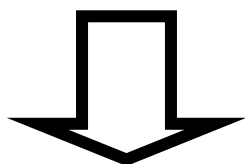


คู่มือปฏิบัติงาน

แนวทางการดำเนินงานระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
การศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557 ระดับคณะ



(แนวทางการดำเนินงานการทำประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA : เทคนิค
ของ PDCA แต่ละขั้นตอน ต่อยอดโดยการนำ PDCA ไปใช้)

จัดทำโดย

นางสาวปวีณา ไร่วิบูลย์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาและระดับหลักสูตร ซึ่งผู้จัดทำได้การแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆของงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่ผู้จัดทำได้รับมอบหมายให้ดูแลและรับผิดชอบตลอดปีการศึกษา

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเพื่อนำไปประยุกต์หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพต่อไป

จัดทำโดย

นางสาวปวีณา ไร่วิบูลย์

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

21 สิงหาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
➤ ความเป็นมาและความสำคัญของการพัฒนาต่อยอดการเตรียมความพร้อมตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ (แนวทางการดำเนินงานการทำประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA : เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน)	1
➤ แนวทางการดำเนินงานการทำประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA	2
➤ ประโยชน์ของ PDCA	2
➤ เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน	3
➤ พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน	4

แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA

พัฒนาต่อยอด (เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน)

โดย นางสาวปวีณา ไร่วิบูลย์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ความเป็นมาและความสำคัญของการพัฒนาต่อยอด

การเตรียมความพร้อมตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ

(แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA

พัฒนาต่อยอด เทคนิคของPDCA แต่ละขั้นตอน)

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตาม มาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันอุดมศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัดและการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็น รายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ พิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับ การประเมินคุณภาพภายนอก นั้น

อนึ่ง คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตามมาตรฐานการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา 5 องค์ประกอบ 13 ตัวบ่งชี้ และ ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษา 2558 มีผลประเมินอยู่ในระดับ ดี ที่ระดับ คะแนน 3.69 แต่ยังมีผลการดำเนินงานบางองค์ประกอบไม่เป็นตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ข้าพเจ้านางสาวปวีณา ไร่วิบูลย์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้รับมอบหมาย จากคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่ดูแลงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ ซึ่งข้าพเจ้านั้นได้เล็งเห็นความสำคัญเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ จึงได้ดำเนินการ รวบรวมข้อมูลสาระสำคัญเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อเตรียมความพร้อมตรวจประเมินประกัน คุณภาพการศึกษา ระดับคณะ ซึ่งได้ต่อยอดมาจาก คู่มือปฏิบัติงาน “แนวคิดการดำเนินงานระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557 ระดับคณะ” ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติการเกี่ยวกับการ เตรียมเอกสารหลักฐานเพื่อเตรียมความพร้อมตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ เพื่อให้เป็น แนวทางในการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ข้าพเจ้าได้แนวทางการนำ PDCA มา ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรในคณะนั้น มีความรู้ความ เข้าใจและตระหนักในการนำ PDCA มาใช้ขับเคลื่อนสำหรับการปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดีคณะ วิศวกรรมศาสตร์

แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA

พัฒนาต่อยอด (เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน)

โดย นางสาวปวีณา ไรวีบูลย์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

ในการนี้ข้าพเจ้าได้ทำการต่อยอดพัฒนาแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA : เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน ดังรายละเอียดดังนี้

แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA

P : PLAN วางแผน เปลี่ยนการบริหาร ปรับการเรียนการสอน จัดทรัพยากรสนับสนุนเหมาะสม

D : DO การดำเนินการ จัดทำระบบติดตามจัดทำ SAR

C : CHECK ตรวจสอบ นำผลการประเมินไปใช้

A : ACT การปรับปรุง เกิดการพัฒนาและนำไปสู่การวางแผนต่อไป

กระบวนการดังกล่าวทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นเหมือนวงล้อที่หมุนตลอดเวลาใช้การประกันคุณภาพภายในเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหาร

การใช้ PDCA ในการสอน -----> SAR ของอาจารย์

การใช้ PDCA ในการบริหาร -----> SAR ของสถาบัน

สรุปคือ การใช้ PDCA ในทุกกระบวนการ ทุกเรื่อง ทุกกิจกรรม สามารถทำได้หมดและทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และคุณภาพ ที่สำคัญต้องทำต่อเนื่อง ทำเป็นปัจจุบันตลอดเวลาการจัดเก็บข้อมูลควรทำอย่างเป็นระบบ และอย่ารอให้ดินพอกหางหมูรอใกล้ สมศ. มาตรวจจึงจะทำกระบวนการดังกล่าวมันไม่ก่อให้เกิดผลต่อการพัฒนาอย่างแท้จริง ซึ่งสถานศึกษาส่วนใหญ่ทั่วไปมักเป็นกัน

อ้างอิงข้อมูลจาก : <http://gotoknow.org/blog/tan5255708037/290407>

ประโยชน์ของ PDCA มีดังนี้

1. การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริง การวางแผนงานควรวางแผนให้ครบ 4 ขั้น ดังนี้
 - 1) ขั้นการศึกษา คือการวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของตลาด ข้อมูลด้านวัตถุดิบ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่หรือเงินทุน เป็นต้น
 - 2) ขั้นเตรียมงาน คือการวางแผนเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ ความพร้อมของพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร วัตถุดิบ เป็นต้น
 - 3) ขั้นดำเนินงาน คือการวางแผนการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย ฝ่ายโฆษณา เป็นต้น
 - 4) ขั้นการประเมินผล คือการวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินจากยอดการจำหน่าย ประเมินจากคำติชมของลูกค้า หรือประเมินจากเครื่องมือที่สร้างขึ้น โดยเฉพาะ เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดความเที่ยงตรง

แนวทางการดำเนินงานการทำประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA

พัฒนาต่อยอด (เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน)

โดย นางสาวปวีณา ไร่วิบูลย์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

2. การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้
 3. การตรวจสอบ ให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 3.1 ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
 - 3.2 มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้
 - 3.3 มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน
 - 3.4 มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน
 - 3.5 บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงาน ขึ้นต่อไปก็ดำเนินต่อไปได้
 4. การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็เกิดขึ้น ดังนั้น วงจร PDCA จึงเรียกว่า วงจรบริหารงานคุณภาพ
- อ้างอิงข้อมูลจาก : http://graduate.sct.ac.th/article_detail.php?id=15

เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน

เทคนิคการวางแผน (P) การวางแผนที่ดี ควรตอบคำถามต่อไปนี้ได้

- มีอะไรบ้างที่ต้องทำ
- ใครทำ
- มีอะไรต้องใช้บ้าง
- ระยะเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอนเป็นเท่าใด
- ลำดับการทำงานเป็นอย่างไร ควรทำอะไรก่อน อะไรหลัง
- เป้าหมายในการกระทำครั้งนี้คืออะไร

เป้าหมายที่ดี ควรยึดหลัก SMARTER

- S – specific ชัดเจน เจาะจง
- M- measurable วัดได้ ประเมินผลได้
- A- acceptable ผู้ปฏิบัติยอมรับและเต็มใจทำ
- R- realistic อยู่บนพื้นฐานความจริง ไม่เพ้อฝัน
- T- time frame มีกรอบระยะเวลา
- E – extending เป็นเป้าหมายที่ทำทลายความสามารถไม่ใช่ว่าเคยทำได้ 10 ก็ตั้งเป้าหมาย ไว้แค่ 8 หรือแค่ 10 แต่ควรตั้งไว้อย่างน้อยที่สุดก็ไม่ควรต่ำกว่า 11
- R – Rewarding คຸ້ມกັບการปฏิบัติ หมายถึงเป้าหมายที่ทำไปแล้วเกิดประโยชน์ คຸ້ມคຸ້ມกับการลงแรงลงเวลาและ

แนวทางการดำเนินงานการทำประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA

พัฒนาต่อยอด (เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน)

โดย นางสาวปวีณา ไร่วิบูลย์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

เทคนิคขั้นตอนการปฏิบัติ (D)

- ทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก จะได้ไม่ต้องแก้ไข หรือรับผลเสียจากการกระทำที่ผิดพลาด
- ตรวจสอบทุกขั้นตอน หากพบข้อบกพร่อง ให้รีบแก้ไขก่อนที่ความเสียหาย จะขยายเป็นวงกว้าง

เทคนิคขั้นตอนตรวจสอบ (C)

- ตรวจสอบวิธีการและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติจริง ว่าทำได้ตามแผนหรือไม่
- ตรวจสอบผล ที่ได้ว่าได้ตามเป้าหมายหรือไม่เทคนิคขั้นตอนการดำเนินการให้เหมาะสม (A)
- หลังจากตรวจสอบแล้ว ถ้าเราทำได้ตามเป้าหมาย ให้รักษาความดีนี้ไว้
- หากตรวจสอบแล้ว พบว่ามีข้อผิดพลาดไม่ว่าในขั้นตอนใดๆ ก็ตาม ให้หาสาเหตุและแก้ไขสาเหตุ
- หาทางปรับปรุง เพื่อให้การปฏิบัติครั้งต่อไปดีขึ้นกว่าเดิม

อ้างอิงข้อมูลจาก : <http://www.info.human.nu.ac.th/humanOa-Online/files/2552/32681.pdf>

พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน

การเตรียมความพร้อมตรวจสอบประเมินประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ ซึ่งได้พัฒนาต่อยอดมาจากคู่มือปฏิบัติงาน “แนวความคิดดำเนินงานระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557 ระดับคณะ” นั้น ผู้จัดทำได้นำแนวทางการ PDCA มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้บุคลากรในคณะมีความรู้ความเข้าใจในการนำ PDCA มาประยุกต์ใช้งาน ทั้งนี้ผู้จัดทำได้มีการต่อยอดพัฒนาแนวทางการดำเนินงานการทำประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA โดยการนำเทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอนมาประยุกต์และมีการพัฒนาต่อยอดโดยการนำ PDCA ไปใช้ ในคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ ดังนี้

PDCA เพื่อป้องกัน

1.1 การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน การวางแผนที่ดีช่วยป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิดช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่าง ๆ

1.2 การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม

1.3 การตรวจสอบที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำ หรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็น การนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์

แนวทางการดำเนินงานการทำประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาด้วยระบบ PDCA

พัฒนาต่อยอด (เทคนิคของ PDCA แต่ละขั้นตอน)

โดย นางสาวปวีณา ไร่วิบูลย์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

PDCA เพื่อแก้ไขปัญหา

- ถ้าเราประสบสิ่งที่ไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่สะดวก ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ประหยัด เราควรแก้ปัญหา

- การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหา ได้แก่ การทำ C-PDCA คือ ตรวจสอบก่อน ว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหาเมื่อหาปัญหาได้ ก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

PDCA เพื่อปรับปรุง

- ทำวันนี้ให้ดีกว่าเมื่อวานนี้ และพรุ่งนี้ต้องดีกว่าวันนี้

- PDCA เพื่อการปรับปรุง คือไม่ต้องรอให้เกิดปัญหา แต่เราต้องเสาะแสวงหาสิ่งต่างๆหรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคม เมื่อเราคิดว่าจะปรับปรุงอะไร ก็ให้ใช้วงจร PDCA เป็นขั้นตอนในการปรับปรุง

อ้างอิงข้อมูลจาก <http://www.suphan.dusit.ac.th/ins/PDCA.pdf>

ปัญหาที่พบ ผู้ปฏิบัติสับสนในการทำงาน การใช้ทรัพยากรมาก เกิดความสูญเสียในรูปแบบต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ บุคลากรควรนำเทคนิคขั้นตอนของ PDCA นำไปประยุกต์ใช้ เพื่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้นและ และสามารถ นำ PDCA มาใช้ในการเรียน จะช่วยให้นักศึกษาที่ปฏิบัติตามวงจรนี้มีผลการเรียนที่ดีขึ้น และเกิดการพัฒนาตนเองยิ่ง ๆ ขึ้นไป