

“ การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยในสหราชอาณาจักร :
บทเรียนสำหรับมหาวิทยาลัยเอกชนของไทย ”

ดร.เบญจา มังคละพฤกษ์

ดร.ดรุณี ชูประยูร

ดร.เพ็ญประภา ภัทรานุกรม

อาจารย์เกริกก้อง มังคละพฤกษ์

การเข้าร่วมโครงการศึกษาดูงานเรื่อง “ การประกันคุณภาพและทิศทางการปฏิรูปการอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ” จัดโดยศูนย์ภูมิภาคการอุดมศึกษาและการพัฒนา (SEMEO RIHED) ร่วมกับ International Training , Research and Education Consortium ระหว่างวันที่ 18 – 26 ตุลาคม 2551 ณ สหราชอาณาจักรของคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกริก ประกอบด้วย ดร.เบญจา มังคละพฤกษ์ อธิการบดี ดร.ดรุณี ชูประยูร คณบดีคณะศิลปศาสตร์ ดร.เพ็ญประภา ภัทรานุกรม ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษา และอาจารย์เกริกก้อง มังคละพฤกษ์ ผู้อำนวยการหลักสูตรปริญญาตรีศูนย์บางพลีเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยเกริกในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้การเยี่ยมชมและศึกษาดูงานสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานด้านการอุดมศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา 8 แห่ง ได้แก่ University of Oxford , University of Cambridge , King's College London , University of Gloucestershire , University of Westminster , Quality Assurance Agency , Department for Innovation University and Skills , และ Universities UK ทำให้ได้เปรียบเทียบระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสหราชอาณาจักรกับประเทศไทย โดยศึกษาความคล้ายคลึงและความแตกต่างของระบบการประกันคุณภาพในแต่ละมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ในสหราชอาณาจักรมีสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเพียง 1 แห่ง คือ University of Buckingham ซึ่งตามกฎหมายไม่ต้องเข้ารับการรับรองคุณภาพโดยกระบวนการประกันคุณภาพ แต่เสนอขอทำประกันคุณภาพเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยรัฐ ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อนำมาปรับและประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยเกริก โดยมุ่งพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพทางวิชาการในด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น อาทิ ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาประเทศ พัฒนาคุณภาพอาจารย์ และพัฒนาคุณภาพบัณฑิต นอกจากนี้ยังมีนโยบายปรับปรุงด้านกายภาพให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญที่คณะผู้ศึกษาดูงานจากมหาวิทยาลัยเกริกได้จากการศึกษาดูงานในครั้งนี้คือได้สร้างเครือข่ายผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ได้ประสานความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และศูนย์ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ว่าด้วยการอุดมศึกษาและการพัฒนาทำให้ได้กัลยาณมิตรเพิ่มขึ้น

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่างตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกริกในฐานะมหาวิทยาลัยเอกชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ

การศึกษา โดยมหาวิทยาลัยเกริกมีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา เป้าหมายสำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน และเป็นที่ยังพอใจต่อชุมชนและสังคม ดังนั้นการดำเนินการให้ได้ตามเป้าหมาย ระบบการประกันคุณภาพกับระบบการบริหารจัดการจึงผสมกลมกลืนกันกับกระบวนการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย พร้อมนำผลที่ประเมินมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยกระบวนการคุณภาพให้เป็นวัฒนธรรมคุณภาพ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกกระบวนการอย่างเป็นระบบ ที่เกี่ยวพันเชื่อมโยงและส่งผลต่อกันจนเกิดผลผลิตและผลลัพธ์ตามเป้าหมาย

ในกระบวนการทางระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มีองค์ประกอบย่อยสำคัญ 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ดังนี้

1. การพัฒนา / ควบคุมคุณภาพ

มหาวิทยาลัยเกริกมีการพัฒนากิจกรรมและปัจจัยต่าง ๆ ในกระบวนการระบบคุณภาพ เช่น การบริหารจัดการ การกำกับดูแล การสนับสนุนช่วยเหลือ การติดตามประเมินผล การนำผลมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของมหาวิทยาลัย การพัฒนาคุณภาพที่สำคัญ คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกฝ่ายได้พัฒนางานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด เริ่มจากการพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่การพัฒนางานในหน้าที่ที่ตนเองกำกับดูแลอยู่ มีการทบทวนผลการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ โดยมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

อนึ่งการพัฒนาคุณภาพถือเป็นปัจจัยที่สำคัญของระบบการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยได้สนับสนุนและให้ความสนใจในการพัฒนาคุณภาพ โดยมีกระบวนการในการพัฒนา 2 กระบวนการ

1.1 กระบวนการพัฒนาสู่คุณภาพ

มหาวิทยาลัยเกริกมีการพัฒนาระบบคุณภาพมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการการศึกษา ดังนี้

- กำหนดมาตรฐานคุณภาพ

มาตรฐานคุณภาพ หมายถึง ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียง (benchmarking) สำหรับส่งเสริมและกำกับดูแลการตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัย

การกำหนดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นไปตามกรอบมาตรฐานการศึกษาของชาติ ซึ่งมี 3 มาตรฐาน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2548 : 15) คือ

มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก คนไทยเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข

มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา จัดการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ และการบริหารโดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน

มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ การสร้างวิถีการเรียนรู้และ แหล่งการเรียนรู้ให้เข้มแข็ง

- การพัฒนาคุณภาพ ได้แก่ กลไกการพัฒนาและกระบวนการปรับปรุงกลไก การพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย
 - 1) กลไกด้านนโยบายและด้านแนวทางการบริหาร
 - 2) กลไกด้านแผนยุทธศาสตร์ / แผนงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
 - 3) กลไกด้านคณะกรรมการในระดับต่าง ๆ
 - 4) คู่มือต่าง ๆ เช่น คู่มือประกันคุณภาพ คู่มือบุคลากร และเอกสาร สนับสนุนอื่น ๆ
 - 5) การสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพทั้งในมหาวิทยาลัย คือ ระหว่าง หน่วยงานที่มีเครือข่ายและเครือข่ายบุคคล และภายนอกมหาวิทยาลัย คือ ระหว่างหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ
- การบันทึกผลการพัฒนาเพื่อประมวลเป็นการสร้างความรู้ใหม่และเผยแพร่

1.2 กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ

หมายถึง วิธีการหรือขั้นตอนในการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งเกิดจากการตรวจติดตาม และประเมินผลการทำงานตามโครงการหรือกิจกรรมแล้วปรากฏว่ามีข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงและ นำมาทำเป็นแผนปรับปรุง โดยกำหนดเป้าหมายเฉพาะที่ต้องการปรับปรุง รวมทั้งปัจจัยสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย

สำหรับกลไกในกระบวนการปรับปรุง มหาวิทยาลัยเกริกพิจารณาใช้กระบวนการ ปรับปรุงจากภายในด้วยวิธีการจัดประชุมย่อยหรือการเทียบเคียงภายในองค์กรเอง สำหรับกระบวนการ ปรับปรุงจากภายนอกองค์กร โดยวิธีการใช้แหล่งปัจจัยภายนอกมาช่วย หรือการใช้บุคคลภายนอก ผู้ทรงคุณวุฒิ มาให้ความรู้ โดยกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสร้างคุณค่า หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญในการปฏิบัติตาม ภารกิจ เช่น ลักษณะการให้บริการ ความต้องการทางด้านเทคโนโลยี การจัดการสารสนเทศ เป็นต้น

กระบวนการสนับสนุน หมายถึง กระบวนการที่สนับสนุนให้กระบวนการสร้าง คุณค่าบรรลุเป้าหมายกระบวนการสนับสนุน เช่น ทรัพยากรบุคคล การเงินและบัญชี การจัดสิ่ง อำนวยความสะดวก เป็นต้น

2. การตรวจติดตามคุณภาพ

การตรวจติดตามคุณภาพเป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเชิงคุณภาพที่กำหนดขึ้นตามมาตรฐานกลางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และของมหาวิทยาลัย

การตรวจติดตามคุณภาพเป็นการตรวจสอบผลการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยในระบบและกลไกคุณภาพ โดยเน้นที่กระบวนการประกันคุณภาพว่าทำได้หรือไม่ มีหลักฐานตามรายงานหรือไม่ เพื่อดูว่าได้ดำเนินงานหรือมีหลักฐานแสดงการทำงานจริง มี 2 ขั้นตอน คือ

2.1 การตรวจติดตามคุณภาพภายในระดับคณะ / สถาบัน / สำนัก / ศูนย์ โดยคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน ทั้งในส่วนของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย

2.2 การติดตามคุณภาพภายนอกจาก สมศ. โดยมีแนวปฏิบัติในกระบวนการติดตามคุณภาพ ซึ่งจะติดตามตรวจสอบจากเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR) พร้อมหลักฐานเอกสาร เมื่อตรวจสอบแล้วจึงรายงานต่อมหาวิทยาลัย และนำผลมาปรับปรุงระบบประกันคุณภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ

3. การประเมินคุณภาพ

การประเมินคุณภาพ เป็นการติดตามตรวจสอบว่านโยบายคุณภาพได้นำไปปฏิบัติจนบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ประกอบด้วย

3.1 การประเมินลำดับแรก_คือการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานคุณภาพ ซึ่งผู้เกี่ยวข้องในระบบคุณภาพทุกขั้นตอนต้องประเมินผลงานตนเองว่าเป็นตามวัตถุประสงค์หรือตามรูปแบบรายละเอียดอย่างสม่ำเสมอถูกต้อง จัดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นฐานการปฏิบัติงาน ถ้าหากไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้จักได้รับทบทวนแก้ไข

3.2 ประเมินโดยบุคคลที่สอง เป็นการประเมินจากบุคคลภายในหรือบุคคลภายนอกที่มีส่วนได้ส่วนเสียมาประเมินคุณภาพ ถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบผลผลิตว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ มีส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไขตามระบบคุณภาพ

3.3 ประเมินโดยบุคคลที่สาม เป็นการประเมินโดยองค์กรหรือตัวแทนองค์กรมาตรฐาน ได้แก่ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. เพื่อประเมินว่าผลผลิต กระบวนการผลิต และการให้บริการทั้งระบบเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายเพียงใด

ภายหลังจากการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกใช้กลไก คือ กระบวนการปรับปรุงจากผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินคุณภาพ มากำหนดเป็นแผนการปรับปรุงเพื่อนำไปสู่วงจรการพัฒนาคุณภาพต่อไปตามหลักการ PDCA (Plan Do Check Action)

อนึ่งมหาวิทยาลัยเกริกมีการดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปี การศึกษา 2545 ทั้งนี้มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษาจนถึง ปัจจุบัน ดังนี้

ปีการศึกษา 2545 ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ปีการศึกษา 2546 ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ปีการศึกษา 2547 ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก จากสำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินผลการศึกษา (สมศ.) โดยมีคณะกรรมการตรวจประเมิน 4 ท่าน ได้แก่ 1. ดร. ชุมพล พรประภา 2. รศ.ดร. สุณีย์ มัลลิกะมาลย์ 3. รศ. ดร.ธนวดี บุญลือ และ 4. ดร. อรุณี สำเภาทอง ทั้งนี้คณะกรรมการได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548 มีคะแนนผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 3.43 (จาก 5 คะแนน)

ปีการศึกษา 2549 ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก จาก สำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินผลการศึกษา (สมศ.) โดยมีคณะกรรมการตรวจประเมิน 3 ท่าน ได้แก่ 1. ศ.ดร. ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2. รศ.ดร. พุทธกาล รัชธร และ 3. ดร.สุทธศรี วงษ์สมาน ทั้งนี้ คะแนนผลการตรวจประเมิน 4.35 อยู่ในระดับ ดี

ปีการศึกษา 2550 มีคะแนนผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 2.56 อยู่ในระดับ ต่ำมาก (จาก 3 คะแนน) ทั้งนี้ปีการศึกษา 2550 เป็นปีแรกที่สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดให้มหาวิทยาลัยดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีบุคคลภายนอกอย่างน้อยครั้งหนึ่งของคณะกรรมการ ในการตรวจประเมินครั้งนี้ทางมหาวิทยาลัย ได้เชิญคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก 3 ท่าน ได้แก่ 1. รศ.ดร. เสน่ห์ เอกะวิภาต 2. ศ.ดร. สุมาลี สังข์ศรี และ 3. ผศ.ดร. พันธุ์ศักดิ์ พลสารรัมย์

ขณะนี้มหาวิทยาลัยกำลังเตรียมการตรวจประเมินประจำปีการศึกษา 2551 โดยมี เป้าหมายในการจัดส่งรายงานการประกันคุณภาพประจำปีการศึกษา 2551 ภายในวันที่ 30 กันยายน 2552 (ภายหลังจากสิ้นสุดปีการศึกษา 120 วัน) ตามระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา (สกอ.)