



บทที่ 3

ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานที่ทำการวิจัย

บทนี้กล่าวถึงข้อมูลโดยทั่วไปของส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานกรณีศึกษาสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ รวมไปถึงภารกิจและโครงสร้างองค์กรใหม่ของส่วนประกันคุณภาพ เพื่อความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในเบื้องต้น

ฐานะของหน่วยงานและต้นสังกัด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีบทบาทนำในการแสวงและถ่ายทอดความรู้ระดับสูงเพื่อการพัฒนาประเทศ และได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพ พ.ศ. 2537 ในส่วนของการประกันคุณภาพทางวิชาการ นอกจากนี้พันธกิจที่จะต้องให้ความสำคัญต่อคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการแล้ว จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังมีพันธกิจต่อสังคมอย่างหลากหลาย ดังนั้นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงประกอบไปด้วยหน่วยงานที่เป็นกลไกการดำเนินการกิจจำนวนมาก ต่อมาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงมีนโยบายขยายระบบประกันคุณภาพให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย โดยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประกันคุณภาพไว้ 7 ประการ คือ

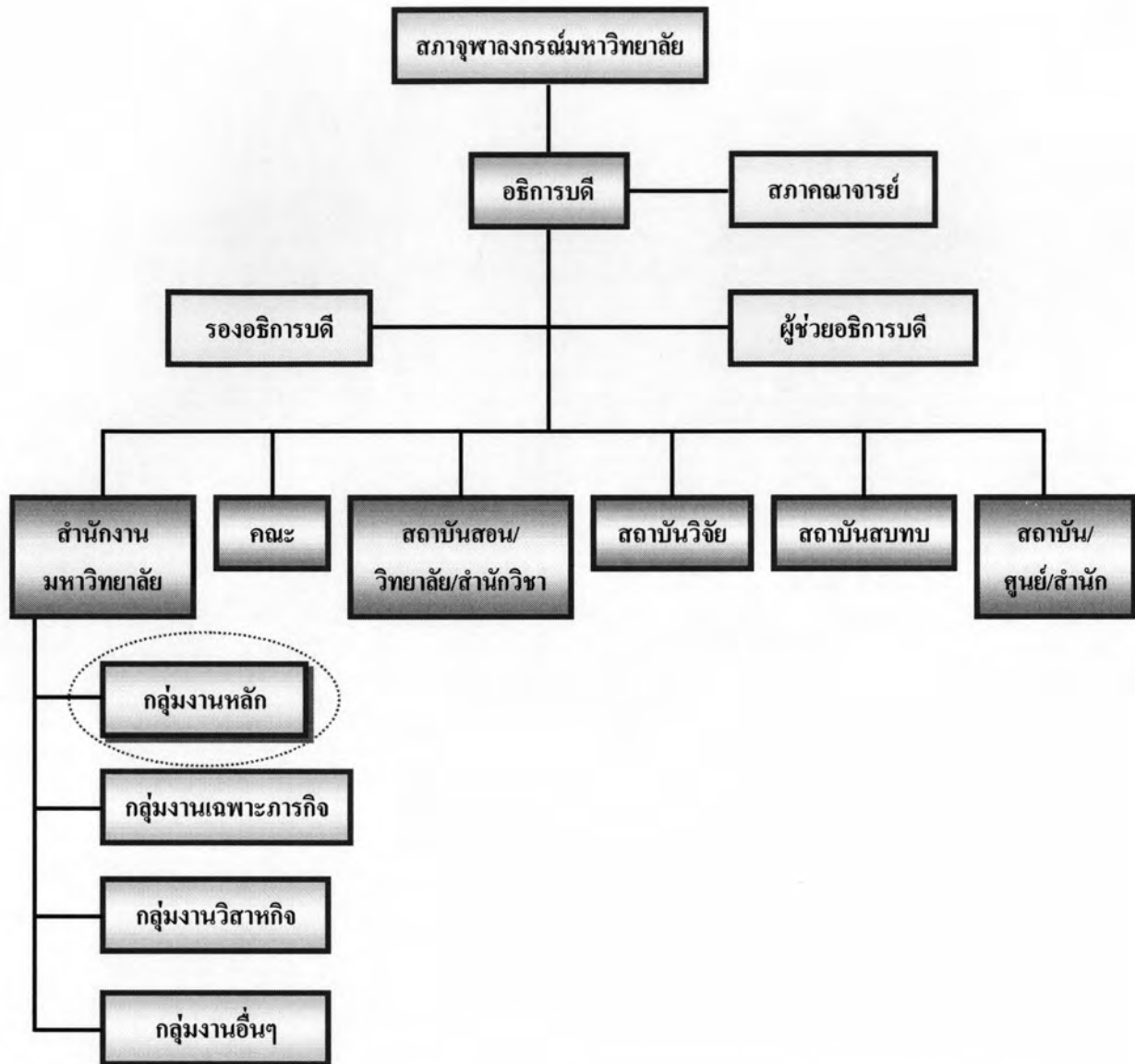
- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 การตรวจประเมินระบบประกันคุณภาพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 การรับรองหน่วยงานที่สัมฤทธิ์ผลระบบประกันคุณภาพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านประกันคุณภาพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารและสนับสนุนระบบประกันคุณภาพ
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 การสร้างฐานข้อมูลโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างพันธมิตรระบบประกันคุณภาพสู่ประชาคมโลก

และนโยบายประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543 - 2545 คือ

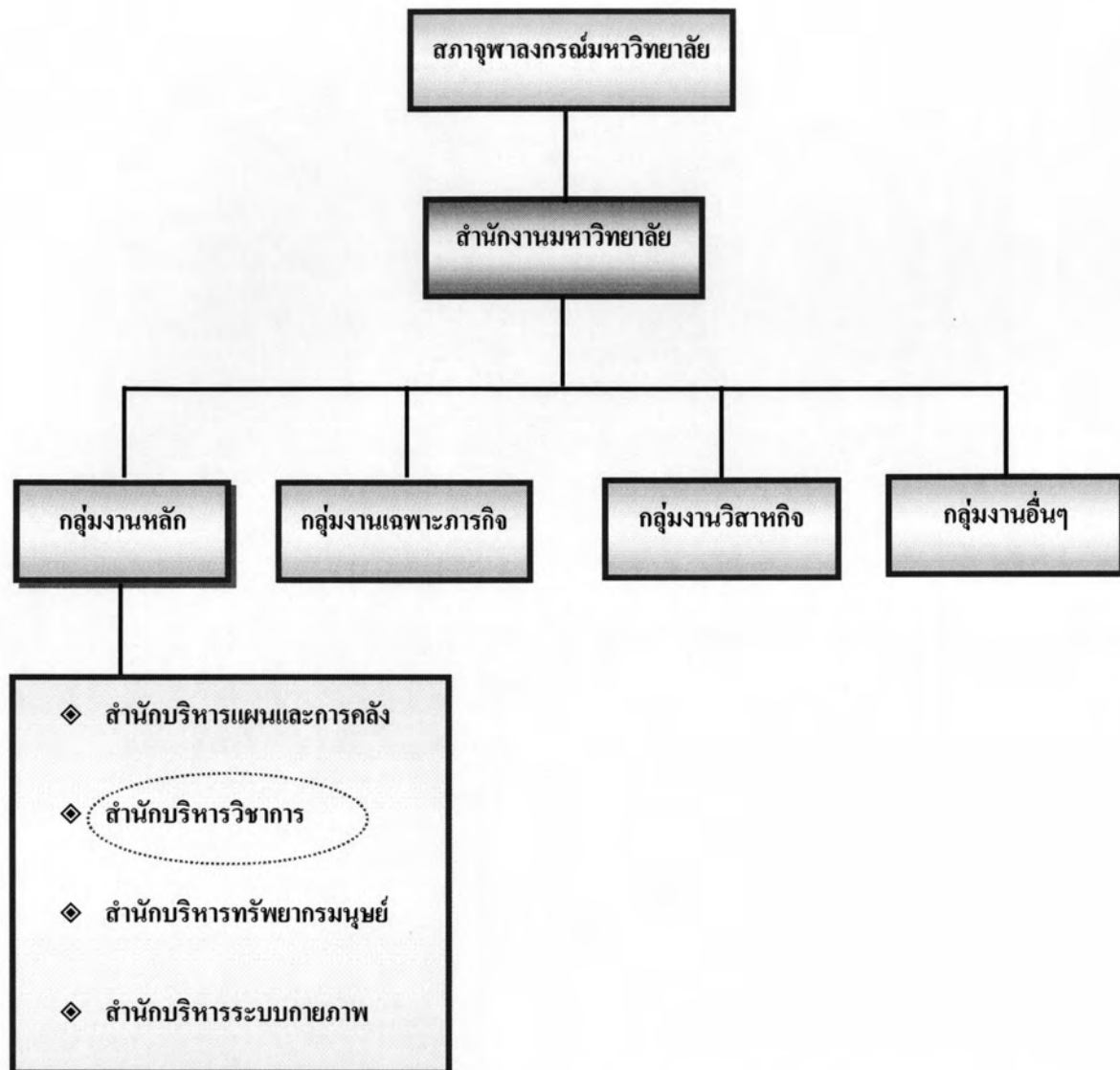
- 1) สนับสนุนและส่งเสริมทุกหน่วยงานในการจัดทำระบบประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และสอดคล้องกับร่างพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ.
- 2) จัดทำมาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการและมอบในรับรองแก่หน่วยงานที่ได้บรรลุความสำเร็จในการใช้ระบบประกันคุณภาพแล้ว

- 3) สนับสนุนให้มีระบบประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน และระบบประเมินคุณภาพภายนอก
 - 4) สนับสนุนให้เกิดพันธมิตรของระบบประกันคุณภาพเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั้งในประเทศและนานาชาติ
 - 5) ให้ทุกหน่วยงานผ่านการประกันคุณภาพภายใน และ/หรือภายนอกภายใน พ.ศ. 2545
- จากการที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพ และได้ขยายระบบการประกันคุณภาพให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานนั้น ทางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงได้จัดหน่วยงานรับผิดชอบภารกิจดังกล่าว ได้แก่ ส่วนประกันคุณภาพ ขึ้นมา

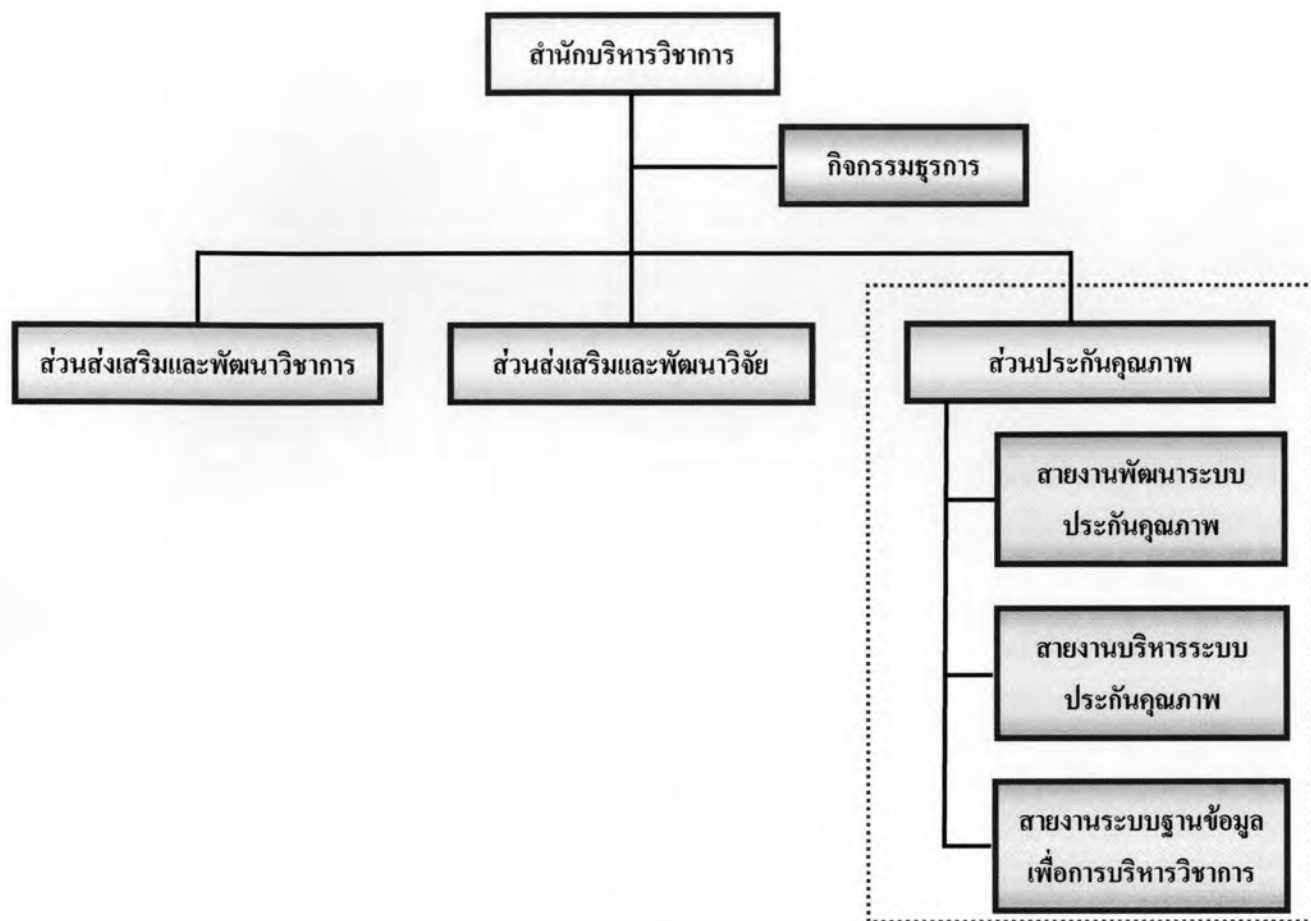
ส่วนประกันคุณภาพ มีฐานะเป็นส่วนงานหนึ่งที่สังกัดอยู่ในสำนักบริหารวิชาการ ซึ่งเป็นหน่วยงานในกลุ่มงานหลักภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัย และสามารถแสดงโครงสร้างของต้นสังกัดด้วยแผนภาพองค์กรจากระดับใหญ่ไปยังระดับเล็ก ได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3.1 โครงสร้างการจัดองค์กรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ 3.2 โครงสร้างการจัดองค์กรของสำนักงานมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 3.3 โครงสร้างการบริหารของส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ

วัตถุประสงค์ของส่วนประกันคุณภาพ

เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีระบบประกันคุณภาพและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการของส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ ได้แก่ หน่วยงานภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกหน่วยงาน และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ขอบเขตภารกิจโดยสรุปของส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ มีดังนี้

- **สายงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพ** รับผิดชอบในการสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพ สนับสนุนการสร้างมาตรฐาน พัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานประกันคุณภาพ ประสานงานการมอบใบรับรองมาตรฐานคุณภาพในนามจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและ สนับสนุนการสร้างพันธมิตรระบบประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย
- **สายงานบริหารระบบประกันคุณภาพ** รับผิดชอบในการประสานงาน อำนาจความ สะดวก กำกับดูแล และปรับปรุงพัฒนางานด้านประเมินผลการเรียนการสอนและ จัดทำประมวลรายวิชา ประสานการตรวจติดตามระบบประกันคุณภาพภายในของ หน่วยงานและประสานงานการตรวจติดตามหรือตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก ติดตามการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพของหน่วยงานและสรุปผลของการ ดำเนินงานระบบประกันคุณภาพประจำปี
- **สายงานระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารวิชาการ** รับผิดชอบการจัดทำศูนย์สารสนเทศ ด้านประกันคุณภาพเป็นศูนย์รวมมาตรฐานคุณภาพระบบต่างๆ ประสานงานรวบรวม เอกสารคู่มือประกันคุณภาพของหน่วยงาน เพื่อจัดระบบในการสืบค้นและอ้างอิง รับผิดชอบการทำฐานข้อมูลทะเบียนผู้ตรวจติดตามที่ผ่านการฝึกอบรม รวมทั้ง สนับสนุนเสนอแผน โยบายและแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร วิชาการและวิจัย การจัดระบบเครือข่ายภายใน การบำรุงรักษาส่วนเครื่องและส่วน ชุดคำสั่ง พัฒนาการเสนอรายงานและข้อมูลข่าวสารวิชาการและวิจัย

บุคลากรส่วนประกันคุณภาพ

- **ส่วนประกันคุณภาพ**
นางศิรินาถ ทัพแสง ผู้อำนวยการส่วนประกันคุณภาพ
- **สายงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพ**
นางจินตนา หัตถโกศล หัวหน้าสายพัฒนาระบบประกันคุณภาพ
นางสาวอุ๋นใจ ช่วงน้ำ เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)
นางสาวแก้วประกาย จันทร์เจริญ พนักงานธุรการ ระดับ 4
- **สายงานบริหารระบบประกันคุณภาพ**
นางวรัท ไชยสนิท หัวหน้าสายงานบริหารระบบประกันคุณภาพ
นางสาวนฤมล อ่อนภิรมย์ นักวิชาการศึกษา ระดับ 4
นางสาวกฤษณา เมธิพลกรชัย พนักงานธุรการ ระดับ 4
นายมัศดี แวดราแม เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)

- **สายงานระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารวิชาการ**

นางศิรินาถ ทัพแสง

รักษาการหัวหน้าสายงานระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารวิชาการ

นางสาวนริศรา แพงวงศ์ นักวิชาการศึกษา ระดับ 4

นายวิบูลย์ คงดี เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)

นายธงชัย ปิติมโนสกุล เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)

นางสาวแก้วทิพย์ ประจักษ์จิตร เจ้าหน้าที่สำนักงาน (ธุรการ)

จากการดำเนินงานของส่วนประกันคุณภาพนับตั้งแต่ตุลาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ส่วนประกันคุณภาพสามารถจัดระบบสนับสนุนต่าง ๆ เป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้ทุกหน่วยงานของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เกิดมาตรฐานการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้ง 67 หน่วยงาน จึงเป็นที่ประจักษ์ว่าภารกิจงานประกันคุณภาพเป็นภารกิจที่มีความสำคัญ และภารกิจงานประกันคุณภาพนั้นยังตอบสนองหลักการสำคัญในการบริหารมหาวิทยาลัยอีกด้วย ซึ่งในการตอบสนองหลักการสำคัญในการบริหารมหาวิทยาลัยนั้น ส่วนประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สนับสนุนกลยุทธ์การสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนองคค์กร ตามแนวทางการปรับปรุงกระบวนการและกิจกรรมคุณภาพและพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น จึงมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายประกันคุณภาพและพันธกิจงานประกันคุณภาพในปี พ.ศ. 2546 ดังนี้คือ

นโยบายประกันคุณภาพ คือ ส่งเสริมการใช้ระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU-QA) เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้สามารถบรรลุประสิทธิผลตามพันธกิจของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (การเรียน การสอน การวิจัย การบริการ วิชาการ/วิชาชีพ การบริหารและสนับสนุน รวมถึงทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม) ผ่านระบบเครือข่ายผู้แทนฝ่ายบริหารด้านประกันคุณภาพและผู้ตรวจสอบ/ตรวจประเมิน โดยมีเป้าประสงค์ให้เกิดคุณภาพแห่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้เกี่ยวข้องควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

พันธกิจงานประกันคุณภาพ คือ พัฒนาระบบประกันคุณภาพ ระบบสารสนเทศทาง วิชาการ และวิจัย การติดตามผลการประกันคุณภาพ การนำผลการประเมินมาปรับปรุง และพัฒนา งานวิชาการ ทั้งการเรียน การสอน การวิจัย และบริการวิชาการ เพื่อสนองตอบความต้องการ/ความ คาดหวังของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามพันธกิจ ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และรองรับกลยุทธ์การสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารพัฒนาระบบ

การบริหารที่คล่องตัว กระจายอำนาจ และตรวจสอบได้ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนองคค์กรของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

และเพื่อให้ตอบสนองและสอดคล้องกับนโยบายประกันคุณภาพและพันธกิจงานประกันคุณภาพดังที่ได้กล่าวข้างต้นนั้น ส่วนประกันคุณภาพจึงได้ทำการทบทวนและปรับบทบาทการประกันคุณภาพ ดังนี้

โครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบในอนาคต ในการออกแบบของค์กรจากเดิม คือ ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาเป็น กองการประกันคุณภาพและพัฒนาประสิทธิภาพ สำนักงานอธิการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยนั้น ได้รับการออกแบบโครงสร้างองค์กร โดยคำนึงถึงหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ กล่าวคือ เมื่อจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้พัฒนาให้มีมาตรฐานระบบประกันคุณภาพแล้ว และได้รับการตอบรับจากทุก ๆ หน่วยงาน ซึ่งสามารถเข้าถึงประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกระดับ บทบาทหน้าที่ของกองการประกันคุณภาพและพัฒนาประสิทธิภาพ คือ การบริหารเพื่อดูแลรักษาระบบ อันเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ทุกหน่วยงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพึงมีเป็นกลไกปรกติของการบริหาร ในขั้นถัดไปของวงจรคุณภาพ คือ การปรับปรุงพัฒนาและสร้างนวัตกรรมคุณภาพ อันเป็นภารกิจที่สำคัญที่จะต้องมีการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานปรกติ รวมถึงทฤษฎี เครื่องมือ หรือแนวคิดใหม่ ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารมาประมวลผล หรือสร้างเป็นมาตรฐานใหม่ หรือตัวชี้ใหม่ เพื่อปรับเกณฑ์หรือมาตรฐานให้สูงขึ้น หรือกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับ หรือเป็นแบบอย่างได้ โดยมีระบบข้อมูลและสารสนเทศเป็นตัวสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ทั้งในงานบริหารเพื่อรักษาระบบ และในการปรับปรุงพัฒนานวัตกรรม

จากแนวคิดดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการแบ่งการดำเนินงานภายในกองการประกันคุณภาพและพัฒนาประสิทธิภาพ เป็น 3 งาน โดยมีภารกิจโดยสังเขป ดังนี้

1) งานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ

1. กำกับ และสนับสนุนให้หน่วยงานด้านวิชาการมีการประเมินผลการเรียนการสอน อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง และให้มีการนำผลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ (การเรียน-การสอน) อย่างเป็นภาพธรรมในรอบต่อ ๆ ไป
2. ดำเนินการตรวจสอบ ตรวจประเมิน และ/หรือตรวจติดตามทุกหน่วยงานของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประมวลข้อมูลที่ี้จากการตรวจ เป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อ การปรับปรุงพัฒนา

3. เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก อาทิ คณะรัฐมนตรี สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นต้น
4. ประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานประจำปี และ/หรือ รายงานการวิเคราะห์ประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้การประเมินภายนอก เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกทุก 5 ปี ตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่ พ.ร.บ. จุฬาลงกรณ์ พ.ศ.... กำหนดไว้

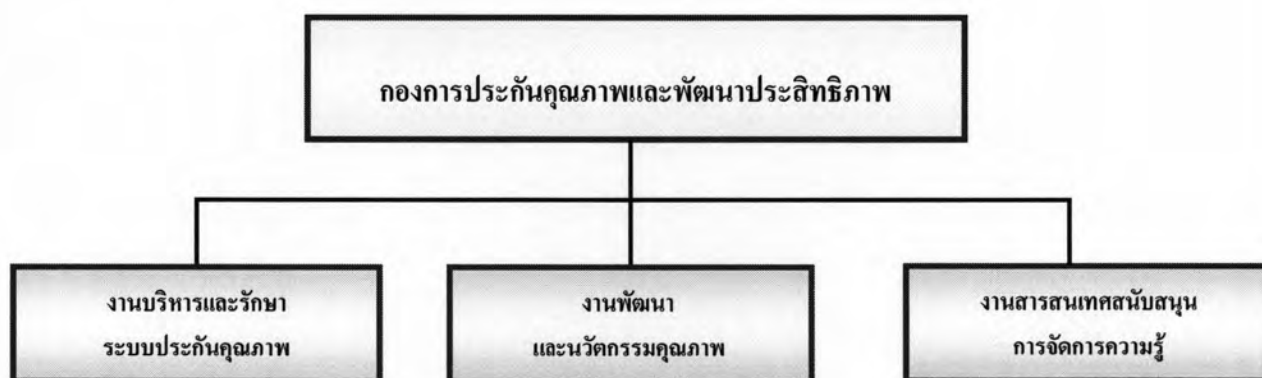
2) งานพัฒนาและนวัตกรรมคุณภาพ

1. พัฒนามาตรฐานระบบประกันคุณภาพเพื่อเป็นกลไกในการควบคุมคุณภาพและปรับปรุงกระบวนการคุณภาพ เพื่อรักษามาตรฐานทางวิชาการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เป็นที่ยอมรับ และสามารถเทียบเคียงได้ในระดับนานาชาติ
2. พัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดมาตรฐานระบบงานบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านวิชาการ เพื่อประกันคุณภาพต่อสาธารณชนว่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่มีการจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล มีระบบการบริหารคุณภาพ ที่มีประสิทธิภาพในการบรรลุประสิทธิผลตาม พันธกิจ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
3. ปรับปรุงและพัฒนาดัชนีชี้วัดด้านคุณภาพ (Key Quality Indicator) เพื่อใช้เป็นตัววัดระดับคุณภาพที่สามารถนำไปเทียบเคียงในระดับชาติ/นานาชาติ (Internal & External Benchmarking) โดยให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ตามพันธกิจ และให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. เป็นหน่วยงานกลางดำเนินกิจกรรมด้านการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.2544
5. จัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศและเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ทั้งในภาพแบบของการจัดเวทีเสวนา และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก และเพื่อการปรับปรุงพัฒนาตามแนวทางเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) เพื่อสร้างนวัตกรรมคุณภาพและแนวทางปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best practice) รวมถึงวัฒนธรรมคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม (เป็นภารกิจที่ทำร่วมกับงานสารสนเทศสนับสนุนการจัดการความรู้)

3) งานสารสนเทศสนับสนุนการจัดการความรู้

จัดให้มีระบบข้อมูลสารสนเทศและเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ทั้งในภาพแบบของการจัดเวทีเสวนา และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก และเพื่อการปรับปรุงพัฒนาตามแนวทางเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) เพื่อสร้างนวัตกรรมคุณภาพและแนวทางปฏิบัติที่ดีเยี่ยม (Best practice) รวมถึง วัฒนธรรมคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม (เป็นภารกิจที่ทำร่วมกับงานบริหารและรักษาระบบประกันคุณภาพ)

การจัดการองค์กร



ภาพที่ 3.4 โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 3.5 โครงสร้างการบริหารงาน