



แนวปฏิบัติที่ดี

ในการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ปีการศึกษา ๒๕๕๕

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา และบริหารความเสี่ยง
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทนำ

แนวปฏิบัติที่ดีที่ช่วยให้การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพของคณะพยาบาลศาสตร์ไปสู่ความสำเร็จ การนำเสนอในเอกสารฉบับนี้ เกิดจากการทบทวน รวบรวม และสังเคราะห์จากประสบการณ์ตรงของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มาอย่างต่อเนื่องยาวนาน

ความสำเร็จที่เกิดจากแนวปฏิบัติที่ดี อาจเป็นความสำเร็จเชิงกระบวนการ และ/หรือ เชิงผลผลิต/ผลลัพธ์ ที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจและเห็นว่าเป็นกิจกรรมหรือวิธีการปฏิบัติที่โดดเด่นของคณะฯ

การดำเนินการประกันคุณภาพ สำหรับปีการศึกษา ๒๕๕๕ ที่ผ่านมา ได้ทำการสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีไว้ รวม ๔ เรื่อง ด้วยกัน คือ ๑) การสร้างวัฒนธรรมการควบคุมคุณภาพสู่ความเป็นเลิศขององค์กร ๒) การกำกับและติดตามกำกับคุณภาพตามตัวบ่งชี้ ๓) การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในขององค์กร และ ๔) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

คณะพยาบาลศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาอื่น ในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ต่อวงการศึกษายพยาบาลศาสตร์ของประเทศต่อไป

กระบวนการคัดสรรแนวปฏิบัติที่ดี

การคัดสรรกิจกรรมการปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ ดำเนินการโดยฝ่ายพัฒนาคุณภาพและการจัดการความรู้ในองค์กร มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. ประชุมผู้บริหารร่วมกับบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ เพื่อลงความเห็นร่วมกันเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จด้วยดีในกระบวนการประกันคุณภาพของคณะฯ ในปีการศึกษา ๒๕๕๕ กำหนดแนวปฏิบัติที่ดี ดังต่อไปนี้
 - ๑) การสร้างวัฒนธรรมการควบคุมคุณภาพสู่ความเป็นเลิศขององค์กร
 - ๒) การกำกับและติดตามกำกับคุณภาพตามตัวบ่งชี้
 - ๓) การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในขององค์กร และ
 - ๔) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
๒. จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์หรือวิธีปฏิบัติที่ทำให้ประสบความสำเร็จในแต่ละประเด็นในข้อ ๑ โดยมีการจัดกลุ่มสนทนาและสอบถามความคิดเห็นเป็นรายบุคคลในกรณีที่ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มได้
๓. สรุปผลที่ได้จากกิจกรรมในข้อ ๒ จัดทำเป็นเอกสารแนวปฏิบัติเพื่อเผยแพร่

แนวปฏิบัติที่ดี

การสร้างวัฒนธรรมการควบคุมคุณภาพสู่ความเป็นเลิศขององค์กร

สินทรัพย์อันมีค่าของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประการหนึ่ง คือ วัฒนธรรมองค์กรด้านการควบคุมคุณภาพซึ่งสะท้อนให้เห็นจากความสำเร็จของกระบวนการภายในที่ทำให้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินไปด้วยดียิ่ง กล่าวคือ บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจและนำหลักการควบคุมคุณภาพ PDCA มาใช้ในกระบวนการดำเนินงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ และมีความร่วมมือที่ดียิ่งในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ

วัฒนธรรมองค์กรด้านการควบคุมคุณภาพเป็นพฤติกรรมหรือวิถีปฏิบัติที่คณาจารย์และบุคลากรของคณะฯ ได้ร่วมกันสร้างขึ้นและยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่ทุกคนในองค์กรต้องช่วยกันเสริมสร้างให้ดำรงอยู่ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานในทุกภาคส่วนของคณะฯ สู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ที่วางไว้ร่วมกัน

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการควบคุมคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของคณะฯ ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง มีขั้นตอนและวิธีการ ดังต่อไปนี้

๑. บ่มเพาะค่านิยมและความเชื่อ (Cultivate values and Beliefs)

ผู้บริหารทุกระดับของคณะพยาบาลศาสตร์ ได้บ่มเพาะความเชื่อเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตลอดจนความเชื่อในศักยภาพขององค์กรและของบุคลากรทุกคน ที่จะมีส่วนร่วมในการทำให้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพไปสู่ความสำเร็จผ่านกิจกรรมที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- การบรรยายความรู้โดยวิทยากรภายในและภายนอกคณะทุกครั้งหรือทุกโอกาสที่จะมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง

- การศึกษาดูงาน เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพกับร่วมกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่ต้องการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนา เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณค่าของการประกันคุณภาพ
- การชี้ให้เห็นผลสำเร็จและการพัฒนาของคณะอันเกิดจากการกระบวนการควบคุมคุณภาพ เช่น การแจ้งผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพในทุกคนในคณะได้รับทราบทุกครั้ง ซึ่งรวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น การประกาศรางวัลหรือการได้รับการยอมรับทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม/หน่วยงาน และระดับองค์กร เชื่อมโยงถึงผลกระทบของการควบคุมคุณภาพของคณะ
- การประชุมของคณะกรรมการฯ ภายหลังจากได้รับทราบผลการประเมินอย่างเป็นทางการเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นในระยะต่อไป

๒. กำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (Desired Behaviors)

พฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรทุกคนในคณะพยาบาลศาสตร์ สะท้อนถึงการแสดงออกซึ่งความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคิด และค่านิยม เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ มีวิธีการกำหนดและถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- นำวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ของคณะมาเป็นตัวตั้ง ในการออกแบบระบบงานและบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากร ในการมีส่วนร่วมในระบบและกลไกการประกันคุณภาพของคณะ และกำหนดไว้ในภาระงานและกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- บูรณาการค่านิยมในปฏิบัติด้านการระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่พึงประสงค์เข้ากับระบบบริหารงานบุคคล ผ่านการกำกับติดตามและสนับสนุนอย่างใกล้ชิดของผู้บริหารทุกระดับ โดยยึดหลัก PDCA ในกระบวนการทำงาน การติดตามความก้าวหน้าและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- จัดให้มีเวทีอภิปราย รับฟังความคิดเห็น ประชุมชี้แจง และประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้บุคลากรทุกระดับได้เข้าใจตรงกันว่า พฤติกรรมและวิธีปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ในบริบทเฉพาะของตำแหน่งงานของตนเป็นอย่างไร เพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามแนวทางที่คณะฯ คาดหวัง
- กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ผู้รับผิดชอบรอง ผู้ปฏิบัติ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ทุกคนสามารถเห็นภาพรวมของกลไกการประกันคุณภาพ และเห็นภาพในส่วนที่ตนต้องรับผิดชอบ

ค่านิยมที่พึงประสงค์ด้านการประกันคุณภาพของคณะพยาบาลศาสตร์

- ความรับผิดชอบ (responsibility and accountability)
- ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency and effectiveness)
- ความมุ่งมั่นทุ่มเท (commitment)
- ความเสียสละ(sacrifice)
- ความร่วมมือ (cooperation and collaboration)
- การทำงานเป็นทีม (team work)

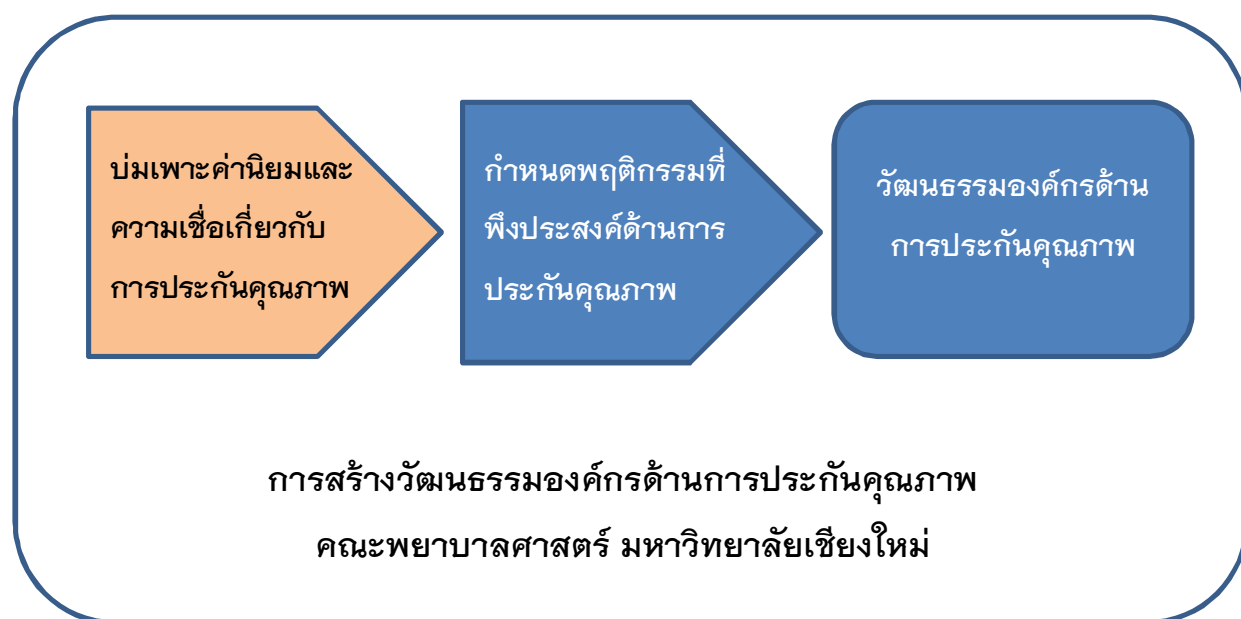
๓. บูรณาการค่านิยมด้านการประกันคุณภาพสู่วัฒนธรรมองค์กร

ค่านิยม	นโยบายที่สนับสนุนค่านิยม	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	การปฏิบัติ
ความรับผิดชอบ (responsibility and accountability)	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตความรับผิดชอบแยกตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพไว้อย่างชัดเจน - ติดตามและประเมินผล การปฏิบัติตามขอบเขตความรับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงออกถึงความตระหนักในอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบตามตำแหน่งและสถานภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนอำนาจหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของตนเองและของหน่วยงาน - ปฏิบัติงานตรงตามที่ได้รับมอบหมายหรือขอบเขตรับผิดชอบอย่างเต็มศักยภาพ - ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยอาศัยขอบเขตความรับผิดชอบ
ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency and effectiveness)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์ และระดับความสำเร็จของเป้าหมาย - กำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จทั้งในแง่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล 	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานที่เน้นความมีประสิทธิภาพ (สะดวก ประหยัด คุ่มค่า คุ่มทุน คุ่มประโยชน์) - แสดงออกถึงการปฏิบัติที่มุ่งสู่ผลผลิตและผลลัพธ์ตามเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนนโยบาย แผนกลยุทธ์ และระดับความสำเร็จของเป้าหมาย ที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบ - ออกแบบกระบวนการภายในทุกระดับ (คณะสาขาวิชา กลุ่มวิชา และหน่วยงาน) ครอบคลุมเป้าหมาย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการปฏิบัติ และการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับตามบริบทของ

ค่านิยม	นโยบายที่สนับสนุนค่านิยม	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	การปฏิบัติ
			<p>ตำแหน่งและสายงานที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - กำกับติดตาม ควบคุมกระบวนการภายในให้ เป็นไปตามนโยบายและแผน โดยกำหนดให้มีรอบรายงานโดยเจ้าของงานและเจ้าของตัวบ่งชี้คุณภาพ - ประเมินผลโดยใช้ตัวบ่งชี้เชิงกระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์
<p>ความมุ่งมั่นทุ่มเท (commitment)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย - การปฏิบัติตามระบบการบริหารจัดการ - การให้รางวัลและการยกย่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะบรรลุความสำเร็จของระบบ และกลไกการประกันคุณภาพในส่วนที่ตนรับผิดชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาทำความเข้าใจเรื่องประกันคุณภาพ - บูรณาการเรื่องประกันคุณภาพ PDAC เข้ากับการปฏิบัติงานเสมอ - ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองของผู้ร่วมงาน ของหน่วยงาน และของคณะตามกรอบการประกันคุณภาพ

ค่านิยม	นโยบายที่สนับสนุนค่านิยม	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	การปฏิบัติ
ความเสียสละ (sacrifice)	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดการประเมินผล การปฏิบัติตามกรอบเกณฑ์ที่ครอบคลุมเรื่อง ความเสียสละและอุทิศตนต่องานและต่อองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงออกถึงความเสียสละทั้ง กำลังกาย กำลังทรัพย์ เวลา และ ความสามารถส่วนตน ให้กับการทำงานใน ตำแหน่งหน้าที่ รับผิดชอบตลอดจน งานของส่วนกลาง 	<ul style="list-style-type: none"> - อุทิศตนเพื่อช่วยเหลือ งานของคณะฯ - อุทิศเวลา โดย ปฏิบัติงานนอกเวลาทำ การเมื่อมีเหตุจำเป็น หรือเพื่อให้งานของ คณะฯ สำเร็จลุล่วง - อุทิศกำลังทรัพย์หรือ รายได้ที่พึงมีเพื่อ ช่วยเหลือกิจกรรมของ คณะฯ
ความร่วมมือ (cooperation and collaboration)	<ul style="list-style-type: none"> - การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และ แผนกลยุทธ์สู่ผู้ปฏิบัติ - การแต่งตั้ง คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และ คณะทำงาน เพื่อให้เกิด การทำงานเป็นทีม - การสนับสนุนการทำงาน แบบเครือข่ายความ ร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> - แสดงออกถึงความ ร่วมมือ ความพร้อม เปรียงในการทำงาน เพื่อการประกัน คุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร่วมเป็นกรรมการ อนุกรรมการ และ คณะทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับ การประกันคุณภาพ - ร่วมทำกิจกรรมเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพของ คณะฯ - ร่วมรับผิดชอบผลการ ปฏิบัติตามตัวบ่งชี้ คุณภาพทั้งระดับบุคคล สาขาวิชา/หน่วยงาน และระดับคณะ

ค่านิยม	นโยบายที่สนับสนุนค่านิยม	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	การปฏิบัติ
การทำงานเป็นทีม (Team work)	- นโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพ สนับสนุนการทำงานเป็นทีมตามค่านิยมขององค์กร	- แสดงออกถึงพฤติกรรมทำงานเป็นทีมที่มาจากหน่วยงานเดียวกัน/หลายหน่วยงาน	- ดำเนินกิจกรรมด้านการควบคุมคุณภาพในลักษณะเป็นทีม - ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าทีมหรือสมาชิกทีมในการดำเนินการด้านการควบคุมคุณภาพ - สื่อสารกันภายในทีมอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ - กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับทีม - ประเมินผลสำเร็จของทีมคือผลงานที่เกิดขึ้น



รูปที่ ๑ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการประกันคุณภาพ

แนวปฏิบัติที่ดี

การกำกับและติดตามกำกับคุณภาพตามตัวบ่งชี้

การกำหนดและติดตามกำกับคุณภาพตามตัวบ่งชี้ หมายถึง การกำหนดตัวบ่งชี้ เป้าหมาย การทบทวน วิเคราะห์ และปรับปรุง เพื่อชี้้นำการจัดการกระบวนการภายในของ คณะฯ ให้ทราบถึงระดับของความสำเร็จหรือการบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ และเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการคาดการณ์ถึงแนวโน้ม ความเปลี่ยนแปลงด้วย

คณะพยาบาลศาสตร์ มีแนวปฏิบัติที่ดีในการกำกับและติดตามกำกับคุณภาพตามตัวบ่งชี้ ทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพสามารถสำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยมีวิธีการปฏิบัติ ดังนี้

๑. กำหนดตัวบ่งชี้และการวัด ทำความเข้าใจให้ตรงกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
๒. กำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ (KPI owners) มีหน้าที่ในการดำเนินการ จัดเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ และจัดทำรายงานข้อมูล
๓. กำหนดกรอบการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยฝ่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นประจำทุก 3 เดือน
๔. สร้างระบบสารสนเทศที่รองรับการบันทึก จัดเก็บ วิเคราะห์ประมวลผล และรายงานผล ครอบคลุมทุกตัวบ่งชี้ โดยใช้ FON-MIS และ Web-portal และทำความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ ตลอดจนมีการฝึกอบรมทักษะการใช้ระบบสารสนเทศแก่บุคลากร
๕. ดำเนินการพัฒนาและจัดการข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยดำเนินการร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในรูปแบบของคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีผู้แทนจากทุกฝ่ายและทุกส่วนงานร่วมเป็นกรรมการ นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งกรรมการเฉพาะกิจในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล เช่น ฐานข้อมูลวิจัย ฐานข้อมูลนักศึกษา ฐานข้อมูลบุคลากร เป็นต้น

๖. ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพร่วมกับบุคลากรหน่วยประกันคุณภาพ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ในการกำกับติดตามให้ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพและสามารถรองรับงานด้านการประกันคุณภาพ
๗. มีการทบทวนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพของผู้บริหารผู้กำกับดูแล โดยแยกตามองค์ประกอบคุณภาพ มีการสื่อสารกันภายในทีมผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร (ดังแสดงตารางที่ ๒)

การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ

องค์ประกอบที่

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้คุณภาพ	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้	สิ่งที่ควรดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการกำกับติดตามตัวบ่งชี้คุณภาพ

๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประกันคุณภาพ
๒. บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการกำกับติดตามตัวบ่งชี้ และมีทักษะในการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้เห็นประโยชน์ในการใช้รายงานข้อมูลเพื่อการพัฒนาในส่วนที่รับผิดชอบ
๓. บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจในระบบและกลไกการประกันคุณภาพเป็นอย่างดีและมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามความรับผิดชอบ

แนวปฏิบัติที่ดี

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในขององค์กร

การปฏิบัติที่ดีอีกแนวทางหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประสบความสำเร็จ คือ การตรวจสอบคุณภาพ ภายในคณะฯ ซึ่งถือปฏิบัติเป็นประจำทุกปี โดยจัดกิจกรรมนี้ขึ้นก่อนที่จะรับการตรวจและ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจากคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ จาก มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน

๑. เพื่อตรวจและประเมินคุณภาพ ทั้งเชิงกระบวนการและผลลัพธ์ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับพันธกิจของสำนักวิชา และสาขาวิชา
๒. เพื่อให้ข้อเสนอแนะแก่สำนักวิชาและสาขาวิชาในการพัฒนาคุณภาพ
๓. เพื่อพัฒนาทักษะด้านการเป็นผู้ตรวจและประเมินคุณภาพการศึกษาของอาจารย์
๔. เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสาขาวิชาและสำนักวิชา และได้แนวทางใน การพัฒนาคุณภาพต่อไป

แนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพภายในของคณะพยาบาลศาสตร์

๑. กำหนดการตรวจสอบคุณภาพภายในสำนักวิชาและสาขาวิชา โดยต้องดำเนินการให้ แล้วเสร็จก่อนการรับการตรวจและประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่ดำเนินการ โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากสำนักวิชาและสาขาวิชา ตลอดจนจุดแข็ง-จุดอ่อน มาประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของ คณะฯ

๒. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการฝ่ายตรวจสอบคุณภาพภายใน คณะพยาบาลศาสตร์ โดยมีหลักในการสรรหาอนุกรรมการ คือ เป็นผู้บริหาร เป็นประธานหลักสูตรสาขาวิชาในระดับบัณฑิตศึกษาทุกหลักสูตร และเป็นหัวหน้าสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์
๓. จัดให้มีการหมุนเวียนของคณะอนุกรรมการในการตรวจสอบ ให้มีโอกาสไปประเมินคุณภาพของสาขาวิชาต่างๆ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนมุมมองและประสบการณ์ที่หลากหลาย ผลที่ได้รับจากวิธีปฏิบัติแบบนี้ คือ คณาจารย์ที่เป็นอนุกรรมการได้มีโอกาสเรียนรู้การปฏิบัติที่ดีจากสาขาวิชาอื่นๆ เช่น กลยุทธ์การจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการภาระงานภายในสาขาวิชา การสนับสนุนการทำวิจัยของอาจารย์ในสาขาวิชา การสนับสนุนการขอผลงานวิชาการ และการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เป็นต้น
๔. สำนักวิชาและสาขาวิชาจัดส่งเล่มรายงานการประเมินตนเองให้หน่วยประกันคุณภาพ เพื่อจัดส่งให้กับคณะอนุกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในแต่ละสาขาวิชาล่วงหน้า ๑ สัปดาห์ก่อนวันตรวจสอบคุณภาพ เพื่อศึกษารายละเอียดล่วงหน้า
๕. ในระหว่างการตรวจเยี่ยม คณะอนุกรรมการทำหน้าที่ในการค้นหาจุดแข็ง-จุดอ่อน ตลอดจนข้อมูลสำคัญจากสำนักวิชาและสาขาวิชาต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและการประกันคุณภาพในระดับคณะฯ
๖. มีระบบการรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายใน แก่สำนักวิชาและสาขาวิชา สะท้อนจุดแข็ง-จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนา
๗. ฝ่ายประกันคุณภาพของคณะฯ รวบรวมผลการประเมินและเอกสารทั้งหมดของทุกหน่วยงานเพื่อนำไปใช้ในการเขียนรายงานการประเมินตนเองให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี

การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

การจัดทำรายงานประจำปีหรือการรายงานการประเมินคุณภาพภายใน (Self-Assessment Report : SAR) เป็นขั้นตอนหนึ่งของการประกันคุณภาพ โดยทั่วไป มักพบปัญหาในสถาบันการศึกษาหลายแห่ง คือ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองไม่ได้มีการจัดทำขึ้นโดยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย มักถูกจัดทำขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ทำให้ไม่เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพเท่าที่ควร

การรายงานการประเมินตนเอง เป็นกิจกรรมหนึ่งที่ดีถือว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กระบวนการจัดทำเอกสารรายงานตนเองที่คณะฯ ได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพราะช่วยสะท้อนถึงสถานะและระดับของการพัฒนา จุดอ่อน-จุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนาสำหรับปีต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่ทุกฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์และประเมินตนเอง นอกจากจะสะท้อนการดำเนินงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบแล้ว ยังได้มีโอกาสเห็นภาพสะท้อนของทั้งองค์กร เห็นภาพความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่างๆ ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่อาจมีความซ้ำซ้อน หรือมีช่องว่างของการดำเนินงาน ทำให้ได้แนวทางในการบูรณาการงานต่างๆ เข้าด้วยกัน

แนวปฏิบัติที่คณะพยาบาลศาสตร์ ใช้ในการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองมีดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการฝ่ายจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประกอบด้วย คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ เป็นที่ปรึกษา ผู้บริหารทุกฝ่ายเป็นประธาน คณะอนุกรรมการจัดทำรายงานตนเองฝ่ายต่างๆ ตามขอบเขตความรับผิดชอบ รวมทั้งเลขานุการคณะฯ หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย และบุคลากรหน่วยประกันคุณภาพฯ ร่วมเป็นคณะอนุกรรมการ เพื่อให้เกิดการประสานความร่วมมือและมีความชัดเจนในการกำกับติดตามการดำเนินงาน

๒. กำหนดให้มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองในระดับสาขาวิชา สำนักวิชา และระดับคณะฯ เพื่อให้สามารถประเมินและได้ข้อมูลเชิงลึก และให้ทุกระดับได้มีโอกาสประเมินตนเองด้วย ข้อมูลจากรายงานตนเองของสาขาวิชาและสำนักวิชา จะถูกนำมาประกอบการจัดทำรายงานประเมินตนเองระดับคณะฯ ซึ่งเป็นระบบและกลไกที่มีประสิทธิภาพมาก
๓. ทำความเข้าใจถึงแนวทางการจัดทำรายงานการประเมินตนเองในแต่ละระดับ โดยจัดการสัมมนาในระดับคณะฯ การชี้แจงในการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ และการประชุมสัจจรพบปะระหว่างผู้บริหารและบุคลากรฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ร่วมกับคณาจารย์ในแต่ละสาขาวิชา วิธีการประชุมสัจจรเป็นวิธีการที่ได้ผลดีในแง่การสร้างทัศนคติ ความเข้าใจและความร่วมมือที่ดีในระดับอาจารย์ ที่ผ่านมาทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งข้อมูลผลลัพธ์ที่อาจตกหล่นไป เช่น ข้อมูลการใช้ประโยชน์จากการวิจัย ข้อมูลการบูรณาการการเรียนการสอนกับการวิจัย การบูรณาการงานบริการวิชาการกับการเรียนการสอน และกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา เป็นต้น
๔. ประชุมจัดทำรายงานการประเมินตนเองของผู้รับผิดชอบแต่ละด้าน มีการใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ และจากการบันทึกการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ มาประกอบการเขียนรายงานการประชุมทำงานร่วมกันเป็นวิธีการที่ดี ที่ผู้บริหารแต่ละฝ่ายได้มีช่วยในการให้มุมมองและข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วย ในขั้นดำเนินการ ได้จัดทำเป็น “ร่าง” รายงานการประเมินตนเอง และหมุนเวียนให้อุทธรณ์การร่วมกันพิจารณา และนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขจนมีความสมบูรณ์
๕. ประชุมกลุ่มผู้บริหารเพื่อพิจารณา “ร่าง” รายงานการประเมินตนเองของคณะฯ ที่ผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่ายจัดทำในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินและปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน
๖. นำเสนอ “ร่าง” รายงานการประเมินตนเอง ต่อที่ประชุมกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะฯ เพื่อร่วมกันพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ

๓. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ โดยนำข้อคิดเห็นจากที่ประชุมกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะฯ มาปรับปรุง จัดทำเป็นรูปเล่มเอกสาร และทำให้อยู่ในรูปของ electronic file
๔. ส่งรายงานประเมินตนเองให้สำนักพัฒนาคุณภาพ เพื่อรับการตรวจและประเมินคุณภาพต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

๑. ทักษะและประสบการณ์ของผู้จัดทำ ทั้งระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมีบุคลากรหน่วยประกันคุณภาพที่มีประสบการณ์ยาวนาน ทำให้สามารถจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๒. ความร่วมมือและความรับผิดชอบของอาจารย์ และบุคลากร ทุกหน่วยงาน ในทุกภาคส่วนของคณะฯ รวมทั้งนักศึกษา ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
๓. ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและมีความเป็นปัจจุบัน ทำให้คณะฯ มีฐานข้อมูลและระบบรายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้ครบถ้วน สามารถนำมาใช้ประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้เป็นอย่างดี
๔. การทำงานเป็นทีม ที่ประสานความร่วมมือระหว่างฝ่ายต่างๆ ในทุกระดับ โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน

