

เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน

รายบุคคล กลุ่มบุคคล

ชื่อ - สกุล : นางมณฑนา เจริญแพทย์ ตำแหน่ง : บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ

งาน : ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ชื่อหลักสูตร : การประชุมวิชาการระดับชาติด้านประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 1 (Thailand Quality Education Forum)

วันเดือนปี : 28-29 มกราคม 2562 เวลา : 09.00 -16.30 น.

สถานที่จัด : โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ

หน่วยงานผู้จัด : ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล

ค่าใช้จ่าย

 ไม่มี มีเบิกจ่ายจากงบประมาณ แผ่นดิน เงินรายได้ งบอื่นๆ (ระบุ).....

ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร

 ได้รับ ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... ไม่มี**สรุปสาระสำคัญ**

การประชุมครั้งนี้ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการบริหารระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัย หลักสูตร คณะวิชาต่างๆ รูปแบบของการประชุมจะเป็นการบรรยายในห้องประชุมใหญ่และการนำเสนอผลงานต่างๆ ที่ให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเลือกฟังได้ตามหัวข้อที่สนใจ โดยสามารถสรุปหัวข้อการประชุมที่น่าสนใจ ดังนี้

1.การบรรยายพิเศษเรื่อง ฝ่าวิกฤตอุดมศึกษาไทยด้วยคุณภาพ

โดย ศาสตราจารย์คลินิก นพ.อุดม คชินทร รมต.ช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ว่าการเรียนรู้และการทำงานจะเป็นสิ่งเดียวกัน การเรียนจะไม่เป็นทางการอีกต่อไป สามารถเรียนนอกมหาวิทยาลัย ที่ไหนก็ได้ทุกที่ ทุกเวลา การเรียนจะเป็น module ไม่มีรายวิชา ไม่มี barrier ระหว่างคณะ เน้นสมรรถนะและทักษะมากกว่าความรู้ การเรียนคือความท้าทายตลอดชีวิต สร้างความใฝ่รู้และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคณะเองตลอด ทุกองค์กรจะต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และวิจัย

คุณภาพของการเรียนรู้ในยุค 4.0 คือ

- เน้นการพัฒนาอาชีพ ยึดตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ (Demand side)
- เน้นเติมเต็มสิ่งที่ขาด (ความรู้และทักษะที่จำเป็น) / การเรียนที่ตอบโจทย์เฉพาะบุคคล
- Experience Based Learning
- การเรียนรู้นอกห้องเรียน/โรงเรียน/นอกระบบ
- เน้นทุกช่วงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง reskill/upskill/multiskill แรงงานปัจจุบัน การ recycle คนเกษียณอายุ
- เน้นหลักสูตรที่ไม่มีประกาศนียบัตรหรือปริญญา

นอกจากนี้ยังกล่าวถึงบทบาทของครู อาจารย์ต้องเปลี่ยนแปลง คือ อาจารย์ต้องไม่สอน แต่ต้องออกแบบการเรียนรู้ และอำนวยความสะดวก (Design & Facilitate) ให้นักศึกษาเรียนรู้จากการทำงาน ฝึกปฏิบัติ (Coaching) เน้น Experience-based Learning (Mentoring) อาจารย์ต้องมีจิตวิญญาณความเป็นครู เข้าใจศิษย์ เป็นครูที่นักศึกษาสามารถเข้าถึงได้ สัมผัสได้และแลกเปลี่ยนความคิดได้ รวมถึงส่งเสริมความรู้ที่เกิดจากภายในใจของนักศึกษาเองในสิ่งที่นักศึกษาถนัดหรืออยากเรียนให้เกิดจินตนาการนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม การศึกษาจะมีความสำคัญมากขึ้น เน้น competency และทักษะต่างๆ มากกว่าวิชาการ วุฒิการศึกษาในระบบจะหมดราคา ดังนั้น มหาวิทยาลัยถูกคาดหวังจะต้องผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีคุณสมบัติเป็น Global Professional คือ มีความรู้ในศาสตร์/อาชีพของตนเอง มีความรู้กว้างในทักษะ การใช้ชีวิตและการทำงาน มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการและเป็นที่ยอมรับของลูกค้ำ

2. การใช้ระบบคุณภาพขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยมีผู้เสวนา 3 ท่านได้แก่

2.1 ศ.นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

เริ่มนำระบบ TQA มาใช้ในปี พ.ศ. 2548 เนื่องจากพันธกิจของคณะที่ต้องให้การศึกษา รักษาพยาบาลและการวิจัย ทำให้ใช้ระบบคุณภาพอื่นไม่ได้ คณะฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นเลิศตามวัฒนธรรมของศิริราช อีกทั้งบุคลากรในคณะฯ มีแนวโน้มรับการเปลี่ยนแปลงได้ดีรวมทั้งทีมบริหารเห็นความจำเป็นและความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงกล้าที่จะลองทำเรื่องใหม่ๆ

วิทยากรใช้การสื่อสารภายในองค์กรที่ทำแล้วได้ผลดีคือ การพบปะบุคลากรนั้น ผู้บริหารจะพูดคุยพบปะด้วยตัวเอง แจกตัวชี้วัดที่ต้องการเห็นให้ผู้บริหารกลุ่มย่อยรับทราบ รับฟังความต้องการของทุกหน่วยงานซึ่งในการสื่อสาร จะต้องมทั้ง content/ feeling และ goal ทุกครั้ง

2.2 ผศ.ดร.กานดา จันทร์แย้ม คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ใช้ระบบ EdPEX เป็นระบบคุณภาพโดยให้ข้อคิดเห็นว่า ผู้บริหารต้องศึกษาเกณฑ์ให้เข้าใจ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีการพัฒนาคน ปรับปรุงกระบวนการ และกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน

2.3 ผศ.ดร.จักรกฤษณ์ ศุทธากรณ์ คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ใช้เกณฑ์ AUNQA ในการประเมินหลักสูตร โดยให้ข้อคิดเห็นว่า จะไม่ทำทุกอย่าง จะเลือกในสิ่งที่ตนเองชำนาญ เชี่ยวชาญเท่านั้น ซึ่งผู้บริหารต้องทำความเข้าใจกับเรื่องที่จะทำ มีการสื่อสารกับบุคลากรทุกระดับทั้งเป็นกลุ่มและรายบุคคล ในการเขียนรายงานให้เขียนจากสิ่งที่เราทำเป็นตัวตั้ง ไม่เขียนรายงานเพื่อตอบเกณฑ์

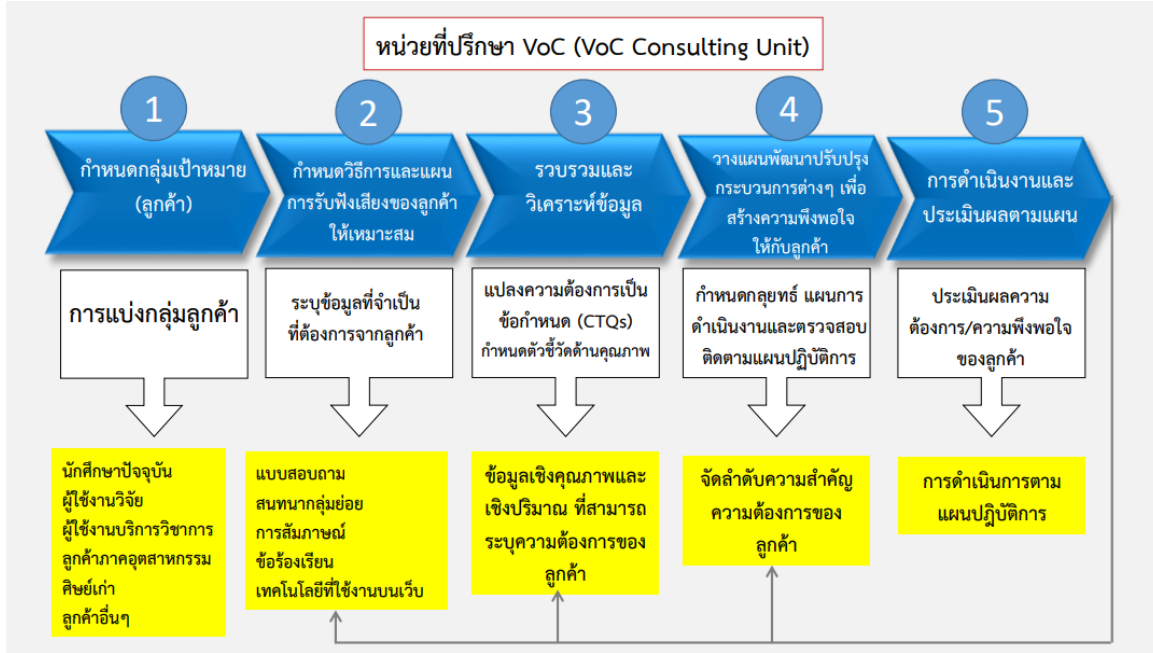
3. ประสบการณ์จากการใช้เกณฑ์ EdPeX ระดับมหาวิทยาลัย โดย รศ.ภญ. อุษณีย์ คำประกอบ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เริ่มนำเอาระบบ EdPEX มาใช้ในปี 2557 และเริ่มการประเมินทุกส่วนงานในปี 2558 วิทยากรให้คำอธิบายว่า EdPEX ต่างจาก QA คือ การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ ซึ่งจะมาจากกระบวนการทำงานด้วยวิธีใดๆ ก็ได้ ทั้งนี้ QA เป็นพื้นฐานที่ดีในการทำ EdPEX แต่คุณค่าที่พบจากการทำ EdPEX คือ ผู้บริหารหน่วยงานมีโอกาสได้เรียนรู้เกณฑ์ และสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และมุ่งไปที่เป้าหมาย มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการ นอกจากนี้ วิทยากรยังกล่าวว่า Key success ในการทำ EdPEX คือ Leadership Engagement Attitude Skill และ Knowledge รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. การสร้างระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) อย่างมีประสิทธิภาพ โดย นางรัชณี รัตนพิไชย จากคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

มีการจัดทำระบบการบริหารจัดการรับฟังเสียงของลูกค้า ดังนี้

1. การจัดตั้งคณะทำงานหน่วยที่ปรึกษา (Voice of Customer) ประกอบด้วยรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา เจ้าหน้าที่ด้านประกันคุณภาพ เจ้าหน้าที่ด้าน IT อาจารย์ประจำหลักสูตร และตัวแทนภาควิชา โดยมีหน้าที่วางแผนระบบ VOC ให้ครบทุกกลุ่ม ให้คำปรึกษาในการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ติดตามผล ให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ผล และหาข้อมูลเทียบเคียง (benchmarking)



ตัวอย่าง วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ด้านการเรียนการสอน 1 + 2

กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แบบสอบถาม	ประเด็นแบบสอบถาม	วิธี/ช่องทางการเก็บข้อมูล
1. นักศึกษา	แบบสอบถาม นศ. ปี 1 และบัณฑิตศึกษา (สอบถามในกิจกรรมปฐมนิเทศ)	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ ความตระหนักเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ • ความคาดหวังที่ต้องการจากหลักสูตร • อันดับการเลือกเข้าศึกษา 	
	แบบสอบถาม นศ. ปัจจุบัน (ปี 1-4, โท, เอก) สำหรับ AUN QA	<ul style="list-style-type: none"> • หลักสูตรและบริการ • สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน และทุน • อาจารย์ และบุคลากรที่ให้บริการการศึกษา • กิจกรรมนักศึกษา 	
	แบบสอบถาม นศ. ปี 4 (สอบถามในกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ)	<ul style="list-style-type: none"> • ทักษะและสมรรถนะที่ได้รับจากหลักสูตร • กิจกรรมนอกชั้นเรียน • ทิศนคติต่อคณะฯ 	
	แบบสอบถามความพึงพอใจของ นศ. ต่อรายวิชาพื้นฐาน (ถาม นศ. ในคณะฯ ปี 1)	<ul style="list-style-type: none"> • กระบวนการเรียนการสอน/เนื้อหาของรายวิชา • การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์/ต่อยอดในรายวิชาอื่นๆ • การสอนของอาจารย์ 	

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ความสำเร็จที่ได้จากการพัฒนาระบบ VoC

1. มีกระบวนการในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. มีการทำงานเป็นทีมจากหลายส่วนงาน (Cross Functional) และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
3. สามารถนำเสียงของลูกค้าไปสร้างแผนพัฒนาและค้นหาโอกาสต่อยอดในการสร้างนวัตกรรมในอนาคตได้

5. Academic Leadership in a Disruptive World โดย Prof. Lily Kong จาก Singapore Management University

วิทยากรกล่าวถึง Mocc (Massive Open Online Course) ที่กำลังเข้ามามีบทบาทในการเรียนการสอนในปัจจุบัน และอนาคต และค่าย IT ต่างๆ เช่น Apple หรือ Samsung ต่างตั้งมหาวิทยาลัยของตนเองเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีทักษะตามที่บริษัทต้องการ ดังนั้น การเรียนการสอนจึงเปลี่ยนจากรูปแบบเดิม ดังนี้

- Interdisciplinary teaching, research and innovation คือการสอนในหลักสูตรที่หลากหลาย เช่น การสอน health management สอนวิธีการบริหารจัดการโรงพยาบาล
- Close collaboration with industry and society ให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ในการทำงานและรับรู้ว่าความรู้อะไรที่ตลาดแรงงานต้องการ มีการรรมนักศึกษาจากหลายสาขาวิชามาทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อเรียนรู้วิธีการทำธุรกิจให้อยู่รอด
- Lifelong learning มีการ upskill/reskill ตลอดเวลา
- Cross cultural learning – global readiness and social responsibility

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้มีโอกาสเรียนรู้ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของการประกันคุณภาพการศึกษาและระบบคุณภาพที่สถาบันต่างๆ เลือกใช้

หัวข้อการปรับปรุง / พัฒนา	รายงานผลการปรับปรุง / พัฒนา ภายในวันที่

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ผู้รายงาน..... *ดร. ภิรมณ์*
(นางมณฑนา เจริญแพทย์)
11 กุมภาพันธ์ 2562

ความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน

.....

ลงชื่อ.....
(.....)
วันที่...../...../.....

ความคิดเห็นของผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงาน

.....

ลงชื่อ..... *๕*
(อาจารย์สาโรช เมลาพันธ์)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
วันที่..... *12* / *ก.พ.* / *62*

- หมายเหตุ :
1. จัดทำรายงานฯ หลังจากเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน ภายใน 15 วัน เสนอหัวหน้าหน่วยงาน
 2. หัวหน้าหน่วยงานเสนอความเห็น ภายใน 3 วัน เสนอผู้บริหารที่กำกับดูแล
 3. แจงผู้รายงานทราบ และจัดเก็บเข้าแฟ้ม รายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน
 4. หัวหน้าหน่วยงานติดตามผลการปรับปรุงพัฒนา