

หน่วยงานสนับสนุนกับ AUN-QA ระดับหลักสูตร (ต่อ)

คุณภาพนักศึกษา และการสนับสนุน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรของเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) มีบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานสนับสนุนและบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งจะต้องมีส่วนช่วยสนับสนุนการจัดการศึกษาของหลักสูตร นอกจากนั้น บุคลากรสายสนับสนุนอาจต้องให้ข้อมูลบางส่วนแก่ผู้ประเมิน QA NEWS ฉบับที่แล้วได้กล่าวถึงข้อกำหนดและประเด็นที่ใช้ในการประเมินด้านคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน ฉบับนี้นำตัวอย่างคำถามที่ผู้ประเมินอาจใช้ในการประเมินคุณภาพหลักสูตร และเกณฑ์ประเมินที่หน่วยงานสนับสนุนหรือบุคลากรสายสนับสนุนอาจมีส่วนเกี่ยวข้องอีกเกณฑ์หนึ่งมานำเสนอ คือ เกณฑ์ที่ 8 คุณภาพนักศึกษา และการสนับสนุน

ตัวอย่างคำถามเกณฑ์ที่ 7 คุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน

นอกจากมีข้อกำหนดและประเด็นในการประเมินแล้ว AUN-QA ได้ให้ตัวอย่างคำถามสำหรับใช้เป็นแนวทางในการประเมินแต่ละเกณฑ์การประเมินไว้ด้วย ตัวอย่างแนวคำถามด้านคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน เช่น

บุคลากรสายสนับสนุน

- บุคลากรสายสนับสนุนมีความสามารถและคุณสมบัติเหมาะสมกับงานหรือไม่
- บุคลากรสายสนับสนุนมีสมรรถนะและประสบการณ์เพียงพอหรือไม่
- มีอุปสรรคอย่างไรในการดึงดูดบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพไว้
- มีนโยบายเกี่ยวกับการจ้างบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร
- บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในงานหรือไม่

การบริหารงานบุคคล

- มีการบริหารจัดการแผนบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร
- มีเกณฑ์การสรรหา และการส่งเสริมบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร
- มีระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร
- มีแผนพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร

การอบรมและพัฒนา

- ใครเป็นผู้รับผิดชอบการอบรมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

- มีแผนและกระบวนการอบรมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร มีการระบุความต้องการจำเป็นในการอบรมและพัฒนาหรือไม่ อย่างไร
- มีระบบในการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคนิคของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างไร
- มีชั่วโมงการอบรม และความถี่ในการอบรมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนเพียงใด
- มีค่าใช้จ่ายที่จัดสรรเพื่อการอบรมบุคลากรสายสนับสนุนเพียงใด

เกณฑ์ที่ 8 คุณภาพนักศึกษา และการสนับสนุน (Student Quality and Support)

คุณภาพของปัจจัยนำเข้ามีส่วนอย่างมากต่อคุณภาพของผลผลิต AUN-QA จึงให้ความสำคัญต่อคุณภาพของการรับนักศึกษาเข้าศึกษา โดยเน้นที่คุณภาพของระบบการรับนักศึกษาเข้าศึกษา การติดตามความก้าวหน้าและผลการเรียนของนักศึกษา การให้คำปรึกษาทางวิชาการและกิจกรรมเสริมหลักสูตร และการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการศึกษา เกณฑ์ด้านคุณภาพนักศึกษา และการสนับสนุนมีข้อกำหนด ดังนี้

1. มีการกำหนดนโยบาย และเกณฑ์การรับนักศึกษาเข้าสู่หลักสูตรอย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่อย่างทั่วถึง และเป็นปัจจุบัน
2. มีการกำหนดวิธีการ และเกณฑ์ในการคัดเลือกนักศึกษา และมีการประเมินวิธีการ และเกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษา
3. มีระบบการกำกับติดตามความก้าวหน้าในการเรียนความสามารถทางวิชาการ และภาระการเรียนของนักศึกษา

ที่เหมาะสมและเพียงพอ มีการรวบรวมข้อมูลและติดตามความก้าวหน้าในการเรียน ความสามารถทางวิชาการ และภาระการเรียนของนักศึกษา และให้ข้อมูลป้อนกลับแก่นักศึกษาอย่างเป็นระบบ และให้การแก้ไขอย่างเป็น

4. มีการให้คำปรึกษาทางวิชาการ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมการแข่งขันของนักศึกษา และการบริการสนับสนุนนักศึกษาในด้านอื่นๆ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้อะกัษะการประกอบอาชีพของนักศึกษา

5. การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ สถาบันควรจัดสภาพแวดล้อมทั้งด้านกายภาพ สังคม และจิตใจที่เอื้อต่อการจัดการศึกษา การวิจัย รวมถึงคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

เกณฑ์ย่อย/รายการประเมิน

เกณฑ์ด้านคุณภาพนักศึกษา และการสนับสนุนมีเกณฑ์ย่อยหรือรายการตรวจสอบเพื่อใช้ในการประเมิน ดังนี้

1. มีการกำหนดนโยบาย และเกณฑ์การรับนักศึกษาที่ชัดเจน ประชาสัมพันธ์เผยแพร่อย่างทั่วถึง และเป็นปัจจุบัน [1]

2. มีการกำหนดวิธีการ และเกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษา และมีการประเมินวิธีการและเกณฑ์การคัดเลือก [2]

3. มีระบบการกำกับติดตามความก้าวหน้าในการเรียนความสามารถทางวิชาการ และภาระการเรียนของนักศึกษาที่เหมาะสมและเพียงพอ [3]

4. มีการให้คำปรึกษาทางวิชาการ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมการแข่งขันของนักศึกษา และการบริการสนับสนุนนักศึกษาอื่นๆ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้อะกัษะการประกอบอาชีพของนักศึกษา [4]

5. มีการจัดสภาพแวดล้อมทั้งด้านกายภาพ สังคม และจิตใจที่เอื้อต่อการจัดการศึกษา การวิจัย รวมถึงคุณภาพชีวิตของนักศึกษา [5]

ตัวอย่างคำถาม

คุณภาพผู้เรียน

- มีวิธีการติดตามและวิเคราะห์การรับนักศึกษาอย่างไร
- มีวิธีการคัดเลือกนักศึกษาอย่างไร
- มีนโยบายที่เกี่ยวกับการรับนักศึกษาอย่างไร มีเป้าหมายในการเพิ่มหรือคงจำนวนการรับนักศึกษาอย่างไร เพราะเหตุใด
- มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพและจำนวนการรับนักศึกษา และปัจจัยเหล่านั้นมีผลกระทบอย่างไร
- หลักสูตรมีส่วนร่วมในระดับการบรรลุผลการรับนักศึกษาเข้าศึกษาอย่างไร

ภาระการเรียนและความสามารถของนักศึกษา

- มีระบบหน่วยกิต และการคำนวณหน่วยกิตอย่างไร
- การแบ่งภาระการเรียนของนักศึกษา มีความสมดุลตลอด

หลักสูตร และภายในปีการศึกษาหรือไม่

- นักศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลาของหลักสูตรหรือไม่

- มีตัวบ่งชี้อะไรที่ใช้ติดตามความก้าวหน้า และความสามารถทางการเรียนของนักศึกษา

การสนับสนุนนักศึกษา

- ภาควิชา มีระบบการติดตามเพื่อบันทึกความก้าวหน้าในการเรียน และติดตามผู้สำเร็จการศึกษาอย่างไร

- มีการใช้ข้อมูลที่ได้จากระบบการติดตามความก้าวหน้าในการเรียน และติดตามผู้สำเร็จการศึกษาอย่างไร

- บุคลากรสายวิชาการมีแผนในการให้ข้อมูลและคำแนะนำนักศึกษา และผนวกเข้ากับหลักสูตรอย่างไร

- นักศึกษาได้รับการแจ้งเกี่ยวกับแผนการศึกษาของตนอย่างไร

- ในกรณีที่ต้องมีการดำเนินการเป็นพิเศษสำหรับนักศึกษาแรกเข้า และนักศึกษาที่มีผลการศึกษาดำ มีมีการดำเนินการอย่างไร

- มีการสนับสนุนเป็นพิเศษเพื่อจัดเตรียมทักษะการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาหรือไม่

- มีการจัดกิจกรรมพิเศษสำหรับนักศึกษาที่มีผลการเรียนก้าวหน้าหรือไม่

- ในกรณีที่ต้องมีการช่วยเหลือเพื่อให้นักศึกษาทำโครงการก่อนสำเร็จการศึกษาได้สมบูรณ์ นักศึกษาที่มีปัญหาหรือติดขัดในการฝึกงาน หรือการทำโครงการสามารถขอรับการช่วยเหลือได้อย่างไร

- นักศึกษาได้รับคำแนะนำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับการเลือกรายวิชา การเปลี่ยนทางเลือกการศึกษา การพักการเรียน หรือการที่จะต้องออกกลางคันก่อนสำเร็จการศึกษาอย่างไร

- มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบอาชีพแก่นักศึกษาอย่างไร

- มีการศึกษาหาสาเหตุที่นักศึกษาใช้เวลาเรียนสำเร็จการศึกษามากกว่าเวลาที่หลักสูตรกำหนดหรือไม่

- นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการสนับสนุนและการบริการหรือไม่

ในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานและเกณฑ์การประเมินด้านคุณภาพนักศึกษา และการสนับสนุน ส่วนใหญ่เป็นบทบาทหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ การกำหนดนโยบาย ระบบและกลไก ตลอดจนการดำเนินงานในระดับมหาวิทยาลัยหรือคณะ หน่วยงานสนับสนุนและบุคลากรสายสนับสนุนอาจมีส่วนร่วมในฐานะผู้ปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและระบบที่มหาวิทยาลัยหรือคณะกำหนดอย่างมีคุณภาพ และอาจต้องเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ผู้ประเมินในฐานะผู้ปฏิบัติ

(ต่อฉบับหน้า)