

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานระดับคณะ ปีการศึกษา 2550

ตามที่มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานระดับคณะ รอบปีการศึกษา 2550 ไปแล้วนั้น QA NEWS ฉบับนี้ขอนำผลการประเมินคุณภาพของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมันมานำเสนอ

ผลการประเมินคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมรับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินเมื่อวันที่ 22-23 กันยายน 2551 โดยมี ผศ.ดร.สมชัย หิรัญโรดม จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นประธานกรรมการ กรรมการประกอบด้วย รศ.ดร.สิทธิโชค สุนทรโสภาส ผศ.ดร.ปกขวัญ หุตางกูร รศ.ดร.สุพรชัย อุทัยนฤมล และนางสาวสุภาวัญญา เลขพัฒน์ เป็นกรรมการและเลขานุการ ผลการประเมินสรุปได้ ดังนี้

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนเฉลี่ย
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน	2.00
2. การเรียนการสอน	1.85
3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	1.00
4. การวิจัย	2.00
5. การบริการวิชาการแก่สังคม	2.50
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.00
7. การบริหารและการจัดการ	1.67
8. การเงินและงบประมาณ	1.50
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	2.33
ค่าเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้	1.90

จุดเด่น

- มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะ มีการกำหนดเป้าหมาย และตัวบ่งชี้ที่ชี้วัดความสำเร็จขององค์กร
- มีหลักสูตรที่หลากหลาย เปิดโอกาสให้นักศึกษาสาขาอาชีวศึกษาได้ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา พัฒนาครูด้านอาชีวศึกษาให้มีความรู้ในวิชาชีพขั้นสูงระดับบัณฑิตศึกษา
- มีช่องทางสื่อสารที่ทันสมัยในด้าน K-radio ซึ่งสามารถส่งข้อมูล ความรู้ต่อชุมชน และสามารถผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในภาพรวม

- ควรพัฒนาตัวชี้วัด และถ่ายถอดสู่ตัวชี้วัดระดับบุคคล เพื่อสร้างบรรยากาศของคุณภาพให้เป็นงานประจำ
- ควรพัฒนาหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต จากหลักสูตร 4 ปี เป็น 5 ปี
- ควรส่งเสริมให้นักศึกษามีกิจกรรมครบทั้ง 5 ด้าน นอกเหนือจากที่เป็นประเพณีปฏิบัติเท่านั้น และให้มีแนวทางในการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างนักศึกษาภาคปกติและภาคค่ำ
- ควรจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยคณะกรรมการ เป็นผู้รับผิดชอบ และสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านสื่อ สารสนเทศ
- ควรจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม
- ควรมีการแบ่งงานให้บุคลากรโดยส่วนใหญ่เข้ามา รับผิดชอบงานประกันคุณภาพร่วมกัน จะทำให้ระบบข้อมูลตาม การปฏิบัติตามกลไกของคุณภาพชัดเจนยิ่งขึ้น
- ควรสร้างระบบและกลไกในการส่งเสริมคณาจารย์ให้มี แรงจูงใจในการทำงานวิจัย เช่น สร้างที่มงานวิจัยที่ควบคุมดูแล โดยอาจารย์ที่เป็นนักวิจัยอาวุโส มีประสบการณ์ ดึงอาจารย์หรือนักวิจัยใหม่เข้ามาร่วม หรือระบบพี่เลี้ยง

ผลการประเมิน TGGS

บัณฑิตวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธรไทย-เยอรมัน (TGGS) รับการประเมินจากคณะกรรมการประเมิน เมื่อวันที่ 29-30 กันยายน 2551 โดยมี รศ.นพ.ทพ.ดร.สิทธิชัย ทัดศรี จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นประธานกรรมการ กรรมการประกอบด้วย รศ.ดร.ชนศักดิ์ บายเที่ยง รศ.ดร.สบสันต์ อุตกฤษฎ์ และนางสาวอรสา ศิริราช เป็นกรรมการและเลขานุการ ผลการประเมินสรุปได้ ดังนี้

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนเฉลี่ย
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน	0.50
2. การเรียนการสอน	2.45
3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	1.00
4. การวิจัย	2.20
5. การบริการวิชาการแก่สังคม	3.00
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.00
7. การบริหารและการจัดการ	0.78
8. การเงินและงบประมาณ	1.00
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	1.00
ค่าเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้	1.74

จุดเด่น

- มีปรัชญา ปณิธานที่ชัดเจน และมีความเชื่อมโยงกับภาคอุตสาหกรรม
- คณาจารย์ประจำมีวุฒิปริญญาเอกทั้งหมด และมีอาจารย์ชาวต่างประเทศมาร่วมสอนด้วย
- การเรียนการสอนทุกหลักสูตรเน้นการปฏิบัติงานในสถานประกอบการในระบบสหกิจศึกษา ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งส่งผลให้วิทยานิพนธ์หรืองานวิจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตอบสนองตรงความต้องการของภาคอุตสาหกรรม
- สถานที่ สภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในภาพรวม

- ควรกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน กำหนดตัวบ่งชี้ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ เพื่อที่จะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้ได้ โดยต้องสอดคล้องและเชื่อมโยงกับภารกิจหลัก แผนยุทธศาสตร์ และแผนพัฒนาชาติ
- ควรมีการทบทวนปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นทั้งในด้านเนื้อหาสาระ และการใช้ภาษา ทั้งนี้ควรให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการกำหนด
- ควรกำหนดยุทธศาสตร์ในการเพิ่มจำนวนนักศึกษา และรักษามาตรฐานของ TGGS โดยประชาสัมพันธ์ไปยังมหาวิทยาลัยต่าง ๆ โดยเจาะจงนักศึกษาที่มีผลการเรียนดีที่กำลังศึกษาในสาขาที่สอดคล้องกับหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอน
- ควรมีการจัดเก็บข้อมูลเอกสารหลักฐานให้เป็นระบบ หรือมีการจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะดวกในการนำมาใช้และอ้างอิง

จิตใจให้บริการ

QA NEWS ฉบับที่ 180 ได้กล่าวถึงนิยามความหมายของคำว่า “บริการ” ที่มาจากคำภาษาอังกฤษ “Service” ไปแล้วว่า หมายถึง S = Smile, E = Enthusiasm, R = Rapidness, V = Value, I = Impression, C = Coutesy และ E = Endurance เหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ แต่เพียงแค่นั้นอาจไม่สามารถเปลี่ยนจากความพอใจเป็นความประทับใจได้

การบริการหรือการทำงานใด ๆ ก็ตามต้องออกมาจากใจ เพราะหมายถึงความทุ่มเทตั้งใจ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักและระลึกถึงคำว่า “ใจเขาใจเรา” ซึ่งถ้าทั้ง 2 ใจรวมเป็นใจเดียว คุณภาพของการบริการย่อมเกิดขึ้น ฉบับนี้จึงขอแนะนำความหมายของคำว่า “ใจ (MIND)” เพื่องานบริการมาเสนอ ดังนี้

M = making believe ทำให้เป็นที่น่าไว้วางใจ เชื่อถือ ให้ลูกค้ามองเราด้วยความชื่นชม

I = insistency ยืนหยัดต่อสู้เพื่อลูกค้า ไม่มีใครเอาเปรียบลูกค้าแล้วจะประสบความสำเร็จได้

N = necessity สิ่งจำเป็นใด ๆ ที่สำคัญ ขาดไม่ได้ ในสายตาลูกค้าเราต้องนำพามาให้ได้

D = devotion ซื่อสัตย์ เสียสละ อุทิศเวลา เอาใจใส่ แสดงให้เห็นถึงความเต็มใจตั้งใจ

อย่าลืมสังเกตสีหน้า ท่าทาง อารมณ์ ความรู้สึกของลูกค้า เชื่อว่าถ้าลูกค้ายิ้มออก เราก็ยิ้มออก แบบนี้ถึงเรียกว่ามี **จิตใจให้บริการ**

ที่มา : “บริการด้วยใจ” Productivity Corner ปีที่ 9 ฉบับที่ 102 กันยายน 2551



ในวาระดิถีขึ้นปีใหม่ พ.ศ. 2552
ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มฉน.
ขอส่งความปรารถนาดีมายังทุกท่าน
ให้ประสบแต่ความสุข ความสำเร็จในสิ่งดี
ทุกประการ