

## ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการสร้างความสุขในการทำประกันคุณภาพ

ของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

[อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน] [n=477]

ตอนที่ 3 “ความสุขในการทำประกันคุณภาพ” สร้างได้อย่างไร มีขั้นตอนหรือกระบวนการอย่างไร

(รวบรวมมาจากผลการตอบแบบสอบถาม)

1. เริ่มที่การสร้างทัศนคติที่ดีให้กับอาจารย์
2. เริ่มที่การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง การปรับเปลี่ยนทัศนคติใหม่
3. การบูรณาการเข้ากับการทำงานปกติ เพื่อไม่ให้รู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระงานใหม่
4. ให้สถาบันมีอิสระในการกำหนดเกณฑ์ในการทำประกันคุณภาพ เพราะแต่ละสถาบันมีความเชี่ยวชาญไม่เหมือนกัน
5. การมีส่วนร่วม ภาระงานที่เหมาะสม เป้าหมายที่ชัดเจน การสนับสนุนที่ดี
6. ใช้กระบวนการ PDCA
7. ความร่วมมือในการทำงาน งานประกันไม่ใช่งานที่ทำได้โดยคนเดียว
8. ผู้บริหารเห็นความสำคัญและลงมาดูแล
9. ความสุขในการทำประกันคุณภาพจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องอาศัยการออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมกับสถาบันแต่ละแห่ง และไม่มีจำนวนตัวบ่งชี้มากเกินไป ซึ่งอาจเลือกประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญ และอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง
10. ความสุขในการทำประกันคุณภาพตามที่เป็นไปได้จริง ไม่ต้องมีเอกสารมากมายหลายขั้นตอน วัดจากผลงานที่อ้างอิงเป็นรูปธรรมได้เลย และเกณฑ์ที่กำหนดนั้นไม่สมเหตุสมผล เหมือนถูกบีบบังคับว่าต้องทำให้ถึงให้ได้ไม่เช่นนั้นไม่ผ่าน
11. ส่งเสริมอาจารย์ และการมีอิสระในการพัฒนาความเชี่ยวชาญวิชาชีพและงานวิจัย
12. จัดงานประกันให้เป็นระบบ ไม่ซับซ้อน มีแรงจูงใจในการทำงาน
13. ต้องส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบมีความตระหนักเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ ดังคำพูดที่ว่า "การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำเพื่อเป็นการสร้างคุณภาพนักศึกษา"
14. ทำด้วยใจและความเข้าใจงานประกันคุณภาพ
15. ทำแบบไม่เห็นว่างานประกันคุณภาพเป็นภาระงานเพิ่มจากงานหลัก
16. ทำอย่างไรให้หน่วยงานประกันคุณภาพภายใน (สกอ.) และภายนอก (สมศ.) รวมกันและทำงานไปเป็นทิศทางเดียวกันให้ชัดเจน

17. สร้างความเข้าใจ สร้างจิตสำนึก สร้างความเสถียร
18. ให้มองว่าประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน แบ่งหน้าที่กันทำงานในด้านการประกันให้ชัดเจน ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือกัน เท่านั้นที่มีความสุขแล้ว
19. ความสุขในการทำประกันคุณภาพนั้นย่อมทำให้สุขได้ก็ต่อเนื่องจากภาระงาน ภาระการสอน ภาระงานวิจัย ที่มีความสมดุลเสมอภาคภายใต้องค์กรนั้นๆ ซึ่งควรที่จะสร้างระบบที่มา Support ข้อมูลต่างๆ ในการสร้างหลักฐานในการรายงานตนเอง ทั้งหมดน่าจะเกิดขึ้นได้ก็น่าจะเป็นความสุขเล็ก ๆ ที่เป็นหน้าที่ต่อหน่วยงานองค์กรนั้นในระดับมหาวิทยาลัย
20. สร้างได้โดยการวางระบบ การดำเนินงานสอน และการประกันคุณภาพในรูปแบบที่ไม่ผูกมัดจนเกินไป ให้เป็นการดำเนินกิจกรรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรที่แท้จริง
21. ศึกษารายละเอียดให้ชัดเจน ไม่รู้ ต้องถาม คิดบวก
22. หากองค์กรมีความพร้อมทั้งระบบและกลไกสามารถขับเคลื่อนการประกันคุณภาพได้ และบุคลากรก็มีความสุข
23. เรียกความศรัทธาที่อาจารย์ประจำมีต่อผู้บริหารคณะกลับคืนมาก่อนสิ่งอื่น และท่านจะไม่ได้แค่ความสุขในการทำประกันคุณภาพ แต่มหาวิทยาลัยจะได้อาจารย์ที่มีความสุขในทุกๆ สิ่ง เมื่อมีความสุขก็พร้อมที่จะดูแลนักศึกษาให้มีความสุขเช่นกัน
24. มีการวางแผนงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
25. มีการอบรมจัดทำ Workshop ให้แก่บุคลากร
26. มีคู่มือการปฏิบัติงาน
27. มีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาทุกขั้นตอนของการทำประกันคุณภาพการศึกษา
28. มีการประเมินผลการปฏิบัติและแนวทางการแก้ไขข้อผิดพลาด
29. วิธีการสร้าง คือ วางระบบโครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้อง โดยมีกระบวนการคือ (1) มีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงาน (2) กำหนดผู้รับผิดชอบงาน (3) วางระบบการทำงาน (4) ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด (5) สรุปประเมินผล (6) ประเมินค่าผลงาน (7) พัฒนา/ปรับปรุง (8) ติดตาม (9) รายงานผล (10) ผลตอบแทน
30. ต้องเป็นระบบ paperless และมีดัชนีชี้วัดที่ชัดเจนเกี่ยวกับการประสิทธิผลสาขาวิชาให้ศิษย์ออกไปปรับใช้ประเทศชาติและสังคมอย่างมีคุณภาพ นี่ระบบที่เป็นอยู่อาจารย์ผู้สอนต้องไปทำงานเอกสารมากมายเพื่อเตรียมสนองการประกันคุณภาพ
31. ต้องมีความสามัคคี โปร่งคอง ในหมู่คณะ สร้างพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย รวมถึงนักศึกษา เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และสามารถปฏิบัติงานในแนวทางเดียวกันได้
32. ควรมีการร่วมมือกันทุกภาคส่วนในสถาบันเพื่อทำให้เกิดความตั้งใจในการทำประกัน

33. ผู้จัดทำประกันคุณภาพต้องเห็นความสำคัญและประโยชน์ของงานที่ตนเองทำว่ามีส่วนช่วยในการพัฒนาสถาบันของตนเองอย่างไร

34. ผู้จัดทำประกันคุณภาพต้องมีความเข้าใจในการจัดงานประกันคุณภาพ เพราะเมื่อเข้าใจจะสามารถทำงานโดยการวางแผนการทำงานที่เป็นระบบทำให้งานประกันคุณภาพสำเร็จไปได้ตามที่สถาบันตั้งเป้าหมายไว้

35. เมื่อมีความเข้าใจในการทำงานในส่วนของการประกันคุณภาพแล้วจะต้องสามารถอธิบายให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นความสำคัญและประโยชน์จากการทำประกันคุณภาพด้วย ซึ่งสิ่งที่ได้จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องก็คือความร่วมมือในการทำกิจกรรมหรืองานต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ของการประกันคุณภาพ

36. เมื่อทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์จากการทำประกันคุณภาพแล้ว ทุกคนและทุกหน่วยงานในสถาบันจะให้ความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานในส่วนประกันคุณภาพก็จะมีความสุขในการทำเนื่องจากทุกคนให้ความร่วมมือ และมีเป้าหมายเดียวกัน เพื่อพัฒนาสถาบันของตนเองให้ได้มาตรฐาน

37. หากทุกคนรู้หน้าที่ รู้ความสำคัญ กระบวนการ ขั้นตอนการทำงานของตนเอง ว่างานของตนนั้นมีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องกับเกณฑ์ของการประกันเรื่องใด การประกันคุณภาพก็เป็นเพียงแค่การเก็บรวบรวมหลักฐานที่แต่ละคนทำ ซึ่งจะไม่ไปเป็นภาระให้กับคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในสถาบันเลย การทำงานก็จะราบรื่น อยากที่จะทำงานประกันมากยิ่งขึ้น

38. การอบรมให้ความรู้กับคณาจารย์และบุคลากรทั้งสถาบันให้มีความรู้ด้านการประกัน จะทำให้ระบบการประกันภายในสถาบันง่ายขึ้นทีเดียว

39. สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทุกคนมีความรักในองค์กร ยอมรับฟังความคิดเห็นและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

40. การสร้างความเข้าใจและการยอมรับในระบบการประกันคุณภาพ ว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานทำเป็นกิจวัตร

41. สร้างความตระหนักในเรื่องคุณภาพของการทำงาน กระบวนการ และผลผลิต

42. เชื่อมโยงแนวคิดเรื่องคุณภาพกับวิธีการทำงาน

43. รางวัลและการเชิดชูผลงานที่มีคุณภาพ

44. มีทีมงานใหม่ๆ ที่ได้รับการอบรมอยู่สม่ำเสมอ มาร่วมงาน หมั่นเวียนกันมาให้ความรู้ อาจารย์และบุคลากร มีการพบปะพูดคุยกันอย่างเป็นมิตรและเป็นประจำ

45. ควรกำหนดเกณฑ์ประเมินที่ชัดเจน ไม่ควรปรับเกณฑ์บ่อยจนเกินไป

46. ควรประเมินจากการทำงานจริงมากกว่าจากเอกสาร

47. สร้างขึ้นจากจิตสำนึกภายในที่มีและระลึกเสมอว่า "สุขกับงานที่ทำทุกวัน บันดาลสุข" รู้จักการเสียสละส่วนตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม เน้นการทำงานเป็นทีม เพราะการทำงานประกันคุณภาพต้องสอดคล้องประสานกันทุกหน่วยงาน/สถาบัน/ประเทศชาติ

48. ถื่องานประกันคุณภาพเป็นงานประจำ ที่ต้องทำสม่ำเสมอ

49. มอบหมายให้อาจารย์จัดเตรียมข้อมูลในระหว่างการทำงานตลอดเวลาเพื่อพัฒนาคุณภาพ แต่สิ่งที่ทำให้ไม่มีความสุขคือ การที่ผู้ประเมินเน้นกระบวนการทำงานมากเกินไป ควรจะดูที่ผลลัพธ์เป็นสำคัญ ผู้ประเมินเองหรือกรรมการจากสกอ.เองที่สร้างแนวคิดที่ว่า "มหาวิทยาลัยก็ทำดีแล้ว แต่ผิดพลาดด้านเทคนิค เช่น รายงานการประชุมไม่สรุปมติด้อยละเอียดยก ไม่มีข้อเสนอแนะที่ชัดเจน" เป็นต้น ซึ่งเป็นเรื่องน่าเบื่อ และบั่นทอนความสุขมาก รวมทั้งการเปลี่ยนเกณฑ์ประเมินอยู่ตลอดเวลา

50. ความสุขในการทำประกันเกิดจากระบบประกันสามารถนำไปปฏิบัติได้เสมอภาคเท่าเทียมกันกับทุกมหาวิทยาลัย ผลของการทำประกันจะต้องทำให้อาจารย์และนักศึกษามีคุณภาพมากขึ้น สามารถแข่งขันและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน แต่ปัจจุบันเป็นการประกันคุณภาพที่วัดจากเอกสาร เวลาสอนและพัฒนาตัวเองของอาจารย์น้อยลง สอนนักเรียนน้อยลง ประสิทธิภาพของนักศึกษาต่ำลง

51. "เกณฑ์ประกันคุณภาพต้องวัดที่คุณภาพนักศึกษา อาจารย์ จริงๆ ไม่ใช่เอกสาร และต้องเป็นเกณฑ์ที่มีความยืดหยุ่นในสถาบันอุดมศึกษาที่แตกต่างกัน"

52. คิดและปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพเป็นเสมือนส่วนหนึ่งในภาระงานประจำที่ต้องทำและปฏิบัติให้เป็นกิจวัตรประจำวัน โดยมีขั้นตอนคือ (1) ศึกษางานประกันโดยเปิดใจศึกษา (2) เข้าใจงานประกันโดยเปิดใจเข้าใจ และ (3) ทำงานประกันด้วยความเข้าใจไม่ใช่ทำด้วยความจำเป็นเพราะเป็นกฎหมาย

53. การสร้างความเข้าใจ การให้โอกาสในการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ โดยมอบนโยบายให้นำการประกันคุณภาพสู่งานประจำปี

54. ความสุขในการทำประกันคุณภาพ คือ การคิดบวกเท่านั้น

55. ทุกอย่างที่ทำ ทำให้เราทำงานมีระบบ ได้เรียนรู้ พัฒนาตนเอง พัฒนานักศึกษา เริ่มตั้งแต่มุมมอง และการคิด วิธีการ เทคนิค กิจกรรมที่จะใช้ในการเรียนการสอน

56. ทุกเรื่องที่ต้องใช้หลัก PDCA ทั้งสิ้น ทำแล้วปรับปรุง ทำใหม่ คิดใหม่ แก้ไขไปเรื่อยๆ อันไหนดีแล้วก็เพิ่มระดับการพัฒนา

57. จัดอบรมผู้ที่ทำประกันให้เข้าใจหลักเกณฑ์ทุกตัวบ่งชี้หรือให้เข้าใจในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ เลือกรูปแบบที่พร้อมจะทำจริงๆ

58. การทำการประกันคุณภาพ ให้เปรียบเสมือนงานประจำที่ไม่ใช้ภาระงานเพิ่มเติม เพราะ การทำการประกันคุณภาพต้องเป็นการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

59. ถ้าเกณฑ์ในการประกันคุณภาพสามารถรับประกันได้ว่าดำเนินงานตามเกณฑ์แล้วจะทำให้สถาบันมีคุณภาพจริง ก็จะมีแรงจูงใจให้ทำงานประกันคุณภาพ และสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

60. สร้างวัฒนธรรมของการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นหนึ่งในวิถีชีวิตของการทำงาน ในฐานะอาจารย์ โดยที่ไม่มองแยกกันว่าเป็นคนละประเด็นหรือคนละระบบกัน ควรจะต้องมีการ ออกแบบระบบที่บูรณาการทุกภาคส่วนทุกประเด็นเข้าด้วยกัน

61. มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

62. ใช้เทคโนโลยีช่วยสนับสนุนการประกันคุณภาพ

63. มีการเสริมแรงโดยให้รางวัลหน่วยงานที่มีกระบวนการทำประกันคุณภาพที่เป็นเลิศ

64. มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม

65. มีพี่เลี้ยงในการทำงานประกันคุณภาพ

66. ลดความสลับซับซ้อน ลดกฎเกณฑ์ข้อบังคับ และลดเป้าหมายที่เป็นตัวเลข (เช่น จำนวน บทความ จำนวนงานวิจัย จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ)

67. เพิ่มอิสระและทางเลือกให้การพัฒนาตนเองแก่อาจารย์ (เช่น เลือกได้ว่าจะไปในสายการสอน สายบริหาร หรือสายงานวิจัย)

68. เพิ่มความชัดเจนในมาตรฐานการตรวจประเมิน ที่มีได้ขึ้นอยู่กับความเคร่ง หรือความ อ่อนของผู้ตรวจประเมิน

69. เพิ่มความคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย ไม่ไร้เหตุผล

70. สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรโดย

(1) คิดบวก: ตราบใดที่คนส่วนใหญ่ในองค์กรมองว่า QA เป็นภาระและไม่สำคัญ การดำเนินงานด้าน QA ก็ยังคงเป็นปัญหาอุปสรรคสำหรับการควบคุมประกันคุณภาพต่อไป

(2) คิดสร้างสรรค์: คิดสิ่งใหม่ๆ กระบวนการวิธีใหม่ๆ ที่ประยุกต์จากหลักการ QA

(3) เข้าใจอย่างแท้จริงว่าคุณภาพคือ "ภาพคุณ" (4) QA คือการทำงานเป็น Teamwork ทุกคนในหน่วยงานต้องร่วมมือช่วยเหลือกัน ทุกคนมีบทบาทและส่วนร่วม เพราะผลสำเร็จคือ ผลงานของทีม (หลักสูตร/คณะ/สถาบัน)

71. กระตุ้นและเสริมแรงจากผู้บริหาร โดย

(1) สร้างแรงจูงใจ: เมื่อมอบหมายภาระงานด้าน QA ให้ใคร ก็ต้องมอบผลตอบแทน ที่สร้างคุณค่าและเกิดแรงกระตุ้นให้ทำอย่างต่อเนื่อง และเป็นตัวอย่างให้คนอื่นๆ ได้เห็น

output/outcome จากการรับผิดชอบว่า เมื่อทำแล้วไม่เหนียวแปล่า (เช่น การนับเป็นภาระงาน extra ให้อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้าน QA)

(2) การสร้างความรู้สึกรู้สึก "ตระหนัก" และ "รับผิดชอบ" และเห็นคุณค่าในตัวเอง: คือ ผู้รับผิดชอบด้าน QA เป็นผู้ที่รับบทบาทสำคัญของหลักสูตร คณะ และสถาบัน

(3) การรับประกันความก้าวหน้าในอาชีพ: โดยตอกย้ำให้บุคลากรรู้สึกเชื่อมั่น และสร้างความมั่นใจว่า คุณภาพ คือ ภาพคุณ หากเป็นคนมีคุณภาพ บุคลากรจะก้าวหน้าในอาชีพอย่างไร

72. ระบบประกันคุณภาพมีความชัดเจน ตัวบ่งชี้เหมาะสมกับบริบทของสถาบันเอกชน (หลายขนาด)

73. ปฏิเสธไม่ได้ว่า การทำ QA ทำให้เครียดเนื่องจากเกณฑ์ และตัวบ่งชี้บางส่วนทำให้เกิดการลักลั่นในการปฏิบัติระหว่าง (ภาครัฐ/เอกชน และ ขนาดใหญ่/ขนาดเล็ก)

74. จำกัดสิทธิผู้ตรวจประเมิน เรื่องคุณสมบัติ บางสถาบันผู้ตรวจประเมินมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ แต่ขาดตำแหน่งทางวิชาการหรือคุณสมบัติตามข้อกำหนด ในขณะที่คุณสมบัติตามที่กำหนดมีจำกัด เนื่องจากสถาบันขนาดเล็ก

75. ควรให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการทำประกันและควรให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการประกันทำความเข้าใจ ประชุมหารือ หรือ มีการพูดคุยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ ให้เป็นแนวเดียวกันเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

76. สร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน

77. อบรมให้เห็นถึงข้อดีหรือประโยชน์ของงานประกันคุณภาพการศึกษา

78. อบรมให้เข้าใจเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา

79. สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย ทุกระดับในการทำงานประกันคุณภาพ

80. ทุกคนในองค์กรร่วมกันทำไปพร้อมๆ กันเป็นขั้นเป็นตอน อย่างมีระบบ และมีการติดตามเป็นระยะๆ เพื่อช่วยเหลือกันในเรื่องที่เข้าใจผิดพลาดและนำไปสู่การแก้ไขได้ทันทั่วทั้ง

81. ควรให้ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมตั้งแต่การเริ่มวางแผน ปฏิบัติ และประเมินผล

82. Positive Thinking

83. สร้างโดยใช้หลักธรรมมาประยุกต์ได้แก่ อิทธิบาท 4 คือ ฉันทะ = ความพอใจในงาน วิริยะ=ตั้งใจทำงาน จิตตะ=ใส่ใจในงาน และ วิมังสา=เข้าใจในงาน

84. มีแผนที่ชัดเจน และมีการบูรณาการประกันคุณภาพ เข้ากับการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และให้บริการวิชาการแก่สังคม

85. สร้างจากความศรัทธาในระบบการประกันคุณภาพ

86. การแสดงให้เห็นถึงข้อดีและ "ข้อเสีย" ของการทำประกันคุณภาพ โดยการเปรียบเทียบว่ามีข้อดีมากกว่าข้อเสีย เนื่องจากการทำประกันคุณภาพ เน้นการทำในระบบเอกสาร และรูปภาพมากเกินไปในหลักวิชาการอาจจะถูกต้องเพื่อความชัดเจนของการให้คะแนน แต่อาจจะไม่สัมพันธ์กับการประกันเพื่อให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติหรือทำงานได้จริง (เนื่องจากการสร้างภาพลักษณ์เพื่อให้ได้คะแนนสำหรับประกันเท่านั้น ไม่ได้คุณภาพที่แท้จริง และผู้มาตรวจประเมินจะมีความสามารถในการตรวจสอบครอบคลุมถึงการนำไปทำงานของนักศึกษาซึ่งทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน หมายถึงว่าไม่ควรเป็นผู้มีความรู้เฉพาะด้านเท่านั้น ควรมีประสบการณ์ในการทำงาน และรอบรู้หลายๆ ด้านด้วย)

87. สร้างได้โดยการมีระบบการทำประกันคุณภาพที่มีแบบแผนในการดำเนินการที่ถูกต้อง และแน่นอน จากนั้นก็มีการทำความเข้าใจและแจกจ่ายงานไปสู่บุคคลที่เหมาะสมกับงานนั้นๆ ให้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันในเวลาที่กำหนด มีระบบติดตามตรวจสอบเป็นระยะๆ

88. การสร้างความสุขในการทำประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นเรื่องยาก เพราะอาจารย์นอกจากงานสอนกับงานด้านวิชาการ งานกิจกรรมและ งานวิจัย แล้วนับว่าเป็นเรื่องที่ได้แบกรับภาระงานไว้มาก

89. หากต้องการสร้างความสุขให้กับบุคลากรในการทำประกันคุณภาพการศึกษาแล้วนั้น จะต้องลดเกณฑ์ที่ไม่ประจำและไม่สอดคล้องกับงานประจำที่ได้ทำอยู่ เช่น ลดงานทางด้านเอกสารที่มีเยอะเกินความจำเป็น เพราะเตรียมเสร็จแล้วต้องการนั่งสแกนเข้าในระบบ CHEQA อีก ซึ่งซ้ำซ้อนมาก เปลืองคนมาก

90. สร้างได้ จากการร่วมมือ ร่วมใจกัน ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ในการวางแผนงานที่ไม่ซ้ำซ้อน เป็นงานอย่างเป็นระบบ

91. กระบวนการ คือ การวางแผนงาน ที่เป็นระบบ กำหนดระยะเวลาในการทำงานอย่างชัดเจน การติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

92. สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ

93. บริบทของแต่ละคณะวิชาไม่เหมือนกัน การประกันคุณภาพหรือการประเมินต้องมาจากคณะวิชาไม่ใช่ส่วนกลาง

94. การสร้างให้ทุกคนเกิดสำนึกถึงคุณภาพโดยรวมของสถาบันการศึกษา

95. ร่วมกันปฏิบัติตามเกณฑ์และตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพ

96. สร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรสายอาจารย์และสายสนับสนุน

97. ผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนอย่างจริงจังเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุเกณฑ์การประกันคุณภาพ

98. เกณฑ์ประกันคุณภาพ (จากหน่วยงานภายนอก) เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

99. สร้างโดยทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีการช่วยค้นหาข้อมูลและร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุตามตัวบ่งชี้ และสนับสนุนบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ด้านการประกันคุณภาพ

100. จัดอบรมเรื่องประกันคุณภาพให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนทุกคนเข้าใจการทำประกันคุณภาพอย่างถ่องแท้

101. ผู้บริหารต้องเข้าใจหลักการทำประกันคุณภาพและไม่ขัดขวางกิจกรรมที่คณะจะจัดทำขึ้นเพื่อการประกันคุณภาพ

102. การทำงานเป็นทีม ไม่เกี่ยงงานกัน แบ่งภาระงานให้เหมาะสม มีแรงจูงใจ

103. วิทยาลัยยังเล็ก อาจารย์เลยต้องทำหลายหน้าที่เกี่ยวกับองค์ประกอบประกันคุณภาพ ทั้งระดับหลักสูตร คณะ สถาบัน อยากให้มีความสุขขึ้น ต้องลดองค์ประกอบคุณภาพให้น้อยลงและมีประสิทธิภาพที่สุด

104. เริ่มที่ใจหากมีความพอใจ ความชอบใจในการทำอย่างไรก็มีความสุข

105. ระหว่างทำเมื่อได้เรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นมองทุกอย่างเป็นการเรียนรู้ เป็นประโยชน์ อย่างเข้าใจในอริยสัจอย่างไรก็เป็นสุข

106. ทำเป็นเสมือนหนึ่งงานประจำ นำเทคโนโลยีมาช่วย ลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดการทำซ้ำของจำนวนเอกสารสำเนา ทุกคนมีส่วนร่วม เครื่องครัดอย่างผ่อนคลาย ผ่อนปรน สนุกสนานร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ไม่เครียด ก็มีความสุขได้

107. มีแผนที่ แผนผังบอกขั้นตอนและกระบวนการให้เห็นชัดเจนว่าต้องทำอะไรเมื่อไหร่อย่างไรใครทำ ใครรับผิดชอบ ใครตรวจสอบ ดีเพื่อก่อ จบเป็นจบบ่อยไรก็สุข

108. การประกันคุณภาพไม่ควรมีกฎเกณฑ์ที่เข้าใจยาก และเมื่ออ่านแล้วต้องตีความหลายครั้ง และการตีความของแต่ละคนไม่เหมือนกัน กลายเป็นเมื่อการตีความไม่ตรงใจกับผู้ตรวจเท่ากับผู้ทำทำผิด ถ้าหากกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ง่ายต่อการเข้าใจคงมีความสุขต่อการทำ และนอกจากนี้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับมากกว่านี้ บางครั้งทำไปโดยไม่รู้ว่าประโยชน์นี้ส่งผลดีจริงหรือไม่

109. ให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพกับบุคลากรทุกตำแหน่งในองค์กรอย่างทั่วถึง ชัดเจน และสามารถนำมาปฏิบัติงานได้

110. ไม่เพิ่มงานเพิ่มภาระนอกเหนือจากภาระงานประจำ จนไม่มีเวลาไปพัฒนาคุณภาพของงานประจำ

111. เน้นการวัดคุณภาพของบัณฑิต มากกว่าการวัดคุณภาพจากเอกสาร

112. การสร้างความสุขในการทำประกันคุณภาพ สามารถสร้างโดย

(1) ปรับทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานทุกคนให้เห็นว่างานประกันคุณภาพไม่ใช่งานที่ยาก ทุกคนสามารถทำได้



(2) ปลูกฝังงานประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในแต่ละวัน

(3) ผู้บังคับบัญชาติดตามผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพทุกเดือน

113. ควรสร้างแรงจูงใจที่เป็นรางวัล

114. สร้างความเข้าใจและการตระหนักรู้เรื่องความสำคัญของการประกันคุณภาพแก่นุคลากรทุกกลุ่ม

115. ผู้บริหารให้การสนับสนุนในทุกด้านอย่างเต็มที่

116. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานประกัน/ส่งเสริมให้ทำงานเป็นทีม

117. มีความชัดเจนในเรื่องกฎเกณฑ์/ตัวบ่งชี้ ไม่มีความซ้ำซ้อน/ไม่เพิ่มภาระงาน

118. มุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกันคือสถาบันได้รับการยอมรับและบัณฑิตประสบความสำเร็จไม่ต้องมีขั้นตอน ระบบเอกสาร ตัวชี้วัดที่มากเกินไป จนทำให้อาจารย์ยุ่งแต่จะเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานในสิ่งที่ทำไปแล้ว หรือสร้างเอกสารขึ้นมาเพื่อรองรับการตรวจสอบ แต่ไม่ได้ใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในการค้นคว้าหาความรู้ หากกรณีศึกษาใหม่ มาเพื่อพัฒนานักศึกษาอย่างเต็มที่

119. หลายครั้ง การมีตัวชี้วัดมากเกินไป ก็คือการจ้องจับผิดมากกว่าการพัฒนา “นางงามจักรวาล” เพียบพร้อมจนเป็นที่ยอมรับ แต่กรรมการก็มีได้จ้องให้คะแนนถึงขนาดสัดส่วน จมูก ตา ใบหู เล็บ ฯลฯ แต่เขาดูที่ “องค์รวม” ที่น่าพึงพอใจ ดังนั้นการประกันคุณภาพ ควรพิจารณาว่า จะเน้นสิ่งใด และสิ่งใดอาจจะไม่ใช่สาระสำคัญที่เน้น มิใช่เน้นทุกตัว ตรวจสอบทุกตัว ดูเอกสารทุกขั้นตอน จะเอาค่าอะไรๆ เต็มไปหมด จนอาจารย์ต้องใช้เวลาในการเก็บค่า เก็บเอกสาร เพื่อรองรับการตรวจแค่ 3 วัน แล้วกรรมการก็ไป

120. สร้างความเข้าใจตามระบบและกลไก และให้อยู่ในกระบวนการทำงานตามปกติไม่ใช่เป็นการเพิ่มภาระงาน

121. มีการกำกับติดตามดูแลอย่างเป็นกัลยาณมิตร

122. มีการสร้างขวัญและกำลังใจ เสริมแรงจูงใจด้วยวิธีต่างๆ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน

123. ขกเลิกการประกันคุณภาพที่ทำโดยหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด แต่ทำโดยหน่วยงานระดับสากล เพื่อพัฒนาได้อย่างถูกต้องระดับสากล

124. อธิบายเกณฑ์อย่างละเอียดชัดเจน เพื่อให้การทำงานด้านการประกันคุณภาพง่ายขึ้น

125. ไม่ควรเปลี่ยนแปลงเกณฑ์บ่อย เพราะอาจทำให้หน่วยงานสับสนในการบริหารจัดการ

126. ควรกำหนดเกณฑ์ตามบริบท หรือเป้าหมายของสถาบัน

127. มีกระบวนการ ชัดเจน แบ่งภาระหน้าที่

128. ต้องมีความตั้งใจ

129. ศึกษารายละเอียด ในงานประกัน ต้องการอะไรจากทำประกัน

130. พัฒนาตนเองโดยการไปอบรม ทำความเข้าใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

1. ควรลดตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพ
2. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่
3. ควรมีส่วนร่วมและเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรทุกระดับในทุกขั้นตอน
4. มีเฉพาะตัวบ่งชี้ที่ส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรและสถาบัน และวัดได้จริงๆ และมีความคงที่ต่อเนื่องระยะยาวของตัวบ่งชี้
5. การได้รับการสนับสนุนที่เพียงพอทั้งงบประมาณและบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อลดภาระงานที่ไม่จำเป็น
6. การบูรณาการภารกิจรวมถึงตัวบ่งชี้
7. การประเมินเพื่อการพัฒนา มากกว่า การได้คะแนนประเมินสูง
8. คุณภาพจะเกิดได้ต้องร่วมกันทำ มีเครือข่าย ช่วยเหลือกัน
9. หน่วยงานที่มีหน้าที่ กำหนดตัวชี้วัด และกระบวนการประเมิน จำเป็นต้องออกแบบกระบวนการประกันคุณภาพที่สะท้อนมาตรฐานบนพื้นฐานของสถาบันแต่ละประเภท
10. การควบคุมข้อกำหนดในการจัดการเรียนการสอนที่เข้มงวด มีเอกสารมากมาย เป็นการลดทอน ความมีอิสระในการทำงานและใช้เวลาส่วนใหญ่ ในการรายงานผล และลดทอนการทำงานในการพัฒนาความเชี่ยวชาญ
11. สกอ. ควรจ่ายค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับผู้ประเมินตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน
12. บริบทของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งไม่เหมือนกันทั้งรัฐและเอกชน เกณฑ์ไม่ได้ทำมาโดยเฉพาะที่ใดที่หนึ่งจึงเกิดปัญหาที่ต้องแก้ไขต่อไป
13. ข้อคำถามมีจำนวนเยอะเกินไป คำถามไม่ค่อยชัดเจน น่าจะประเมินโดยแยกออกเป็นประเภท/กลุ่ม/เรื่องที่ต้องการศึกษา
14. การประกันคุณภาพ เป็นสิ่งที่ดี แต่ผู้ตรวจประเมินมีมาตรฐานในการวัดผลที่ไม่เท่ากัน
15. จะทำอย่างไรให้บุคลากรมองการประกันคุณภาพคือการปฏิบัติงานปกติ ไม่ใช่ส่วนเกินของงานประจำโดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
16. อาจารย์ที่มีความรู้ ความสามารถและความดี จะศรัทธาและทุ่มเทเพื่อกลุ่มผู้บริหารคณะที่พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่าพวกท่านยอมรับและให้เกียรติอาจารย์ประจำ มากกว่าการใช้อาจารย์ประจำเป็นเครื่องมือเพื่อให้ท่านดำรงตำแหน่งอยู่ได้
17. การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต การสร้างอาจารย์ที่มีคุณภาพ และสถาบันที่ได้รับการยอมรับจริง หากระบบประกันคุณภาพมีเกณฑ์ที่เที่ยงตรง ใครประเมินก็ได้คุณภาพเหมือนกัน

18. ที่ผ่านมาระบบประกันคุณภาพสร้างปัญหาให้กับองค์กร เนื่องจากแนวคิดวิธีการตีความของกรรมการประเมินไม่เหมือนกัน และที่สำคัญคือ ตีความรูปแบบเอกสารตามที่เคยเห็น แต่ไม่คำนึงถึงบริบทการทำงานของแต่ละสถาบัน เช่น บริบทของสถาบันเอกชน กับสถาบันภาครัฐ หรือสถาบันที่มีเจ้าของบริหารเอง กับสถาบันที่เป็นมหาชนที่ต้องจ้างบริหาร

19. การที่ต้องมาพะว้าพะวงเกี่ยวกับการทำประกันคุณภาพทำให้มีเวลาน้อยลงในการไปเตรียมการเรียนการสอน การสร้างสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาตนเอง และเพื่อการวิจัยน้อยลง

20. ระบบการประกันคุณภาพ ไม่ได้มีส่วนช่วยส่งเสริมในการพัฒนาการเรียนการสอนเท่าที่ควร เพราะบุคลากรและเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจในลักษณะของการทำงาน

21. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สกอ. ควรทบทวนและพัฒนา สร้างตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดในการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับสภาพและลักษณะของสถาบัน และมุ่งเน้นไปที่บริบทของสถาบัน หากไม่กำหนดตามบริบทของสถาบันแล้ว การใช้ตัวบ่งชี้ที่มีเกณฑ์เดียวกันใช้วัดสถาบันทั้งหมดเหมือนกัน ย่อมไม่ตรงกับวัตถุประสงค์เป้าหมายในการผลิตบัณฑิต และจะวัดได้ออกมาไม่ตรงกับความจริง ทำให้เกิดประโยชน์น้อยในการใช้ระบบประกันคุณภาพในการพัฒนาการศึกษาภาพรวมของประเทศ

22. จะต้องสร้างตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมตามกลุ่มของสถาบันที่สถาบันนั้นๆ ได้เลือกแล้ว

23. มีการสื่อสารในองค์กร สำหรับตัวอย่างที่ดีและถูกต้อง ในแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความมั่นใจและเกิดบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน

24. ควรมีการอบรม/สัมมนา ให้กับเจ้าหน้าที่/พนักงานใหม่/อาจารย์ใหม่ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีมเพื่อสถาบัน/องค์กร ตลอดจนประเทศชาติ

25. ขอเกณฑ์การประเมินที่เน้นผลลัพธ์จริงๆ เลิกยุ่งกับกระบวนการได้แล้ว

26. ขั้นตอนการทำงานของเอกชนก็ไม่เหมือนรัฐบาลอยู่แล้ว แต่ท่านผู้ประเมินก็จะพยายามให้ทำตามบริบทของท่านทุกปี

27. เมื่อไรผู้ประเมินจะมีมาตรฐานเดียวกัน ทีมหนึ่งเสนอแนะแบบนี้ อีกทีมบอกว่าใช้ไม่ได้

28. จำนวนข้อคำถามมีมากเกินไป ทำให้การอ่านและตอบคำถามในข้อต่างๆ อาจจะได้รับคำตอบที่ตรงกับความป็นจริง บางข้อเป็นคำถามที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

29. ความสุข-ความทุกข์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวผู้ปฏิบัติงานแต่ขึ้นอยู่กับผู้สร้างเกณฑ์การประเมิน ทุกครั้งก่อนที่ท่านจะสร้างเกณฑ์ใดๆ เพื่อประเมินผู้อื่นซึ่งเป็นส่วนใหญ่ กรุณาทบทวนให้เสียก่อนว่าวัดได้จริงหรือไม่ และใช้วัดได้กับทุกสถาบันหรือไม่

30. ชอบหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา แต่เกณฑ์บางเกณฑ์ก็ไม่เหมาะกับบริบทของแต่ละสถาบัน เกณฑ์จึงควรมีความยืดหยุ่น และผู้ที่มาตรวจประเมินก็ควรอยู่ในกลุ่มเดียวกับผู้ถูกตรวจจะมีความเข้าใจซึ่งกันและกันมากกว่า นอกจากนี้เวลานำก็จะได้นำไปทำได้ ซึ่งบางครั้งคำแนะนำดีและขัดกับบริบทของสถาบันมันก็ไร้ประโยชน์

31. การทำประกันกลายเป็นงานและภาระของบุคคลบางคนในสถาบัน และบางคนก็ไม่เข้าใจหน้าที่และหลักของการทำประกันคุณภาพทำให้ขาดความสนใจ และคิดว่าไม่ใช่เรื่องของตนเอง เมื่อไม่เข้าใจแล้วทำให้ไม่สนับสนุนและช่วยเหลือในเกือบทุกๆ เรื่อง เพราะคิดว่าธุระไม่ใช่

32. ให้นุเคราะห์ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำประกันคุณภาพและชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ

33. อยากให้มีเกณฑ์การทำงานที่ชัดเจน

34. อยากให้นุเคราะห์มากขึ้น

35. เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาควรมีความแน่นอน

36. ไม่ควรเน้นปริมาณผลงานวิชาการ (งานวิจัย บทความวิชาการ) มากจนเกินไป แต่ควรเน้นคุณภาพผลงานวิชาการมากกว่า

37. ควรเน้นการพัฒนาเทคนิคการสอนใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ของนักศึกษา มากกว่าการเร่งผลิตผลงานวิจัยเพื่อให้ได้ปริมาณมากๆ

38. ทีมประกันคุณภาพระหว่างคณะในสถาบันควรมีการประชุมกันมากกว่านี้

39. ประกันคุณภาพหากมีรายละเอียดมากเกินไป ทำให้อาจารย์ต้องใช้เวลาไปกับประกันคุณภาพมากเกินไป ส่งผลกับเวลาการสอนนักศึกษาน้อยลง

40. มหาวิทยาลัยควรช่วยกันสร้างบัณฑิตที่มีความสมบูรณ์ในหลายๆ ด้าน บางอย่างที่ดูแล้วไม่ค่อยเกี่ยวข้อง หรือมีผลประโยชน์น้อยมากต่อนักศึกษาก็ควรจะตัดทิ้งบ้าง

41. เสนอให้สถาบันที่ผ่านเกณฑ์ประกันคุณภาพแล้ว ไม่ต้องตรวจทุกปี อาจตรวจทุกๆ 3 ปี หรือ 5 ปี ครั้ง ส่วนสถาบันที่ไม่ผ่านการประเมินนั้น ต้องตรวจทุกปีจนกว่าจะผ่านการประเมิน ซึ่งจะสอดคล้องกับการทำประกันคุณภาพที่แท้จริง และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

42. เกณฑ์การประเมินควรมีความยืดหยุ่นบ้าง ตามบริบทของคณะวิชา/หน่วยงาน

43. หากผู้บริหารระดับสูง ให้ความสำคัญ และผู้บริหารระดับกลางมีการวางแผนที่ดี และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ อาจารย์ทุกคนจะสามารถทำงานประกันคุณภาพได้อย่างมีความสุข

44. ใช้เวลามากในการประกันคุณภาพ และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเบื่อหน่ายที่จะทำ เพราะมีการปรับแก้เกณฑ์ตลอดเวลา จึงไม่แน่ใจว่าเป็นความต้องการของคณะวิชาหรือหน่วยงานประกันคุณภาพ และประโยชน์ที่ได้รับจริงๆ คืออะไร?

45. เห็นด้วยว่าการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือวัดที่ (น่าจะ) ดีกับการดำเนินงานสถานศึกษา แต่การที่ไม่สามารถทำให้นักกลางทุกคนเข้าใจว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน จึงเกิดภาพที่คนทำงานประกันคุณภาพคือผู้เขียนรายงาน ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ทำไป (ตามความเคยชิน) จึงยากที่จะนำข้อมูลจากการปฏิบัติงานมาเขียนรายงานประกันคุณภาพ เพราะคนเขียนไม่ได้ทำ และคนทำไม่ได้เขียน (รวมถึงทำโดยไม่สนใจเกณฑ์และตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพ)

46. เอกชนยังขาดการสนับสนุนงบประมาณในการไปให้บริการวิชาการกับชุมชน งบประมาณในการพัฒนามีน้อย ผู้บริหารยังมุ่งเน้นผลกำไรเกินไป

47. ประกันคุณภาพมีประโยชน์มากมาย แต่ในขณะเดียวกันวิธีการปฏิบัติ ณ ปัจจุบัน กลับเพิ่มภาระ เพิ่มค่าใช้จ่ายในเรื่องวัสดุสิ้นเปลือง โดยเฉพาะการจัดทำเอกสาร เตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อรับการตรวจประเมิน ก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

48. ถึงเวลาที่เราจะปรับกระบวนการทัศน์ในการประกันคุณภาพ โดยมุ่งเน้นที่การวัดคุณภาพบัณฑิตของแต่ละสถาบัน มากกว่ามาวัดจากการเก็บเอกสารหลักฐาน เพื่อคู่มือรื่องการทำงาน

49. ในอดีต ถึงแม้ว่าไม่มีการประกันคุณภาพ แต่เพราะเหตุใดถึงมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพมากมาย ในขณะที่ปัจจุบัน มีการประกันคุณภาพ แต่คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ถึงได้มีระดับต่ำลง เป็นประเด็นที่ควรกลับมาพิจารณาหรือไม่

50. การสร้างตัวบ่งชี้ควรมีการประชาพิจารณ์เพราะธรรมชาติและปัจจัยเกื้อหนุนแต่ละสถาบันต่างกัน