

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขและวิธีการสร้างความสุขในการทำประกันคุณภาพ

ของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

[ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ] (n=16)

ตอนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความสุขในการทำประกันคุณภาพและกระบวนการสร้างความสุขในการทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

1. ท่านคิดว่าความสุขในการทำประกันคุณภาพวัดได้จากอะไรบ้าง

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

- (1) ส่งเสริม ผลงานวิชาการให้ก่อประโยชน์
- (2) สนับสนุน ให้พัฒนาตนเองทางวิชาการมากกว่าทางบริหาร
- (3) ให้คำแนะนำ การทำตัวแปรหรือมิติอื่นที่เป็นประโยชน์
- (4) ให้คำแนะนำ ตามประสบการณ์อย่างมีเหตุผล
- (5) ติดตามประเมินผลเป็นระยะ
- (6) เข้าร่วมรับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
- (7) แสดงถึงมาตรฐานกลางและมาตรฐานส่วนท้องถิ่น
- (8) กำหนดอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ ให้เหมาะกับผลผลิตทางวิชาการ
- (9) กำหนดการสอนและการทำงานทางวิชาการให้เหมาะสม
- (10) เป็นผู้ใช้ผลงานสำคัญให้ผู้บริหารส่งผลการศึกษาพิจารณาความดีความชอบ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

- (1) คุณภาพของผลผลิต (บัณฑิต)
- (2) ความสามารถในการแข่งขันทางการศึกษา
- (3) เป็นตามกลไกการสอนและการจัดการของสถาบัน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

- (1) งานพัฒนาตามเป้าหมาย
- (2) ทุกคนให้ความร่วมมือ

- (3) ทุกคนทำตามหน้าที่และความรับผิดชอบ
- (4) งานประกันคุณภาพอยู่ในวิถีการปฏิบัติงานปกติ
- (5) กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย
- (6) ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่
- (7) มีทีมงานประกันที่ดีเป็นกัลยาณมิตรกับทุกคน
- (8) วัฒนธรรมของคุณภาพ ทำเป็นนิสัยที่ดี
- (9) มหาวิทยาลัยบริหารเกณฑ์ประเมินตรงตามบริบท
- (10) ประกันคุณภาพภายในและภายนอกเป็นเรื่องเดียวกัน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4

- (1) เนื้อหา ข้อมูล และกระบวนการประกันคุณภาพต้องชัดเจนเพื่อมิให้เกิดความเครียด
- (2) กระบวนการ วิธีการประกันคุณภาพ รวมทั้งระยะเวลาต้องกำหนดและให้ยึดหยุ่น
- (3) ผู้ประเมินต้องมีความเข้าใจและมีความรู้ในหน่วยงานที่จะไปประเมิน
- (4) การมีมนุษยสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจในระหว่างกัน
- (5) ก่อนสรุปผลการประเมินในด้านลบ ควรตรวจสอบข้อมูลและสอบถามให้ชัดเจน
- (6) การมีกัลยาณมิตรในการประเมิน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5

- (1) ภูมิใจ/ดีใจ ที่เห็นงานมีคุณภาพเสมอ
- (2) การมีความคิดใหม่ๆเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- (3) การเป็นที่ยอมรับของทีมประกันคุณภาพ
- (4) การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประกันคุณภาพ
- (5) องค์ประกอบในการประกันคุณภาพ 4 ประการ คือ
 - อุดมการณ์ (ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์)
 - พัฒนามาตรฐานคุณภาพระบบการทำงาน
 - แนวปฏิบัติการทำงานที่ได้มาตรฐาน (Standard work system)
 - เอกสารและแบบฟอร์มสนับสนุน (Support format and document)

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6

- (1) ความผูกพันกับมหาวิทยาลัย
- (2) การยอมรับเป้าหมาย + ค่านิยมของมหาวิทยาลัย
- (3) ความทุ่มเท เต็มใจ พยายามทำประโยชน์ให้
- (4) ความคิดสร้างสรรค์ นำเสนอแนวทางใหม่ๆในการทำงาน
- (5) ความก้าวหน้า การยอมรับ การยกย่อง
- (6) บรรยากาศที่ทำงาน
- (7) ความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน
- (8) ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น
- (9) ผู้ทำงานไม่มีความเครียด มีความสบายใจ
- (10) มีอาสาสมัครเพิ่มขึ้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7

- (1) พัฒนางานของตนเองได้ตามที่ตั้งเป้าหมาย
- (2) มีการทำงานตามความถนัดของตนเองได้เต็มที่ โดยได้รับการส่งเสริม
- (3) การประเมินคุณภาพส่งผลต่อการแก้ปัญหาเชิงนโยบาย + บริหาร

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8

- (1) ปรัชญา นโยบาย ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน
- (2) สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่
- (3) สภาพการบริหาร การจัดการ
- (4) คณาจารย์และบุคลากร
- (5) นักศึกษา
- (6) ผู้บริหาร
- (7) เงินและงบประมาณ
- (8) สื่อ และ เครื่องมือ
- (9) กระบวนการประกันคุณภาพ
- (10) ปริมาณและคุณภาพบัณฑิต และศรัทธาของประชาชน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9

- (1) การเห็นคุณค่าและประโยชน์ของการทำ
- (2) ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ให้เห็นประโยชน์และคุณค่าที่แท้จริง
- (3) ผู้ร่วมงาน ร่วมคณะ ร่วมทำงานเป็นระบบ
- (4) ทำรายงานการประกันคุณภาพได้
- (5) รายงานถึงผลที่เกิดขึ้น และมีการทำตามเกณฑ์และตัวชี้วัด
- (6) คณะ/มหาวิทยาลัย ผ่านการประเมินในระดับที่น่าพอใจ
- (7) อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาที่จัดทำ มีบุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีพอเพียงและมีความรู้และ

ทักษะในการจัดทำ

- (8) มีข้อมูลและหลักฐานที่สมบูรณ์และเกิดจากผลงานตรงตามเกณฑ์และตัวชี้วัด
- (9) คุณภาพบัณฑิตและผลงานทุกด้านสะท้อนคุณภาพที่เป็นจริงของสถาบัน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10

- (1) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน
- (2) การให้คำแนะนำด้วยความบริสุทธิ์ ใจ หวังให้เห็นการพัฒนาของสถานศึกษา
- (3) การมองเห็นความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นของสถานศึกษานั้นๆ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11

- (1) ทักษะของผู้บริหาร
- (2) ทักษะของผู้ปฏิบัติงาน
- (3) สัมพันธภาพของบุคลากรในองค์กร

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12

- (1) ความพึงพอใจในการทำงาน
- (2) ความเครียดของพนักงาน
- (3) สัมฤทธิ์ผลของแต่ละตัวบ่งชี้
- (4) งานที่เป็นระบบไม่สับสน
- (5) การหาข้อมูลได้ง่ายมีองค์ประกอบครบ
- (6) การมุ่งมั่นทำงานอย่างต่อเนื่องของบุคลากร
- (7) ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13

- (1) ผลการประเมินที่ได้รับการยอมรับ
- (2) การสนับสนุนที่มากขึ้นคือการทำงานที่ดีขึ้น

2. ท่านคิดว่า “ค่านิยมคุณภาพ (Quality value)” หรือ “ห่วงโซ่คุณภาพ (Quality chain)” ตามแนวทางของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ทำให้อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความสุขหรือไม่ เพราะเหตุใด

ค่านิยมคุณภาพ และห่วงโซ่คุณภาพ ตามนิยามของ สมศ.

- **ค่านิยมคุณภาพ** หมายถึง สิ่งที่คนในองค์กรยึดถือและยอมรับร่วมกันเกี่ยวกับการทำประกันคุณภาพ ตามกรอบแนวคิดการดำเนินงานของ สมศ. ระยะที่ 3 พ.ศ. 2554-2558 ประกอบด้วย (1) ก้าวข้ามขีดจำกัด (O=Overcome limitations) (2) กิดสร้างสรรค์ (N=Nurture creativity) (3) ขับเคลื่อนจริยธรรม (Enhance ethics) (4) รับผิดชอบต่อสังคม (S=Social responsibility) (5) สำนึกคุณภาพ (Q=Quality awareness) และ (6) องค์กรกัลยาณมิตร (A=Amicable agency)
- **ห่วงโซ่คุณภาพทางการศึกษา** หมายถึง ความร่วมมือระหว่างสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) สถานศึกษาแกนนำ และสถานศึกษาเครือข่ายการพัฒนา เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการศึกษา

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

Absolutely not (เพราะมันให้ใช้วัดในสิ่งที่ต้องการให้วัดในบริบทของไทย)

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

- (1) อาจารย์ควรมีอิสระในทางความคิด ควรให้มีการประเมินผลตนเอง ตามคุณวุฒิและรับวุฒิ ควรได้รับการมอบหมายงานที่เหมาะสมแก่ตน
- (2) ตัวอาจารย์ เติบโตตามเส้นทางของอาจารย์ จะมีความสุขที่สุด สามารถออกแบบอนาคตตนเองได้ดี จะมีความสุข
- (3) ตัวอาจารย์ ออกนอกเส้นทาง เช่น เป็นผู้บริหาร นักการเมือง ฯลฯ ตัวแปรอื่นที่อันตรายจะเข้ามามีส่วนในการตัดสินใจ จะไม่มีความสุข

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

จะไม่เกี่ยวข้องกัน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4

- (1) มีความสุขถ้ามีความกระตือรือร้น ที่มุ่งมั่นอยากทำเอง แต่ถ้าบังคับ ก็จะไม่บังเกิดผล
- (2) อาจารย์ไม่มีความสุข เพราะค่านิยมคุณภาพ เป็นนิสัยของฝรั่ง ไม่ตรงกับนิสัยของคนไทย การสร้างแรงจูงใจขัดกับตัวเอง น่าจะเกิดผลมากกว่า

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5

ในระยะแรกต้องมีการะงานเพิ่ม ทำให้เกิดผลกระทบต่อการเรียนการสอนบ้าง และบางแห่งมีปัญหาเรื่องไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ทำให้มีความวิตกกังวล แต่ในระยะยาวถ้ามีการนำผลการประเมินไปใช้ จะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน บุคลากรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6

- (1) PDCA เป็นระบบที่เก่ามาก
- (2) ไม่ทำให้มีความสุข เพราะค่านิยมคุณภาพที่แท้จริงอยู่ที่ความสำเร็จของลูกค้า หากคุณภาพออกไปไม่ดีลูกค้าก็ไม่ให้มาเรียน ค่านิยมคุณภาพที่พัฒนาขึ้นต้องเน้นค่านิยมไทย มิใช่ตามหลักตะวันตก คือเรียงให้เป็น 3/4/5/2/1

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7

- (1) คิดว่าไม่มีความสุข เพราะเป็นสิ่งที่ สมศ. คิดข้างเดียวให้เหมาะสมกับบริบทของสมศ. ไม่เข้ากับบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัยที่ต่างก็มีค่านิยมของแต่ละองค์กรอยู่แล้ว ประกอบกับคณาจารย์ไม่ได้มีส่วนอย่างแท้จริงในการร่วมกันกำหนดหลักการดังกล่าว จึงเกิดการไม่ยอมรับหรือไม่สามารถนำไปใช้ได้จริง หรือสร้างให้เกิดขึ้นไม่ได้จริง
- (2) ห่วงโซ่คุณภาพทางการศึกษาก็เป็นเรื่องที่เพิ่มภาระให้กับคณาจารย์และมหาวิทยาลัย คิดว่าไม่ถูกต้องด้วย ควรเน้นความร่วมมือของ สมศ. กับ สกอ. กับ สภาการศึกษากับกระทรวงศึกษา กับระดับนโยบายก่อน ไมอย่างนั้นก็ดูเหมือนจะหลอกใช้ให้มหาวิทยาลัยช่วยทำให้ สมศ. มีผลงานในการยกระดับคุณภาพของสถานศึกษามากกว่าจะยกระดับได้จริงและยั่งยืน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8

ไม่ทราบว่าใครบอกว่าที่ สมศ. ทำอยู่จะทำให้เกิดความสุขในการทำงานของอาจารย์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9

มีความสุข มีมากขึ้นเพราะอาจารย์ทุกคนตระหนักถึงคุณค่าของคุณภาพทางการศึกษา มีห่วงโซ่คุณภาพเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน ลักษณะแบบเครือข่ายของสถานศึกษาแกนนำ ช่วยเหลือกัน โดยมี สมศ. กับองค์กรหลัก ในการให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาและสกัดเครื่องมือวัดในการประเมินคุณภาพ รอบใหม่ต่อไป

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10

ค่านิยมคุณภาพ หรือห่วงโซ่คุณภาพ จะทำให้อาจารย์มีความสุข เพราะเป็นหลักคิดและวิธีปฏิบัติของผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบกับการทำประกัน ทั้งนี้ อยู่บนเงื่อนไขที่ว่า อาจารย์เห็นคุณค่าของการทำ ได้รับการยอมรับ และร่วมมือของผู้เกี่ยวข้อง และเห็นว่าผลของการทำ เป็นผลงานจริงๆ ที่น่าภาคภูมิใจ และองค์กรของตนเจริญขึ้น มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10

- (1) หากคุ้นเคยกับหลักการ PDCA จะทำให้ผลงานออกมาดี ก่อให้เกิดความสุขได้ แต่สิ่งนี้สำคัญคือควรพยายามทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายจะดีที่สุด
- (2) สิ่งที่ควรตระหนักสำหรับอาจารย์คือพยายามทำงาน โดยยึดหลักคุณธรรมและทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11

ค่านิยมคุณภาพ หรือ ห่วงโซ่คุณภาพ ตามแนวทางของ สมศ. สามารถทำให้อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความสุขได้ ถ้าการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเอื้อต่อการทำงานร่วมกัน ในลักษณะเครือข่ายจิตอาสา แต่เท่าที่ได้เข้าไปสัมผัสกับสภาพความเป็นจริงของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนพบว่า บุคลากรมีอัตราค่อนข้างจำกัด และทำงานหลายบทบาทหน้าที่ แนวคิดดังกล่าวจึงค่อนข้างเป็นนามธรรม ปฏิบัติได้ในวงจำกัด และมีความเป็นปัจเจกเฉพาะสูงในแต่ละองค์กร

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12

ไม่มีความสุข เพราะกังวลว่าจะหาค่านิยมอะไรมาเขียน และจะทำงานอย่างไรจึงจะเป็นไปตามค่านิยมที่วางไว้ เกิดความเครียดและกังวล เพราะต้องตอบสนองต่อเกณฑ์ ไม่ได้ทำอย่างที่อยากทำ ยังไปไม่ถึงสิ่งที่ สมศ. อยากให้เป็น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13

ไม่มีคำว่า ความสุข อยู่ในหมวดพัฒนา

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 14

ลอกมาจากฝรั่งทั้งสิ้นและ relativity และ bound

3. ท่านคิดว่ามี “วัฒนธรรมคุณภาพ (Quality culture)” ทำให้อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความสุขในการทำประกันคุณภาพหรือไม่ จงให้เหตุผล

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

(1) สถาบันเอกชน มีโอกาสในการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถและสามารถทำสัญญาตามกรอบของสถาบันฯ ซึ่งมีผลต่อการประเมินผลตามมาตรฐานกลาง การควบคุมจึงง่ายและสะดวกในการบริหารงานบุคคล ดังนั้นจึงมีความสุข เพราะทราบตั้งแต่เข้าทำงานสถาบันฯ ไปตามแผนในการพัฒนาตนเอง

(2) ไม่น่าเกี่ยวกันโดยตรง วัฒนธรรมคุณภาพช่วยให้อาจารย์พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และทำให้เกิดผลดีขึ้นในการประกันคุณภาพ แต่ไม่น่าเกี่ยวกับความสุขในการทำประกันคุณภาพ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา-สถาบันอุดมศึกษาเอกชน วัฒนธรรมคุณภาพ มีความเกี่ยวเนื่องกับผู้บริหารในฐานะผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องทำ เพราะผู้บริหารส่วนใหญ่จึงมีการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ ความไม่ต่อเนื่องส่งผลกระทบต่ออาจารย์ จะสังเกตว่าอาจารย์ถือว่าประกันคุณภาพตามเกณฑ์ ไม่ได้ทำเพราะต้องการพัฒนาคุณภาพ โดยใช้ประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

(1) ในระยะสั้นการเพิ่มปริมาณงานในการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ อาจทำให้ต้องใช้เวลามากจากงานประจำ วัฒนธรรมคุณภาพ จะเกิดและประสบความสำเร็จต่อให้อาจารย์เกิดความเข้าใจมองเห็นประโยชน์ด้วย

(2) มี แต่ต้องเป็นวัฒนธรรมคุณภาพตามวิถีไทยมิใช่นำเกณฑ์หรือมาตรฐานตะวันตกมาใช้ สมศ./สกอ. ควรจัดวัฒนธรรมคุณภาพของไทยขึ้นมาให้เหมาะสม มิใช่ลอกเลียนมาจากตำราตะวันตก การนำระบอบที่นำมาจากตะวันตกมาปรับใช้ในประเทศไทยถือว่าล้มเหลว

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4

วัฒนธรรมคุณภาพ น่าจะช่วยให้อาจารย์มีความสุข เพราะเกิดขึ้นจากการทำงานประจำ ถ้าสามารถสร้างให้การทำงานประจำทุกภาคส่วนมีวัฒนธรรมคุณภาพ ทุกคนก็จะไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นงานที่เพิ่มขึ้นมาจากงานประจำ เพียงแต่ทำงานประจำให้สำเร็จตามเป้าหมายคุณภาพเท่านั้น ทำงานเดิมแต่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร น่าจะทำให้อาจารย์มีความสุขมากขึ้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5

ตอบไม่ได้ ไม่ทราบจริงๆว่า อาจารย์ในสถาบันนั้นๆ มีความสุขหรือไม่ ต้องถามเจ้าตัว

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6

(1) คิดว่าการมีวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality culture) ทำให้อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความสุขในการทำประกันคุณภาพแน่นอน

(2) เหตุผล คือ เป็นการเสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรม ให้แก่อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งการมีวินัยแก่ตนเองด้วย

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7

มีความสุขในการทำ หากรับรู้ ว่า องค์กร คนในองค์กร มีวัฒนธรรมคุณภาพ และมีความสุขกับการทำงานที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8

ขึ้นอยู่กับวิธีการคิดของแต่ละบุคคล

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9

วัฒนธรรมคุณภาพ (Quality culture) หากมีอยู่ในวัฒนธรรมองค์กร ก็จะสะท้อนถึงวิธีการคิด และวิธีการปฏิบัติ ซึ่งสามารถสร้างได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นคนที่ เป็นแบบของการทำงานที่มีคุณภาพ ในจิตสำนึก ก็จะมีมีความสุขในการทำงานที่มีคุณภาพ ซึ่งสะท้อนออกด้วยผลสัมฤทธิ์ของงานที่สร้างความภาคภูมิใจ และมีการไต่ระดับในลักษณะแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี มากกว่าการสร้างตัวเลขในเอกสาร ดังนั้นความสุขของการทำประกันคุณภาพ คือการทำงานให้เข้าไปอยู่ในวิถีชีวิตปกติของคนที่มีผลงานที่มีการพัฒนามากกว่าเดิม

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10

ไม่มีความสุข เพราะกังวลที่ต้องจำ และหาแนวปฏิบัติและความไม่เข้าใจในระบบคุณภาพ (ไม่รู้สึกรู้ว่า เป็นเจ้าขององค์กร และไปพัฒนาในสิ่งที่ไม่ใช่ของตน)

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11

ระยะแรกเป็นการประเมินขั้นต่ำ เพื่อให้เกิดบรรทัดฐานอาจจะยังไม่รู้สึกถึงความสุข ระยะที่สอง เป็นการปรับปรุงคุณภาพ ต้องมีการสนับสนุน เพื่อสร้างการยอมรับ ส่วนระยะที่สาม เป็นการมุ่งมั่นสู่คุณภาพ จะเริ่มมีความสุข คือ ผลงานและการยอมรับจากวงการภายนอก

4. ท่านคิดว่า อาจารย์สถาบันอุดมศึกษามีความสุขหรือไม่ ที่ต้องเตรียมเอกสารจำนวนมากเพื่อรองรับการประกันคุณภาพ

ผู้ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

ถ้ามีการเตรียมการตามแผน อาจใช้ PDCA ดูแลพัฒนาตนเองให้เข้าระบบ สะสมข้อมูลเป็นระยะ การตรวจสอบโดยสถาปนา (ผู้บังคับบัญชา) หรือ ระหว่างอาจารย์กันเอง หรือ คณะกรรมการที่ตั้งขึ้น ก็จะมีความสุขกับเอกสาร หรือ แผน DISC ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของประวัติการทำงานของตน

ผู้ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

เป็นภาระมากกว่าความสุข

ผู้ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

ไม่สุขแน่นอน เพราะระบบประกันกับระบบบริหารไม่เป็นหนึ่งเดียวกัน ระบบเทคโนโลยียังไม่สามารถเข้ามาแทนที่ได้ หรือ แทนได้ แต่หากข้อมูลพื้นฐานผิด จึงเกิดปัญหาทำให้ต้องค้นหาเอกสาร เตรียมเอกสาร

ผู้ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4

ถ้าอาจารย์ไม่เข้าใจ มองไม่เห็นประโยชน์อาจสร้างความรู้สึกละเลย แต่ถ้านำข้อบกพร่องไปพัฒนาระบบการเรียนการสอนจะส่งผลดีในระยะยาว

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5

ไม่มีความสุขเลย เราควรประเมินตามสมควรเพราะ สกอ.ทำให้บุคลากรเสียเวลา “ปลูกผัก” และ “โรยผัก” เพราะปัจจัยเกื้อหนุนไม่เอื้อให้การดำเนินการเสนอนั้นมีประสิทธิภาพ เช่น TQF ที่ลอกเลียนแบบมาจากต่างประเทศ ทำให้เสียเวลามากแต่คุณภาพที่ได้มากลับไม่ดีขึ้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6

ไม่มีความสุข เรื่องนี้เป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ทุกคนไม่ชอบการประกันคุณภาพ และเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรรวมทั้งเป็นช่องทางให้เกิดการทำหลักฐานใหม่ (ปลอม) เกิดขึ้น สร้างภาระในการจัดเก็บเอกสารและการค้นหา

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7

การประกันคุณภาพไม่ใช่การทำเอกสาร แสดงว่าเกิดความเข้าใจผิดกับการประกันคุณภาพ กลายเป็นการทำเอกสาร แต่ถ้าทุกคนสามารถทำประวัติการทำงานของตัวเองได้ และสร้างผลงานในการทำงานก็จะไม่เกิดปัญหา

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8

(1) คิดว่า สถาบันอุดมศึกษามีความสุข กรณีต้องเตรียมเอกสารจำนวนมากเพื่อรองรับการประกันคุณภาพเพราะเป็นความรับผิดชอบของอาจารย์แต่ละท่าน ตามตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานในหน้าที่ด้วย

(2) เท่าที่พบและสังเกตได้ ไม่มั่นใจว่าอาจารย์มีความสุขไหม แต่น่าเป็นเรื่องของความรับผิดชอบต่อหน้าที่และต่อสถาบันมากกว่า

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9

จริงๆ แล้ว เป็นการเก็บหลักฐานให้เป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานในแต่ละเรื่อง อาจเก็บเอกสารในเครื่องก็ได้

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10

การทำประกันคุณภาพ ไม่ใช่การเตรียมเอกสาร แต่การประกันคุณภาพคือ การทำงานแบบ คิด วิเคราะห์ แก้ไข วางแผน เพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบนั้นดีกว่างานที่เป็นอยู่เดิม ซึ่งมันไม่มีที่สิ้นสุด เพราะการทำงานจริงจะมีเรื่องที่ใหม่ๆ ทำทยอยเพิ่มจากปีเก่าๆ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการทำงานหากทำแบบมีแผนกำกับ ก็จะทำให้เห็นกรอบของความก้าวหน้า และเปรียบเทียบได้ แต่ถ้าเป็นงานที่ทำเฉพาะ

หน้า ก็จะเป็นเรื่องที่หนักมาก เอกสารจำนวนมากไม่ได้ตอบเรื่องคุณภาพ แต่ความเรียบร้อยของแผน กระบวนการ และผลลัพธ์ที่ได้ จะตอบเรื่องคุณภาพได้มากกว่า และเป็นความจริงที่ลงตัว

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11

ไม่มีความสุข เพราะเป็นภาระ และทำให้สมบูรณ์ได้ยาก

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12

ไม่มี ควรหาทางรวบรวมจากระบบที่ประหยัดเวลากว่านี้

5. ท่านคิดว่ามี “องค์ประกอบ” หรือ “ตัวแปร” อะไรบ้าง ที่ทำให้อาจารย์สถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความสุขในการทำประกันคุณภาพ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

การเข้ามาของหน่วยกัลยาณมิตร ร่วมรับผิดชอบ + รับชอบ การที่ผู้บริหารหยิบยกข้อมูลมาใช้ ประโยชน์ ในการพัฒนาของนิสิต-นักศึกษา เช่น ศูนย์ข้อมูลกลาง ห้องสมุดผลงานของอาจารย์ การใช้ข้อมูลในการต่อยอด เพื่อขยายผลโดยสามารถแสดงถึงผู้ผลิตของอาจารย์ท่านนั้นได้ เป็นต้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

ผลการประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่น่าภูมิใจ ถ้าผลไม่ดีจะก่อให้เกิดความทุกข์มากกว่า

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

(1) ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และมีระบบบริหารเป็นไปตามหลักของการบริหารงานคุณภาพ

(2) ตัวผู้ประสานงานประกันคุณภาพ

(3) เกณฑ์หรือระบบคุณภาพมีความง่าย ๆ เกี่ยวข้องกับงาน

(4) อาจารย์ และบุคลากร และ นักศึกษาปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพในฐานะทีมงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

(5) ระบบเทคโนโลยีเก็บรวบรวมข้อมูลรองรับการประกันคุณภาพได้หมด

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4

- (1) ให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ
- (2) ควรมีการประชุมชี้แจง บอกวิธีการในการดำเนินงานและประโยชน์ที่แท้จริง
- (3) สร้างความตระหนักและพึงเหตุผลของอาจารย์
- (4) ต้องนำผลการประเมิน ไปปรับปรุงแก้ไขการเรียนการสอนอย่างจริงจัง
- (5) ให้คำชมเชย รางวัลกับผู้ที่ปฏิบัติการประกันคุณภาพ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5

- (1) มีเสรีภาพในการจัดระบบการเรียนการสอนตามวิธีการที่กำหนด
- (2) การสอนที่ให้นิสิต/นักศึกษาเผชิญประสบการณ์จริง แนวทางปฏิบัติจริง มิใช่การฟังการบรรยายเพียงอย่างเดียว
- (3) ให้กระบวนการประกันคุณภาพเป็นธรรมชาติและเป็นลมหายใจ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6

- (1) การปฏิบัติงานของผู้บริหาร ต้องให้การส่งเสริม สนับสนุน จัดตั้งอำนวยความสะดวกให้สนับสนุนทรัพยากร มีการกำกับ ติดตาม และแนะนำแก้ไขปัญหาให้
- (2) การปฏิบัติงานของอาจารย์ ต้องมีความเข้าใจ/ทัศนคติที่ดี มีการพัฒนาตนเอง ทำงานเป็นระบบ มีทีมเวิร์กที่เข้มแข็ง อยู่ในบรรยากาศการทำงานที่ดี มีอิสระในการทำงาน ตัดสินใจได้เอง มีวิธีการขั้นตอนและการควบคุมคุณภาพที่กำหนดได้เอง มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและมีความชัดเจนในเป้าหมาย มีจิตสำนึกถึงคุณภาพที่พึงมี

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7

อาจารย์ทุกคนต้องรู้หน้าที่และมีเกณฑ์การประเมินภาระงานที่ต้องทำให้ครบ ถ้าทุกคนรู้หน้าที่ก็จะทำให้ไม่รู้สึกอะไรกับเกณฑ์การประเมิน ควรทำจากการทำงานและอาจารย์ต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองให้ดีพอ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8

องค์ประกอบหรือตัวแปรที่ทำให้อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความสุขในการทำประกันคุณภาพ ที่สำคัญคือ “การที่ผู้บริหารระดับสูง ให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่า ในตัวของอาจารย์เหล่านั้น ให้รางวัลและยกย่องต่อประชาคมในสถาบันการศึกษานั้นๆ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9

ทุกองค์ประกอบสามารถสร้างความสุขจากการแลกเปลี่ยนและร่วมมือการทำงาน องค์กรใหญ่จะกระจายความรับผิดชอบซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ องค์กรเล็กไปมอบหมายให้คนคนเดียวทำซึ่งเป็นภาระเนื่องจากไม่ได้สัมผัสกับงานทั้งหมด

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10

- (1) ความเข้าใจของบุคลากรในเรื่องการประกันคุณภาพ
- (2) ความเข้าใจของผู้บริหารที่จะชี้แนะ ส่งเสริมการทำประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับบุคคล
- (3) การกำกับ ติดตาม อย่างต่อเนื่อง และอย่างเนิ่นๆ ไม่ปล่อยปัญหาให้ค้างคา ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องต้องเข้าใจและบูรณาการหลายเรื่องให้เป็นเรื่องเดียวกัน คือออกแบบให้ภาระงานไม่เพิ่มขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความสุขกับคุณภาพงานโดยไม่เพิ่มปริมาณงาน
- (4) ให้บุคลากรทุกคนได้แสดงความคิดเห็นร่วมกัน ในวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับบริบทของงานของหน่วยงานของตนเอง

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11

- (1) ความรู้สึกที่เป็นเจ้าของสถาบัน
- (2) การมีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมาย แผน และการดำเนินการ
- (3) ความรับผิดชอบและมุ่งมั่นของอาจารย์
- (4) อาจารย์ที่มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นนักพัฒนา
- (5) อาจารย์ที่มองด้านบวก (positive Thinking)
- (6) การเห็นผลสำเร็จของงาน และได้รับคำชมเชยยกย่อง

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12

ความสุขจากผลงานที่ออกไป คือ นักศึกษา ผลงานการศึกษา/วิจัย การบริการวิชาการ/สังคม ที่มีมาตรฐานและมีการยอมรับ

6. ท่านคิดว่า “การทำประกันคุณภาพ” ของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษา เอกชน ควรใช้ “หัวใจ” หรือ “สมอง” ในการทำงานมากกว่ากัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

แล้วแต่ท่านจะเน้น ถ้าหัวใจควรดู Affective domain หรือ ทักษะคติ / เอกคติ หรือ (ความเจตนิย) ถ้าสมองต้องดู Cognitive domain หรือ พุทธิพิสัย (ความฉลาด) ให้ดี ต้องวัด ทักษะพิสัย Psychomotor Domain ครบ จึงจะครบ เพราะการวัดทั้งหมดจะต้องดูว่า ผู้ถูกวัด : (1) เข้าใจไหม? (2) เอาใจใส่ ขอมรับ หรือ internalized ไหม (3) ทั้งเข้าใจ + เอาใจใส่ ยังไม่พอ ต้องลงมือปฏิบัติตาม (1) และ (2) ครบ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

การทำประกันคุณภาพควรเป็นจิตวิญญาณมากกว่าการคิดหาวิธีการเพื่อให้คะแนน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

ทำด้วยใจที่จะเห็นความสำเร็จ มีการคิดการณ์ล่วงหน้า มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางาน มีระบบการทำงานที่ดี การทำงานต้องมีใจก่อนแล้วมีสติ ทำด้วยปัญญาหรือสมอง โดยมีเป้าหมายคือ ทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมคุณภาพ ในระบบงานคือทุกงานมี PDCA อย่างต่อเนื่อง

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4

ใจเป็นนายกายเป็นบ่าว ใจไม่ใช่หัวใจ สมองเป็นลูกน้องของใจ (จิต) ต้องใช้จินตนาแล้วตั้งสมองทำ สองคือ RAM เท่านั้น จิตใช้ปัญญา สมองใช้อาหาร ดังนั้นจึงต้องใช้ “จิต” นำ “สมอง” แต่ “เรา”(ตน) ต้องเป็นนายใจ “จิต” และเป็นคนสั่งจิต “ไม่ควรใช้คำ “หัวใจ” แต่ใช้ “ใจ” คนละเรื่องกัน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5

(1) คงต้องใช้ทั้งสองอย่างพอๆกัน ใช้หัวใจก็อาจมีความสุข เต็มใจทำแต่อาจจะทำอย่างไม่ฉลาด ไม่เหมาะสม แต่ถ้าใช้สมองก็อาจทำให้ได้ผลแต่ไม่มีความสุข

(2) คงต้องประกอบกัน โดยต้องมีหัวใจให้ก่อน ต้องพอใจรักที่จะทำประกันฯ เข้าใจมันก่อน แล้วใช้สมองวางแผนว่าจะต้องทำอะไรให้ออกมาดีที่สุด

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6

ตอบแบบคนราชการ ต้องใช้ทั้ง 2 อย่างค่ะ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7

การทำประกันคุณภาพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ควรใช้ หัวใจ มากกว่า สมอ
ในการทำงาน เพราะการทุ่มเทให้ความรัก ความเอาใจใส่ กับงาน การทำประกันคุณภาพ ต้องใช้หัวใจ
เป็นหลัก เป็นเครื่องมือ ให้บรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8

ควรใช้หัวใจนำสมอ เพราะผมเชื่อว่าอาจารย์หาความรู้ได้และเก่า หากหัวใจยอมรับ เห็น
คุณค่า และศรัทธา ก็จะมีความสุขในการทำ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9

หัวใจมาก่อน สมอ แต่ทั้งสองอย่างต้องไปด้วยกันจึงจะเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้
อย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10

(1) ควรทำทั้ง 2 ด้านควบคู่กันไป

(2) อาจารย์มีสมออยู่แล้ว แต่ไม่เข้าใจ ไม่เห็นประโยชน์ ถ้าสร้างความเข้าใจ หัวใจก็ตามมา

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11

(1) ใช้สมอทำงาน เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญ ความยากง่าย ประสิทธิภาพ
ประสิทธิผลที่เกิดขึ้น หาวิธีการใหม่ๆ ที่ลดปัญหาต่างๆ

(2) ใช้หัวใจ ใช้ความเข้าใจ ใช้ความสุขที่เกิดจากการทำงานที่มุ่งความสำเร็จของผู้ที่
เกี่ยวข้อง คือ นักศึกษาเป็นปลายทาง ก็จะทำให้เรามีความสุข ความภาคภูมิใจ

สรุป ใช้สมอเพื่อจัดการ OUTSIDE แต่ใช้หัวใจเพื่อจัดการ INSIDE ของตนเอง

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12

ต้องใช้ทั้งสองอย่าง แต่ถ้ามีใจรักจะทำให้เกิดความมุ่งมั่น และอยากเห็นความก้าวหน้าของสถาบัน ดังนั้นการรักความเป็นเจ้าของโดยให้มีส่วนร่วม และรับผิดชอบในงาน จะผลักดันให้ทำงานได้ดีขึ้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13

ระยะแรกเป็นการปรับตัว ต่อมาจะใช้สมอง และคนเราจะมีหัวใจในการผลักดัน

7. ท่านคิดว่า “ความสุขในการทำประกันคุณภาพ” สร้างได้อย่างไร มีขั้นตอน/กระบวนการอย่างไร

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

การทำประกันคุณภาพเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้างานของผู้นั้น โดยจะต้องมีความจริงใจ ไม่วอกแวก และเครื่องมือที่จะใช้ต้องได้รับความเห็นชอบจากทุกคนในหน่วยงาน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

- (1) อิสระ ที่ขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ของตน
- (2) โอกาส ที่เสนอแนวทางที่เหมาะสมสำหรับตน
- (3) งบประมาณในอนาคต
- (4) ถูกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ตามความประสงค์ของผู้ผลิต

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

ทำให้เป็นระบบปกติ ลดงานธุรการซึ่งทำได้โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสนับสนุน ความสุขน่าจะเกิดจากการทำงานที่เกิดผลน่าภูมิใจมากกว่าทำเพียงให้เกิดผลคะแนนในการประกันคุณภาพ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4

- (1) สร้างระบบงานทุกงาน มีคู่มือและแนวปฏิบัติ ที่รับรู้แนวทาง
- (2) ทำงานร่วมกัน เป็นไปตามแนวทางการทำงาน ด้วยการมีแผนงานที่ชัดเจน ทำตามแผน และ ประเมินเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้วยการทำงานเป็นทีม
- (3) ผู้บริหารระดับสูง คือ ผู้สนับสนุนต้องเป็นผู้นำในการสร้างสุข

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5

- (1) พัฒนาระบบการประกันให้ครบวงจร
- (2) มีเอกสาร คู่มือ และวิธีการปฏิบัติงานให้ครบวงจร
- (3) จัดทำเป็นระเบียบและทุกคณะ
- (4) การสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจ การฝึกหัด และการประเมินผลเป็นระยะๆ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6

- (1) คิดว่าทำได้โดยสร้าง “วัฒนธรรมคุณภาพ” คือการทำให้กระบวนการทำงานปกติมีคุณภาพ ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ
 - (2) ให้ผู้ปฏิบัติงานกำหนดมาตรฐานในการทำงาน/กำหนดเป้าหมายของงานด้วยตนเองหรือด้วยทีม แล้วค่อยๆ พัฒนาให้มีมาตรฐานและเป้าหมายที่สูงขึ้นๆ หรือองค์กรเป็นผู้กำหนดและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานให้เข้าใจจริงๆ เพื่อให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติ
 - (3) ยกย่องให้รางวัลแก่ผู้ที่ทำดี ทำผลงานที่คัดเลือกว่าประสบความสำเร็จมากกำหนดให้เป็นมาตรฐานขององค์กรต่อไป
- (อย่างไรก็ตามต้องใช้ระยะเวลาตามสมควร แต่ผู้บริหารมักจะใจร้อน คิดแล้วต้องได้ผลทันที ทำให้เกิดการเปลี่ยนนโยบายบ่อยๆ ผู้ปฏิบัติจึงเบื่อหน่าย)

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7

- (1) ใช้รายงานประจำปีเป็นตัวตั้ง และ สกอ./ สมศ. ต้องวิเคราะห์จากรายงานว่าได้ประเด็นใด แล้วเปรียบเทียบมาตามระบบหรืออาหาเกณฑ์เปรียบเทียบของต่างประเทศ
- (2) ปัญหาที่ไม่สุข ส่วนหนึ่ง เพราะผู้ประเมินไม่สามารถตอบหรือสะท้อนถึงผลที่จะช่วยให้เขาพัฒนา เพราะผู้ประเมินไม่ Consistency บางคน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8

- (1) “ความสุขในการทำประกันคุณภาพ” สร้างได้ โดยเริ่มที่ผู้บริหารระดับสูง ต้องตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา
- (2) เสริมสร้าง “วัฒนธรรมคุณภาพ” ให้เกิดขึ้นในองค์กรให้ได้ทุกระดับ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9

- (1) สร้างได้ หากองค์กรมีผู้นำที่มีคุณลักษณะและกระบวนการดังนี้
- (2) สามารถสร้างทัศนคติและแรงจูงใจ
- (3) ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
- (4) ส่งเสริมและผลักดันให้มีคนเก่งมากๆ ในองค์กร
- (5) จัดระบบการบริหาร และคลังข้อมูลให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ มีแผนการทำงานที่ชัดเจนเป็นขั้นตอนที่ถูกต้อง
- (6) จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการทำงาน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10

- (1) สร้างความเข้าใจ
- (2) วางระบบการทำงานของวงจร PDCA
- (3) ให้รางวัล

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11

- (1) ตอบให้ได้ว่า ประกันคุณภาพ คืออะไร
- (2) ตอบให้ได้ว่า ประกันคุณภาพ สำคัญอย่างไร ต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อองค์กร
- (3) การขาดคุณภาพของการศึกษา มาจากองค์ประกอบใดบ้าง
- (4) ตอบตนเองให้ได้ว่า ความรู้สึกของตนเองเป็นอย่างไร ถ้าเห็นว่าหน่วยงานที่ตนเองพึ่งพาอาศัยเป็นที่เลียงชีพ ล่มสลายลง จากผลของการขาดคุณภาพ
- (5) ตั้งค่านีที่ตนเองของทุกคนในองค์กร ขณะเดียวกันหน่วยงานต้องมีวิธีการที่ชัดเจนกับผู้ที่ขาดคุณสมบัติที่ดีต่อองค์กร

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12

- (1) ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย
- (2) มอบหมายงานให้รับผิดชอบ
- (3) ติดตามผลงานเป็นระยะๆ
- (4) ยกย่อง ชมเชย เมื่อทำงานเป็นผลสำเร็จ
- (5) ให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและเหมาะสม
- (6) มีข้อมูลที่เป็นแบบ นำมาใช้ได้ง่าย

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13

- (1) เข้าใจและทำตามเกณฑ์
- (2) พัฒนาปรับปรุง ตามมาตรฐานการศึกษา/วิชาการ/วิชาชีพ
- (3) พัฒนาตนเองสู่มาตรฐานที่สูงขึ้น และเกิดความสุขภายในตนเอง

8. ท่านคิดว่า “การประกันคุณภาพ” ในปัจจุบันเป็นการ “บังคับทำ” หรือ “สมัครใจทำ” ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

บังคับทำหลายๆ โดยไทยใช้การดูแลสารหลักสูตร คุณภาพที่แท้จริง คือ ลูกศิษย์คุณจบและได้งานทำหรือไม่? ในต่างประเทศ เวลาเขาประเมินอาจารย์ เขาจะใช้เกณฑ์อยู่เกณฑ์หลัก คือ คุณค่าอาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งนั้นเคยได้รับรางวัล Nobel Prize หรือ เข้าไม่มา “ทอย” กระดาษเล่น เหมือนมหาวิทยาลัยไทย

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

- (1) ตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การจัดให้จากส่วนกลางจะไม่เป็นที่ยอมรับจากผู้ปฏิบัติ
- (2) การสรุปผลรวมของสถาบันฯ โดยคะแนนเฉลี่ยของคณะต่างๆยังไม่ใช่ว่าพอเชื่อถือจริงจัง ควรแยกกลุ่มคณะ และเปรียบเทียบระหว่างสถาบัน (ในภูมิภาคนั้นๆ)
- (3) ควรเป็นการแสดงผล เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง > ลำดับว่าอะไรสำคัญกว่ากัน
- (4) ปัจจุบันจึงเป็นการบังคับทำมากกว่าสมัครใจ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

บังคับทำเพราะถูกกำหนดโดยกฎระเบียบ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4

บังคับให้ทำมากกว่าสมัครใจทำ เพราะมีความยุ่งยากเสียเวลา ค่าใช้จ่ายในภาพรวมสูงขึ้น คุณภาพยังฝืดฝืน ไม่สามารถพัฒนาคุณภาพได้ เพราะคุณภาพอยู่ที่ตัว อาจารย์ ที่เข้มงวดกดดัน หรือ ปล่อยปละละเลย มีวิธีสอนที่ไม่ทำทาย การประกันคุณภาพจะเน้นเอกสาร หรือกระดาษมากกว่า

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5

ภาระงานเพิ่มที่ไม่ได้ประโยชน์โดยตรงในส่วนตัว ก็ไม่มีใครต้องการอยากจะทำ ประกอบกับความไม่เข้าใจว่าทำไมต้องทำ ทำแล้วได้ประโยชน์อะไร จึงเปรียบเสมือนการบังคับให้ทำโดยมองไม่เห็นคุณค่า

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6

บังคับทำ คุณภาพที่แท้จริงจะเกิดด้วยความเต็มใจ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7

ปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นการบังคับทำ บังคับเป็นลำดับมาตั้งแต่ สกอ. มหาวิทยาลัย คณะวิชา สาขาวิชา คณาจารย์ ในที่สุดทุกอย่างที่ต้องการทำ/ทุกอย่างที่คิดจะไปตกอยู่ที่ลำดับสุดท้าย คือ คณาจารย์ หลายเรื่องโดยเฉพาะกระบวนการต่างๆ ก็เป็นเรื่องของผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา ต้องเป็นผู้ดำเนินการ ก็มักจะไม่ได้สุดท้ายพอจะประเมินก็ไปบังคับอาจารย์เอาผลออกมาให้ได้ หลายเรื่องไม่ได้มีการทำความเข้าใจกับอาจารย์ก่อน หรือกำหนดเป้าหมายให้อาจารย์ทราบก่อน ทำให้อาจารย์ไม่ได้มีส่วนร่วมคิดตั้งแต่เริ่มต้น ก็ยิ่งทำให้รู้สึกว่าคุณบังคับ ไม่อยากทำ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8

(1) ก้ำกึ่งระหว่าง ความตั้งใจ กับ การบังคับ ปัญหาอยู่ที่เกณฑ์ ไม่ตอบโจทย์ของการทำงานในแต่ละสาขาวิชา

(2) ทุกมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังในการทำประกันคุณภาพเพื่อพัฒนา แต่อาจเป็นเพราะว่าความเข้าใจในหลายๆประเด็นจึงทำให้เหมือนถูกบังคับให้ทำตามเกณฑ์ที่ไม่ใช่

(3) ขณะเดียวกันก็มีปัญหาว่า มหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ก็ไม่ Concern กับการใช้คุณภาพมาพัฒนา ทำให้เกิดความขัดแย้งตลอดเวลา

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9

การทำประกันคุณภาพในปัจจุบันเป็นการบังคับทำตามกฎหมาย เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องคุณค่าและความสำคัญของคุณภาพการศึกษาเพื่อนำไปสู่มาตรฐานสากลที่แท้จริง

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 10

น่าจะเป็นการบังคับทำมากกว่า เพราะผู้ทำและองค์กรไม่ค่อยเห็นคุณค่าของคุณภาพ และเห็นคุณค่าของการผ่านการประกันมากกว่า จะเห็นได้ว่า สถาบัน/องค์กร ผ่านการประเมินแต่คุณภาพ บัณฑิต หรือผู้เรียน คุณะผกผันกันอยู่

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 11

มีทั้งสองแบบ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสถานศึกษานั้นๆ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 12

การประกันคุณภาพในปัจจุบันเป็นการบังคับทำ หรือสมัครใจทำ ขึ้นอยู่กับการมองของผู้บริหาร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญต่อระบบของการประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 13

ส่วนใหญ่จะเป็นการบังคับ จำเป็นต้องทำ เพราะมีการกำหนดไว้แต่การทำงานอะไรคงต้องมีการกำหนด มิฉะนั้นคงไม่มีใครอยากทำงาน แต่ในการทำงานจะต้องเลือกคนที่รับผิดชอบและมุ่งมั่น มีมนุษยสัมพันธ์ดี จะได้ประสานงานของข้อมูลต่างๆ ได้ดี

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 14

การประกันคุณภาพปัจจุบันมีการปรับปรุงเกณฑ์อยู่เสมอ จึงปนกันระหว่างภาคบังคับและภาคสมัครใจ จะต้องมีการสร้าง “หัวใจ” และ “การสนับสนุน” ให้เหมาะสมเพื่อไม่ให้รู้สึกถึงการบังคับทำ

9. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

ในการประเมินตำแหน่งทางวิชาการ เลิกได้ไหม ผศ. รศ. ศ. ศ. ที่อาศัยตำราและการวิจัย เพราะสองสิ่งนี้ทำให้อาจารย์ไม่มีเวลาสอนลูกศิษย์และการรับตำแหน่ง ควรเน้นสอบเข้ามาและการอบรมบ่มนิสัยจะดีกว่า

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

(1) องค์กรผู้รับผิดชอบควรกระจายเจ้าหน้าที่ของตนออกไปประจำจังหวัดหรือภูมิภาคเหมือนองค์กรของรัฐ

(2) ควรทำคนเหมือนทูตหรือ นักการทูต เข้าไปร่วมพัฒนาและการทำงาน PDCA ร่วมกับหัวหน้าสถาบันนั้นๆ

(3) อาจจะฝากงาน ไปกับการฝึกอื่นๆ

(4) ควรทำรางวัลหรือประกาศเกียรติคุณ อาจารย์ผู้สำเร็จ

(5) ส่วนในสถาบันฯ จะมีคณะกรรมการส่งเสริมอยู่แล้ว ควรให้มีบทบาทในส่วนนี้ เพื่อการประสานงานกับผู้บริหารสถาบันฯ คณะกรรมการฯ

(6) ควรมอบแนวทางองค์กรอิสระอื่น เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดิน ปปช. ฯลฯ ที่ต้องมีต้นเหตุของปัญหาก่อนและส่วนกลางควรมีข้อมูลเบื้องต้นของสถาบันนั้นๆ

(7) ควรมีศูนย์กลางข้อมูล UPDATE ข้อมูลปัจจุบันที่จำเป็น และเป็นนักวิเคราะห์พยากรณ์ผลงานทางวิชาการและการปฏิบัติงานของสถาบันฯ นำเสนอผู้บริหารสูงสุดของรัฐ

(8) จัดให้มีการสื่อสารกันระหว่างศูนย์ข้อมูลและผู้แทนของสถาบัน เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพทางวิชาการต่อไป

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

(1) ระบบประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือการบริหาร ตัวผู้บริหารไม่นำมาเป็นเครื่องมือ จึงเป็นเรื่องยากให้คนอื่นทำ อาจารย์เป็นบุคคลสำคัญที่ไม่เข้าใจไม่เห็นความสำคัญ ไม่มุ่งมั่น ยากที่จะสำเร็จ

(2) ควรพัฒนาระบบ 3 ระบบ ในมหาวิทยาลัยในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพ คือ 1) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้พร้อมใช้และเป็นจริง 2) ระบบการพัฒนาแนะแนวต่างๆ ให้ครอบคลุมงาน และ 3) คือ การกำกับติดตาม และประเมินตามแผน ทำวงจร PDCA ให้แล้วเสร็จก็พอแล้ว

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 4

(1) ข้อมูล เพื่อจัดงานเอกสาร ต้องมีเครื่องมือในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีการใช้ประโยชน์จริงจากข้อมูลที่จัดเก็บ โดยมีทีมที่วิเคราะห์ข้อมูล การแปลความข้อมูล การนำไปสู่การปรับปรุง

(2) ข้อมูลที่จัดเก็บจากอาจารย์ควรเป็นข้อมูลสำคัญๆ โดยเฉพาะ output ที่ออกมาจากตัวอาจารย์เอง ได้แก่ ผลงานวิจัยตีพิมพ์ เผยแพร่/สิ่งประดิษฐ์/สิทธิบัตร เป็นต้น

- (3) ข้อมูลส่วนใหญ่ควรเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นผู้รับผิดชอบ
- (4) ดูแลให้เวลาการทำงานส่วนใหญ่ของอาจารย์อยู่ที่งานสอน + วิจัย ก็จะทำให้อาจารย์มีความสุข มีโอกาสสร้างผลงาน + มีความก้าวหน้า
- (5) ทุกตำแหน่ง ทุกระดับ ทุกคน ต้องมีส่วนรับผิดชอบในระบบประกันคุณภาพ อย่าให้ทุกอย่างมาตกอยู่ที่อาจารย์เท่านั้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 5

- (1) ผู้ที่มีหน้าที่หรือเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ต้องตระหนักรู้และเข้าใจอย่างแท้จริง ส่วนในเรื่ององค์ประกอบของการประกันคุณภาพ 2 อย่างคือ การประกันคุณภาพภายใน (IQA) แล การประกันคุณภาพภายนอก (EQA)
- (2) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการควบคุมและตรวจสอบโดยตนเอง เพื่อให้รู้จุดบกพร่อง เพื่อการแก้ไขปรับปรุง กับ เสริมจุดแข็งให้แข็งแกร่งขึ้น
- (3) การประกันคุณภาพภายนอก มักเกิดหลังจากสถานศึกษาคำเนินการประกันคุณภาพภายในของตนเอง จนถึงระดับที่พึงพอใจแล้ว จึงมีการประกันคุณภาพภายนอก
- (4) ผลการตัดสินภายนอก สรุปได้ว่า รับรองหรือไม่รับรอง ตามองค์ประกอบที่พิจารณาแล้วแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายกำหนดและประชาชนทราบทั่วกัน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 6

สถาบันและ สมศ. ควรเร่งส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพในระบบการศึกษา และผู้บริหาร ครู อาจารย์ และสังคม สมศ. จะต้องเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 7

วัฒนธรรมองค์กร + ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ชี้วัดได้แบบแนวโน้มของความก้าวหน้าอย่างค่อยเป็นค่อยไปอย่างน้อย 3 ปีซ้อนหลัง น่าจะเป็นข้อมูลหนึ่งของการวัดการทำงานประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ มากกว่าค่าคะแนนที่ได้ในระดับสูงในแต่ละปี ที่ขาดความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 8

การประกันคุณภาพการศึกษา ยังคงต้องมี เพื่อสร้างให้การศึกษาของไทยเป็นที่ยอมรับ ในระดับนานาชาติ แต่การวางกลยุทธ์ และเกณฑ์คุณภาพ มีความสำคัญที่ต้องกำหนดให้เหมาะสม รวมทั้งผู้ประเมินต้องเป็นคนที่นุ่มนวล ยืดหยุ่น ให้กำลังใจผู้รับการตรวจ จึงจะทำได้พอดี

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 9

- (1) มีการร้องเรียนกันมากเรื่องการใช้เวลาเตรียม รวมทั้งการจัดทำเอกสาร
- (2) การประเมินตนเอง ของอาจารย์ในระดับบุคคลจะเป็นพื้นฐานนั้นสำคัญในการจัดทำระบบประกันคุณภาพโดยรวม
- (3) จะต้องเคร่งครัดให้การประเมินตนเอง ทุก 6-12 เดือนอยู่แล้วเข้ามาเชื่อมโยงกับระบบการประกันคุณภาพให้ได้ เพื่อประหยัดเวลา และใช้เวลาในการประเมินอย่างสร้างสรรค์ ได้มากขึ้น