เลขที่.....

แบบรายงานการเข้าอบรม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน

☑รายบุคคล ❑ กลุ่มบุคคล

| | |
|---|---|
| ชื่อ - สกุล : นางมัณฑนา 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 ☑ มี<br>เบิกจ่ายจากงบประมาณ ❑แผ่นดิน ☑เงินรายได้ ❑งบอื่นๆ (ระบุ)..... ..... ..... |
| ใบเกียรติบัตร/วุฒิบัตร | ☑ ได้รับ ❑ไม่ได้รับ เนื่องจาก..... .....<br>❑ ไม่มี |

**สรุปสาระสำคัญ**

การประชุมครั้งนี้ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการบริหารระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัย หลักสูตร คณะวิชาต่างๆ รูปแบบของการประชุมจะเป็นการบรรยายในห้องประชุมใหญ่และการนำเสนอผลงานต่างๆ ที่ให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเลือกฟังได้ตามหัวข้อที่สนใจ โดยสามารถสรุปหัวข้อการประชุมที่น่าสนใจ ดังนี้

**1.การบรรยายพิเศษเรื่อง ฝ่าวิกฤตอุดมศึกษาไทยด้วยคุณภาพ**

โดย ศาสตราจารย์คลินิก นพ.อุดม คชินทร รมต.ช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ว่าการเรียนและการทำงานจะเป็นสิ่งเดียวกัน การเรียนจะไม่เป็นทางการอีกต่อไป สามารถเรียนนอกมหาวิทยาลัย ที่ไหนก็ได้ทุกที่ ทุกเวลา การเรียนจะเป็น module ไม่เป็นรายวิชา ไม่มี barrier ระหว่างคณะ เน้นสมรรถนะและทักษะมากกว่าความรู้ การเรียนคือความท้าทายตลอดชีวิต สร้างความใฝ่รู้และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาตนเองตลอด 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 มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

**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 มีแนวโน้มรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ดีรวมทั้งทีมบริหารเห็นความจำเป็นและความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงกล้าที่จะลองทำเรื่องใหม่ๆ

วิทยากรใช้การสื่อสารภายในองค์กรที่ทำแล้วได้ผลดีคือ การพบปะบุคลากรนั้น ผู้บริหารจะพูดคุยพบปะด้วยตัวเอง แจ้งตัวชี้วัดที่ต้องการเห็นให้ผู้บริหารกลุ่มย่อยรับทราบ รับฟังความต้องการของทุกหน่วยงานซึ่งในการสื่อสาร จะต้องมีทั้ง content/ feeling และ goal ทุกครั้ง

2.2 ผศ.ดร.กานดา จันทร์แย้ม คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ใช้ระบบ EdPEx เป็นระบบคุณภาพโดยให้ข้อคิดเห็นว่า ผู้บริหารต้องศึกษาเกณฑ์ให้เข้าใจ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีการพัฒนาคน ปรับปรุงกระบวนงาน และกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน

2.3 ผศ.ดร.จักรกฤษณ์ ศุทธากรณ์ คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ใช้เกณฑ์ AUNQA ในการประเมินหลักสูตร โดยให้ข้อคิดเห็นว่า จะไม่ทำทุกอย่าง จะเลือกในสิ่งที่ตนเองชำนาญเชี่ยวชาญเท่านั้น ซึ่งผู้บริหารต้องทำความเข้าใจกับเรื่องที่จะทำ มีการสื่อสารกับบุคลากรทุกระดับทั้งเป็นกลุ่มและรายบุคคล ในการเขียนรายงานให้เขียนจากสิ่งที่เราทำเป็นตัวตั้ง ไม่เขียนรายงานเพื่อตอบเกณฑ์

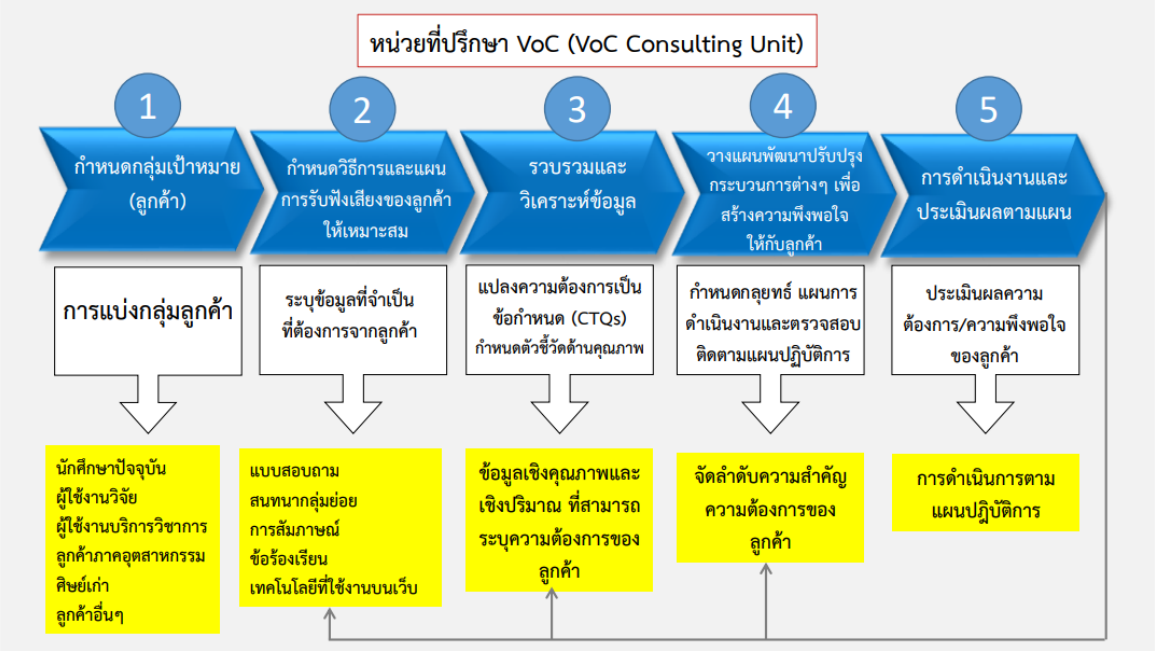
**3. ประสบการณ์จากการใช้เกณฑ์ EdPeX ระดับมหาวิทยาลัย** โดย รศ.ภญ. อุษณีย์ คำประกอบ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เริ่มนำเอาระบบ EdPEX มาใช้ในปี 2557 และเริ่งการประเมินทุกส่วนงานในปี 2558 วิทยากรให้คำอธิบายว่า EdPEx ต่างจาก QA คือ การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ ซึ่งจะมาจากกระบวนการทำงานด้วยวิธีใดๆ ก็ได้ ทั้งนี้ QA เป็นพื้นฐานที่ดีในการทำ EdPEx แต่คุณค่าที่พบจากการทำ EdPEx คือ ผู้บริหารหน่วยงานมีโอกาสได้เรียนรู้เกณฑ์และสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกัน และมุ่งไปที่เป้าหมาย มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนงาน นอกจากนี้ วิทยากรยังกล่าวว่า Key success ในการทำ EdPEx คือ Leadership Engagement Attitude Skill และ Knowledge รวมถึงการส่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**4. การสร้างระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) อย่างมีประสิทธิภาพ** โดย นางรัชนี รัตนพิไชย จาก คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

มีการจัดทำระบบการบริหารจัดการรับฟังเสียงของลูกค้า ดังนี้

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




## ตัวอย่าง วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าแต่ละกลุ่ม - ด้านการเรียนการสอน 1 + 2

| กลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | แบบสอบถาม | ประเด็นแบบสอบถาม | วิธี/ช่องทางการเก็บข้อมูล |
|---|---|---|---|
| 1. นักศึกษา | แบบสอบถาม นศ. ปี 1 และบัณฑิตศึกษา (สอบถามในกิจกรรมปฐมนิเทศ) | • ความรับรู้ ความตระหนักเกี่ยวกับวิสัยทัศน์<br>• ความคาดหวังที่ต้องการจากหลักสูตร<br>• อันดับการเลือกเข้าศึกษา | Google Drive |
| | แบบสอบถาม นศ. ปัจจุบัน (ปี 1-4, โท, เอก) สำหรับ AUN QA | • **หลักสูตรและบริการ**<br>• **สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน** และทุน<br>• อาจารย์ และบุคลากรที่ให้บริการการศึกษา<br>• กิจกรรมนักศึกษา | Google Drive |
| | แบบสอบถาม นศ. ปี 4 (สอบถามในกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ) | • **ทักษะและสมรรถนะที่ได้รับจากหลักสูตร**<br>• กิจกรรมนอกชั้นเรียน<br>• ทัศนคติต่อคณะฯ | Google Drive |
| | แบบสอบถามความพึงพอใจของ นศ. ต่อรายวิชาพื้นฐาน (ถาม นศ. ในคณะฯ ปี 1) | • กระบวนการเรียนการสอน/เนื้อหาของรายวิชา<br>• การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์/ต่อยอดในรายวิชาอื่นๆ<br>• การสอนของอาจารย์ | Google Drive |



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 Mooc (Massive Open Online Course) ที่กำลังเข้ามามีบทบาทในการเรียนการสอนในปัจจุบันและอนาคต 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 มีการรวมนักศึกษาจากหลายสาขาวิชามาทำงานร่วมกันเป็นทีม 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.....
(นางมัณฑนา เจริญแพทย์ )
11 กุมภาพันธ์ 2562

ความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน

.....

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

ความคิดเห็นของผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงาน

.....

ลงชื่อ.....
(อาจารย์สาโรช เมาลานนท์)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
วันที่ 12 / ก.พ. / 62

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