

กระบวนการดำเนินงานที่มีคุณภาพ
ตามวงจร PDCA

1. กระบวนการดำเนินงานที่มีคุณภาพตามวงจร PDCA

กระบวนการคุณภาพพื้นฐานที่ต้องการสร้างให้บัณฑิตทุกคนที่จบการศึกษาจากทุกสถาบันในประเทศไทยได้นำมาใช้ คือ กระบวนการวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) ของ ศาสตราจารย์เดมมิง (Deming's cycle)

Plan (การวางแผน)

หมายถึง ทักษะในการกำหนดเป้าหมาย การวิเคราะห์และสังเคราะห์ หาวิธีการและกระบวนการให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ โดยจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้กำกับไว้ เพื่อจะได้นำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินการ

Do (การดำเนินงาน)

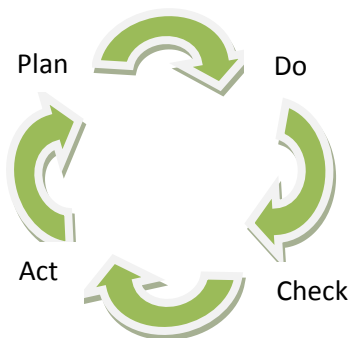
หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติตามแผน ตามขั้นตอนและเงื่อนไขต่างๆ ที่กำหนดไว้ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก จะต้องมีการปรับแผนในระหว่างการดำเนินการโดยมีคำอธิบายและเหตุผลประกอบ

Check (การประเมินผล)

หมายถึง ทักษะในการรวบรวมข้อมูลของผลกาดำเนินงานที่สอดคล้องกับประเด็นตัวบ่งชี้ที่ตั้งไว้เพื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับเป้าหมายของแผนในขั้นตอนที่ 1 ในการประเมินนี้จะต้องพิจารณาในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของผลงานด้วย ซึ่งควรจะดำเนินการในลักษณะกรรมกร โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องมาร่วมในกระบวนการประเมินด้วย เพื่อจะได้ลอคคติ และลดปัจจัยแทรกในการประเมินผลงานของตนเอง โดยอาจใช้วิธีการในหลายรูปแบบ เช่น ใช้แบบสอบถาม ใช้การสังเกตสภาพจริง หรือใช้การสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียก็ได้

Act (การปรับปรุง)

หมายถึง ทักษะที่ต้องการให้นำผลการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานในครั้งต่อไปให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เช่น สร้างความพึงพอใจให้มากขึ้น ผลงานได้รับรางวัลคุณภาพ มีการประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ปริมาณงานมากขึ้น สร้างความคุ้มค่า หรือสร้างคุณค่าของผลงานให้สูงขึ้น



วงจรคุณภาพนี้จะต้องหมุนอยู่ตลอดเวลา เป็นวงจรที่ต่อเนื่องของกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อมุ่งสู่อนาคต โดยต้องมีการถ่ายทอดลักษณะจากสิสตินักศึกษารุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง ซึ่งจะทำให้สิสตินักศึกษารุ่นใหม่ๆ ไม่ต้องเสียโอกาสและเสียเวลาในการเรียนรู้ ฝึกทักษะเดิมที่ผ่านมา แต่สามารถทำงานที่ต่อยอดจากทักษะในอดีตและพัฒนาเป็นทักษะใหม่ที่ดีกว่าเดิม

2. แนวทางการพัฒนาตนเองของนิสิตนักศึกษาด้วยกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 การพัฒนาตนเองโดยเชื่อมโยงกับพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา

การพัฒนาตนเองของนิสิตนักศึกษาด้วยกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ควรจะต้องใช้พันธกิจหรือกิจกรรมที่สถาบันดำเนินการอยู่แล้วเป็นตัวเชื่อมโยง โดยให้ครอบคลุมในทุกพันธกิจ รวมทั้งมีรูปแบบที่หลากหลาย ดังนี้

1) พันธกิจด้านการเรียนการสอน

นิสิตนักศึกษาสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน การเรียนการสอนของคณาจารย์ และการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของตนเอง โดยการวางแผนการเรียนรู้ของตนเองตั้งแต่ปีแรกจนถึงปีสุดท้ายของหลักสูตร กำกับติดตามการเรียนรู้ตามแผน และประเมินผลการเรียนรู้ของตนเองเพื่อปรับปรุงการเรียนในภาคการศึกษาถัดไป โดยมีจุดมุ่งหมายคือ การพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง การมีส่วนร่วมในการประเมินและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการสอนของอาจารย์ผู้สอน นอกจากนี้นิสิตนักศึกษาสามารถนำทักษะด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่มีอยู่นำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการกิจกรรมนิสิตนักศึกษาในทุกด้าน และสามารถมีส่วนร่วมในการสร้างแนวทางหรือตัวบ่งชี้ของกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาด้วย โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนิสิตนักศึกษา

2) พันธกิจด้านกาวิจัย

นิสิตนักศึกษาสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในพันธกิจด้านวิจัย โดยนำความรู้และทักษะ PDCA ไปใช้ในการวางแผนทำวิทยานิพนธ์ งานวิจัย โครงการงานกิจกรรมสร้างองค์ความรู้ใหม่ และดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ งานวิจัย โครงการงานกิจกรรมสร้างองค์ความรู้ใหม่ตามวิธีการที่ได้วางแผนไว้ มีการประเมินผลและนำผลการประเมินการจัดทำวิทยานิพนธ์ งานวิจัย โครงการงานกิจกรรมสร้างองค์ความรู้ใหม่ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ นิสิตนักศึกษาปรับปรุงการจัดทำวิทยานิพนธ์ งานวิจัย โครงการงานกิจกรรม สร้างองค์ความรู้ใหม่ตามผลการประเมิน

3) พันธกิจด้านการให้บริการทางวิชาการ

นิสิตนักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองโดยเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานด้านการให้บริการทางวิชาการให้ชุมชน สังคม ของสถาบันอุดมศึกษา เช่น สำรวจความต้องการของผู้รับบริการร่วมกับอาจารย์ เป็นผู้ประสานงานกับผู้รับบริการ เป็นผู้ช่วยวิทยากร หรือช่วยในการติดตามประเมินผลการให้บริการทางวิชาการของ

สถาบันอุดมศึกษา และสามารถให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพให้บริการวิชาการด้านต่างๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา

4) พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

นิสิตนักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองโดยเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษา เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่จัดโดยคณะหรือมหาวิทยาลัย ช่วยในการติดตามประเมินผลการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของสถาบันอุดมศึกษา และสามารถให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมด้านต่างๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา

2.2 พัฒนาตนเองโดยเชื่อมโยงกับกิจกรรมหรือโครงการนิสิตนักศึกษา

นิสิตนักศึกษาสามารถที่จะนำความรู้และทักษะของกระบวนการ PDCA ไปใช้ในการจัดกิจกรรมของนิสิตนักศึกษาได้อย่างหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

1) กิจกรรมด้านวิชาการ

เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้นิสิตนักศึกษามีทักษะด้านวิชาการและวิชาชีพ เพิ่มพูนประสบการณ์วิชาชีพในระหว่างการศึกษา ปลูกฝังจิตสำนึกความมีศักยภาพในการทำงานทั้งวิชาการและวิชาชีพ การสร้างอาชีพโดยเฉพาะอาชีพอิสระ มีวิธีคิดอย่างเป็นระบบ สามารถนำประสบการณ์ทั้งทางด้านวิชาการและวิชาชีพแก้ไขปัญหาได้ เช่น ชมรมวิชาการ วิชาชีพต่างๆ คณิตศาสตร์ บัญชี คอมพิวเตอร์ ผู้ประกอบการขนาดย่อม เป็นต้น

ในการดำเนินการกิจกรรมวิชาการ ควรเริ่มจากการสำรวจความต้องการของสมาชิกในการทำกิจกรรมวิชาการต่างๆ วางแผนการจัดกิจกรรมตามความต้องการของสมาชิก วางทีมดำเนินการ วางกลุ่มเป้าหมาย ขั้นตอนต่อไปคือดำเนินกิจกรรมตามความต้องการของสมาชิก วางทีมดำเนินการ วางกลุ่มเป้าหมาย ขั้นตอนต่อไปคือดำเนินกิจกรรมวิชาการต่างๆตามแผนที่วางไว้ ประเมินผลการดำเนินการและนำผลมาเปรียบเทียบกับเป้าที่ตั้งไว้ปรับปรุงโครงการกิจกรรมตามผลการประเมิน

2) กิจกรรมกีฬาและส่งเสริมสุขภาพ

เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นเพื่อส่งเสริมในนิสิตนักศึกษา มีทักษะในการเล่นกีฬา ออกกำลังกายเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ความสามัคคี ความเสียสละ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี เช่น ชมรมกีฬาต่างๆ ชมรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น โยคะ แอโรบิก เต้นรำ เป็นต้น

ในการดำเนินกิจกรรมกีฬาและการส่งเสริมสุขภาพ ควรเริ่มจากสำรวจความต้องการของสมาชิกในการทำกิจกรรม วางแผนการจัดกิจกรรมตามความต้องการของสมาชิก วางทีมดำเนินการ วางกลุ่มเป้าหมาย ดำเนินกิจกรรมต่างๆตามแผนที่วางไว้ ประเมินผลการดำเนินการและนำผลมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ปรับปรุงโครงการกิจกรรมต่างๆตามผลการประเมิน

3) กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีงแวดล้อม

เป็นการจัดกิจกรรมในลักษณะการบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีงแวดล้อมต่อสังคม ชุมชน โดยการนำความรู้ทางวิชาการของนิสิตนักศึกษาไปใช้ในการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน และเป็นกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมของนิสิตนักศึกษาในการเรียนรู้ภูมิปัญญาชาวบ้าน การรักษาสีงแวดล้อม รวมทั้งเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานและการใช้ชีวิตร่วมกันในหมู่นิสิตนักศึกษาและชุมชน ซึ่งกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ อาจจำแนกตามลักษณะกิจกรรมได้ 4 ลักษณะ คือ

- (1) ด้านการศึกษา ได้แก่ การสอนหนังสือ การจัดสื่อการเรียนการสอน ซ่อมแซมหนังสือ การให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ชุมชน การบริจาคหนังสือและอุปกรณ์การเรียน เป็นต้น
- (2) ด้านสาธารณสุข ได้แก่ การจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ การให้ความรู้ด้านสาธารณสุข การสาธิตการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การกำจัดขยะมูลฝอย การมอบเวชภัณฑ์และยารักษาโรค เป็นต้น
- (3) ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ การสร้างสนามกีฬา การสร้างป้ายชื่อโรงเรียน การสร้างห้องสมุด การต่อเติมและซ่อมแซมห้องเรียน การสร้างอาคารเรียน โรงอาหาร และเรือนเพาะชำ เป็นต้น
- (4) ด้านการเกษตร ได้แก่ การสร้างโรงเพาะปลูกพืช ผักสวนครัว การทำแปลงผัก เป็นต้น

ในการดำเนินกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีงแวดล้อม ควรเริ่มจากสำรวจความต้องการของสมาชิกในการทำกิจกรรมดังกล่าว วางแผนการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามความต้องการของสมาชิก วางทิมดำเนินการ วางกลุ่มเป้าหมายในการทำกิจกรรม ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามแผนที่วางไว้ ประเมินผลการดำเนินการและนำผลมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ปรับปรุงโครงการกิจกรรมต่างๆ ตามผลการประเมิน ตลอดจนปรับปรุงวิธีการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

4) กิจกรรมนันทนาการ

เป็นกิจกรรมต่างๆที่บุคคลเข้าร่วมในช่วงเวลาว่าง โดยไม่มีการบังคับหรือเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ ก่อให้เกิดความเจริญงอกงามทางร่างกายและพัฒนาอารมณ์ จิตใจ เสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ สุข สนุกสนานหรือความสงบสุข และสังคม จะต้องเป็นกิจกรรมที่สังคมยอมรับ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความหลากหลาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาอารมณ์ เสริมสร้างและเพิ่มพูนประสบการณ์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การแสดงออก คุณภาพชีวิต ความเป็นมนุษยชาติที่ดี เช่น การท่องเที่ยวทัศนศึกษา การเข้าร่วมชมรมได้วาทิ ชมรมภาษาศาสตร์ ชมรมแสดงมปี ดูนก เป็นต้น

ในการดำเนินกิจกรรมนันทนาการ ควรเริ่มจากการสำรวจความต้องการของสมาชิกในการทำกิจกรรมดังกล่าว วางแผนการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามความต้องการของสมาชิก วางทิมดำเนินการ วางกลุ่มเป้าหมายในการทำกิจกรรม ดำเนินกิจกรรมต่างๆตามแผนที่วางไว้ ประเมินผลการดำเนินการและนำผลมาเปรียบเทียบกับ

เป้าหมายที่ตั้งไว้ ปรับปรุงโครงการกิจกรรมต่างๆ ตามผลการประเมิน ตลอดจนปรับปรุงวิธีการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

5) กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย

เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการทำนุบำรุงศาสนาและศิลปวัฒนธรรมไทย โดยมุ่งปลูกจิตสำนึก การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทยและพัฒนาจริยธรรม ซึ่งลักษณะของการจัดกิจกรรม ได้แก่ การจัดแสดงศิลปวัฒนธรรมไทย (รำไทยและการละเล่น) การแสดงแบบเครื่องแต่งกายท้องถิ่น การทำบุญตักบาตร การทำบุญหล่อเทียนพรรษา การทำพิธีบายศรีสู่ขวัญ เป็นต้น

ในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทย ควรเริ่มจากการสำรวจความต้องการของสมาชิก ในการทำกิจกรรมดังกล่าว วางแผนการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามความต้องการของสมาชิก วางทีมดำเนินการ วางกลุ่มเป้าหมายในการทำกิจกรรม ดำเนินกิจกรรมต่างๆตามแผนที่วางไว้ ประเมินผลการดำเนินการและนำผลมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ปรับปรุงโครงการกิจกรรมต่างๆ ตามผลการประเมิน ตลอดจนปรับปรุงวิธีการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป

ทั้งนี้ ในการจัดกิจกรรมของนิสิตนักศึกษา อาจใช้ตัวอย่างการเขียนโครงการและเขียนรายงานดังปรากฏในภาคผนวกที่ 1 เป็นแนวทางในการดำเนินการ

ตัวอย่างการใช้วงจรคุณภาพ ODCA กับกิจกรรมหรือโครงการนิสิตนักศึกษา ปรากฏตามตามร่างที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างการใช้วงจรคุณภาพ ODCA กับกิจกรรมหรือโครงการนิสิตนักศึกษา

วงจร PDCA	กิจกรรมวิชาการ	กิจกรรมกีฬาและการส่งเสริมสุขภาพ	กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีงแวดล้อม	กิจกรรมนันทนาการ	กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
Plan	- สำรวจความต้องการของสมาชิกในการทำกิจกรรมวิชาการต่างๆ เช่น กิจกรรมสอนเสริม กิจกรรมเพิ่มพูนทักษะทางภาษา ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะในด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น - วางแผนการจัดกิจกรรมตามความต้องการของสมาชิก - วางทีมดำเนินการ - วางกลุ่มเป้าหมาย	- สำรวจความต้องการของสมาชิกในการทำกิจกรรมกีฬาและการส่งเสริมสุขภาพของชมรมกีฬาต่างๆ เช่น โยคะ แอโรบิก เต้นรำ ฟุตบอล เป็นต้น - วางแผนการจัดกิจกรรมตามความต้องการของสมาชิก - วางทีมดำเนินการ - วางกลุ่มเป้าหมาย	- สำรวจความต้องการของสมาชิกในการทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และรักษาสีงแวดล้อม เช่น กิจกรรมอาสาสมัครพัฒนาชุมชน การจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ การให้ความรู้ในด้านที่นิสิต นักศึกษามีความชำนาญหรือกิจกรรมที่จะเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานและการใช้ชีวิตร่วมกันในหมู่นิสิตนักศึกษาและชุมชน - วางแผนการจัดกิจกรรมตามความต้องการของสมาชิก - วางทีมดำเนินการ - วางกลุ่มเป้าหมาย	- สำรวจความต้องการของสมาชิกในการทำกิจกรรมนันทนาการต่างๆ - วางแผนการจัดกิจกรรมตามความต้องการของสมาชิก - วางทีมดำเนินการ - วางกลุ่มเป้าหมาย	- สำรวจความต้องการของสมาชิกในการทำกิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ลักษณะต่างๆ เช่น การทำบุญตักบาตร การทำกิจกรรมอนุรักษ์และสร้างจิตสำนึกในการบำรุงรักษาและตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม - วางแผนการจัดกิจกรรมตามความต้องการของสมาชิก - วางทีมดำเนินการ - วางกลุ่มเป้าหมาย

วงจร PDCA	กิจกรรมวิชาการ	กิจกรรมกีฬาและการ ส่งเสริมสุขภาพ	กิจกรรมบำเพ็ญ ประโยชน์และรักษา สิ่งแวดล้อม	กิจกรรม นันทนาการ	กิจกรรมส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม
Do	- ดำเนินกิจกรรม วิชาการต่างๆตาม แผนที่วางไว้	- ดำเนินกิจกรรมกีฬา และส่งเสริมสุขภาพ ของชมรมกีฬาต่างๆ ตามแผนที่วางไว้	- ดำเนินกิจกรรม บำเพ็ญประโยชน์ และรักษา สิ่งแวดล้อม ประเภทต่างๆตาม แผนที่วางไว้	- ดำเนินกิจกรรม นันทนาการ ประเภทต่างๆตาม แผนที่วางไว้	- ดำเนินกิจกรรม ส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ประเภทต่างๆตาม แผนที่วางไว้
Check	ประเมินผลการ ดำเนินการและนำผล มาเปรียบเทียบกับ เป้าหมายที่ตั้งไว้	ประเมินผลการ ดำเนินการและนำผลมา เปรียบเทียบกับ เป้าหมายที่ตั้งไว้	ประเมินผลการ ดำเนินการและนำ ผลมาเปรียบเทียบกับ เป้าหมายที่ตั้งไว้	ประเมินผลการ ดำเนินการและนำ ผลมาเปรียบเทียบกับ เป้าหมายที่ตั้งไว้	ประเมินผลการ ดำเนินการและนำผล มาเปรียบเทียบกับ เป้าหมายที่ตั้งไว้
Act	- ปรับปรุงโครงการ กิจกรรม วิชาการ ต่างๆ - ปรับปรุงวิธีการจัด กิจกรรมในครั้งถัดไป ตามผลการประเมิน	- ปรับปรุงโครงการ กิจกรรมกีฬาและการ ส่งเสริมสุขภาพของ ชมรมกีฬาต่างๆ - ปรับปรุงวิธีการจัด กิจกรรมในครั้งถัดไป ตามผลการประเมิน	- ปรับปรุงโครงการ กิจกรรมบำเพ็ญ ประโยชน์และ รักษาสิ่งแวดล้อม - ปรับปรุงวิธีการจัด กิจกรรมในครั้ง ถัดไปตามผลการ ประเมิน	- ปรับปรุงโครงการ กิจกรรมบำเพ็ญ ประโยชน์และ รักษาสิ่งแวดล้อม - ปรับปรุงวิธีการจัด กิจกรรมในครั้ง ถัดไปตามผลการ ประเมิน	- ปรับปรุงโครงการ กิจกรรมส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม - ปรับปรุงวิธีการจัด กิจกรรมในครั้ง ถัดไปตามผลการ ประเมิน

ที่มา : หนังสือหลักสูตรฝึกอบรมนิสิตนักศึกษา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา
ในสถาบันอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ปี 2552