

การประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา การดำเนินงานของสถาบันฯ อยู่ภายใต้กรอบของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และการกำกับดูแลของคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งกำหนดให้สถาบันฯ ต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อเป็นหลักประกันว่าการจัดการศึกษาของสถาบันฯ จะได้มาตรฐาน ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546

นิยามศัพท์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1. คุณภาพการศึกษา (Quality of Education) หมายถึง ผลการบริหารจัดการของสถานศึกษาที่ก่อให้เกิดระบบ กลไก การดำเนินงานเพื่อให้ผลผลิต 4 อย่างอันเป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพตามระดับมาตรฐานที่กำหนด ได้แก่ คุณภาพของบัณฑิต คุณภาพงานวิจัย คุณภาพงานบริการทางวิชาการ และคุณภาพงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการบริหารจัดการในที่นี้รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อม การให้บริการ การจัดการด้านการเงิน ตลอดจนการบริหารงานบุคคล การเรียนรู้และนวัตกรรมด้วย
2. การประกันคุณภาพ หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีชี้วัดคุณภาพที่หน่วยงานหรือสถาบันฯ กำหนดในการประกันคุณภาพ ซึ่งองค์ประกอบที่กำหนดจะต้องครอบคลุมภารกิจและสอดคล้องกับระบบบริหารงานภายในสถาบัน
3. ระบบ หมายถึง ระเบียบหรือความเชื่อมโยงของขั้นตอนหรือปัจจัยในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเพื่อให้การปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานดำเนินการลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น เช่น ระบบการวางแผนครบวงจร ระบบ ISO ระบบ TQM และระบบ Malcolm Baldrige เป็นต้น
4. กลไก หมายถึง บุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ กิจกรรม และหน่วยงานย่อยที่สนับสนุนเชื่อมโยง ประสานสัมพันธ์ และเอื้ออำนวยในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานให้ดำเนินไปได้อย่างคล่องตัวสม่ำเสมอ และครบวงจรตามระเบียบและขั้นตอนที่กำหนดไว้
5. องค์ประกอบคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสถาบันฯ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ซึ่งมี 9 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์
- 2) การเรียนการสอน
- 3) กิจกรรมพัฒนานักศึกษา
- 4) การวิจัย
- 5) การบริการวิชาการแก่สังคม
- 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 7) การบริหารจัดการ
- 8) การเงินและงบประมาณ
- 9) ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ

6. ดัชนีชี้วัดคุณภาพ หมายถึง ตัวชี้วัดว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนด

7. มาตรฐานการศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแลการตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษา

8. การประเมินคุณภาพสถาบันฯ หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันฯ โดยภาพรวม เมื่อได้มีการใช้ระบบควบคุมคุณภาพแล้วทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพอย่างไร ทั้งนี้การตรวจสอบและประเมินคุณภาพต้องทำอย่างเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์

9. การรับรองมาตรฐาน หมายถึง การให้การรับรองการทำการประเมินคุณภาพภายนอกของผู้ประเมินภายนอก ที่มีคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์ตามเกณฑ์และมาตรฐานที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษากำหนด

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันฯ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันฯ นับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา โดยได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มาตรฐานการอุดมศึกษาของประเทศ และมาตรฐานการอุดมศึกษาในระดับสากล โดยมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มีหน่วยงานรับผิดชอบ และมีผลงานที่เป็นรูปธรรมหรือเป็นที่ประจักษ์เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก

สถาบันฯ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในระดับสถาบันฯ มาตั้งแต่ปี 2544 และได้รับการตรวจประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มาแล้ว 2 ครั้ง คือ ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2547 และครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2550

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันฯ

สถาบันฯ ได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

1. สนับสนุนและส่งเสริมทุกหน่วยงานในการจัดทำระบบประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
2. จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันฯ ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการและให้การรับรองแก่คณะ สำนักที่ได้อบรมความสำเร็จในการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันฯ
3. สนับสนุนให้มีระบบการประเมินคุณภาพภายในของสถาบันฯ คณะ สำนัก และระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอก
4. สนับสนุนให้เกิดพันธมิตรของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
5. ให้ทุกคณะ สำนัก ผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกในทศรอบการประเมิน

แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันฯ ได้ใช้แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการสร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันฯ การประกันคุณภาพแต่ละตัวชี้วัด ภายใต้ต้องประกอบคุณภาพการศึกษาภายในมีการดำเนินการครบวงจรโดยเริ่มต้นจากการวางแผน (Plan) การดำเนินงานตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการนำผลการตรวจสอบมาพัฒนา (Act) เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันฯตามตัวชี้วัดนั้นๆ บรรลุเป้าหมายและมีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันฯจะเป็นหลักประกันให้สาธารณชนมั่นใจได้ว่าสถาบันฯ สามารถสร้างบัณฑิตและผลงานอื่น ๆ ที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบการวางแผนครบวงจร (PDCA) ที่ใช้เป็นกระบวนการหลักในการดำเนินงานการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan)

สถาบันฯ ส่งเสริมให้มีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน เป้าหมาย วางแผนเพื่อดำเนินงานให้บรรลุตามปรัชญาและปณิธานที่กำหนดไว้ และมีการออกแบบตัวชี้วัดคุณภาพและเกณฑ์ตัดสิน เป้าหมายหลักของขั้นตอนการวางแผนคือ การพิจารณาจัดทำแผนและเครื่องมือตัดสินให้สอดคล้องและสนองตอบการดำเนินงานที่มุ่งสู่คุณภาพที่พึงประสงค์เป็นสำคัญ ส่วนตัวชี้วัดคุณภาพและเกณฑ์การตัดสินผลจะถูกออกแบบมาใช้เป็นเครื่องมือเทียบเคียง เพื่อการวัด ตรวจสอบ หรือประเมิน ในขั้นตอนทบทวนการดำเนินงาน ว่าปฏิบัติงานได้บรรลุคุณภาพที่พึงประสงค์หรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานตามแผน (Do)

เพื่อให้เกิดคุณภาพที่พึงประสงค์ บุคลากรของสถาบันฯ ต้องปฏิบัติตามภารกิจ และดำเนินงานตามโครงการและกิจกรรมที่ได้ถูกออกแบบไว้ โดยยึดวัตถุประสงค์หรือคุณลักษณะของคุณภาพที่พึงประสงค์เป็นสำคัญ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check)

สถาบันฯ ส่งเสริมให้บุคลากรวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานของหน่วยงานตนเอง ในแต่ละช่วงการดำเนินงาน และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับตัวชี้วัดและเกณฑ์ตัดสิน เพื่อตัดสินว่าการดำเนินงานบรรลุคุณภาพที่พึงประสงค์หรือไม่ แล้วนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพต่อไป

การตรวจสอบ (Check) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนย่อย คือ

1. การวิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็ง (Strength-Weakness Analysis)
2. การศึกษาตนเอง (Self-Study) และจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR)
3. การตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)
4. การรายงานผลการดำเนินงานย้อนหลังสู่ผู้เกี่ยวข้อง (Feedback) และเมื่อดำเนินการประเมินคุณภาพ จะมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

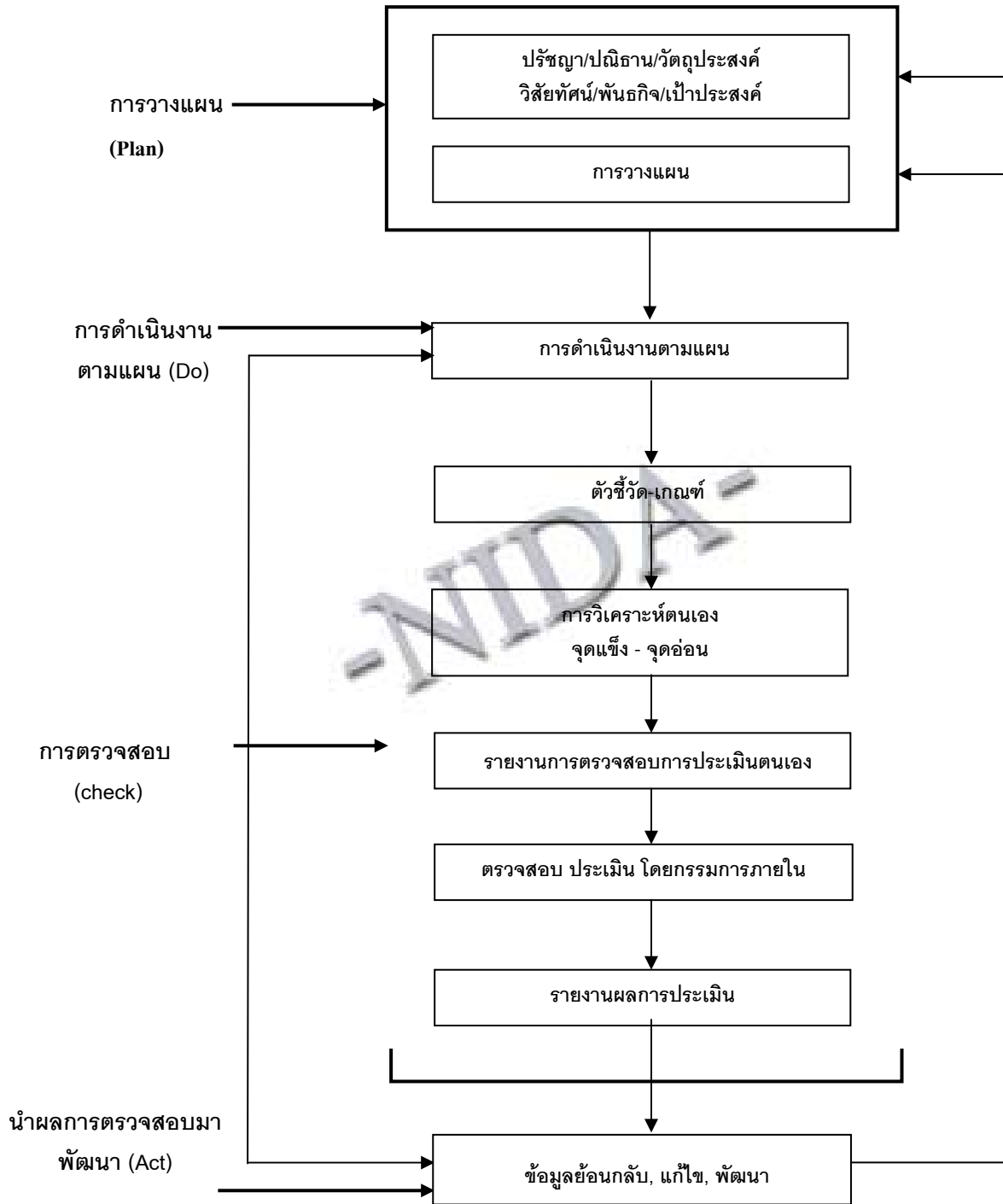
- 4.1 การวิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็ง (Strength-Weakness Analysis)
- 4.2 การประเมินตนเอง (Self-Assessment) และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
- 4.3 การประเมินคุณภาพภายใน (Internal Quality Assessment)
- 4.4 รายงานผลการดำเนินงานย้อนหลังกลับสู่ผู้เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 4 นำผลการตรวจสอบมาพัฒนา (Act)

หากผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 3 (Check) ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายตามตัวชี้วัดคุณภาพและ เกณฑ์ตัดสินที่กำหนดไว้ ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ และวิธีการทำงานที่เอื้อให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามตัวชี้วัดคุณภาพและเกณฑ์ตัดสิน

กระบวนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน อธิบายได้ดังภาพ 1

ภาพที่ 1 กระบวนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันฯ



กลไกการประกันคุณภาพ

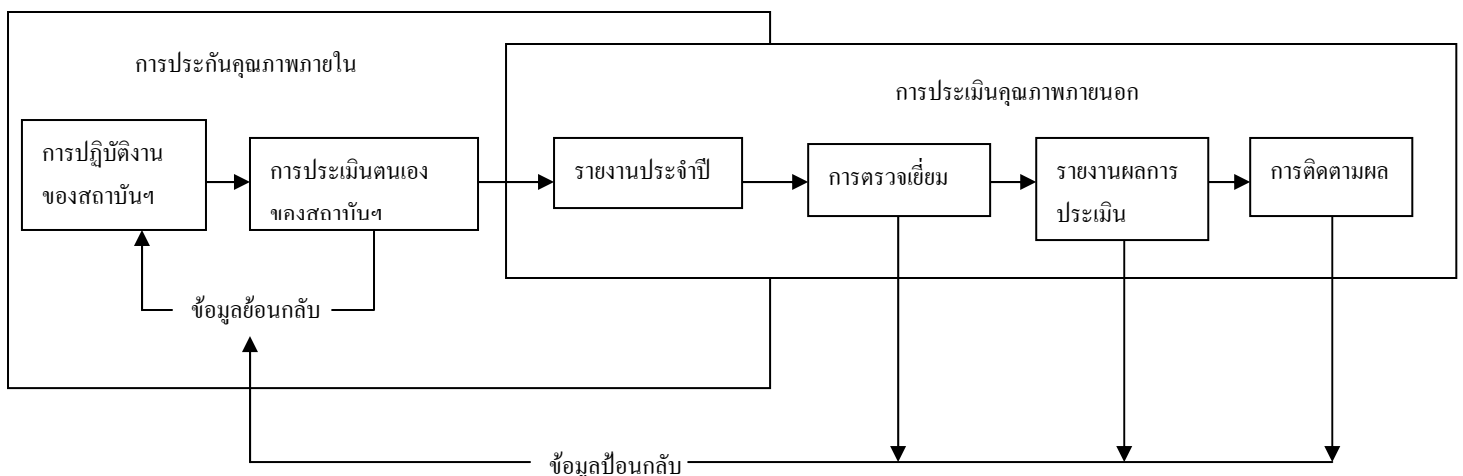
สถาบันฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสถาบัน อนุกรรมการ การประเมินคุณภาพระดับสถาบันฯ และอนุกรรมการการประกันคุณภาพระดับคณะ สำนัก และ อนุกรรมการการประเมินคุณภาพระดับคณะ สำนัก รวมถึงการมอบหมายให้คณะ สำนักจัดตั้ง คณะกรรมการ อนุกรรมการ และคณะทำงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในคณะ สำนักขึ้น เพื่อ ดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันฯ ได้มอบหมายให้กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา กองแผนงาน เป็นหน่วยงาน รับผิดชอบในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน และประสานงาน กับคณะ สำนัก และหน่วยงานภายนอกสถาบันในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพการศึกษาจาก ภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันฯ มีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพ มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output, Outcome) ซึ่งต่างไปจากการประเมิน คุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา (Output, Outcome) ดังนั้น ความเชื่อมโยง ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอก จึงเป็น สิ่งจำเป็น โดยมีความเชื่อมโยงกันดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2



จากภาพที่ 2 กล่าวได้ว่า เมื่อสถาบันฯ มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แล้ว จะต้องจัดทำรายงานประจำปี ที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หรือ เรียกว่า รายงานการประเมินตนเอง (SAR = Self Assessment Report) เพื่อนำเสนอสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารรายงานนี้จะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่าง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) จะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอก

บทบาทของนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพภายใน

นักศึกษาของสถาบันฯ มีบทบาทสำคัญต่อการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สถาบันฯ ในหลากหลายมิติ ทั้งในฐานะผู้จัดและดำเนินการโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษาเอง ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้รับบริการจากสถาบันฯ รวมทั้งเป็นผู้มีส่วนช่วยในการพัฒนาและสร้างชื่อเสียง ให้แก่สถาบันฯ อีกด้วย ซึ่งนักศึกษาสามารถมีบทบาทต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สถาบันฯ ดังนี้

1. นักศึกษามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการจัด และดำเนินการให้โครงการ กิจกรรมนั้นๆ ประสบความสำเร็จ ทั้งในส่วนที่สถาบันฯ สนับสนุนให้นักศึกษาเป็นผู้จัดและดำเนินการหรือโครงการ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างเครือข่ายร่วมกับนักศึกษา หรือองค์กรนักศึกษามหาวิทยาลัย อื่นๆ โครงการ กิจกรรม ส่งเสริมการเรียนรู้ ต่างๆ โดยนักศึกษาสามารถจัดทำและดำเนินการ โครงการ กิจกรรมผ่านทางสโมสรนักศึกษา คณะ สำนักต่าง ๆ จัดสรรเงินงบประมาณให้ หรือโครงการ กิจกรรม ที่จัดร่วมกับสถาบันฯ ได้แก่ กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การจัดกิจกรรมรับเพื่อนใหม่ โครงการ ปักฉิมนิเทศ โครงการกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม โครงการกิจกรรมทางวิชาการ โครงการ กิจกรรมด้านกีฬาและสุขภาพ เป็นต้น

ในการจัดทำและพัฒนาโครงการ กิจกรรมนักศึกษาให้มีคุณภาพนั้น นักศึกษาอาจทำได้ โดยการศึกษาถึงหลักการประกันคุณภาพ และใช้กระบวนการประกันคุณภาพในการพัฒนาโครงการ กิจกรรม โดยนำกระบวนการวางแผนครบวงจร (PDCA : Plan, Do, Check, Act) มาประยุกต์ใช้ กล่าวคือ เริ่มจากการเขียนโครงการ กิจกรรมที่ระบุถึงเป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนิน โครงการ การประมาณค่าใช้จ่าย และเมื่อได้ดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ แล้ว นักศึกษาควรมีการติดตาม ประเมินผลการจัดกิจกรรมนั้นๆ ด้วย เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จ แล้วนำผลจากการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานในครั้งต่อไป

2. บทบาทในการเป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งที่นักศึกษาจัดขึ้น หรือ กิจกรรมที่สถาบันฯ คณะและหน่วยงานในสถาบันฯ จัด ทั้งโครงการ กิจกรรมทางวิชาการ โครงการ กิจกรรมเพื่อทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม โครงการด้านการส่งเสริมจริยธรรม โครงการกีฬาและสุขภาพต่าง ๆ ในฐานะที่

นักศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันฯ การที่นักศึกษาลงชื่อเป็นผู้เข้าร่วมโครงการ กิจกรรม จะแสดงถึงการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน ซึ่งการมีส่วนร่วมของนักศึกษามีผลทำให้นักศึกษาได้รับประโยชน์ โดยคณะหรือ หน่วยงานผู้จัด จะส่งรายชื่อนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมให้กองบริการการศึกษา เพื่อบันทึกเข้าฐานข้อมูลกิจกรรมนักศึกษา และนักศึกษาสามารถยื่นคำร้องขอใบรับรองการเข้าร่วมทำกิจกรรมได้

3. บทบาทของนักศึกษาในการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการด้านต่างๆของสถาบันฯ ซึ่งสถาบันฯจะได้นำข้อคิดเห็นเหล่านี้มาประมวลเพื่อใช้ในการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการแก่นักศึกษาต่อไป

4. บทบาทในการสร้างชื่อเสียงให้กับสถาบันฯ โดยการเข้าร่วมประกวดผลงานทางวิชาการวิชาชีพและรางวัลอื่นๆ ทางสังคม การที่นักศึกษา ได้รับรางวัลไม่ว่าจะทางด้านผลงานวิทยานิพนธ์ หรืองานทางวิชาการ รางวัลทางวิชาชีพ รางวัลด้านคุณธรรม กีฬา ฯลฯ รางวัลที่นักศึกษาได้รับนี้ล้วนเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันฯ ด้วย นอกจากนี้เมื่อนักศึกษาจบการศึกษาจากสถาบันฯ เป็นศิษย์เก่าของสถาบันฯ ควรต้องอุทิศตนในการทำงานให้กับองค์กรที่ตนเองสังกัด กลุ่มวิชาชีพของตนเอง รวมทั้งอุทิศตนเพื่อทำงานให้กับสังคมด้วยความมุ่งมั่น อย่างเสียสละ และมีคุณธรรม จนเป็นที่ประจักษ์แก่หน่วยงานหรือกลุ่มวิชาชีพ หรือสังคม ส่งผลทำให้ได้รับรางวัลด้านวิชาการ วิชาชีพและด้านสังคมโดยทั่วไป

การอุทิศตนในการทำงานอย่างมุ่งมั่นและเสียสละของศิษย์เก่าจนเป็นที่ประจักษ์แก่องค์กร กลุ่มวิชาชีพและสังคม ก็เป็นส่วนหนึ่งของการสะท้อนถึงคุณภาพของสถาบันฯ ในกรอบม กล่อมเกลานักศึกษาของสถาบันฯ ให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพของประเทศไทยอีกด้วย

จะเห็นได้ว่านักศึกษามีบทบาทอย่างสำคัญยิ่งต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันฯ และเป็นสิ่งที่สะท้อนคุณภาพในการจัดการเรียนการสอนของสถาบันฯ ที่สำคัญและชัดเจนที่สุด ซึ่งกล่าวได้ว่า “คุณภาพของนักศึกษาคือคุณภาพของสถาบันฯ”
