

บทที่ 1

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร

ความจำเป็นของการทำประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวคือ

การที่ทุกมหาวิทยาลัยมีจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคมว่าจะสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ทั้งเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ระดับชุมชนและท้องถิ่น และมหาวิทยาลัยจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งคือนักศึกษา ผู้ว่าจ้าง ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วม มีความโปร่งใส และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ระดับชาติ การพัฒนาการศึกษาและการพัฒนาแรงงานมุ่งสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ตอบสนองความท้าทายในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคตซึ่งเป็นผลมาจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานสายสนับสนุนมีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานด้านบริหารจัดการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการประกันคุณภาพตามนโยบายของมหาวิทยาลัยภายใต้กฎหมาย นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติการประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษาของคณะกรรมการการอุดมศึกษา พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562 กฎกระทรวง เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานอธิการบดีพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมให้สำนักงานอธิการบดีมีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ โดยอยู่ภายใต้กฎหมายและนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
3. เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทราบสถานภาพของตนเอง เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพสู่เป้าหมายและเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของสำนักงานอธิการบดี
4. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็งจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อให้มหาวิทยาลัย หน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี ในแนวทางที่เหมาะสม

เกณฑ์ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้

ตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัด คือ ตัววัดชนิดหนึ่งที่ยกถึงสารสนเทศของปัจจัยนำเข้า ผลผลิต ผลลัพธ์ กระบวนการ ในมิติต่างๆ เช่น กระบวนการในการจัดการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้จะแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ (Qualitative Indicator) เป็นตัวบ่งชี้ที่วัดผลการดำเนินงานของระบบกลไกการดำเนินการตามองค์ประกอบต่างๆ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาว่า มีคุณภาพหรือไม่คุณภาพ อีกประเภทเรียกว่า ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ (Quantitative Indicator) ซึ่งเป็นตัวเลขที่บ่งบอกว่า ตัวเลขขึ้นสูงแสดงว่าคุณภาพมีการยกระดับขึ้นหรือตัวบ่งชี้คุณภาพ จะเป็นการผสมผสานระหว่างตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ แนวคิดในการพัฒนาเกณฑ์ตัวบ่งชี้มีดังนี้

1. **เกณฑ์วงจรคุณภาพของเดมมิง (Deming)** กล่าวถึง ผลการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ เช่น มีการวางแผน (Plan) มีการดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) มีการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพ (Check) และมีการนำผลการตรวจสอบกลับมาปรับปรุง (Act)

ตัวอย่างเกณฑ์วงจรคุณภาพของเดมมิง ตัวบ่งชี้ประเมิน โครงการ/แผนงานที่มีการประเมินผลการดำเนินงาน

เกณฑ์ ระดับคะแนน 1 มีการดำเนินงานตามแผน

ระดับคะแนน 2 มีการดำเนินงานขั้นที่ 1 และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

ระดับคะแนน 3 มีการดำเนินงานขั้นที่ 2 และตรงตามวัตถุประสงค์

ระดับคะแนน 4 มีการดำเนินงานขั้นที่ 3 และบรรลุเป้าหมาย

ระดับคะแนน 5 มีการดำเนินงานขั้นที่ 4 และมีการศึกษาและติดตาม

2. **เกณฑ์การประเมินร้อยละ** คือ รูปแบบหนึ่งของตัวชี้วัดเชิงปริมาณ เป็นการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อใช้วัดในสิ่งที่สามารถนับได้ หรือมีลักษณะเชิงกายภาพ เหมาะสำหรับวัดในสิ่งที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม

แนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้

หลักการ

การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา มีหลักการสำคัญ 4 ประการ คือ

1. เป็นตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 2) พ.ศ. 2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษาและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ภายใต้หลักการสำคัญ คือ ไม่ให้เป็นภาวะซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานแก่สถาบันอุดมศึกษา

2. เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ สำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการจะกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีพร้อมทั้ง เสนอแนะตัวอย่างแนวทางการพัฒนาไว้ด้วย

3. เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ภายใน ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

4. จำนวนตัวบ่งชี้และเกณฑ์กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น หน่วยงานสามารถเพิ่มเติมตัวบ่งชี้และ เกณฑ์ได้ตามความเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของสำนักงานอธิการบดี ภายใต้กระบวนการการพัฒนา ตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย

วิธีพัฒนาตัวบ่งชี้

1. ศึกษากฎหมาย เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

1.2 พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562

1.3 กฎกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561

1.4 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.5 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. วิเคราะห์และประมวลข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องในข้อ 1 เพื่อนำมาพัฒนาตัวบ่งชี้ โดย จำแนกตามมิติของระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ ทั้งนี้ได้ยึดองค์ประกอบ คุณภาพ 5 ด้านตามกฎกระทรวงฯ เป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพ ในส่วนงานสนับสนุน และสามารถวัดคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาได้ครบทุกมาตรฐาน

3. กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานอธิการบดี จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ ซึ่งครอบคลุม 4 องค์ประกอบคุณภาพ

4. ตรวจสอบความสมดุลของตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้าน กระบวนการภายใน ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

5. กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดยมีความหมายดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้

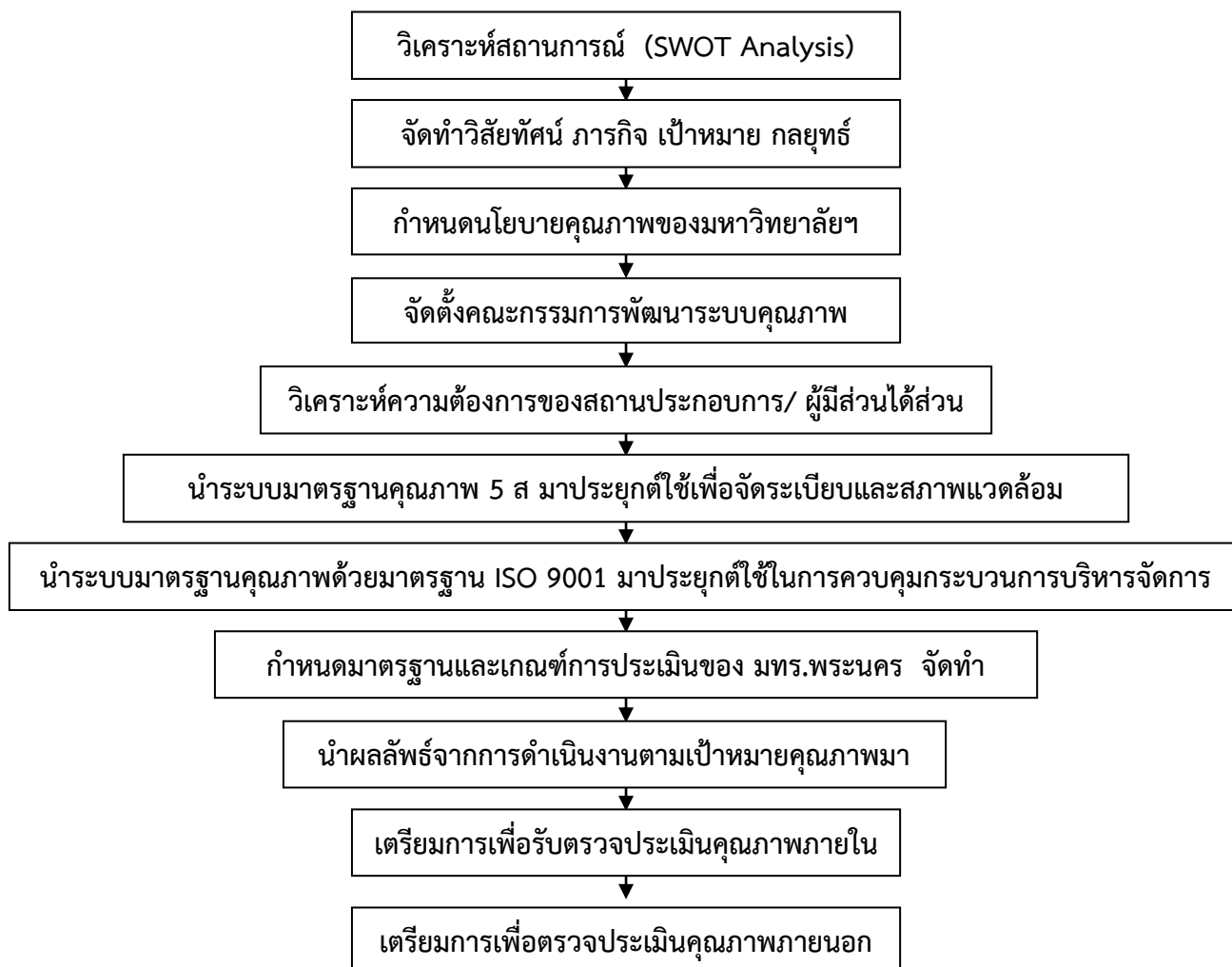
คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับดี

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

ในกรณีที่ยังไม่มีผลการดำเนินงาน หรือไม่มีผลการดำเนินงานหรือเป็นผลการดำเนินงานไม่ถึง เกณฑ์การประเมินคะแนน 1 ให้ถือว่าได้คะแนน 0

กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การจัดการศึกษา การแข่งขัน กฎหมาย พ.ร.บ. มีผลกระทบต่อการบริหาร ในแง่บวกหรือลบ ถ้าเป็นแง่บวกถือเป็นโอกาสที่ดี แต่ถ้าเป็นลบถือเป็นภัยคุกคามหรืออุปสรรคในการทำงาน หลังจากนั้นวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อให้พบจุดแข็ง หรือจุดอ่อนของสำนักงานอธิการบดีเพื่อเตรียมหาแนวทางพิจารณาว่า ถ้าเป็นโอกาสและจุดแข็งจะได้เร่งดำเนินการ แต่ถ้าจุดอ่อนจะต้องรีบจัดทำแผนพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ ในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะต้องจัดทำแผน กลยุทธ์เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาและทิศทางการดำเนินการของสำนักงานอธิการบดี ว่าจะมีทิศทางไปในทางใดและจะต้องปรับบทบาทอย่างไรบ้าง สำนักงานอธิการบดี มีวิสัยทัศน์ ดังนี้

วิสัยทัศน์

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานชั้นนำในการบริหารจัดการองค์กร และประสานพันธกิจ

ด้วยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

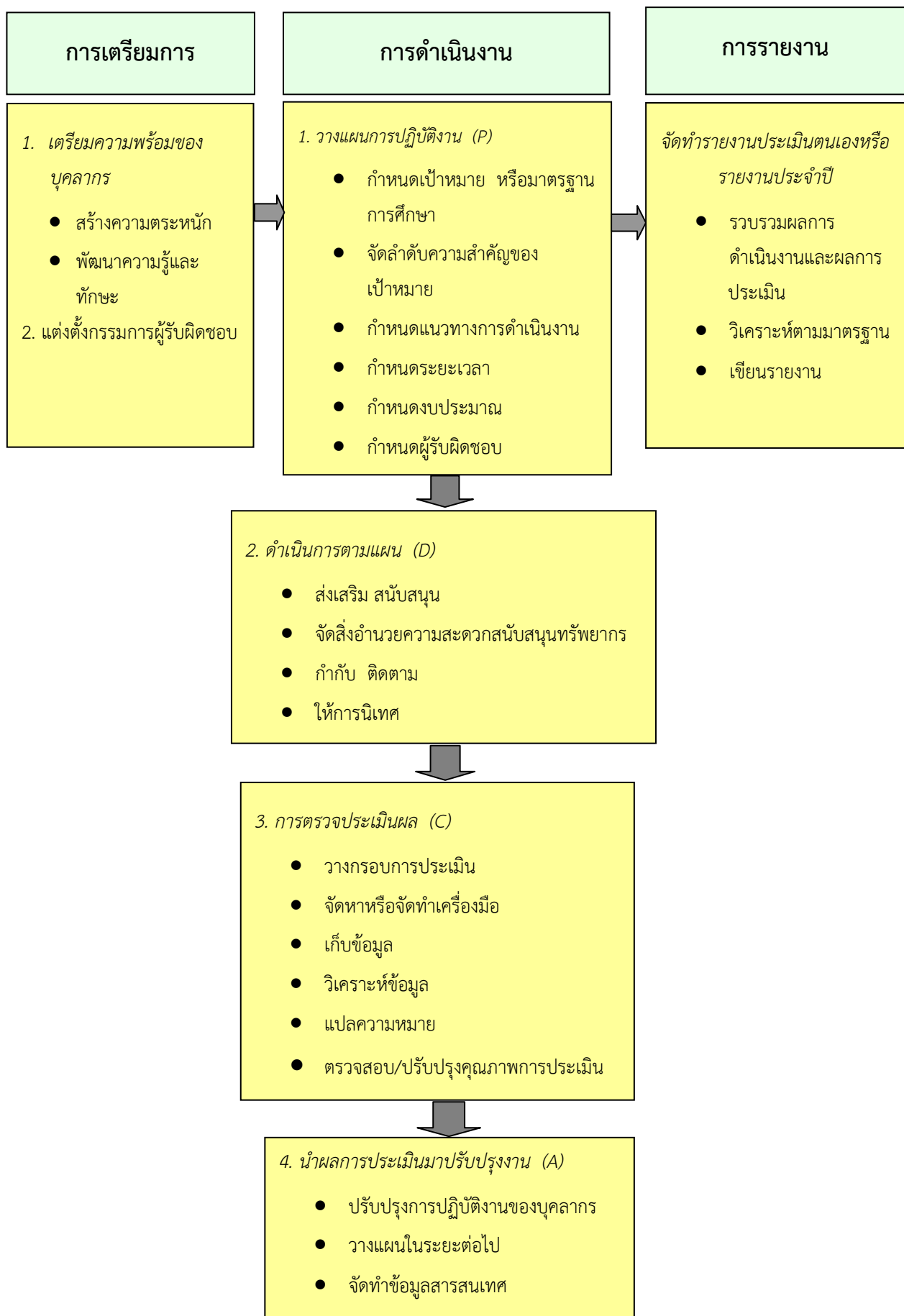
- ขั้นตอนที่ 3 กำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นว่าสำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ที่ให้ความสำคัญด้านการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพอย่างแท้จริงตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่รับบริการ โดยนโยบายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี กำหนดดังนี้
- “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ”**
- ขั้นตอนที่ 4 จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี ได้จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี รับผิดชอบระบบการบริหารคุณภาพ โดยมีคณะทำงานของกองในสำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจัดทำระบบคุณภาพ สนับสนุนส่งเสริมให้คำแนะนำฝึกอบรม เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ขั้นตอนที่ 5 นำระบบมาตรฐาน 5ส มาประยุกต์ใช้ เนื่องจาก 5ส เป็นระบบคุณภาพขั้นต้นที่เน้นเรื่องของการจัดระเบียบการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีของสำนักงานอธิการบดี โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ร่วมกัน การจัดทำ 5ส จะทำให้สถานที่ทำงานน่าอยู่ มีการดูแลเครื่องมือ อุปกรณ์ มีการบ่งชี้ มีการจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ และมีวิธีการขั้นตอนการทำงานชัดเจนการกำหนดกิจกรรมต่างๆ จะดำเนินการโดยบุคลากรภายในขององค์กรร่วมกันจึงถือได้ว่าเป็น การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และกิจกรรม 5ส นี้ ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ
- ขั้นตอนที่ 6 สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน และตัวบ่งชี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นการพัฒนาให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยอิงมาตรฐานคุณภาพของ สกอ. สมศ. ก.พ.ร. และนโยบายรัฐบาล (3D) ซึ่งสำนักงานอธิการบดี กำหนดเป็น 4 องค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้เฉพาะ และนำมากำหนดเป็นเป้าหมายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ถ่ายทอดนโยบายให้หน่วยงานย่อยทุกหน่วยงาน เพื่อจัดทำแผนและวางแผนพัฒนาหน่วยงานรวมทั้งแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนงานต่างๆ สำหรับใช้กำกับกับการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการพัฒนากระบวนทัศน์ของสำนักงานอธิการบดี และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพทุกด้าน ทำให้มีแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบทุกหน่วยงานจึงมีระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพชัดเจน คือ มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพครบถ้วน
- ขั้นตอนที่ 7 นำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามเป้าหมายคุณภาพ มาเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self - Assessment Report : SAR) การจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่เรียกว่า SAR นั้น วิธีการดำเนินการคือสำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยนำเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักงานอธิการบดี มาเป็นองค์ประกอบหลักและนำมาตรฐานของ สกอ. สมศ.ระดับอุดมศึกษามาเป็นตัวบ่งชี้อีกด้วย ตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ปัจจุบันมี 4 องค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้เฉพาะ เมื่อนำมาจัดทำแบบรายงานประเมินตนเอง (SAR) ทำให้เขียน SAR ได้ง่ายเป็นรูปธรรม มีหลักฐานรายละเอียดอย่างชัดเจน และพิสูจน์ได้ว่ากิจกรรมทุกอย่างดำเนินการจริงมีผลลัพธ์แน่นอน

ขั้นตอนที่ 8 เตรียมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เมื่อสำนักงานอธิการบดีได้จัดทำระบบคุณภาพและเขียน SAR ตามมาตรฐานที่ได้กำหนด ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติต้องมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งถือเป็นการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน

ระบบประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) ของสำนักงานอธิการบดี

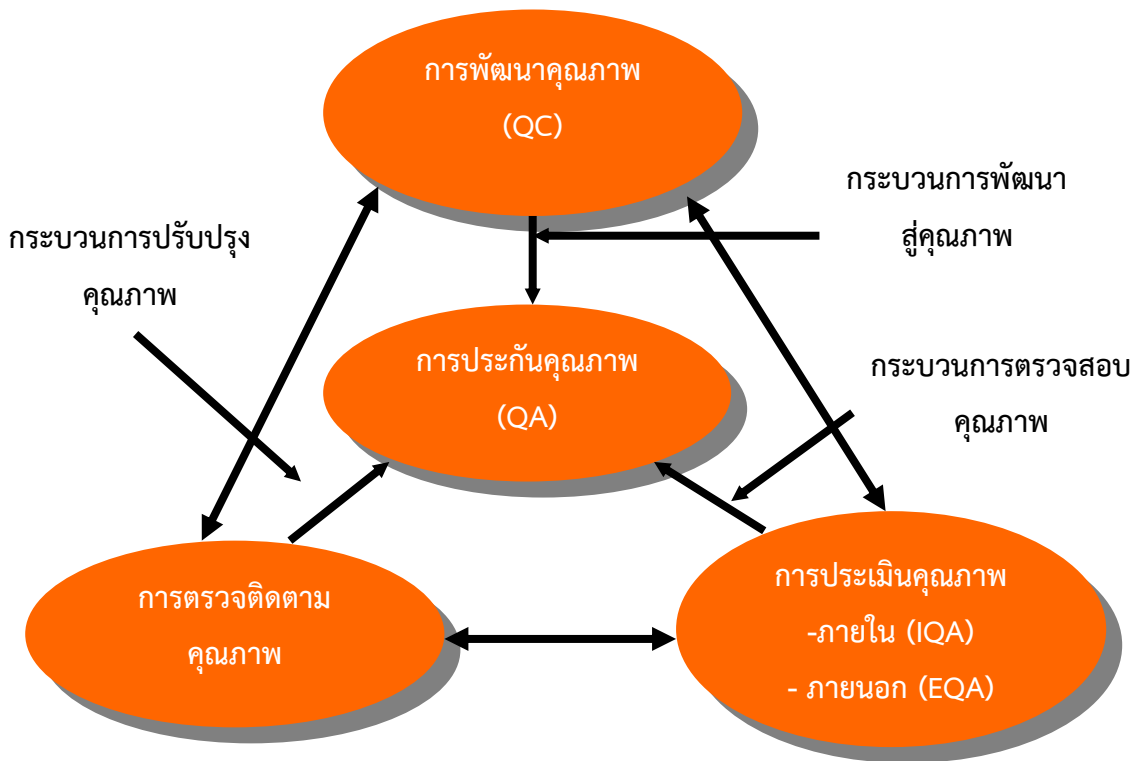
นำ 5 ส และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาจัดระบบคุณภาพด้านกระบวนการ (Process) ทั้งองค์กร โดยอยู่ในรูปของขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual : PM) และจากวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI) ที่สถานศึกษานำไปใช้ จะมีวิธีการทำงานและบันทึกคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพในการประเมินตนเองคือ SAR ทำให้สำนักงานอธิการบดีเขียน SAR ที่วิเคราะห์ผลการดำเนินงานโดยมีร่องรอยหลักฐานสามารถตรวจสอบและทวนสอบได้ทั้งหมดอย่างสมบูรณ์ ทำให้คุณภาพเกิดขึ้นใน **แก่นของการทำงาน** และส่งผลลัพธ์ให้กับผู้รับบริการโดยตรง รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมที่ดีแก่การทำงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีด้วย กองในสำนักงานอธิการบดีมีแผนการดำเนินงาน/ขั้นตอนในการจัดการระบบคุณภาพภายใน ดังต่อไปนี้

แผนการดำเนินงานขั้นตอนในการจัดการระบบประกันคุณภาพการศึกษา



แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานอธิการบดี กำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยการบริหารจัดการบนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือ พอประมาณ มีเหตุผลและภูมิคุ้มกันที่ดี ภายใต้เงื่อนไข 2 เงื่อนไข คือ เงื่อนไขความรู้ (รอบรู้ รอบคอบ ระมัดระวัง) และเงื่อนไขคุณธรรม (ซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน แบ่งปัน) สร้างระบบประกันคุณภาพ ดังนี้



สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยระบบและกลไก ซึ่งประกอบด้วย **การพัฒนาและควบคุมคุณภาพ** สำนักงานอธิการบดีได้พัฒนาคุณภาพโดยกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมิน สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ซึ่งสำนักงานอธิการบดี กำหนดมาตรฐานคุณภาพ เป็น 4 องค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้ ครอบคลุมมาตรฐานสกอ. ดำเนินการควบคุมคุณภาพ ด้วยการจัดทำแผน และวางแผนพัฒนาหน่วยงานและแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนงานต่างๆ เพื่อกำกับการดำเนินการตาม เป้าหมายคุณภาพที่สำนักงานอธิการบดีกำหนด ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติทุกหน่วยงาน และนำผลลัพธ์มาพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานอธิการบดีให้สอดคล้องได้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง

การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมทั้งแสดงผลงานของการตรวจสอบด้วยการเขียนรายงานการประเมินตนเอง นอกจากนี้จะต้องดำเนินการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานในโครงการ กิจกรรมต่างๆ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นในปีต่อไป

การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพภายใน โดยกองในสำนักงานอธิการบดีให้ความร่วมมือ ในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่าการตรวจประเมินสำนักงานอธิการบดี เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้รูปแบบการตรวจประเมิน ตลอดจนเนื้อหาสาระรายละเอียดของการตรวจประเมินจะเป็นกลไกในการวัดคุณภาพและความถูกต้องของผลการประเมิน ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับของผู้ถูกประเมิน และเป็นผลให้ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีอย่างแท้จริง

ผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ประโยชน์ขององค์กร	ประโยชน์ของบุคลากร
1. มีรูปแบบการจัดองค์กร การบริหารงานที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพ	1. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ
2. มีโครงสร้างองค์กร กรอบภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบและคุณสมบัติของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งชัดเจน	2. ทุกคนรู้รอบการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้
3. ลดขั้นตอนความยุ่งยากของการสื่อสารและการปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น	3. บุคลากรในองค์กรมีจิตสำนึกและมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพมากขึ้น
4. สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนทำให้การจัดหาเครื่องมือ วัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและตรงเวลา	4. การปฏิบัติงานมีระบบ ชัดเจน และระบุขอบเขตได้ชัดเจน
5. มีการกำหนดภารกิจของผู้ปฏิบัติ กรอบการดำเนินงานชัดเจน ทำให้ลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในองค์กร	5. บุคลากรทุกคนสามารถเสนอแนวทางพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติได้
6. องค์กรสามารถพัฒนาระบบคุณภาพทั้งระบบและไปในทิศทางเดียวกัน	6. บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน และพัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่มได้ดีขึ้น
7. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ	7. บุคลากรทุกคนมีความภูมิใจในองค์กรและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

ประโยชน์ของผู้รับบริการ

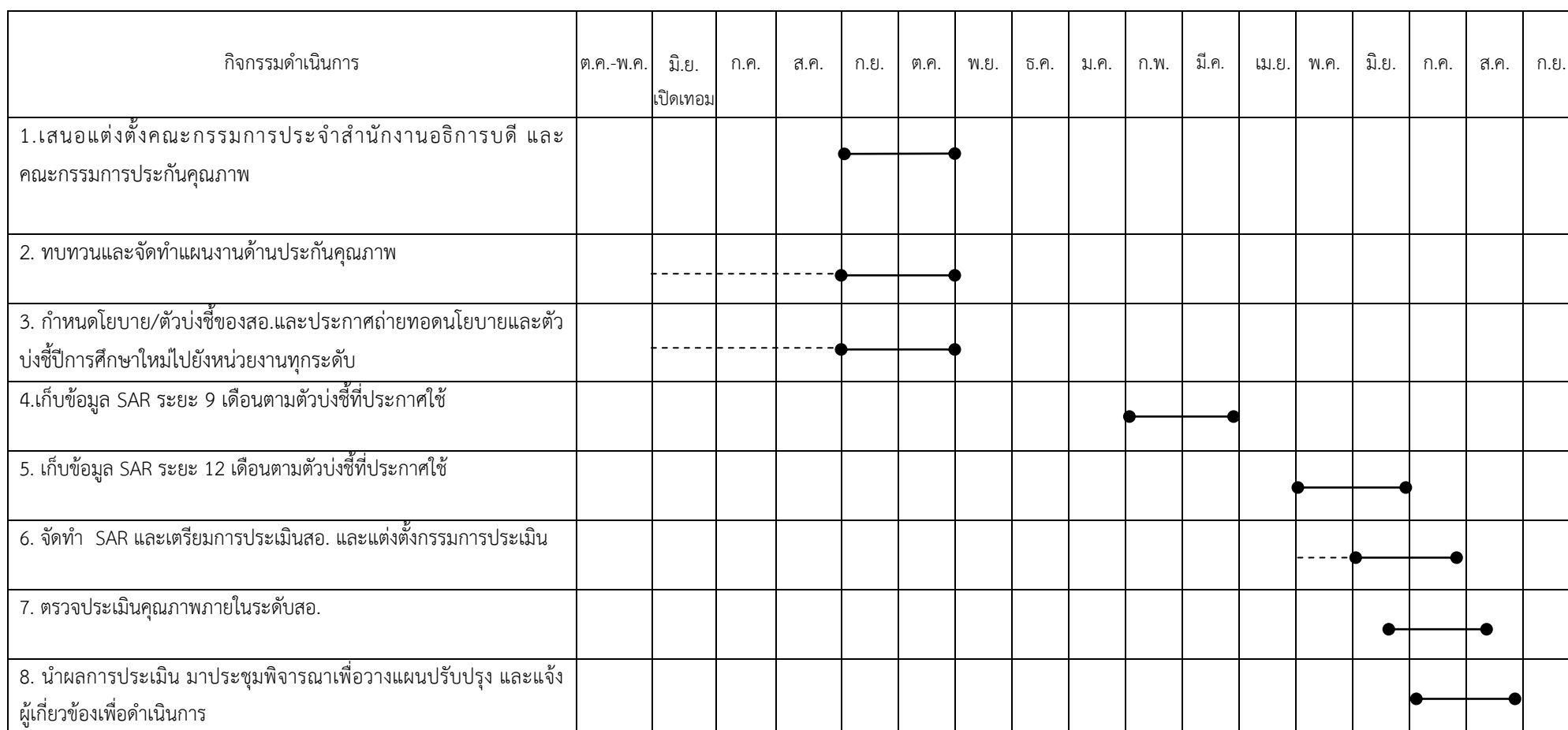
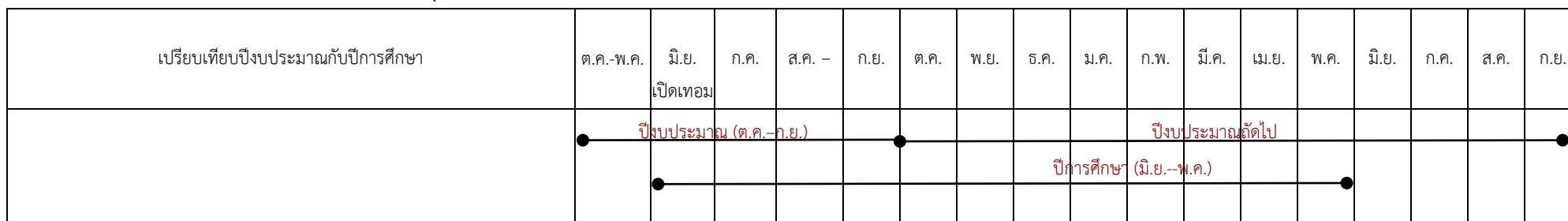
1. มีความมั่นใจว่าได้รับการบริการที่มีคุณภาพทั้งระบบ ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
2. มีความสะดวก ประหยัดเวลาในการรับบริการจากหน่วยงานนั้น
3. ไม่เสียเวลาในการค้นหาและต้องประเมินว่าหน่วยงานนั้นมีคุณภาพหรือไม่ หากจะต้อง

ติดต่อหรือบริการ

4. สามารถวัดและประเมินคุณภาพจากงานบริการตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้
5. มีความภูมิใจและมั่นใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่มีระบบคุณภาพชัดเจน

ตรวจสอบได้

ตาราง 1.1 วงจรในการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา



นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การบูรณาการ(Integration) หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (organization-wide goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผล เป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการ ผลการดำเนินการ มีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสำนักงานอธิการบดีโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสำนักงานอธิการบดี แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดี ควรครอบคลุมทุกภารกิจของสำนักงานอธิการบดี มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสำนักงานอธิการบดีนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติราชการประจำปี

แผนปฏิบัติราชการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในป็นั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุ ผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการรายละเอียดและทรัพยากร ที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

การสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะตามสายงาน หมายถึง การได้รับความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานตามสายงาน ที่สามารถนำมาปรับปรุง พัฒนางานการทำงาน โดยการลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การฝึกปฏิบัติ การทำวิจัย การศึกษา ดูงาน รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนการให้บริการที่ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย กล้องรับเรื่องร้องทุกข์ และการร้องเรียนทางระบบสารบรรณ

ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ช่องทางที่นำข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย เผยแพร่สู่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อใหม่ และสื่อการตลาด

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการ และความสำเร็จของสถาบันตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบันในด้านต่างๆ ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่นๆ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุนผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

พิพิธภัณฑ์ หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวมผลงาน และจัดแสดงผลงานต่างๆ ที่มีความสำคัญด้านวัฒนธรรม เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้า ให้ความรู้และความเพลิดเพลินแก่สาธารณชน

หอจดหมายเหตุ หมายถึง สถานที่เก็บรักษา รวบรวม อนุรักษ์เผยแพร่และให้บริการเพื่อการศึกษา ค้นคว้า รายงาน หรือบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เอกสารที่ทางมหาวิทยาลัยผลิต อันแสดงถึงประวัติและเกียรติภูมิของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษา บุคลากรและผู้สนใจ

หอเกียรติยศ หมายถึง สถานที่รวบรวมผลงาน แสดงถึงเกียรติยศและเกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย ในการได้รับพระราชทานนามมหาวิทยาลัย ตรามหาวิทยาลัย การพระราชทานปริญญาบัตร พระบรมราโชวาทที่พระราชทานให้แก่บัณฑิต บุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัย ที่มีส่วนร่วมในการก่อเกิดมหาวิทยาลัย จนถึงการพัฒนาที่เจริญก้าวหน้าเป็นที่รู้จักทั้งในและต่างประเทศ

การสื่อสารมวลชน หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย ผ่านสื่อภายนอกในรูปแบบ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียงบรรยาย โดยช่องทางการสื่อสารมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ

บริหารสื่อใหม่ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยผ่านสื่อออนไลน์ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา รวมถึงการโต้ตอบข้อมูลระหว่างกัน ด้วยการเผยแพร่รูปแบบภาพ ข้อความ วิดีโอ โดย

การนำความคิดสร้างสรรค์มาสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจ ทันสมัย ไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอก โดยมุ่งหาช่องทางการเผยแพร่ใหม่ๆ ตลอดเวลา เพื่อตอบรับการสื่อสารในยุคดิจิทัล

การสื่อสารทางการตลาด หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่กระตุ้น ย้ำเตือน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายในและภายนอก เช่น นิทรรศการทางการศึกษา และกิจกรรมการรณรงค์ เป็นต้น

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลเข้ามามีการประมวลผลรวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ และนำส่งไปยังผู้ที่มีสิทธิได้รับสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหาร หรือการตัดสินใจ โดยมีคอมพิวเตอร์รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศในองค์การมีหลายประเภท ในแต่ละประเภทมีได้หลายระบบ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะด้านในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

เรื่องร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดีในเรื่องเกี่ยวกับการละเลยหรือการล่าช้าในการให้บริการ หรือพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางด้านคำพูด สีหน้า ท่าทาง หรือกิริยา

หลักธรรมาภิบาล¹ หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือหาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้²

¹ ดูเพิ่มเติม “คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

² ดูเพิ่มเติม “คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการรวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนมีกระบวนการ

ปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้ เข้าร่วมในการรับรู้เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างพลังใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือการได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การประกอบอาชีพ และอื่นๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่ เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์