกสารสรุปความรู้ในแบบตรวจสอบคุณภาพหลังจากให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ)

๖. การนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนางานประกันคุณภาพภายใน ครั้งที่ ๑ โดยให้สมาชิกนำไปใช้ดำเนินการใช้ภายในวิทยาลัยของตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

๖.๑ ประชุมชี้แจงอาจารย์ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้คุณภาพ ถึงวิธีการใช้แบบตรวจสอบคุณภาพ ทั้งในระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับสถาบัน

๖.๒ เผยแพร่แบบตรวจสอบคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับสถาบันให้กับผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ นำไปใช้ในการทบทวนกิจกรรมการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพและจัดเตรียมหลักฐานประกอบตัวบ่งชี้คุณภาพ

๖.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ

๖.๔ ประชุมชี้แจงคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ ถึงวิธีการใช้แบบตรวจสอบคุณภาพ

๖.๕ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับสถาบัน

๖.๖ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้แบบตรวจสอบคุณภาพ ร่วมกับคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ และอาจารย์ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่รับการตรวจสอบคุณภาพ ในแต่ละวิทยาลัย

๖.๗ แต่ละวิทยาลัยสรุปผลการนำความรู้ไปใช้และสรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในวิทยาลัย

๗. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกครั้งที่ ๒ ในวันที่ ๑-๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ที่ห้องสະบันงา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนดังนี้

๗.๑ นำเสนอผลการถอดบทเรียน การนำแบบตรวจสอบคุณภาพไปใช้พัฒนาประกันคุณภาพ การศึกษาระดับหลักสูตร ระดับคณะ (๕ ตัวบ่งชี้) และระดับสถาบัน ของแต่ละวิทยาลัย

๗.๒ แลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำแบบตรวจสอบคุณภาพไปใช้ตรวจสอบแฟ้มประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับสถาบัน กรณีศึกษา : วิทยาลัยเครือข่ายและวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

๗.๓ ถอดบทเรียนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ ๒ ในวันที่ ๑-๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ได้ผลการใช้เครื่องมือการประกันคุณภาพ ดังนี้

กรณีศึกษา : วิทยาลัยเครือข่าย

จุดเด่นของเครื่องมือ

๑. แบบทดสอบที่ใช้การควบคุมกิจกรรมการประเมินได้
๒. ผู้ประเมินที่เข้าใจตัวชี้วัดจะประเมินได้ง่าย สามารถใช้เครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. สามารถใช้เป็นตัวช่วยในการเขียน SAR ได้ชัดเจนมากขึ้น

จุดด้อยของเครื่องมือ

๑. การชี้แจง และสื่อสารไม่สมบูรณ์ ส่งผลให้ต้องศึกษาเอง และคณะกรรมการผู้ประเมินแจ้งว่าเอกสารเยอะเกินไปและเกณฑ์มีรายละเอียดมาก
๒. ขาดการระบุหลักฐานในบางตัวชี้วัด
๓. ลำดับข้อหลักฐานไม่ตรงกับตัวชี้วัด
๔. ผู้ประเมินจะประเมินหลักฐานตามตัวอย่างทำให้ขาดความเข้าใจในบริบทของสถาบัน

อุปสรรค

๑. ผู้ประเมินไม่เข้าใจประเด็นที่ตรวจ
๒. ไม่สามารถตัดสินใจว่าตัวชี้วัดผ่านหรือไม่เพราะเกณฑ์เป็นการใช้ความรู้สึกลึกๆต่อการประเมิน
๓. แจกเครื่องมือตรวจติดตามช้า ทำให้ไม่ทันต่อการประชาสัมพันธ์ การชี้แจงทำความเข้าใจ
๔. เกณฑ์ของสกอ. ไม่สอดคล้อง SAR
๕. แบบตรวจติดตามไม่ยืดหยุ่น
๖. ประเด็นการตรวจสอบไม่สอดคล้องกับหลักฐาน
๗. ข้อมูลและรายละเอียดจำนวนมาก ทำให้ไม่เข้าใจ
๘. กฎกระทรวงฯ ประกาศ QA ปี ๖๑ แต่ประกาศ QA ปี ๕๓ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์กับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งควรปรับเข้ากับสภาพปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาหรือต่อยอด

๑. ชุดคณะกรรมการต่างๆ ในเกณฑ์แต่ละคนวิทยาลัย จะไม่เหมือนกัน ควรปรับไปตามบริบทของวิทยาลัย
๒. ข้อเสนอแนะ การทำ QA ควรเป็นงานประจำมากกว่าการเป็น มหกรรมหรือเทศกาล
๓. การดำเนินการควรดำเนินการก่อนขึ้นปีการศึกษาใหม่ซึ่งครั้งนี้อยู่ระหว่างกลางภาคการศึกษา
๔. หลักฐานควรเปิดกว้าง เพื่อความเหมาะสมบริบทของวิทยาลัย
๕. ควรชี้แจงความเข้าใจแบบ Two way communication
๖. ควรชี้แจงเพื่อปรับหรือทำความเข้าใจใน QA โดยคนในองค์กรด้วยวิธีการ KM
๗. ควรมีการอบรมผู้ประเมิน QA เพื่อช่วยให้มีความเข้าใจยิ่งขึ้น
๘. ผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการตรวจติดตาม
๙. ควรมีกรรมการวิพากษ์ และเพิ่มวิทยากรในการเพิ่มความเข้าใจหรือชี้แจงในกรณีมีประเด็นที่ไม่สามารถตัดสินได้
๑๐. อยากให้มีคำอธิบายตัวชี้วัดในแต่ละตัวชี้วัด

กรณีศึกษา : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครลำปาง

จุดเด่นของเครื่องมือ

๑. ผู้ให้ข้อมูลมีความเป็นกัลยามิตร ให้ข้อมูล
๒. นำไปสู่การผลักดันเตรียมหลักฐาน SAR ที่ง่ายขึ้น
๓. รายละเอียดกิจกรรมควบคุม PDCA
๔. สามารถใช้เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานทั้งปีนี้และปีต่อไป
๕. องค์ความรู้ที่ได้รับทำให้มองการปฏิบัติงานเป็นระบบ
๖. ได้เรียนรู้วิชาการตรวจสอบคุณภาพโดยใช้เครื่องมือ
๗. มีกรอบในการติดตามการทำงานสำหรับมือใหม่
๘. มีความชัดเจนมากขึ้น สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเตรียมเป็นหลักฐาน
๙. สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ใหม่
๑๐. ทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกัน
๑๑. การทำความเข้าใจ เจตนารมณ์ของตัวบ่งชี้ มีความชัดเจน ทำให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน
๑๒. เกณฑ์คุณภาพกิจกรรม หลักฐาน มีความสอดคล้อง ง่ายต่อการจัดทำหลักฐานประกอบตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับเกณฑ์ ทำความเข้าใจง่าย เห็นแนวทางต่อการนำไปใช้ที่ง่ายและชัดเจน
๑๓. นำไปถ่ายทอด สื่อสารกับผู้ปฏิบัติได้ชัดเจน
๑๔. รายละเอียดของกิจกรรมครอบคลุมการทำงาน PDCA
๑๕. ทำให้มีความพร้อมต่อการรับรองการตรวจสอบคุณภาพ/การประเมินคุณภาพ
๑๖. ทำให้มองเห็นสิ่งที่ต้องพัฒนาต่อและนำไปปฏิบัติในวงรอบต่อไป

จุดด้อยของเครื่องมือ

๑. ควรเพิ่มตัวอย่างหลักฐาน เช่น การได้มาซึ่งแผนบริการวิชาการ อาจมีช่องทางการร้องของนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด
๒. วิธีการตอบสนอง เรื่องหนังสือเชิญ ควบคุม อนุเคราะห์ ยืมเครื่องมือเครื่องใช้ในสถานที่
๓. แบบตรวจสอบคุณภาพ ทำให้มีทิศทาง แนวทางข้อแต่ละข้อต้องปรับปรุงใช้ตามบริบทของแต่ละสถานที่

อุปสรรค

๑. การสื่อสารถ่ายทอดความเข้าใจในแบบตรวจสอบ
๒. ความเข้าใจในองค์ประกอบยังไม่ชัดเจน
๓. ผู้รับผิดชอบไม่เข้าใจตัวชี้วัด
๔. ความไม่ต่อเนื่องของการเข้าร่วมประชุม
๕. การถ่ายทอดและสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาหรือต่อยอด

๑. ควรเริ่มก่อนทำแผนปี ๖๒
๒. ผู้ร่วมประชุมควรเป็นคนเดียวกันเพื่อความต่อเนื่อง
๓. การประชุมอยากให้สอดคล้องวางระบบการประเมิน
๔. อยากให้ยกตัวอย่างทำเป็นเอกสารหลักฐาน
๕. ระยะเวลาของการดำเนินการจัดทำแบบตรวจสอบ หากเริ่มตั้งแต่วันที่ก่อนจัดทำแผนงบ ๒๕๖๒ จะทำให้เห็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นขั้นตอน
๖. การกำหนดผู้เข้าร่วมจัดทำแบบตรวจสอบคุณภาพ หากเป็นผู้ที่รับผิดชอบครบทุกองค์ประกอบ และเข้าร่วมดำเนินการทุกระยะ จะทำให้มีความต่อเนื่องของการเรียนรู้ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และเข้าถึงต่อการนำไปปฏิบัติได้รวดเร็ว
๗. ควรมีการศึกษาแฟ้มผลงานในแต่ละองค์ประกอบ ก่อนทดลองตรวจสอบคุณภาพ จะทำให้ผู้ตรวจมีความเข้าใจและตรวจสอบง่ายขึ้น เพราะหากมาทำความเข้าใจแฟ้มขณะตรวจสอบทำให้ต้องใช้เวลาในการซักถาม ข้อมูล รายละเอียด ดังนั้นก่อนทดสอบการตรวจสอบคุณภาพ ควรให้มีการเข้ากลุ่มศึกษาแฟ้มผลงาน 1 ชม. ก่อนตรวจสอบคุณภาพ
๘. ควรให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง กำหนดผู้รับผิดชอบให้ครบทุกองค์ประกอบ และให้สอดคล้องกับวงจรของการประเมิน เพราะจะทำให้มีความพร้อมของการพัฒนางานในวงรอบต่อไป
๙. ควรถ่ายทอด การสื่อสาร และควรทำความเข้าใจในเจตนารมณ์ของตัวบ่งชี้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑. มองทางปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ
๒. ความร่วมมือของเครือข่าย

๓. การเตรียมความพร้อมในการประชุม
๔. ทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันว่าต้องการอะไร
๕. การลงมือปฏิบัติทำให้เกิดความชัดเจน
๖. ความทุ่มเทของวิทยากร ทีมงาน วพบ. นครลำปาง
๗. เทคนิคการทำงานของ วพบ. นครลำปาง
๘. การวางแผนติดตามในรูปแบบของ ISO
๙. ผู้รับผิดชอบมีทัศนคติเชิงบวก
๑๐. ผู้รับผิดชอบมีความคิดสร้างสรรค์
๑๑. ความร่วมมือของวิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือ
๑๒. การเตรียมความพร้อมของผู้ดำเนินการจัดประชุม
๑๓. มีเป้าหมายของการทำงานร่วมกันที่ชัดเจนเพื่อความสำเร็จของงาน

กรณีศึกษา : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา

สรุปการจัดการความรู้ เรื่อง การพัฒนาแบบตรวจสอบคุณภาพเพื่อการประกันคุณภาพสู่แนวปฏิบัติที่ดีด้วยกระบวนการจัดการความรู้ โดยทีมงานประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ขั้นตอน

๑. ส่งแบบตรวจสอบคุณภาพและชี้แจงให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ผ่าน email และแนบแบบตรวจสอบคุณภาพแยกตามตัวชี้วัดไว้ในแฟ้มเพื่อให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้จัดเตรียมหลักฐาน
 ๒. แต่งตั้งกรรมการตรวจสอบคุณภาพระดับสถาบันและระดับหลักสูตร
 ๓. ออกแบบเครื่องมือประเมินคุณภาพของแบบตรวจสอบคุณภาพ KM ๒ present.docx
 ๔. ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพ วันที่ ๒๔-๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒
 - ๔.๑ ก่อนเริ่มตรวจสอบคุณภาพได้ชี้แจงด้วยวาจา โดยบอกวัตถุประสงค์และวิธีการใช้แบบตรวจสอบคุณภาพให้กับคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้อีกครั้ง
 - ๔.๒ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพ โดยใช้แบบตรวจสอบคุณภาพเป็นเครื่องมือ และให้กรรมการตรวจสอบรายงานผลแก่ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ โดยการลงนามผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
 - ๔.๓ หลังตรวจสอบคุณภาพเสร็จ ขอความร่วมมือผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ประเมินคุณภาพของแบบตรวจสอบคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือที่พัฒนาขึ้น และสอบถามถึงข้อดี-ข้อเสีย และข้อเสนอแนะ
- จุดเด่นของแบบตรวจสอบคุณภาพ**
ทำให้การจัดเก็บหลักฐานเป็นไปตามที่กำหนดเป็นแบบตรวจสอบที่ระบุเอกสาร หลักฐานที่ใช้ตรวจสอบได้อย่างชัดเจน
- จุดอ่อนของแบบตรวจสอบคุณภาพ**
๑. แจกแบบตรวจสอบให้แก่ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้คุณภาพช้า
 ๒. การชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจแบบตรวจสอบยังไม่ทั่วถึง

๓. แบบตรวจสอบกับ SAR ยังไม่สอดคล้องกัน ซึ่งควรจะสอดคล้องเพราะ SAR เขียนตามเกณฑ์คุณภาพ

๔. ขาดการระบุหลักฐานระบบและกลไก กรณีตัวบ่งชี้ชนิดกระบวนการ

๕. หัวข้อไม่มีความยืดหยุ่น ทำให้ไม่สอดคล้องกับหลักฐานและ SAR ที่อาจจะเพิ่มเติมประเด็นการตรวจสอบ ไม่สอดคล้องกับหลักฐาน/เอกสารทำให้ใช้เวลาในการทำความเข้าใจลำดับข้อในประเด็นการตรวจสอบไม่ตรงกับเอกสารหลักฐานทำให้ยากในการทำความเข้าใจ

๖. ตัวบ่งชี้คุณภาพ ๕.๑ ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งเกณฑ์มีทั้งหมด ๗ ข้อ แต่ละข้อมีเพียงคำอธิบาย แต่ไม่ได้บอกวิธีการดำเนินการ อาจจำเป็นต้องใช้ระบบและกลไกของเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นโดยสถาบันตามบริบทซึ่งต้องสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของเกณฑ์

ข้อเสนอแนะ

ควรประกาศใช้แบบตรวจสอบตั้งแต่ต้นปีการศึกษาและชี้แจงในระดับผู้ปฏิบัติงานให้ทราบโดยทั่วกัน

หลักฐานควรเปิดกว้างเพื่อความเหมาะสมของหลักฐานและ SAR ที่อาจจะเพิ่มเติม โดยเฉพาะตัวบ่งชี้ ๕.๑ ด้านการบริหารจัดการ

ควรปรับแบบตรวจสอบให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้มีแนวทางในการจัดเก็บหลักฐานที่สอดคล้องกับเกณฑ์ มีความชัดเจนของเกณฑ์เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ ดังตัวอย่าง KM ๒ present.docx

๔.แบบตรวจสอบของหลักสูตร ที่เป็นระบบและกลไก ปรับให้สอดคล้องกระบวนการ PDCA และการพัฒนาไปสู่แนวปฏิบัติที่ดี ดังตัวอย่าง KM ๒ present.docx

๕. การชี้แจงเพื่อทำความเข้าใจควรเป็นแบบ Two-way communication

สรุปองค์ความรู้ที่ได้

๑. การพัฒนาแบบตรวจสอบคุณภาพเป็นการพัฒนาเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเขียนรายงานการประเมินตนเอง จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยการสื่อสารอย่างทั่วถึงและแบบ two-way communication

๒. การพัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการประกันคุณภาพ ควรอย่างต่อเนื่องและขยายผล เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เช่น นำผลการตรวจประเมินคุณภาพมาออกแบบกิจกรรม และใช้ข้อมูลมาปรับการพัฒนาแบบตรวจสอบคุณภาพ/เครื่องมืออำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้เป็นปัจจุบันและเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน และปรับปรุงความสอดคล้องกับการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

๓. การสื่อสารอย่างทั่วถึงแก่บุคลากรในองค์กรและแบบ two-way communication จะเป็นการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของบุคลากรในองค์กรโดยใช้การจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น QA News ผ่านwebsite หรือ การสัมมนา QA หรือการอบรมผู้ติดตามคุณภาพ/ผู้ประเมินคุณภาพ จะสามารถสร้างความเข้าใจได้อย่างทั่วถึง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ด้านวิธีการ

การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดการบูรณาการระบบประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติ

การสร้างแรงจูงใจในการประกันคุณภาพโดยการสร้างขวัญและกำลังใจ เช่น QA Award ภายในวิทยาลัยฯ กำหนดผลตอบแทนในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านวัสดุ

มีเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการประกันคุณภาพที่นำไปใช้ได้ง่าย

ปัญหาอุปสรรค

ข้อมูลและรายละเอียดของการประกันคุณภาพมีจำนวนมาก ตัวบ่งชี้ยากแก่การทำความเข้าใจ และมีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรขาดความเข้าใจ และผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงรับรู้ น้อย จึงขาดการมีส่วนร่วม ส่งผลให้ไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

ขาดระบบการจัดเก็บเอกสาร เก็บข้อมูลย้อนหลังทำให้ไม่เป็นปัจจุบัน

สิ่งที่พัฒนาต่อไป

พัฒนาเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

เพิ่มความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ให้แก่บุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง โดยการใช้การสื่อสารหลากหลายช่องทาง ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันรับการพัฒนาจะทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมและตระหนักในความสำคัญนี้อย่างเท่าเทียมกัน

๘. ผลการนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน

ผลผลิต

- ๑) ได้คู่มือแบบตรวจสอบคุณภาพ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ (๕ ตัวบ่งชี้) และระดับสถาบัน
- ๒) ได้แนวปฏิบัติการนำแบบตรวจสอบคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ (๕ ตัวบ่งชี้) และระดับสถาบันไปใช้
- ๓) สมาชิก ที่เข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความรู้ ความเข้าใจในตัวบ่งชี้คุณภาพมากขึ้น
- ๔) ได้แนวทางการวางแผนในการพัฒนางานประกันคุณภาพภายใน ของวิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือในปีการศึกษาต่อไป

ผลลัพธ์

คะแนนผลประเมินประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ (๕ ตัวบ่งชี้) และระดับสถาบันของวิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือในปีการศึกษา ๒๕๖๑ มีพัฒนาการที่ดีขึ้น

ผลกระทบ

การประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยเครือข่ายภาคเหนือได้รับการยอมรับส่งผลความน่าเชื่อถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๙. สรุปองค์ความรู้ที่ได้

๑. การพัฒนาตรวจสอบคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยทำงานของผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้และใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับการทำงานในการบริหารตัวบ่งชี้ นั้น ๆ โดยแบบตรวจสอบที่ดีควรประกอบด้วย ชื่อตัวบ่งชี้คุณภาพ เกณฑ์คุณภาพ กิจกรรมการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพ เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการได้ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด และจุดเน้นที่สำคัญที่ต้องระวัง และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ

๒. แบบตรวจสอบคุณภาพ เมื่อพัฒนาแล้วควรให้ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความสอดคล้องกับเกณฑ์ และเป็นไปได้ในการนำไปใช้

๓. ควรมีการทดสอบการใช้แบบตรวจสอบในแต่ละสถาบันและถอดบทเรียนการเรียนรู้ และมีการปรับปรุงคุณภาพจากการนำไปใช้จริง อย่างต่อเนื่อง

๔. การนำแบบตรวจสอบคุณภาพที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง ควรเริ่มตั้งแต่ปีการศึกษา และมีการสื่อสารแบบสองทางกับผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยสร้างความรู้ ความเข้าใจและแนวทางการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ นั้น ๆ

๕. แบบตรวจสอบคุณภาพ ที่พัฒนาขึ้นอาจไม่สามารถใช้ให้เหมาะสมสอดคล้องกับทุกสถาบันได้ ควรมีการนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของสถาบันนั้น ๆ และไม่ควรนำไปใช้ในการตัดสินผลการประเมินคุณภาพแต่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของเกณฑ์คุณภาพ

๖. ควรมีการติดตามผลของการใช้แบบตรวจสอบคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้ ในหลายมิติ เช่น ความคิดเห็นของผู้ใช้แบบตรวจสอบ ทั้งผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ผู้ตรวจสอบ ผลการตรวจสอบคุณภาพ และผลการประเมินคุณภาพภายใน

๗. สรุปความรู้ในประเด็นสำคัญ

๗.๑ วัตถุประสงค์การใช้เพื่อ

๗.๑.๑ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพให้มีทิศทางไปตามเกณฑ์ โดยเฉพาะ อาจารย์ที่รับผิดชอบงานใหม่

๗.๑.๒ ใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับงาน ตนเองของผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ได้สอดคล้องกับเวลาที่จะควรจะเป็น

๗.๑.๓ ใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามงาน ของหัวหน้างาน รองผู้อำนวยการ โดยเฉพาะได้หัวหน้างาน/รองผู้อำนวยการใหม่

๗.๑.๔ ใช้เป็นแนวทางในการเขียน SAR o ที่ใช้เป็นแนวทางในการรวบรวมหลักฐานประกอบได้ครอบคลุม

๗.๒ การเรียกเครื่องมือ นี้ คือ แบบตรวจสอบคุณภาพ ไม่ใช่แบบประเมิน

๗.๓ การเตรียมการนำไปใช้ ควรแบ่งกลุ่มและใช้วิธีการแตกต่างกัน (การสื่อสาร วิธีการใช้)

๗.๓.๑ กลุ่มที่ทำงาน QA อยู่ต่อเนื่อง

๗.๓.๒ กลุ่มที่รับงานใหม่

๗.๓.๓ กลุ่มผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ผู้ตรวจสอบ

๗.๔ ควรมีการติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เมื่อได้นำไปใช้

๗.๔.๑ ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ด้านความพึงพอใจ ความเข้าใจตัวบ่งชี้ ภาระที่รับผิดชอบ และมุมมองด้านบวกต่อประกันคุณภาพ

๗.๔.๒ พัฒนาการ ของตัวบ่งชี้ ผลการตรวจสอบ ผลการเขียน SAR ผลการประเมินบรรยากาศการทำงานประกันคุณภาพและคุณค่า คือ การเกิดวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร

๗.๔.๓ ถอดบทเรียนการเรียนรู้ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกัน การประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทของตนเอง คิดสร้างสรรค์ มุมมองใหม่ๆ ในตัวบ่งชี้ (จากผู้มีประสบการณ์ ,ผู้ทรงคุณวุฒิ) ต่อยอดงานอย่างมีทิศทาง ให้โดดเด่น สู่แนวปฏิบัติที่ดี

๑๐. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑. นโยบายการสนับสนุนและการให้ความสำคัญจากผู้บริหาร

๒. ความร่วมมือของทีมงานทุกภาคส่วน

๓. ความเข้าใจในตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบและความเข้าใจในบริบทของแต่ละวิทยาลัย
๔. การตั้งเป้าหมายร่วมกันขององค์กร
๕. การมีทัศนคติเชิงบวก และความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
๖. การดำเนินงานประกันที่ต่อเนื่องจนกลายเป็นงานประจำที่ต้องปฏิบัติ

๑๑. ปัญหาอุปสรรค

๑. ความเข้าใจที่ลึกซึ้งในตัวบ่งชี้และรายการหลักฐาน
๒. ช่วงระยะเวลาที่จำกัดในการใช้เครื่องมือ
๓. การประชาสัมพันธ์การใช้เครื่องมือที่รวดเร็วและทั่วถึง
๔. การชี้แจงทำความเข้าใจในการใช้เครื่องมือ
๕. ความไม่ยืดหยุ่นของเครื่องมือ

๑๒. สิ่งพัฒนาต่อไป

๑. การปรับเครื่องมือให้มีความยืดหยุ่นตามบริบทของแต่ละสถาบัน
๒. นำไปใช้ให้ครอบคลุมทุกวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก
๓. การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือและผลของการนำเครื่องมือไปใช้