

จรรยาบรรณของผู้ตรวจประเมินคุณภาพ



โดย
รศ.ดร.กัญรัตน์ โหละสุต
วันที่ 25 กพ. 2554



การทำคามดีนั้น แม้จะไม่มีใครรู้เห็น แต่ก็จำเป็นต้องทำ เพื่อให้ผลดีที่เกิดขึ้นยิ่งเพิ่มพูนและแผ่ขยายกว้างออกไป เป็นประโยชน์เป็นความเจริญมั่นคงที่แท้แก่ตน แก่ส่วนรวม ตลอดถึงชาติบ้านเมืองพร้อมทุกส่วน. ข้าราชการทุกคนจึงต้องตั้งใจให้หนักแน่นเที่ยงตรง ที่จะกระทำคามดีทั้งในการประพฤติตนและการปฏิบัติงาน ด้วยความอุตสาหะเสียสละ โดยไม่หวังในวอยหรือต่ออุปสรรคปัญหา หรือความลำบากเหน็ดเหนื่อย.

พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน
วันที่ ๓๑ มีนาคม พุทธศักราช ๒๕๕๓

วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินคุณภาพ

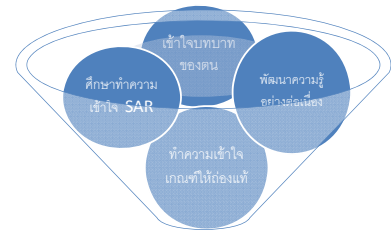
เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของคณะ/หน่วยงาน

เพื่อวิเคราะห์สภาพปัจจุบันรวมทั้งรายงานจุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนาของคณะ/หน่วยงาน

เพื่อให้มหาวิทยาลัย คณะ/หน่วยงานนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจ

เพื่อศึกษา และสร้างระบบ กลไกในการกำกับและควบคุมคุณภาพทุกคณะ/หน่วยงานในมหาวิทยาลัย

เรา....ผู้ตรวจประเมิน



ปรัชญาของการประกันคุณภาพ

- เป็นการเรียนรู้มากกว่าการตรวจสอบ และ การเรียนรู้เกิดขึ้นมากที่สุดในการประเมินตนเองทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน
- ผู้ตรวจประเมิน มายืนยันและกระตุ้นการพัฒนาในมุมมองที่กว้างขึ้น
- ผู้ตรวจประเมินเป็นแขกรับเชิญ เป็นกัลยาณมิตร มากกว่าผู้ตรวจสอบ
- ความสำเร็จของการตรวจประเมิน คือผู้ที่รับการตรวจ มีความสุข พึงพอใจ ในงานที่จะต้องได้รับการพัฒนา
- พร้อมค้นหาและคัดเลือก good practices เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การมีจรรยาบรรณต้องทราบอะไรอีกนอกจากนี้ ???

ความหมายของจรรยาบรรณ

ความหมายจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525

จรรยาบรรณ หมายถึง ธรรมเนียมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ, ศีลธรรม, กฎศีลธรรม และ

จรรยาบรรณในวิชาชีพ หมายถึงประมวลมาตรฐานความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพ จะต้องประพฤติปฏิบัติเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติอย่างถูกต้องเพื่อผดุงเกียรติและสถานะของวิชาชีพ

จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ หมายถึง การประกอบอาชีพสุจริต มีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ โดยยึดหลักคุณธรรมและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติไม่ดูถูกอาชีพตน

จริยธรรม หลักความประพฤติที่ดีงามเพื่อประโยชน์สุขแห่งตนเองและสังคม พฤติกรรมทางกายและวาจา

Ref: Code of Ethic and Professional Conduct

16/12/53

โดย กัมปัสสร์ โขธะระ

7

หลักการจรรยาบรรณของการประเมินคุณภาพ

1. ความรักความศรัทธาในงาน และพึงรักษาเกียรติของตนให้เป็นที่ยอมรับในสังคม
2. ความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ รอบคอบและมีการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. ความเคารพต่อกฎระเบียบข้อบังคับหรือจรรยาบรรณในงาน
4. การยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมงาน
5. แสวงหาแนวทางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ
6. การมองโลกในแง่ดี รักษาสิ่งแวดล้อม
7. โปร่งใส ตรวจสอบได้
8. การทำงานแบบมืออาชีพ มีความสามารถและความระมัดระวัง (Careful)
9. การเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
10. การกล้าขึ้นหัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
11. การเห็นปัญหาล่วงหน้า (คิดไปข้างหน้า) และหา วิธีการแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หรือคิดเชิงบวก
12. การทุ่มเทกำลังกายและกำลังความคิดในการทำงาน
13. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
14. การไม่เลือกปฏิบัติ
15. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
16. การรักษาชื่อเสียงที่ดีในวิชาชีพ
17. การรักษาความลับ

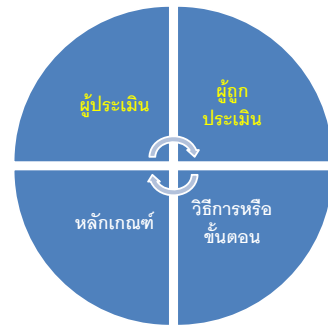
16/12/53

โดย กัมปัสสร์ โขธะระ

8

ความสัมพันธ์จรรยาบรรณในการประกันคุณภาพ และจรรยาบรรณวิชาชีพ

องค์ประกอบของการประเมิน



16/12/53

โดย กัมปัสสร์ โขธะระ

9

16/12/53

โดย กัมปัสสร์ โขธะระ

10

1. ผู้ประเมินต้องมีอะไรบ้าง

ผู้ประเมิน ทำหน้าที่ตนเองให้สมบูรณ์

- ไม่บกพร่องในหน้าที่
- ไม่ละทิ้งหน้าที่
- ไม่ทุจริตต่อหน้าที่
- ยินดีรับฟังความคิดเห็นหรือข้อแนะนำและพร้อมที่จะชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้อง
- ตั้งมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรม
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ ทุ่มเทกำลังกายและกำลังความคิดในการทำงาน
- มีความซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ
- พึงรักษาเกียรติของตนให้เป็นที่ยอมรับในสังคม และพึงเห็นคุณค่าของบุคคลอื่น และให้เกียรติผู้อื่นอยู่เสมอ
- ปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ ด้วยความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความมุ่งมั่น ด้วยความระมัดระวังเรื่อง วิทยฐานะ โดยการมองปัญหาล่วงหน้า และหา วิธีการแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวได้
-

16/12/53

โดย กัมปัสสร์ โขธะระ

11

16/12/53

โดย กัมปัสสร์ โขธะระ

12

และผู้ประเมินต้องมี **Ethic Requirement**

PQCC

- **PROFESSIONALISM** (ความเป็นมืออาชีพ)
- **QUALITY OF SERVICES** (คุณภาพของบริการ)
- **CONFIDENCE** (ความเชื่อมั่น/ความมั่นใจ)
- **CREDITABILITY** (ความเชื่อถือ)

16/12/53

ไทย กับ สหกรณ์ ไทยและลูก

13

และมีหลักปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ (PRINCIPLE OF **PROFESSIONAL CONDUCT**)

- **PUBLIC INTEREST** (ความรับผิดชอบต่อสังคม)
- **INTEGRITY** (มีความซื่อสัตย์และมีคุณธรรม)
- **OBJECTIVITY** (มีความเป็นกลางและมีความยุติธรรม)
- **INDEPENDENCE** (ไม่มีผลประโยชน์ในทางมิชอบ)
- **CONFIDENTIALITY** (รู้จักรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ)
- **TECHNICAL AND PROFESSIONAL STANDARD** (ปฏิบัติงานตามหลักวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพ)
- **COMPETENCE AND DUE CARE** (มีความระแวดระวัง จากความรู้และประสบการณ์)
- **ETHICAL BEHAVIOUR**

16/12/53

ไทย กับ สหกรณ์ ไทยและลูก

14

2. ผู้ถูกประเมินต้องมีอะไรบ้าง

16/12/53

ไทย กับ สหกรณ์ ไทยและลูก

15

ผู้ถูกประเมิน ทำหน้าที่ตนเองให้สมบูรณ์

- ปฏิบัติหรือบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ปฏิบัติให้ทันต่อเหตุการณ์
- รับผิดชอบในผลงานของตนเองและผู้บังคับบัญชา
- มีคุณธรรมและมนุษยธรรม มีความเห็นที่เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- สร้างบรรยากาศที่ดีในหน่วยงาน
- ศึกษาเกณฑ์ให้ชัดเจน
- ผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ
- ไม่ควรยึดติดเรื่องคะแนนมากเกินไป

16/12/53

ไทย กับ สหกรณ์ ไทยและลูก

16

3 หลักเกณฑ์ มีมาตรฐานหรือไม่ คู่มือเล่มเขียวบทที่ 3 และ ตัวอย่างแนวทาง บทที่ 4

16/12/53

ไทย กับ สหกรณ์ ไทยและลูก

17

4. วิธีการหรือขั้นตอนมีมาตรฐานหรือไม่ คู่มือเล่มเขียว บทที่ 1

16/12/53

ไทย กับ สหกรณ์ ไทยและลูก

18

ถ้าไม่สมบูรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

เกิดปัญหาที่ขัดกับจรรยาบรรณอย่างไร

ประสบการณ์ที่ท่านอาจพบเห็นในการประเมิน

- ความขัดแย้งของผลประโยชน์ **หรือเปล่า**
- ไม่ประเมินก็ไม่ทำใกล้ประเมินเมื่อไรค่อยทำ – ไม่ได้ปรับปรุงฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง **หรือเปล่า**
- การแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ **หรือเปล่า**
- ได้รับความกดดันจากผู้บริหาร **หรือเปล่า**
- มีทัศนคติต่อการเอาชนะ **หรือเปล่า**
- มีค่านิยมไม่สร้างสรรค์ เช่น เลือกลูกปฏิบัติ **หรือเปล่า**
- **Double STD หรือเปล่า**
- มีการให้สินบน **หรือเปล่า**
- แนวคิดแตกต่างกัน **หรือเปล่า**
- การใช้ดุลพินิจที่เป็นนามธรรมมากเกินไป **หรือเปล่า**
- เกณฑ์ไม่ชัดเจน การตีความยืดหยุ่น **หรือเปล่า**
- SAR ต่างคนต่างทำ ไม่ชัดเจน ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ **หรือเปล่า**
- บางครั้งคนทำไม่ได้ใช้ คนใช้ไม่ได้ทำ **หรือเปล่า**
- ไม่ศึกษาหรือทราบเกณฑ์ในการทำรายงาน ลอกหน่วยงานอื่น **หรือเปล่า**
- การรวมกลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงในงาน **หรือเปล่า**

ข้ออ้าง? จริงหรือ

- พวกเรายึดหลักธรรมาภิบาล
- มีคุณธรรม และ
- มีจริยธรรม

แต่หลักธรรมาภิบาลคืออะไร

หลักธรรมาภิบาล (หลักการบริหารบ้านเมืองและสังคมที่ดี)

หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง
ดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง
ไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน
อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัย
ประจำชาติ

---ในระบอบราชการ---

คุณ นะ ทำ
หรือ
คุณธรรม

16/12/53

ไทย กับชีวิต ไทยยุค

25

คุณธรรม

สภาพคุณงามความดี หรือสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม เป็นสิ่งกำกับจิตใจ มีผลถึงพฤติกรรมและสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการดำเนินชีวิต และการทำงาน

- สภาพคุณงามความดี
- สภาพคุณงามความดี ภายในจิตใจ
- เป็นรากฐานของจริยธรรม

16/12/53

ไทย กับชีวิต ไทยยุค

26

ส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณของผู้ตรวจประเมินสอดคล้องกับ Good Governance

- ส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อช่วยกระตุ้น ให้ส่วนราชการ ปรับปรุงคุณภาพ ผลิตภาพ และผลการดำเนินการโดยรวม
- ไม่ทำตัวขัดแย้งกับวัตถุประสงค์การบริหารจัดการภาครัฐ
- ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรม ค่านิยม สภาพแวดล้อม และบรรยากาศการทำงาน ขององค์กรที่ได้รับการตรวจประเมิน Site Visit
- ไม่สื่อข้อมูลที่ถูกต้องหรือข้อมูลที่อาจทำให้เข้าใจผิดโดยเจตนา ซึ่งอาจทำให้เกิด ความไม่เป็นธรรม
- ตลอดระยะเวลาที่เป็นผู้ตรวจประเมิน และหลังจากการทำหน้าที่ผู้ตรวจประเมิน จะต้องให้คำมั่นสัญญาว่าจะปฏิบัติตนเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ด้วยความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และรับผิดชอบต่อสาธารณะ

16/12/53

ไทย กับชีวิต ไทยยุค

27

มองโลกแง่ดี

มองโลกแง่ดีมีผล
เห็นคนอื่นดีมีค่า
ปลุกใจให้เกิดศรัทธา
ตั้งหน้าทำดีมีคุณ

16/12/53

ไทย กับชีวิต ไทยยุค

28

ตัวอย่างจากประสบการณ์

- การใช้ดุลพินิจมากเกินไป กรณีที่เกณฑ์ไม่ชัดเจน?
- การมีกัลยามิตรมากกว่าการตัดสินเกณฑ์โดยใช้ข้อมูลสนับสนุน?
- คณะกรรมการประเมินถูกตั้งมาจากคณะในองค์กรโดยที่ประธาน (ผู้ประเมิน ภายนอก) ถูกเชิญไปทำหน้าที่ประธานโดยชื่อ ?
- คณะกรรมการถูกแต่งตั้ง 8 คน แต่ทำงานจริง 3 คน ?
- คณะกรรมการอ้างไม่มีเวลาอ่านรายงาน ?
- ผู้ประเมินอยู่ไกล ใช้เวลาเดินทางจึงไม่สะดวกในการเข้ามาตรงเวลานัดหมาย ?
- การชี้แจงของผู้ประเมินในทางที่ผิดจรรยาบรรณ ?
- ผู้ถูกประเมินมีข้ออ้างของการไม่ให้หลักฐานเพิ่มเติม ?

16/12/53

ไทย กับชีวิต ไทยยุค

29

คำถามและข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์

- การกล่าวชมแบบไม่จริงใจเป็นวัฒนธรรมไทยหรือไม่
- อาจารย์ไทย ต้องทำตัวฉลาด เพราะไม่มีสิทธิที่จะโง่ได้
- Conflict of interest
- ประธานขาดประสบการณ์ในการใช้ดุลพินิจที่เหมาะสม หรือมีความเกรงใจ/เกรงกลัว
- การลงความเห็นที่เป็นมิตรร่วมกัน ถ้าประธานไม่อยู่ในวันประเมินทำให้ การสรุปข้อคิดเห็นอาจมีปัญหา

16/12/53

ไทย กับชีวิต ไทยยุค

30

ขอบคุณค่ะ

