

## ความคืบหน้าเกี่ยวกับ

### การประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป

QA News มีความคืบหน้าเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายนอกต่อไป มานำเสนอให้ทราบ ดังนี้

คณะกรรมการพัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้ประชุมหารือ แนวทางการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาระดับ อุดมศึกษา ประกอบกับจัดประชุมสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิระดับ อุดมศึกษา เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน ระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 22-23 ธันวาคม 2548 มีข้อเสนอแนะ เพื่อปรับแก้ไขตัวบ่งชี้ และแนวคิดในการประเมินภายนอก สรุป ได้ดังนี้

#### แนวคิดในการประเมินภายนอกต่อไป

1. สมศ. มีอำนาจหน้าที่รับรองมาตรฐานการจัดการศึกษา ได้ตามกฎหมาย
2. ความคาดหวังของสาธารณชน และมหาวิทยาลัย ประสงค์ผลการประเมิน/การรับรอง ที่บอกเกรด บอกระดับ
3. ต้องเร่งรัดต้นสังกัด ในการพัฒนามาตรฐานและเกณฑ์ อุดมศึกษา
4. นัยทางกฎหมาย สมศ. สามารถเลือกได้ว่า จะใช้ มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ใดก็ได้
5. ควรประเมินในระดับสถาบัน และ/หรือ การประเมิน ในระดับสาขาวิชา/คณะวิชา
6. ผลการรับรองมาตรฐาน ควรบอกถึงผ่านไม่ผ่าน และ/ หรือ ระดับคุณภาพ
7. วิธีการรับรองมาตรฐาน อาจทำได้หลายวิธี เช่น 1) รับรองมาตรฐาน 2) รับรองมาตรฐานแบบมีเงื่อนไข 3) จะรับรอง มาตรฐาน เมื่อปรับปรุงได้ตามเงื่อนไข 4) ไม่รับรองมาตรฐาน

#### แนวคิดการจัดทำตัวบ่งชี้

1. มีความสำคัญ ชัดเจน เป็นที่ยอมรับ
2. ใช้ประเมินผลงานตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา แต่ละด้านได้

3. คำนิยามถึงเอกลักษณ์ รูปแบบ ความหลากหลายของ สถาบันอุดมศึกษา

4. มีความเชื่อมโยงกับมาตรฐานการศึกษาชาติ มาตรฐาน อุดมศึกษา

5. ปรับจาก 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ และกำหนดเกณฑ์ การประเมิน สำหรับตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ใช้เกณฑ์ระดับชาติและ สากลมาเทียบเคียง

6. แปลงข้อมูลเชิงคุณภาพมาเป็นตัวเลข เพื่อให้สามารถ ใช้ในการเทียบเคียงและวิเคราะห์ได้

7. เน้นประเมิน output/outcome



## กรณีตัวอย่าง Best Practice

จากการที่ในปี 2545-2546 ทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาในปัจจุบัน) ได้จัดทำโครงการศึกษา การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทย ด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ หรือ Benchmarking ดังที่ ได้นำเสนอแนวคิด และกระบวนการ Benchmarking ในฉบับที่ 91 และ 92 ในกระบวนการ Benchmarking การศึกษาวิธีปฏิบัติ ที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จจากองค์กรที่ได้รับการคัดเลือก ว่าทำได้ดีกว่าหรือเป็นเลิศ (Best Practice) เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ขั้นตอนหนึ่ง และเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงองค์กร ในโครงการดังกล่าวมีคณะที่จัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ สุขภาพในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 10 คณะ เข้าร่วมโครงการ มีการศึกษาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือ Best Practice จากหน่วยงาน ที่ร่วมโครงการ การศึกษาจากกรณีตัวอย่างเหล่านี้ อาจให้ แนวทางที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานให้เกิดคุณภาพอย่าง ก้าวกระโดด QA NEWS จึงขอนำกรณีตัวอย่าง Best Practice ในด้านต่าง ๆ มานำเสนอ โดยนำรายละเอียดมาจากรายงาน ฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดพิมพ์ขึ้น

สำหรับฉบับนี้เป็น Best Practice ด้านการวางแผนกลยุทธ์ คือ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด คือ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ดังนี้

### ●คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้รับการคัดเลือกเป็น Best Practice ด้านการวางแผนกลยุทธ์ โดยมีการปฏิบัติที่ดีในเรื่อง การพัฒนางานกลยุทธ์ และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กระทำโดยการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรของคณะที่เกี่ยวข้องก่อน เช่น ความจำเป็นในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ รวมทั้งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก นอกจากนั้นยังได้สื่อสารวิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กรของคณะฯ ก่อนที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้มาวิเคราะห์ SWOT และจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะ ผู้เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และจัดทำแผนกลยุทธ์ ได้แก่ คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา และตัวแทนจากแต่ละภาควิชาอีกภาควิชาละ 2-3 คน แผนกลยุทธ์ระดับคณะจะถูกส่งไปสู่อำนาจจัดทำแผนกลยุทธ์ระดับภาควิชา ซึ่งมีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ระดับภาควิชา รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อการพิจารณาอนุมัติในระดับสูงต่อไป

คณะฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไว้ 5 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านวิจัย ด้านบริการวิชาการ ด้านพัฒนา นักศึกษา และด้านการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ คณะฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดในแต่ละวัตถุประสงค์ เช่น ในด้านการบริการวิชาการ คณะฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ว่า เพื่อให้บริการวิชาการที่หลากหลายวิธีการและกลุ่มเป้าหมาย และขยายการวิจัยเพื่อบริการและขยายเครือข่ายเพื่อเสริมรายได้ให้คณะฯ โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่ ปริมาณการบริการวิชาการที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การยอมรับตอบบุคลากรของคณะ และจำนวนรายได้จากการให้บริการวิชาการและวิจัยเพื่อบริการ เป็นต้น

ในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ คณะฯ ได้สื่อสารแผนกลยุทธ์ให้บุคลากรอย่างกว้างขวาง เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ โดยการจัดสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็น แล้วนำไปปรับและจัดทำแผนปฏิบัติการให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ก่อนนำกลับไปประชุมกรรมการประจำคณะเพื่อทบทวนและอนุมัติต่อไป

### ●คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล

คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ได้รับการคัดเลือกเป็น Best Practice ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด โดยมีการปฏิบัติที่ดีในเรื่อง ความรู้เรื่องความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตลาด และความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มีวิธีการได้มาซึ่งความรู้เกี่ยวกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้เรียน จากการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการสอบคัดเลือกนักศึกษา ในระบบการสอบ Entrance ของประเทศ และการสอบคัดเลือกนักศึกษาแพทย์ของคณะฯ นอกจากนั้นคณะฯ ยังได้เข้าร่วมในการแนะนำนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่สนใจศึกษาต่อในสาขาแพทยศาสตร์ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้นักเรียนนักศึกษาทำงานที่คณะฯ พร้อมทั้งซักถามข้อสงสัยในประเด็นที่เกี่ยวกับการศึกษาของคณะฯ วิธีการดังกล่าวทำให้คณะฯ ได้รับข้อมูลด้านความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน

ในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน คณะฯ จัดแบ่งกลุ่มนักศึกษาเบื้องต้นระหว่างการสอบสัมภาษณ์ตามลักษณะปัญหาของนักศึกษาแต่ละกลุ่ม นอกจากนั้นยังได้จัดปฐมนิเทศนักศึกษาและผู้ปกครองตั้งแต่ระยะเริ่มต้นก่อนเปิดเรียนชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 เพื่อรับฟังปัญหาทั้งจากนักศึกษาและผู้ปกครอง แล้วนำข้อมูลมาจัดกลุ่มนักศึกษา และวางแผนระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และการสนับสนุนจากฝ่ายกิจการนักศึกษา ให้เหมาะกับนักศึกษาแต่ละกลุ่ม

การจัดปฐมนิเทศนักศึกษาและผู้ปกครอง นอกจากจะทำให้รับทราบข้อมูลความต้องการของผู้เรียนแล้ว ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับผู้เรียนและผู้ปกครอง ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะฯ ด้วย ในการปฐมนิเทศจะสร้างความรู้สึกเป็น “สมาชิกครอบครัวเดียวกัน คือ ครอบครัวศิริราช” คณะฯ ได้จัดช่องทางเพื่อส่งเสริมการสื่อสารระหว่างนักศึกษา ผู้ปกครอง กับผู้บริหารของคณะฯ เช่น เปิดโอกาสให้เข้าพบผู้บริหารได้โดยสะดวก จัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับอาจารย์ที่ปรึกษา จัดโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการพูดคุยกับผู้บริหารคณะฯ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษาและผู้ปกครอง

ฉบับต่อไป จะนำกรณีตัวอย่างอื่น ๆ ที่น่าสนใจมาเสนอ