

**การถอดบทเรียนประสบการณ์และการเรียนรู้
ด้านประกันคุณภาพ
คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

1. ชื่อ-สกุล ผู้เล่าเรื่อง นางสาวเพ็ญศรี ใจบาน
2. ชื่อ-สกุล ผู้บันทึก นางสาวเรืองยศ พุฒิกุล
3. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เล่าเรื่อง
ผู้เล่าเรื่องรับผิดชอบงานจัดเก็บข้อมูล CDS ด้านประกันคุณภาพของคณะเศรษฐศาสตร์
4. ชื่อเรื่องที่เล่า
วิธีการจัดเก็บข้อมูล CDS
5. บริบทหรือความเป็นมาของเรื่องที่เล่า
คณะฯ ต้องรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. และ สมศ.
เป็นประจำทุกปีการศึกษา
6. วิธีการ/ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ทำให้งานนั้นสำเร็จ
 1. แจ้งหน่วยงานเจ้าของข้อมูล เพื่อจัดเก็บข้อมูล พร้อมกำหนดวันส่ง
 2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแต่ละหน่วยงาน
 3. ป้อนข้อมูลในระบบ QAIS
7. เทคนิค หรือกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความสำเร็จ
 1. เทคนิคการทวงถามข้อมูลใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการโดยการสนทนา เช่น คุยก่อน แล้วเว้นระยะ 1 สัปดาห์ แล้วค่อยกลับมาถามใหม่
8. ผู้ที่มีส่วนร่วมทำให้เกิดความสำเร็จ และบทบาทของบุคคลนั้น (ที่ไม่ใช่ผู้เล่า)
 1. เพื่อนร่วมเครือข่ายวิชาชีพเดียวกันที่อยู่ต่างส่วนงาน ซึ่งมีบทบาทในการช่วยเหลือ แบ่งปันความคิดเห็น ร่วมแก้ปัญหา
 2. ผู้เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพในระดับหน่วยงาน ซึ่งช่วยในการรวบรวมและจัดส่งข้อมูล

9. อุปสรรคหรือปัญหาในการทำงาน (Lessons Learned) และแนวทางในการแก้ปัญหา/อุปสรรค

1. ความล่าช้าของระบบ QAIS ในการป้อนข้อมูล ซึ่งผู้เล่าเรื่องแก้ปัญหาโดยขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมเครือข่าย และแจ้งผู้ดูแลระบบรับทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข
2. หน่วยงานบางหน่วยงานส่งข้อมูลค่อนข้างล่าช้า ผู้เล่าเรื่อง แก้ปัญหาโดยการติดตามบ่อย ๆ โดยเว้นระยะของการติดตามทวงถาม

10. ผลลัพธ์ หรือความสำเร็จที่เกิดขึ้น คือ

1. ข้อมูลในระบบ QAIS ของคณะฯ มีความครบถ้วน สมบูรณ์

11. การเรียนรู้ของผู้เล่าเรื่องจากประสบการณ์ความสำเร็จดังกล่าว

1. ต้องอดทนใจเย็น รู้จักการรอคอยข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. การสื่อสารทวงถามข้อมูล ต้องสุภาพ พุดจาไพเราะ และเป็นมิตร

12. สมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ) ของผู้เล่าเรื่อง

1. มีความรู้เรื่องแหล่งข้อมูลที่จะให้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ
2. ทักษะการสื่อสาร
3. การสร้างความสัมพันธ์

13. ผลงานเชิงประจักษ์ของผู้เล่าเรื่องคือ

1. มีข้อมูลของคณะฯ ในระบบ QAIS ครบถ้วน พร้อมใช้อ้างอิงการตรวจประเมินคุณภาพ