



แนวทางการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพ คณะศิลปศาสตร์

ผศ.ดร.พรนภิส ดาราสว่าง
อ.วิชัย กฤตประโยชน์
นางสาวกนกรัตน์ นาคเหตุทัย
นายวิทยากร เทพสุริวงศ์

คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

บทนำ

ปัจจุบันกระแสด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้เข้ามามีบทบาทในสถาบันการศึกษามากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้สถาบันการศึกษาต่างๆ จำเป็นต้องมีการปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจ ดังนั้น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของตนเอง ให้เทียบเคียงหรือได้เปรียบคู่แข่งชั้น ท่ามกลางสภาวะของการแข่งขันที่สูง ให้มีความน่าเชื่อถือและก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้เรียนนั้น จึงจำเป็นต้องมีการประกันคุณภาพ ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษา ในที่นี้หมายถึง การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวทางจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและสอดคล้องกับหลักการ นโยบายและจุดเน้นของแผนการศึกษาของรัฐ และหน่วยงานได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นธรรม (วารินทร์ สิ้นสูงที่สุด ๒๕๔๓: ๑๕๖)

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ หมวด ๖ ซึ่งว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมาตราที่ ๔๗ กำหนดให้หน่วยงานมีระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ซึ่งประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก และมาตราที่ ๔๘ กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพในสถานศึกษาและให้ถือว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด ดังนั้น การประกันคุณภาพภายใน จึงเป็นกระบวนการที่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดจะต้องดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและจะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษาแล้วจัดทำรายงานประจำปีเสนอผู้เกี่ยวข้อง

จากข้อกำหนดดังกล่าวข้างต้น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จึงได้มีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรายงานผลการดำเนินงานและติดตามตรวจสอบการประเมินผลคุณภาพการศึกษาภายในของคณะฯ โดยยึดหลักการประเมินภายในตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด (เกณฑ์การประเมิน สกอ. และ สมศ.) ทั้งนี้ คณะศิลปศาสตร์ได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้งานด้านการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพนั้น มีดังนี้

๑. การให้ความสำคัญของผู้บริหาร

ปัจจัยหลักที่คณะศิลปศาสตร์ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพได้นั้น คือ “ผู้บริหาร” ซึ่งจำเป็นต้องมีความตระหนักและให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพว่า เป็นปัจจัยที่จะยืนยันและแสดงให้เห็นหน่วยงานและองค์กรอื่น ๆ เห็นว่า คณะศิลปศาสตร์มีการดำเนินงานที่มี

ประสิทธิภาพ และสามารถเกื้อหนุนวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายได้ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้ที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อแนวคิดและแนวปฏิบัติขององค์กร และเป็นผู้นำหลักที่ก่อให้เกิดระบบและกลไกในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ดังนั้น หากสิ่งใดที่ผู้บริหารเห็นว่าสำคัญและเอาจริงเอาจัง บุคลากรภายในองค์กรก็จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติและดำเนินงานไปในทิศทางนั้น ๆ

ในส่วนของผู้บริหารคณะฯ นั้น ได้มีการให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพของคณะฯ และเชื่อว่าเป็นกระบวนการหลักที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานของคณะฯ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการแต่งตั้งรองคณบดีฝ่ายวางแผนและการประกันคุณภาพการศึกษา และคณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ เพื่อทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก สนับสนุนให้มีการจัดโครงการ/กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนแสดงให้เห็นที่ประจักษ์ว่าการบริหารจัดการงานด้านคุณภาพการศึกษาของคณะฯ นั้นมีมาตรฐานตามที่รัฐกำหนด

๒. การมีส่วนร่วมของบุคลากร

นอกจากผู้บริหารของคณะศิลปศาสตร์ จะให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพแล้ว “บุคลากร” ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ในการที่จะทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของคณะฯ ประสบความสำเร็จ ซึ่งการที่จะทำให้บุคลากรภายในคณะฯมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานของคณะฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ดังนั้น หนึ่งในพันธกิจหลักของคณะฯ จึงมุ่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เก่ง ดี และมีความสุข เพื่อให้บุคลากรของคณะฯ เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ โดยคณะฯ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในวิชาชีพตามคำแนะนำของหัวหน้างานและตามความสนใจของบุคลากรเอง มีการจัดกิจกรรมทัศนศึกษา เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนสามารถนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ปรับปรุงและพัฒนางาน มีการสนับสนุนทุนศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทั้งบุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรสายวิชาการ นอกจากนี้ คณะฯ ยังส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม โดยคณะฯ ได้มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ คณะฯ ยังมุ่งสร้างความสุขกายสบายใจในการทำงาน โดยการสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานที่ดี เช่น มีการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรที่นอกเหนือจากสวัสดิการของมหาวิทยาลัย มีการปรับปรุงสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ

ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนส่งผลให้บุคลากรเกิดความรัก ความผูกพัน ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของคณะฯ และพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานให้กับคณะฯ อย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข

เมื่อบุคลากรของคณะฯ มีความสุขกายสบายใจในการทำงาน การขอความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจึงเป็นผลกระทบในเชิงบวกที่ตามมา ดังจะเห็นได้จากการจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะฯ ที่ผ่านมา บุคลากรของคณะฯ มากกว่าร้อยละ ๘๐ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางการดำเนินงานในอีก ๑๐ ปีข้างหน้า ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษาไทยและแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ บุคลากรของคณะฯ ยังให้ความร่วมมือในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะฯ และของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี ตลอดจนได้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมที่คณะฯ หรือหน่วยงานจัดขึ้นมา โดยตลอด

นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คณะศิลปศาสตร์ยังให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการจัดทำรายงานเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) โดยคณะฯ ได้ดำเนินการแจ้งให้บุคลากรทุกคนรับทราบและร่วมกันกำหนดค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร เป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อนำองค์กรไปสู่ความยั่งยืน จากนั้น บุคลากรทุกฝ่ายของคณะฯ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานดังกล่าว โดยคณะฯ ได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำรายงานเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศขึ้น และแบ่งคณะทำงานฯ ออกเป็นกลุ่มย่อยตามบทบาทหน้าที่และความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล เพื่อรับผิดชอบการเขียนรายงานในหมวดต่าง ๆ ตามเกณฑ์คุณภาพดังกล่าว และมีการประชุมกลุ่มย่อยของแต่ละหมวดจนกระทั่งเสร็จสิ้นการเขียนรายงานของแต่ละหมวด จากนั้น คณะศิลปศาสตร์ ได้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก คือ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม (GMI) ซึ่งจากประสบการณ์ดังกล่าว ทำให้คณะฯ ได้เรียนรู้ถึงวิธีการเขียนและจัดทำรายงานที่ดี ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและการที่บุคลากรทุกฝ่ายของคณะฯ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานด้านประกันคุณภาพของคณะฯ นั้น มีส่วนสำคัญอย่างแท้จริงในการพัฒนางานด้านประกันคุณภาพให้ประสบความสำเร็จได้อย่างง่ายดาย

๓. การพัฒนาคุณภาพตามวงจรคุณภาพ (P-D-C-A)

ในการที่จะทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดีนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรจะต้องมีหลักปฏิบัติในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น คณะฯ จึงมุ่งสนับสนุนให้บุคลากรได้นำหลักพัฒนาคุณภาพตามวงจรคุณภาพของเดมมิง (Deming Cycle) คือ P-D-C-A มาเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพที่

สามารถทำให้คณะฯ มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยหลักการดังกล่าว สามารถอธิบายพอเป็นสังเขปได้ดังนี้

P (Plan)	หมายถึง	การวางแผนหรือการกำหนดแผนการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์ แผนงบประมาณเพื่อแสดงถึงเป้าประสงค์ในการดำเนินงาน ตามภารกิจของหน่วยงาน
D (Do)	หมายถึง	การดำเนินงานกิจกรรม/โครงการที่หน่วยงานจัดขึ้นให้เป็นไปตามตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด
C (Check)	หมายถึง	การประเมินคุณภาพ การตรวจสอบ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
A (Act)	หมายถึง	การเสนอแนวทางปรับปรุงและการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

๔. การบูรณาการการประกันคุณภาพเข้ากับงานประจำ

จากหลักการพัฒนาคุณภาพตามวงจรคุณภาพ (P-D-C-A) ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น คณะฯ ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรนำหลักการดังกล่าวมาใช้ในการบูรณาการการประกันคุณภาพเข้ากับงานประจำ โดยไม่ทำให้รู้สึกว่าการประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ แต่การประกันคุณภาพจะสอดแทรกอยู่ในหน้าที่และการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งได้ปฏิบัติอยู่ในชีวิตประจำวัน เช่น การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและเป็นคณะกรรมการจัดกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ด้วยการทำหน้าที่ในฝ่ายต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามความสนใจและความสามารถของบุคลากร การให้ความร่วมมือในการจัดทำแผนการดำเนินงาน การจัดทำโครงการ/กิจกรรม การติดตาม และการประเมินผลโครงการ ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นไปตามหลักการของวงจรคุณภาพ (P-D-C-A) นอกจากนี้ ยังมีการให้บุคลากรได้จัดทำแผนการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดแผนการปฏิบัติงาน และใช้ประกอบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน ตลอดจนมีการจัดทำรายงานตามแบบประเมิน เพื่อให้บุคลากรมีการปรับปรุงผลการดำเนินงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

๕. หลักการประเมินตนเองแบบ ๓ มิติ (3A)

นอกจากหลักการพัฒนาคุณภาพตามวงจรคุณภาพ (P-D-C-A) ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ในการประกันคุณภาพ ยังจำเป็นที่จะต้องมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามแนวทางและหลักการประเมินตนเองแบบ ๓ มิติ หรือ 3A ซึ่งได้แก่ ความตระหนัก (Awareness) ความพยายาม (Attempt) และการบรรลุผลสัมฤทธิ์ (Achievement) ดังนี้

- **A1: Awareness (ความตระหนัก)** เป็นการเขียนรายงานที่มุ่งแสดงให้เห็นถึงความตระหนักและการให้ความสำคัญเกี่ยวกับนโยบาย ภารกิจ การกำหนดเป้าหมายที่มีความสอดคล้องกับแผนพัฒนา และแผนกลยุทธ์ของคณะฯ และของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการมีร่องรอยหลักฐานการดำเนินการต่าง ๆ ที่แสดงถึงความตระหนักและการให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว

- **A2: Attempt (ความพยายาม)** เป็นการอธิบายเพื่อมุ่งให้เห็นถึงความพยายามในการดำเนินงานของหน่วยงาน ประกอบด้วย ๕ องค์ประกอบ คือ

๑. แผนงาน/โครงสร้าง
๒. โครงการ/กิจกรรม/งาน
๓. การมีส่วนร่วม (ภาคี/เครือข่าย)
๔. ความเป็นระบบ ต่อเนื่อง และยั่งยืน
๕. การบรรลุวัตถุประสงค์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- **A3: Achievement (การบรรลุผลสัมฤทธิ์)** เป็นการกล่าวถึงผลสัมฤทธิ์ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงผลเชิงผลลัพธ์หรือเชิงปริมาณที่เป็นตัวเลข เช่น ร้อยละ สัดส่วน อัตราส่วน จำนวน ค่าเฉลี่ย เป็นต้น หรืออาจเป็นตัวบ่งชี้ประเภทที่แสดงผลเชิงคุณภาพหรือเชิงเวลาก็ได้ รวมถึงเป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงประสิทธิภาพด้านการเงิน หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ตลอดจน แสดงถึงผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพของผู้บริหารคณะฯ การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในคณะฯ การให้ความสำคัญกับการบูรณาการเข้ากับงานประจำ และการนำหลักวงจรคุณภาพ P-D-C-A ตลอดจนหลักการหรือแนวทางการประเมินตนเองแบบ ๓ มิติ (3A) มาใช้ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพของคณะฯ ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงนับว่าเป็นตัวอย่างและเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่งานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้นำมาประยุกต์ใช้และประสบความสำเร็จในงานด้านการประกันคุณภาพของคณะฯ

งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานและองค์กรที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนางานประกันคุณภาพของตนให้ได้รับความเชื่อมั่นและได้รับการยอมรับจากองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งคณะศิลปศาสตร์ขอเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยผลักดันให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้พัฒนาขึ้น ๆ ขึ้นไปอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

งานประกันคุณภาพการศึกษา โครงการจัดตั้งส่วนพัฒนาระบบ. คู่มือประเมินคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี รอบการประเมินปี ๒๕๕๓, กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕.

รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) รอบปีการประเมิน ๒๕๕๓. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, ๒๕๕๔.

วารินทร์ สิ้นสูงสุด. การประกันคุณภาพการศึกษา: ISO 9000 ธรรมนุญสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: สยามมิตรการพิมพ์, ๒๕๔๓.

**งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**