

โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร
“ผู้ตรวจประเมินรุ่นใหม่ **EdPEX**”

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มข.

การจัดทีมผู้ตรวจประเมินคณะ หน่วยงาน (KKU)

- 1.ประธาน
- 2.กรรมการ (2-4) คน
- 3.ผู้สังเกตการณ์ (FRESHY ASSESSOR)
- 4 QA อาสา (ตรวจตัวชี้วัด IQA)
- 5. ผู้ทรงคุณวุฒิ (จาก สกอ.) ไม่จำเป็นต้องตรวจ EdPEX

กระบวนการตรวจประเมิน

- **ขั้นที่ 1 Independent Review (ตรวจประเมินเอกเทศ+มอบงาน)**
- **ขั้นที่ 2 Consensus Review (การตัดสินใจร่วมกัน)**
- **ขั้นที่ 3 Site Visit Review**

สิ่งที่ “ควรทำ” และ “ไม่ควรทำ” ในการตรวจประเมินขั้นที่ 2

ควรทำ

- พร้อม ในช่วงที่วางตารางการประชุม
- เตรียมตัว
- ส่งร่าง Item Worksheets ให้กับสมาชิกของทีมคนอื่น ๆ ล่วงหน้า
- ทำให้ทันกำหนดเวลา
- ทบทวนร่าง Item Worksheets ทุกหัวข้อก่อนการประชุม
- เข้าร่วมในการประชุม

ไม่ควรทำ

- เน้นไปที่คะแนนที่เป็นตัวเลขเพียงอย่างเดียว
- ละเลยหรือบังคับความคิดเห็นของสมาชิก
- ทำให้ทีมต้องยอมรับคะแนนของตนที่ได้จากการตรวจประเมินขั้นที่ 1
- ขอให้คนอื่นปรับคะแนนของเขา

การตรวจประเมินขั้นที่ 3 Site Visit Review

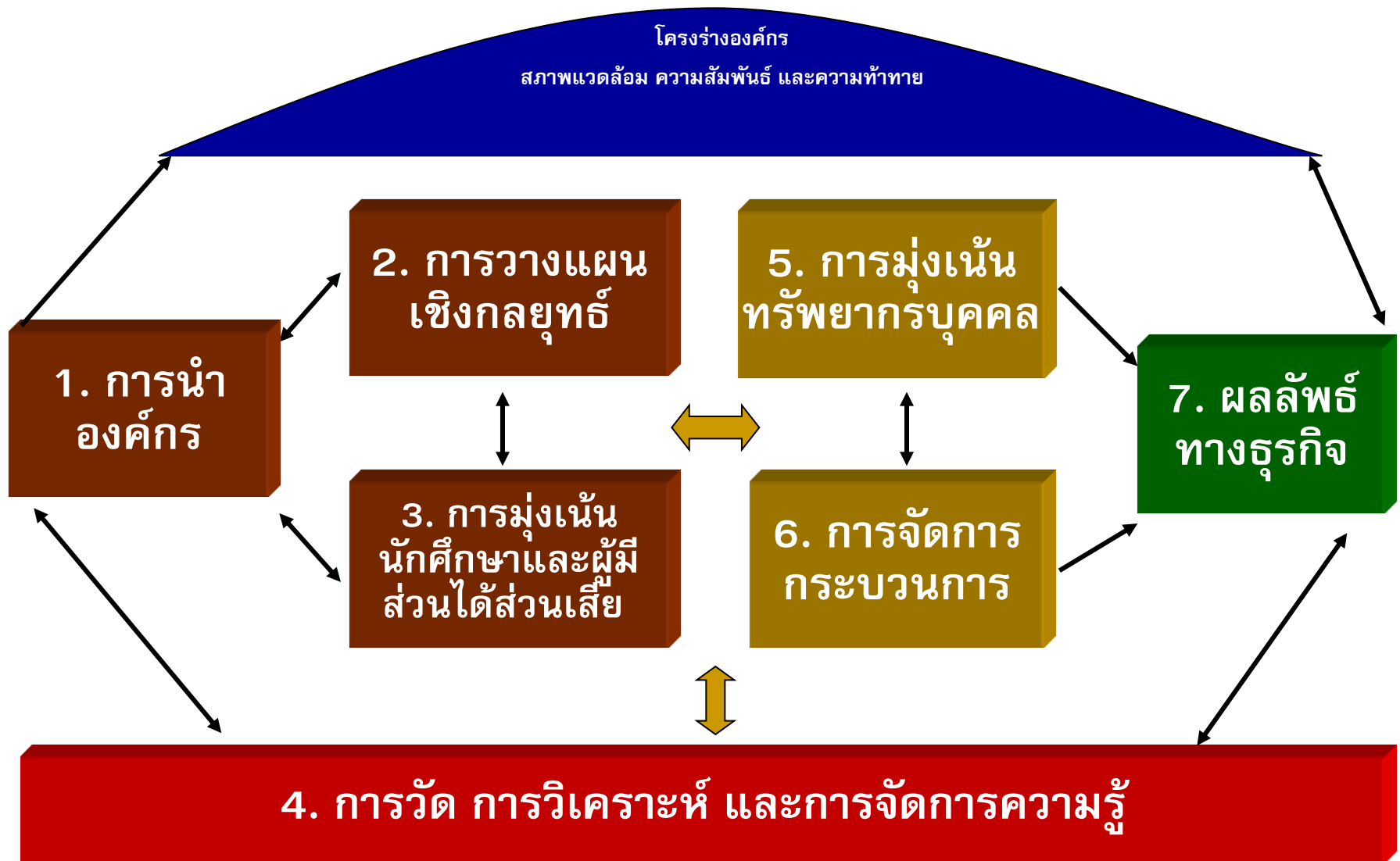
- **Site Visit** มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระจ่าง (Clarify) หรือ ทวนสอบ (Verify) คำตอบในรายงานผลการดำเนินการ
- ต้องมีการประชุมวางแผนการตรวจประเมินว่าใครรับผิดชอบหาข้อมูลเรื่องอะไร
- กระบวนการ **Site Visit**
 - ตัวแทนคณะกรรมการฯ แนะนำคณะผู้ตรวจประเมิน
 - ผู้ตรวจประเมินเยี่ยมชมองค์กรและรับฟังการนำเสนอ
 - สัมภาษณ์และทบทวนเอกสาร
 - ปิดการประชุม
- หลัง **Site Visit** : ทบทวน **Comment** และคะแนน และจัดทำ **Scorebook** ให้เสร็จสมบูรณ์

ความสามารถพิเศษของผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย

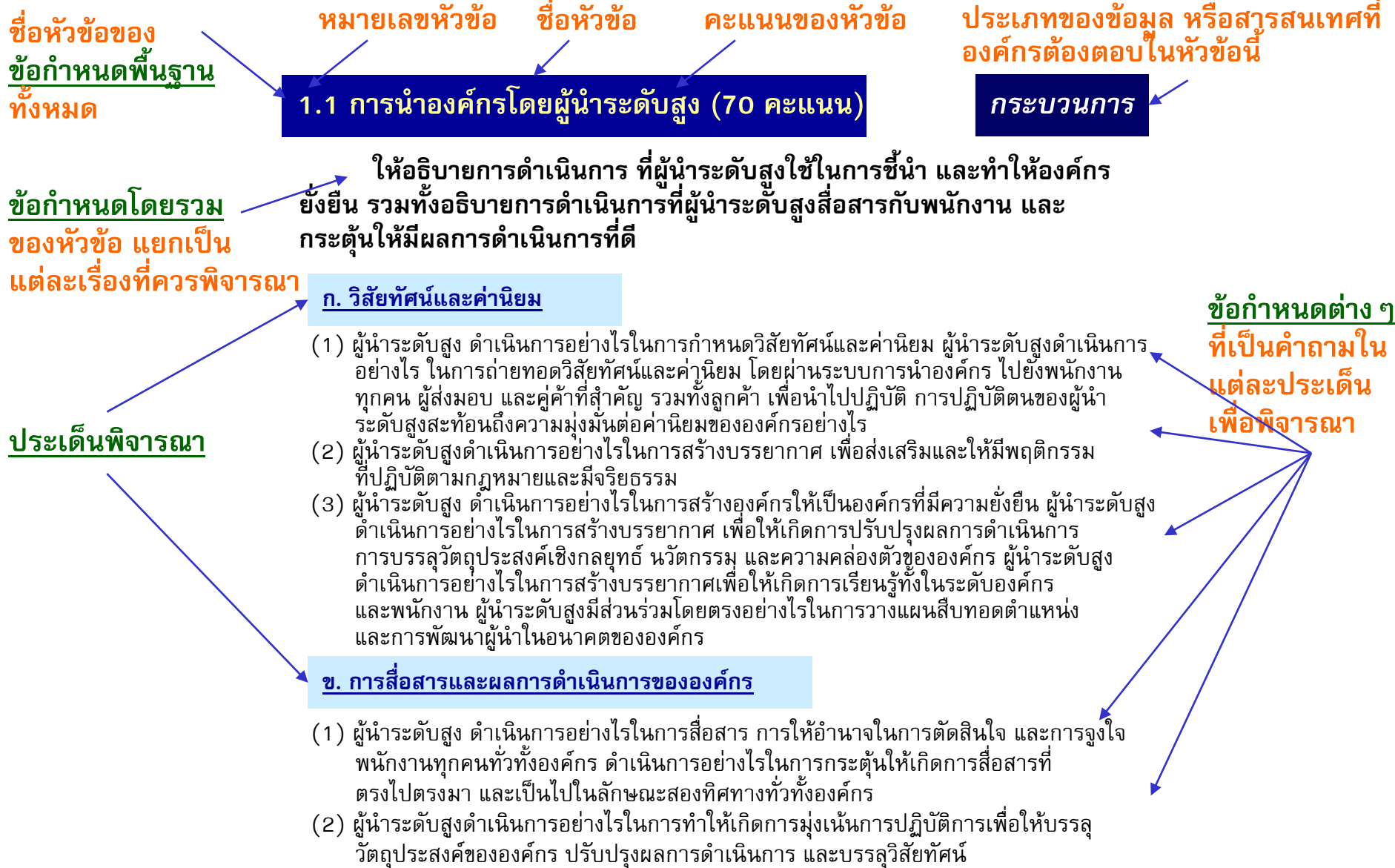
ความสามารถในการดำเนินการตรวจประเมินที่มีคุณภาพ

- การตีความเกณฑ์
- ตรวจประเมินความครอบคลุมของกระบวนการและผลลัพธ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของเกณฑ์
- ตรวจประเมินรายงานผลการดำเนินการ
- ใช้ระบบการให้คะแนนในการประเมินความก้าวหน้าของระบบ

ตรวจประเมิน 18 หัวข้อ 7 หมวด



รูปแบบหัวข้อ



การตรวจประเมิน 2 มิติ

กระบวนการ

Approach –
systematic

Deployment
– extent

Learning –
fact-based
improvement

Integration

ผลลัพธ์

Linkage
with Key
Result
Areas

Levels

Trends

Comparisons

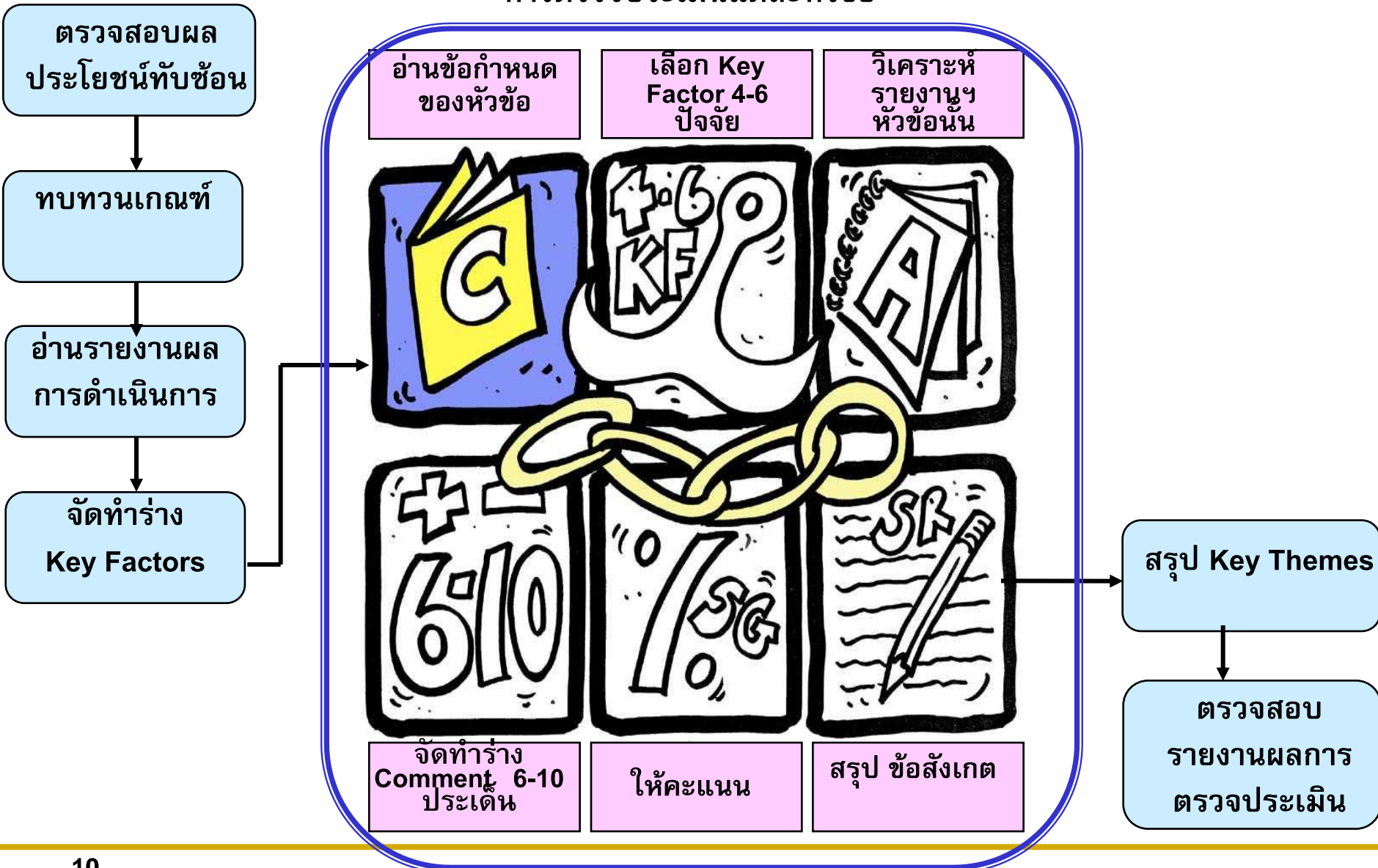
0%

100%

เกณฑ์เพื่อการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

การจัดทำรายงานผลการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินแต่ละหัวข้อ



แบบฟอร์มการตรวจประเมิน

เอกสารรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพ
ภายในตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษา
ที่เป็นเลิศ

Key Factors

- ให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับองค์กรที่สมัครรางวัล
- ให้บริบทสำหรับการตรวจประเมินเกณฑ์แต่ละหัวข้อ
- ดึงประเด็นสำคัญมาจาก 5 ประเด็นพิจารณาของโครงร่างองค์กร
- อยู่ในแบบฟอร์ม Key Factors Worksheet และ Item Worksheets
- ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ระหว่างกระบวนการตรวจประเมิน

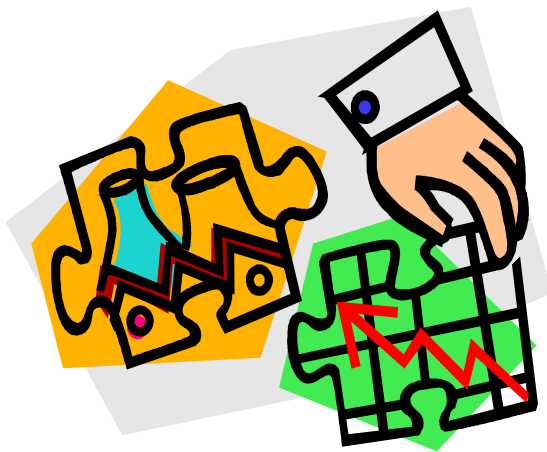
20 KEY FACTORS (OP)

NO.	ข้อกำหนด	KEY FACTORS
1	1. ก (1)	หลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ
2	1. ก (2)	วัฒนธรรมองค์กร
3		จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ
4		สมรรถนะหลัก
5	1. ก (3)	กลุ่มและประเภทผู้ปฏิบัติงาน
6		สวัสดิการที่สำคัญ
7	1. ก (4)	สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
8	1. ก (5)	เงื่อนไขข้อบังคับ
9	1. ข (1)	ระบบธรรมาภิบาล
10	1. ข (2)	ส่วนตลาด ประเภทผู้เรียน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

20 KEY FACTORS (OP)

NO.	ข้อกำหนด	KEY FACTORS
11	1. ข (2)	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ
12	1. ข (3)	ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
13	2. ก (1)	ลำดับในการแข่งขัน
14	2. ก (2)	ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จ
15		การสร้างนวัตกรรม
16	2. ก (3)	แหล่งข้อมูลสำคัญ
17	2. ข	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์
18		ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
19	2. ค	การประเมินผล และการเรียนรู้ระดับองค์กร
20		กระบวนการสร้างนวัตกรรม

KEY THEMES



วัตถุประสงค์ของ Key Themes Worksheet

- สรุปภาพรวมของประเด็นที่สำคัญในรายงานผลการดำเนินการ
- บทสรุปผู้บริหาร
- A (จุดแข็งหมวด 1-6) B (โอกาสปรับปรุงหมวด 1-6)
- C (จุดแข็งหมวด 7) D(โอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)
- E ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง
- F แนวทางการปฏิบัติที่ดี

จุดแข็ง (Strength) คือ อะไร

- ตอบสนองต่อข้อกำหนดของเกณฑ์
- แนวทางเป็นระบบ (ทำซ้ำได้) มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ มีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการแบ่งปันความรู้ และการทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (ไม่จำเป็นต้องครบทั้ง 4 ปัจจัยในการตรวจประเมินก็ได้)
- ผลลัพธ์แสดงระดับของผลการดำเนินการที่ดี แนวโน้ม ตัวเปรียบเทียบและ/หรือระดับเทียบเคียง การเชื่อมโยงของตัวชี้วัดผลต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (ไม่จำเป็นต้องครบทั้ง 4 ปัจจัยในการตรวจประเมินก็ได้)

โอกาสในการปรับปรุง (OFI) คือ อะไร

- ประเด็นตกหล่น ไม่ครอบคลุมตามเกณฑ์
- แนวทางไม่เป็นระบบ (ทำซ้ำไม่ได้เพราะไม่ได้เป็นกระบวนการ)
- ปัจจัย / ทิศทาง / วัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ใน โครงร่างองค์กร ไม่ได้ถูกนำมา รายงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่าง ๆ
- ผลลัพธ์ไม่ดี ไม่แสดงแนวโน้ม การเปรียบเทียบ ความเชื่อมโยง ซึ่งอาจขัดขวางความสำเร็จขององค์กร

แนวทางการเขียน Comment

- Comment แต่ละประเด็นต้องเป็นเรื่องเดี่ยวและสมบูรณ์ในตัวเอง
- สัมพันธ์กับ Key Factors
- กระชับ ได้ใจความชัดเจน และตรงประเด็น
- เน้นเฉพาะประเด็นที่ระบุไว้ในเกณฑ์เท่านั้น
- เขียนผลการประเมินให้เป็นประโยค ขึ้นต้นด้วยประธาน (เช่น บริษัท / ผู้สมัคร / ผู้นำระดับสูง / ทีมงาน) กริยา (เช่น ถ่ายทอด / สื่อสาร / รับฟังและเรียนรู้) และยกตัวอย่างจากตารางเลขที่ หรือ รูปที่ตามความเหมาะสม
- ไม่ขัดแย้งกันเองในประเด็นผลการประเมินในหัวข้อต่าง ๆ
- ไม่แสดงความคิดเห็น โดยใช้คำว่า ควรจะ หรือ ต้อง หรือ เห็นสมควร
- ไม่ใช้วิจรรย์ญาณส่วนตัว (Judgment) ของผู้ประเมิน โดยใช้คำว่า ดี หรือ ไม่ดี หรือ ไม่เพียงพอ ขอให้ระบุสิ่งที่พบความเป็นจริง เช่น อัตราความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นตลอดเวลา 3 ปีที่ผ่านมา
- ให้ใช้คำว่า ผู้สมัคร / องค์กร / บริษัท / มหาวิทยาลัย แทนการเรียกชื่อองค์กร
- ใช้ศัพท์หรือชื่อเรียกจากใบสมัคร ใช้ภาษาของเกณฑ์และแนวทางการให้คะแนน
- ระบุผลต่อองค์กร (So What”) (โดยเฉพาะสำหรับ OFIs)
- ความถูกต้องของไวยากรณ์ ตัวสะกด และวรรคตอน

เปรียบเทียบการเขียน Comment (จุดแข็ง)

1. ผู้บริหารสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการทำงาน ผู้บริหารสูงสุดมอบอำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานและการส่งเสริมให้ทำงาน
2. ผู้บริการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการลูกค้า ผู้บริหารสูงสุดมอบอำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงานและการส่งเสริมให้ทำงานเป็นทีมลักษณะक्रमสายงาน รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วย KM Web ระบบพี่เลี้ยง (Mentor System) และการศึกษาดูงานจากองค์กรที่เป็นเลิศ (Best Practice) นอกจากนี้ ผู้สมัครมีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการสร้างบรรยากาศด้วยการประเมินผลดำเนินการ

เปรียบเทียบการเขียน Comment (โอกาสในการปรับปรุง)

1. แม้ว่าคณะจะใช้การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรเป็นวิธีการที่เป็นทางการในการระบุนความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากร แต่ไม่มีหลักฐานว่ามีการใช้วิธีการที่ไม่เป็นทางการและวิธีการจัดการกับข้อร้องทุกข์
2. แม้ว่าคณะจะใช้การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรเป็นวิธีการที่เป็นทางการในการระบุนความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของบุคลากร แต่ไม่มีหลักฐานชัดเจนว่ามีการใช้วิธีการที่ไม่เป็นทางการในรูปแบบอื่น ตลอดจนวิธีการจัดการกับข้อร้องทุกข์ของบุคลากร ซึ่งส่งผลให้ผู้สมัครขาดแนวทางที่เป็นระบบในการระบุนความต้องการและความกังวลในการบรรลุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์เรื่องการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีทักษะและได้รับการจูงใจ