

แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)
เรื่อง การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ *

หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามสาระสำคัญที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวง ศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 โดยสำนักวิทยบริการได้ตระหนักและมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้เกิดความยั่งยืน ตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต การ วิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งภารกิจดังกล่าวจำเป็นต้องเกิดความร่วมมือ จากหน่วยงานต่างๆ ช่วยกันขับเคลื่อน สนับสนุนและส่งเสริมให้กิจกรรม หรือโครงการดำเนินตาม วัตถุประสงค์

สำนักวิทยบริการ โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ศึกษาและวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ ตามพันธกิจขององค์กร โดยอ้างอิงตัวบ่งชี้เพิ่มเติมที่เคยใช้ในการประเมินวงรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา ผสมผสาน กับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษา พัฒนามาเป็นตัวบ่งชี้ใหม่ แล้วนำเข้าไปประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทย บริการเพื่อพิจารณาและเห็นชอบตัวบ่งชี้ ก่อนนำมาใช้ในการประเมินและประกอบการพัฒนางานต่อไป ซึ่งในทุกๆ ปีสำนักวิทยบริการมีการดำเนินการพัฒนาตัวบ่งชี้ให้มีความท้าทายเชิงกลยุทธ์เพิ่มขึ้นจากเดิม ตลอด นอกจากนี้ยังมีการดำเนินงานโดยจัดมอบหมายตัวบ่งชี้ให้แก่ผู้รับผิดชอบตามภาระงานที่ได้รับ มอบหมาย มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาบุคลากรด้านการให้ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ ร่วมสัมมนาและฝึกอบรมกับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่น ตลอดจนพัฒนากระบวนการ ดำเนินงานต่างๆ ด้านมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้

บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ และรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศและประกันคุณภาพ

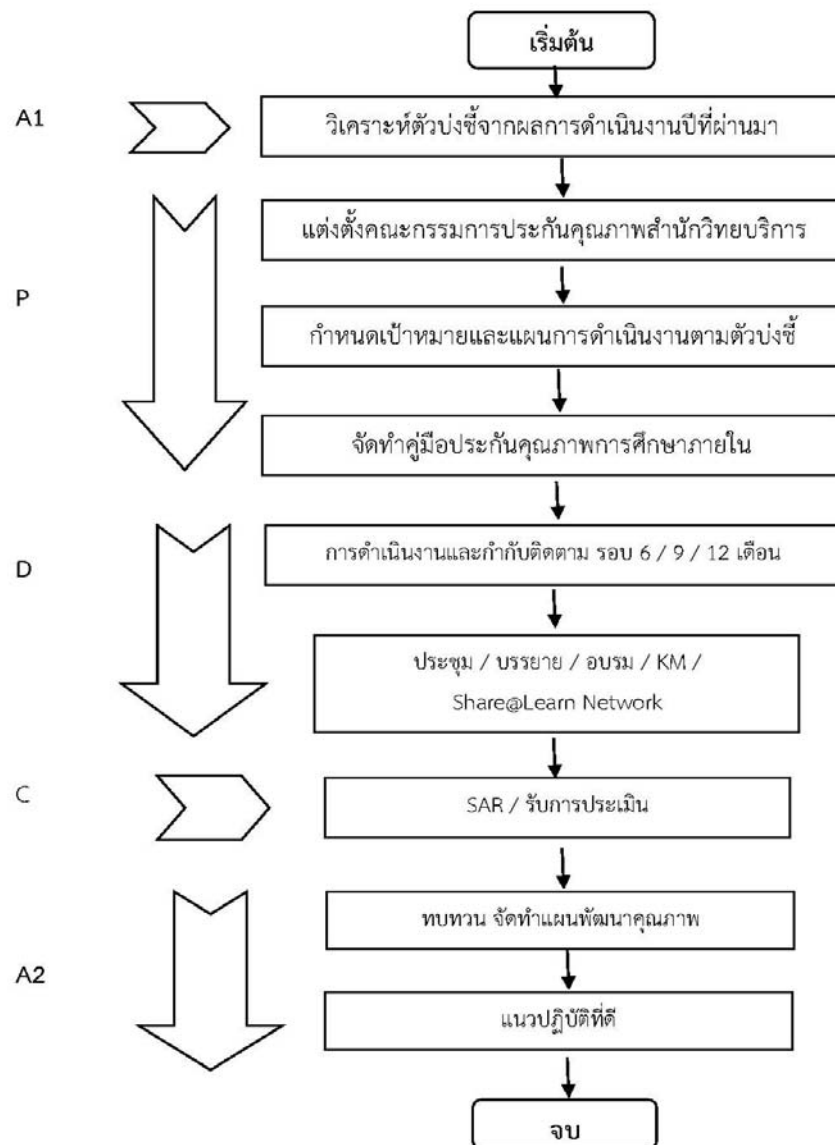
จากผลการดำเนินงานข้างต้น สำนักวิทยบริการจึงได้รวบรวมขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานมาเป็น แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices) เรื่อง การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ในการกำกับ ติดตาม และพัฒนา คุณภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพ และพัฒนางานของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และสามารถ รองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการพัฒนาการบริการสารสนเทศ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินงานตามกระบวนการ A1+PDCA2 (Plan-Do-Check-Act) ซึ่งมีลำดับขั้นตอน ดังนี้



แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการ
2. มอบหมายตัวบ่งชี้ให้แก่ผู้รับผิดชอบตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดำเนินงานให้สอดคล้องตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน รายงานผลการดำเนินงาน จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ และนำแผนไปปรับปรุงหรือพัฒนางาน
3. กำหนดกรอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สอดคล้องกับบริบท โครงสร้าง และภารกิจหลักของหน่วยงานร่วมกันพัฒนาตัวบ่งชี้ใหม่ให้มีความท้าทายเชิงกลยุทธ์เพิ่มขึ้น โดยศึกษา

และวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามพันธกิจขององค์กร ผสมกับตัวบ่งชี้เดิม ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ต่อการบริการอย่างสูงสุด

4. วางระบบและกลไกการดำเนินงาน จัดทำปฏิทิน และจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา โดยระบุกิจกรรมการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ซึ่งครอบคลุมทั้งปีการศึกษาและ ปีงบประมาณ เพื่อใช้ในการกำกับติดตาม

5. กำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินเป็นประจำทุกเดือน โดยการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพและผู้ดูแลตัวบ่งชี้ และติดตามผลการดำเนินงานในรอบ 6/9/12 เดือน ในระบบกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (<http://www.qa.msu.ac.th/e-qa/>)

6. พัฒนานวัตกรรมและเครื่องมือช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงาน ได้แก่

6.1 ชุมชนนักปฏิบัติ “ชุมชนประกันคุณภาพ” เพื่อใช้ในกระบวนการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ และกระบวนการจัดการความรู้

6.2 Google Drive เพื่อใช้เป็นระบบกำกับติดตาม จัดเก็บและรวบรวม รายงานการประเมินตนเอง (SAR) และรายการหลักฐานของสำนักวิทยบริการ เพื่อความสะดวกในการจัดทำตัวเล่มรายงานการประเมินตนเองอิเล็กทรอนิกส์ (E-SAR)

ระบบเก็บรวบรวมข้อมูลประกันคุณภาพ
SAR 2557
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

>> แก้ไขกรณีไม่เห็น BookMark ของไฟล์ PDF <<

ไฟล์เดอรืหลัก / เข้าสู่ระบบด้วยชื่อ rung Ruang ออกจากระบบ

ไฟล์	เรียงตามชื่อ	
◊ E-SAR	14 ไฟล์	1
◊ คู่มือ QA	6 ไฟล์	1
◊ ดำรงชี 1.1	15 ไฟล์	1
◊ ดำรงชี 1.10	6 ไฟล์	1
◊ ดำรงชี 1.11	15 ไฟล์	1
◊ ดำรงชี 1.12	10 ไฟล์	1
◊ ดำรงชี 1.13	5 ไฟล์	1

ระบบกำกับติดตาม จัดเก็บและรวบรวม รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2557

ไดรฟ์ > E-SAR 2558

ชื่อไฟล์	ประเภท	แก้ไขล่าสุด	ขนาดไฟล์
3.5	อื่น	20 ต.ค. 2016	-
3.6	อื่น	20 ต.ค. 2016	-
-SR สำนั 58 chapter2-1-7re59 ahaa.doc.docx .docx	สเปรดชีต	8 ต.ค. 2016	162 KB
จัดเก็บQA.docx .docx	อื่น	1 ต.ค. 2016	23 KB
สำเนา SAR of .docx	อื่น	13:08	34 MB
สำเนา SAR of .docx	อื่น	13:08	34 MB
เอกสารประเมินปริมาณ 59 (part).doc .docx	สเปรดชีต	6 ต.ค. 2016	149 KB
เอกสารประเมินปริมาณ 59 (part).doc .docx	อื่น	5 ต.ค. 2016	147 KB
SAR สำนั 58 chapter1.doc .docx	อื่น	13:34	3 MB
SAR สำนั 58 chapter2-1-7re59 ahaa.doc.docx .docx	อื่น	8 ต.ค. 2016	375 KB
SAR สำนั 58 chapter2-1-7re59 ahaa.doc.docx .docx	ไฟล์ PDF	8 ต.ค. 2016	-
SAR สำนั 58 chapter2-1.doc .docx	อื่น	14:17	-

ระบบกำกับติดตาม จัดเก็บและรวบรวม รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2558

6.3 ระบบกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (E-QA)

ผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักวิทยบริการ (ประเมินตนเอง มีการศึกษา 2558)

ปีการศึกษา: 2558

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ได้ผล รวม 4 เดือน	ได้ผล รวม 6 เดือน	ได้ผล รวม 9 เดือน	ได้ผล รวม 12 เดือน
E. ผลประกันคุณภาพ 1 ด้านที่ดำเนินการ						
1.1) (1.1 Lb)	ขอความร่วมมือจากคณาจารย์และบุคลากรในการ	5 ปี	-	3.00	3.00	5.00
1.2) (1.2 Lb)	การบริการข้อมูล ผู้รับบริการตามจุดบริการ	5 ปี	-	2.00	2.00	5.00
1.3) (1.3 Lb)	ขอความร่วมมือจากคณาจารย์ในการขอผลการเรียนของนิสิต	5 ปี	-	3.00	4.00	5.00
1.4) (1.4 Lb)	ขอความร่วมมือจากคณาจารย์ในการขอผลการเรียนของนิสิต	5 ปี	-	1.00	2.00	5.00
1.5) (1.5 Lb)	ขอความร่วมมือจากคณาจารย์ในการขอผลการเรียน	5 ปี	-	2.00	2.00	5.00

7. จัดทำรายงานการประเมินตนเองอิเล็กทรอนิกส์ (E-SAR) เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการประเมินของคณะกรรมการประเมิน



8. วิพากษ์ SAR สำนักวิทยบริการ ก่อนดำเนินการประเมินจริง เพื่อให้ SAR มีความสมบูรณ์ และพร้อมรับการประเมิน



9. ร่วมกันสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) และนำแผนไปใช้ในการขับเคลื่อนการพัฒนาให้บรรลุแผนที่วางไว้ทุกปี และเกิดการพัฒนาคุณภาพ การบริการสารสนเทศอย่างแท้จริง

10. พัฒนาสมรรถนะผู้กำกับและดูแลตัวบ่งชี้อย่างสม่ำเสมอ โดยการส่งเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะ ด้านการประกันคุณภาพอย่างทอ่งแท้และต่อเนื่อง

11. กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ ให้กับบุคลากร ที่ทำหน้าที่กำกับและดูแลตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ เพื่อเป็นแนวทางให้ บุคลากรมีส่วนร่วมและขับเคลื่อนการประกันคุณภาพให้สำเร็จตามเป้าหมาย

12. จัดทำและเผยแพร่ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรและผู้ให้บริการได้รับทราบ

- 12.1 ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา
- 12.2 ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- 12.3 ระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- 1.4 รายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.5 รายงานการประเมินตนเองอิเล็กทรอนิกส์ (E-SAR)
- 1.6 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.7 แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้กับทุกหน่วยงานได้
2. ใช้เป็นแนวทางหรือเป็นคู่มือในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการ
3. สำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานต้นแบบของการพัฒนากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านห้องสมุด

รูปแบบการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี (Best practices)

1. แจกเวียนให้บุคลากรในสำนักวิทยบริการได้รับทราบ
2. เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. แจกเผยแพร่ไปยังห้องสมุดต่าง ๆ



นางพรพิมล มโนชัย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ เป็นวิทยากรบรรยายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ ให้กับบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

1. สำนักวิทยบริการเป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศระดับอุดมศึกษาที่มีการจัดและให้บริการเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
2. สำนักวิทยบริการ มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามายาวนาน มีพัฒนาการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมากมาอย่างต่อเนื่อง
3. สำนักวิทยบริการ ได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ มีผู้ศึกษาเยี่ยมชมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนเป็นหน่วยงานเทียบเคียง ด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพ