



### ความหมายของตัวบ่งชี้ของ สมศ.

QA NEWS ฉบับนี้ขอให้ความหมายของตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาของ สมศ. มาตรฐานที่ 8 ซึ่งเป็นมาตรฐานสุดท้ายมานำเสนอ

#### มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และสามารถรองรับการประกันคุณภาพภายนอกได้

#### ตัวบ่งชี้ 8.1 มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

**หมายถึง** การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในการกำหนดระเบียบ วิธีการ ขั้นตอน บุคลากร งบประมาณ และการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ตามที่ต้นสังกัดได้กำหนดไว้

ตัวบ่งชี้นี้ แสดงให้เห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงคุณภาพการศึกษา โดยมีระบบและกลไกต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้เกิดการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตามที่ได้กำหนดไว้

#### ตัวบ่งชี้ 8.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน

**หมายถึง** ผลที่ได้จากการดำเนินงานของการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้นำมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดไว้

ตัวบ่งชี้นี้แสดงให้เห็นว่าระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษามีผลต่อการบริหารและผลต่อการพัฒนาสถาบันอย่างไร

### แฉวง QA

QA News ขอเสนอสรุปสาระสำคัญของการสัมมนาที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดขึ้น 2 เรื่อง ดังนี้

### ○ สรุปการสัมมนา เรื่อง "การจัดการความรู้ : สู่วางจรคุณภาพที่เพิ่มพูน"

การสัมมนา เรื่อง "การจัดการความรู้ : สู่วางจรคุณภาพที่เพิ่มพูน" เป็นการสัมมนาที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2546 ณ โรงแรมสยามซิตี้

Mr.Dave Snowden ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ได้บรรยายแนวคิดของศาสตร์ดังกล่าว โดยเริ่มจากการให้คำจำกัดความของความรู้ ว่าเป็นขั้นตอนปิรามิด ประกอบด้วย ข้อมูล (Data) ตามด้วยข่าวสาร (Information) ความรู้ (Knowledge) และปัญญา (Wisdom) ความรู้เป็นสิ่งที่สลับซับซ้อนและมีหลายบริบทที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่ ข่าวสาร ทักษะ การลองผิดลองถูก ประสบการณ์ และพรสวรรค์ที่มีมาแต่กำเนิด ซึ่งเรียกโดยย่อว่า ASHEN (A=Antefact, S=Skill, H=Heuristic, E=Experience, N=Natural Talent) บางครั้งความรู้ก็ไม่ได้เกิดจากความมีเหตุมีผลเสมอไป เนื่องจากความรู้เป็นเรื่องที่สัมพันธ์กับมนุษย์ซึ่งมักจะตัดสินใจบนพื้นฐานของประสบการณ์จากอดีตก่อนที่จะคำนึงถึงเหตุมีผล

Mr.Snowden ได้แบ่งยุคของการศึกษาเรื่องการจัดการความรู้เป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ก่อนปี 1995 เป็นยุค Information Management เชื่อว่า ความรู้เป็นสิ่งที่จัดการได้ จะเน้นการไหลเวียนของข่าวสารเพื่อการตัดสินใจ การ Re-engineering

ระยะที่ 2 ยุค SECI แบ่งความรู้เป็น 2 ชนิด ได้แก่ Tacit (ความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์ ไม่สามารถบรรยายเป็นถ้อยคำได้) Explicit (ความรู้ที่เป็นเหตุผล สามารถบรรยาย/ถอดความได้) โดยเน้นการเปลี่ยน Tacit Knowledge เป็น Explicit Knowledge และประสิทธิภาพสูงสุด

ระยะที่ 3 Post SECI จะเน้นที่ความสลับซับซ้อนของความรู้ ความรู้ไม่ใช่เป็นเพียงสิ่งของ ระบบ แต่เป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ และมีหลายบริบทเข้ามาเกี่ยวข้อง ยุคนี้จะเน้นประสิทธิภาพมากกว่าประสิทธิภาพ

Mr.Snowden ได้เสนอกฎ 3 ข้อ ของการจัดการความรู้ ได้แก่

1. ความรู้ได้มาจากความสมัครใจ ไม่ใช่การถูกบังคับ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องแบ่งปันความรู้กับเพื่อนร่วมงาน

2. หากต้องการรู้ในสิ่งที่คนอื่นรู้ เราจะต้องเข้าใจความหมายของความรู้ที่ผ่านทางบริบทของผู้อื่นด้วย

3. เรามักจะรู้มากกว่าที่เราพูด พูดมากกว่าที่เราเขียน เนื่องจากกระบวนการในการเขียนสิ่งต่าง ๆ เป็น Reflective Knowledge ซึ่งมีคุณค่า แต่ใช้เวลามากและจะต้องระวังในการนำไปใช้

ในการนำเรื่องการจัดการความรู้มาใช้กับสถาบันอุดมศึกษา นั้น Mr.Snowden กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันที่มีเสรีภาพทางวิชาการค่อนข้างมาก แต่สถาบันอุดมศึกษากลับเน้นความเป็นระบบราชการและไม่เน้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ดังนั้น จึงควรสร้างเงื่อนไขที่ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้น ซึ่งการจัดการความรู้สามารถนำมาใช้ในกระบวนการดังกล่าวได้

### ○ สรุปการสัมมนา "การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการ Benchmarking"

ทบวงมหาวิทยาลัยเห็นว่า ระบบการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่ค่อนข้างชัดเจน สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาได้ จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ดำเนินโครงการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทยด้วยกระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ซึ่งโครงการดังกล่าวได้เสร็จสิ้นแล้ว ดังนั้นทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้จัดสัมมนาเพื่อ เผยแพร่ผลการดำเนินงาน เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2546 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น สาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

ศ.นพ.อาวุธ ศรีสุกรี ที่ปรึกษาโครงการ กล่าวว่าหลังจากที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดทำระบบประกันคุณภาพมาได้ระยะหนึ่งแล้วนั้น พบว่ายังมีจุดอ่อนที่ควรได้รับการแก้ไข 5 ประการ คือ

1. ดัชนีชี้วัดยังไม่ชัดเจนและมีลักษณะ Subjective Evaluation มากเกินไป
2. ขาดเกณฑ์การประเมินด้านการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำของผู้นำองค์กร
3. ดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมยังไม่ชัดเจนและมีน้อยมาก
4. สถาบันอุดมศึกษามักมีอัตราสูง ไม่ยอมรับฟังผู้อื่น
5. ไม่คำนึงถึงบุคลากรและนักศึกษาเท่าที่ควร

สถาบันอุดมศึกษาจึงควรหันมาศึกษาและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันและเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่มีความเป็นเลิศในด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

ต่อจากนั้นได้มีการอภิปรายเรื่อง "เรียนรู้กระบวนการผ่านประสบการณ์ตรง" โดยผู้แทนของสถาบันที่เข้าร่วมโครงการ 3

สถาบัน โดย ศ.สุชาติ อินทรประสิทธิ์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้กระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะที่ใช้ Framework ของ Malcom Baldrige และการเยี่ยมชมสถาบันที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็น Best Practice ทำให้ได้ประโยชน์และสามารถนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพภายในองค์กรตนเองได้ รศ.ดร.ศิริพร ชัมภลิจิต คณะบดี คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ให้คำจำกัดความการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ว่า "เป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ ประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐาน เปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ด้วยเกณฑ์เดียวกันว่า องค์กรอื่นเก่งกว่า หรือเก่งที่สุดอย่างไรในเรื่องใด แล้วเรียนรู้จากเขา และนำมาพิจารณาในการพัฒนาองค์กรตนเอง เพื่อให้เก่งเท่าเขา หรือเก่งกว่า" ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ รู้เรา (Where are we?) รู้เขา (Who is the best?) เขาทำได้อย่างไร (How can they do it?) และเราจะทำได้อย่างไร (How can we do it better?) และ รศ.ดร.เรืองศรี วัฒนเนสก์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กล่าวว่า กระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ เป็นการหาผู้ที่ทำดีที่สุด (Best in class achievement) และนำไปปรับใช้ในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้มีการปรับปรุงภายในองค์กรอย่างรวดเร็วในลักษณะก้าวกระโดด

หลังจากนั้นเป็นการอภิปรายเรื่อง "แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มุ่งสู่การพัฒนา" เป็นการนำเสนอความเห็นของผู้แทนจากสถาบันที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็น Best Practice ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และคณะแพทยศาสตร์ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งทั้ง 3 สถาบันมีความเห็นพ้องต้องกันว่า Benchmarking Framework ของ Malcom Baldrige เป็นระบบที่ใช้ได้ดีกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย และสามารถประยุกต์ใช้กับระบบ HA ของโรงพยาบาลได้ด้วย

## QA ในสจพ.

### กำหนดการจัดบรรยาย "การวิจัยสถาบันฯ"

ตามที่ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สจพ. ได้เลื่อนการจัดบรรยาย เรื่อง "การวิจัยสถาบันเพื่อการบริหารและประกันคุณภาพการศึกษา" จากวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 นั้น ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดวันจัดบรรยายใหม่เป็นวันอังคารที่ 26 สิงหาคม 2546 เวลา 9.30 - 12.00 น. และเปลี่ยนสถานที่เป็นห้องประชุมเบญจรัตน์ ชั้น 1 อาคารนวมินทรราชินี