

สถาบันวิทยบริการกับการประกันคุณภาพ

วงศ์สว่าง เชาว์ชุตี*

ความนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ (ส่วนวิจัยและพัฒนา...2544 : หน้า ก) การประกันคุณภาพการศึกษาจะเชื่อให้หน่วยงานนั้น ๆ ได้พัฒนาคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษาและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากลเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น สามารถแข่งขันกันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิต รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมเกี่ยวกับผลผลิตและบริการของหน่วยงาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพในการจัดการศึกษาและการสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินภารกิจที่มหาวิทยาลัยมีต่อสาธารณะ จึงได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพขึ้นในปี พ.ศ. 2537 โดยเน้นเรื่องการประเมินผลการเรียนการสอน จากนั้นได้พัฒนาเป็นระบบประกันคุณภาพทางวิชาการและได้รับอนุมัติจากสภาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน

ปี พ.ศ. 2540 ต่อมาเมื่อมีการเน้นความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงได้ จัดทำแผนแม่บทการประกันคุณภาพ (ปี 2543-2545) ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานจัดทำระบบประกันคุณภาพ และให้ผ่านการประกันคุณภาพภายในและ/หรือภายนอกภายในปี พ.ศ.2545

นโยบายการประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. สนับสนุนและส่งเสริมทุกหน่วยงานในการจัดทำระบบประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และสอดคล้องกับร่างพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ....
2. จัดทำมาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการมอบใบรับรองแก่หน่วยงานที่ได้บรรลุความสำเร็จในการใช้ระบบประกันคุณภาพแล้ว
3. สนับสนุนให้มีระบบการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน และระบบประเมินคุณภาพ

* บรรณาธิการเชี่ยวชาญ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้จัดการระบบคุณภาพ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภายนอก

4. สนับสนุนให้เกิดพันธมิตรของระบบประกันคุณภาพเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั้งในประเทศและนานาชาติ
5. ให้ทุกหน่วยงานผ่านการประกันคุณภาพภายใน และ/หรือภายนอกภายในปี 2545

มาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2544 สำหรับเป็นแนวทางให้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ได้เลือกใช้และพัฒนาระบบประกันคุณภาพของตนเองตามความเหมาะสมกับการกิจหลัก ขณะเดียวกันก็สามารถใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินเพื่อที่มหาวิทยาลัยจะได้อบไอบีรับรองให้ซึ่งประกอบด้วย

- | | |
|------------|--|
| CU-QA 84 | แนะนำการใช้มาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| CU-QA 84.1 | ข้อกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านการเรียนการสอน |
| CU-QA 84.2 | ข้อกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านการวิจัย |
| CU-QA 84.3 | ข้อกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุน |
| CU-QA 84.4 | ข้อกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านบริการวิชาการ |

ในการจัดทำมาตรฐานประกันคุณภาพ คณะกรรมการร่างมาตรฐานฯ ได้ศึกษาแนวคิดของระบบประกันคุณภาพต่างๆ รวมทั้งองค์ประกอบทั้งเก้าข้อของทบวงมหาวิทยาลัยและสร้างมาตรฐานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยขึ้นเรียกว่า CU-QA 84 โดยให้เป็นการร่วมเฉลิมฉลองเนื่องในโอกาสครบรอบ 84 ปี แห่งการสถาปนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ

สถาบันวิทยบริการได้เลือกใช้ CU-QA 84.3 ซึ่งเป็นมาตรฐานประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานด้านบริหารและสนับสนุน ประกอบด้วยข้อกำหนดดังนี้

1. ข้อกำหนดพื้นฐาน (Basic Requirements) เป็นข้อกำหนดขั้นต้นในลักษณะบังคับ ข้อกำหนดนี้ใช้เป็นหลักในการพิจารณามอบไอบีรับรอง ได้แก่
 - 1.1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนงาน
 - 1.2 นโยบายคุณภาพ ขอบเขต เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพ
 - 1.3 ระบบประกันคุณภาพ
 - 1.4 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
 - 1.5 การบริหารทรัพยากร การเงิน งบประมาณและสภาพแวดล้อมการทำงาน
 - 1.6 การควบคุมเอกสารและข้อมูล
 - 1.7 การให้บริการ
 - 1.8 การตรวจสอบ ประเมินผล และการแก้ไข

2. ข้อกำหนดเพื่อความก้าวหน้า (Progressive Requirements) เป็นข้อกำหนดที่ไม่บังคับองค์กรสามารถกำหนดเพิ่มเติมเพื่อแสดงการพัฒนาความก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งสุดความเป็นเลิศขององค์กรในอนาคต ข้อกำหนดนี้จะไม่ใช้เป็นหลักในการพิจารณามอบใบรับรอง ซึ่งสถาบันวิทยบริการได้กำหนดขึ้น 5 ข้อ ดังนี้

2.1 การประเมินและค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดให้มีขึ้นเพื่อการบริหารและบริการสารสนเทศ

2.3 เทคโนโลยีการศึกษาที่จัดให้มีขึ้นเพื่อการบริหารทางการศึกษา

2.4 การนำความรู้สู่สังคม

2.5 การส่งเสริมและทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

เพื่อให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยและมีการวางแผนและดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยได้มอบหมายรองศาสตราจารย์ ดร.ชูเวช ชาญสง่าเวช และอาจารย์ ดร.สมประสงค์ ศรีชัย ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบประกันคุณภาพจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เป็นที่ปรึกษาหลักและที่ปรึกษารองแก่สถาบันวิทยบริการ จากนั้นสถาบันฯ ได้แต่งตั้งกรรมการและบุคคลเพื่อรับผิดชอบงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการระบบประกันคุณภาพ มีหน้าที่กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการให้เป็นไปตามนโยบายประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับพันธกิจหลักของสถาบันฯ

2. คณะกรรมการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพ มีหน้าที่ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบายประกันคุณภาพที่คณะกรรมการอำนวยการฯ กำหนด และมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์

3. คณะกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีหน้าที่กำหนดเป้าหมาย ขอบเขต รวมทั้งวางแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายในสถาบันวิทยบริการตลอดจนประสานงานการตรวจติดตามภายนอกให้บรรลุวัตถุประสงค์

4. คณะกรรมการประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพ มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมประกันคุณภาพของสถาบันวิทยบริการสู่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. ผู้จัดการระบบคุณภาพ (Quality Management Representative-QMR) มีหน้าที่จัดตั้งระบบคุณภาพ นำระบบคุณภาพไปปฏิบัติและธำรงรักษาไว้ซึ่งระบบคุณภาพให้สอดคล้องตามมาตรฐานที่กำหนด รายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการอำนวยการฯ และควบคุมดูแลสำนักงานประกันคุณภาพ

6. ผู้ช่วยผู้จัดการระบบคุณภาพ มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้จัดการระบบคุณภาพ ดูแลระบบคุณภาพตามที่ได้รับมอบหมายและประสานงานกับบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิทยบริการมีความมุ่งมั่นที่จะ

เป้าหมายและนโยบายในการดำเนินงาน

สถาบันวิทยบริการมีความมุ่งมั่นที่จะ

ดำเนินการประกันคุณภาพให้ได้รับใบรับรองจาก
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในเดือนมีนาคม

พ.ศ.2545 ดังมีแผนการดำเนินงาน โดยสังเขปต่อ
ดังต่อไปนี้

กิจกรรม	2543		2544				2545
	พ.ย.	ธ.ค.	พ.ค.	ส.ค.	ก.ย.	พ.ย.	มี.ค.
จัดตั้งหน่วยงานประกันคุณภาพ	✓						
แต่งตั้งกรรมการชุดต่าง ๆ		✓					
จัดทำคู่มือคุณภาพเสร็จ			✓				
จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเสร็จ				✓			
คณะกรรมการอำนวยการอนุมัติ และให้ ปฏิบัติตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน					✓		
ตรวจติดตามคุณภาพภายใน						✓	
ตรวจประเมินภายนอกและได้ใบรับรอง							✓

นอกจากนี้ยังมีนโยบายที่จะใช้เทคโนโลยี
กับการดำเนินงานและทำกิจกรรมประชาสัมพันธ์
เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในส่วนรวม รวมทั้งเพื่อ
พัฒนาความสามารถและทักษะด้านเทคโนโลยี
ของบุคลากร ได้แก่ การจัดทำเว็บไซต์ประกันคุณ
ภาพของสถาบันวิทยบริการเพื่อประชาสัมพันธ์
และเผยแพร่เรื่องการประกันคุณภาพให้บุคลากร
ภายใน การจัดทำเอกสารให้เป็นเอกสาร
อิเล็กทรอนิกส์ การจัดให้มีกระดานข่าวใน
ลักษณะ electronic discussion board เป็นต้น
และยังมีความตั้งใจที่จะแลกเปลี่ยนแนวคิดและ
ประสบการณ์กับหน่วยงานภายนอกทั้งในและ

ต่างประเทศ เพื่อจะได้พัฒนาระบบประกันคุณ
ภาพของสถาบันวิทยบริการให้ได้มาตรฐานสากล
และมุ่งสู่ความเป็นเลิศต่อไป

นโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพของสถาบันวิทยบริการ
คือ พัฒนาระบบบริหารและบริการ เพื่อมุ่งให้เกิด
ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกระดับภายใต้ข้อ
จำกัดของทรัพยากร โดยมีเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่ง
ใส ตรวจสอบได้ และมีพัฒนาการเพื่อให้ได้คุณ
ภาพตามมาตรฐานสากล โดยมีวัตถุประสงค์ดัง
ต่อไปนี้

- (1) เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนด และพัฒนาเกณฑ์ในการให้บริการ
 - (2) เพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการ และวิจัยของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล
 - (3) เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพดำเนินไปด้วยความเสมอภาค กลมกลืน และครอบคลุมการให้บริการทุกด้าน
 - (4) เพื่อสร้างความร่วมมือและแลกเปลี่ยนแนวทางการประกันคุณภาพกับองค์กรอื่น
 - (5) เพื่อให้พัฒนาการ และการประชาสัมพันธ์ระบบประกันคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
3. จัดอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ เช่น ความรู้เบื้องต้นเรื่อง การประกันคุณภาพ การเขียนคู่มือคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Blackboard สำหรับงาน การประกันคุณภาพ ฯลฯ
 4. จัดประกวดคำขวัญ คำกลอน และเรียงความ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรของสถาบันฯ ได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมประกันคุณภาพ
 5. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพผ่านทางสื่อต่าง ๆ ได้แก่
 - เว็บไซต์ www.qa.car.chula.ac.th
 - รายการวิทยุ "ก้าวไกลกับวิทยบริการ" ทางสถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - จดหมายข่าวรายเดือนคู่มือ-คิวเอสเอ็มพี
 - บอร์ดประชาสัมพันธ์
 - แผ่นพับ โปสเตอร์

กิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน

สถาบันวิทยบริการได้จัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความรู้และเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ รับทราบนโยบายและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันฯ สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรเห็นคุณค่าประโยชน์และตระหนักถึงหน้าที่บทบาทของตนที่จะมีผลต่อระบบประกันคุณภาพของสถาบันฯ รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดการประชุมสัมมนาประจำปีของสถาบันวิทยบริการ โดยกำหนดให้เรื่องการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมวิชาการ
2. จัดการบรรยายโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

สถานการณ์ปัจจุบัน

สถาบันวิทยบริการโดยคณะกรรมการดำเนินงานฯ ได้จัดกิจกรรมและดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อนำไปสู่ระบบประกันคุณภาพเสร็จสิ้นแล้ว 3 ขั้นตอนจากขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอนคือ

1. การประเมินสถานการณ์เบื้องต้นของหน่วยงาน (Evaluation)
2. การพัฒนาคู่มือระบบประกันคุณภาพในหน่วยงาน (Development)
3. การทำความเข้าใจและปฏิบัติตามคู่มือฯ

- (Implementation)
4. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditing)

ซึ่งเมื่อได้ดำเนินการจนครบทั้ง 4 ขั้นตอน และพร้อมรับการตรวจสอบแล้ว สถาบันฯ ก็จะขอใบรับรองเพื่อแสดงถึงสัมฤทธิ์ผลของระบบประกันคุณภาพจากมหาวิทยาลัยต่อไป

บรรณานุกรม

คู่มือคุณภาพ CU-QA 84.3 สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ฉบับร่าง)
สถาบันวิทยบริการมุ่งสู่ CU-QA 84.3 มีนาคม 2545.
2544. (แผ่นพับ)

ส่วนประกันคุณภาพ สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลง
กรณ์มหาวิทยาลัย. *มาตรฐานประกันคุณภาพ
ภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
(CU-QA 84). 2544. (แผ่นพับ)

ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา
ทบวงมหาวิทยาลัย. *นโยบาย แนวทาง และ
วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดม
ศึกษา*. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย,
2544.

เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตร *Introduction
to Quality Assurance*. กรุงเทพฯ : โครงการ
ความร่วมมือระหว่างสถาบันวิทยบริการ และ
ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2544.

พัฒนาคน

พัฒนางาน

พัฒนาบริการ

ปณิธาน@สถาบันฯ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย