

สรุปสาระการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ

แนวทางการกำหนดมาตรฐาน ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการดำเนินงาน
เพื่อนำไปพัฒนามาตรฐาน ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานและสำนัก

วันที่ 25 เมษายน 2561

ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยสยามกำหนดให้มีการกำกับควบคุม ตรวจสอบและติดตาม
จนถึงการประเมินคุณภาพ เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดคุณภาพเป็นที่ยอมรับและเพื่อการประเมิน
คุณภาพภายนอก โดยมีการดำเนินการในทุกหน่วยงานและทุกระดับ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งการจัดทำรายงาน
ประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายในประจำปี หรือการจัดทำรายงานการดำเนินงานประจำปี เพื่อ
เสนอต่อผู้บริหาร ทั้งนี้ สภามหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบ ประจำมหาวิทยาลัยทำหน้าที่
ในการกำกับติดตามตรวจสอบผลตามการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน จะมีมาตรฐาน ตัวชี้วัดคุณภาพตลอดจน
เกณฑ์ในการประเมินที่อาจแตกต่างไปจากการประเมินระดับคณะวิชา โดยของหน่วยงานและสำนักต่างๆจะ
เป็นไปตามพันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ ของแต่ละหน่วยงาน และสำนัก

แต่ทั้งนี้ต้องสอดคล้องและตอบสนองต่อกับดำเนินงานตามพันธกิจและเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย

ในการประเมินระดับหน่วยงาน และสำนัก มีองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบได้แก่

โดยในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวบ่งชี้ร่วมของทุกหน่วยงาน และตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจของ
หน่วยงานที่แตกต่างกันออกไป

องค์ประกอบที่ 1 ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน

1 ตัวบ่งชี้ (ร่วม) คือ 1. กระบวนการพัฒนาแผน

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

4 ตัวบ่งชี้ (ร่วม) คือ 1. มีระบบในการปฏิบัติงาน

2. มีระบบและกลไกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน

3. มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้อีกสองส่วน คือ ตัวบ่งชี้ ที่มีลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน/สำนัก ที่ต้อง
ตอบโจทย์ของการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร/คณะ/มหาวิทยาลัย (ตามที่สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้ประสานกำหนด) และตัวบ่งชี้ของหน่วยงานและสำนักพัฒนาขึ้นโดยพิจารณาตาม
มาตรฐานการทำงานของแต่ละหน่วยงานและสำนัก

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารจัดการ

6 ตัวบ่งชี้(รวม) คือ 1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วย

2. การพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้

3. ระบบการพัฒนาบุคลากร

4. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

5. ระบบบริหารความเสี่ยง

6. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ทั้งนี้หน่วยงานอาจพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้และเกณฑ์ เพิ่มเติมตามความเหมาะสมและ
ครอบคลุมงานตามพันธกิจ เพื่อการประเมินคุณภาพและนำสู่การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน
ของตน

หลักการในการพัฒนามาตรฐานตัวชี้วัดและเกณฑ์คุณภาพ

คำว่า “มาตรฐาน” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ระบุว่า คือ สิ่งที่ถือ
เป็นหลักสำหรับเทียบกำหนด หรือ ที่ ศิริชัย กาญจนวาสี (2544) กล่าวว่า “มาตรฐาน” คือ
คุณลักษณะหรือระดับที่ถือเป็นคุณภาพ ความสำเร็จ หรือความเหมาะสมอันเป็นที่ยอมรับกันทางวิชาชีพ

ดังนั้นมาตรฐานจึงมีความมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งหน่วยงาน/สำนักต่างๆต้องมีความเข้าใจ และทราบถึงวิธีการกำหนดมาตรฐานของหน่วยงานตนเอง เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานและ นำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

อาจกล่าวได้ว่าประโยชน์ของการกำหนดมาตรฐานเพื่อการปรับปรุงความเหมาะสมของ ผลผลิต การ ดำเนินการ และการบริการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ป้องกันไม่ให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินการตามพันธกิจและ ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันเ็นทางเทคโนโลยี

หลักการสำคัญซึ่งจะต้องคำนึงถึงในการกำหนดมาตรฐาน คือ

พิจารณาถึงพันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนของหน่วยงาน/สำนักที่กำหนดไว้เพื่อนำไป ระบุ ด้าน หรือประเด็นมาตรฐาน ที่จะนำไปใช้ในการเทียบเคียงผลการดำเนินงาน เพื่อระบุระดับคุณภาพ โดย การกำหนด มาตรฐาน ยึดหลักการ

- หลักการที่ 1 หลักของการลดแบบและขนาด
- หลักการที่ 2 หลักของการเห็นพ้องต้องกัน
- หลักการที่ 3 ต้องมีการนำมาตรฐานไปใช้ปฏิบัติได้
- หลักการที่ 4 มาตรฐานต้องทันสมัยอยู่เสมอ
- หลักการที่ 5 มาตรฐานต้องมีข้อกำหนดที่จำเป็น
- หลักการที่ 6 มาตรฐานควรมีการนำไปใช้โดยเสรี

ทั้งนี้การกำหนดมาตรฐานกำหนดขึ้นโดยมีเป้าหมาย/ปรัชญา/วิสัยทัศน์/พันธกิจเป็นกรอบและคำนึงถึง สภาพหรือบริบทของแต่ละสถาบัน โดย

- กำหนดอย่างชัดเจน เด่นชัด ไม่ซ้ำซ้อน
- ครอบคลุมประเด็น/เด่น/สำคัญอย่างครบถ้วน
- สอดคล้อง (Relevant) กับเป้าหมายและบทบาทของสถาบันการศึกษา
- และสามารถ ปรับ(แก้ไข/เพิ่ม/ลด) ได้ตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของสถาบัน

อีกทั้งควรพิจารณาความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต องค์กรภายนอกในประเภทเดียวกันเพื่อใช้ในการเทียบเคียงและองค์กรวิชาชีพที่มีการกำหนดมาตรฐานเอาไว้แล้ว (ถ้ามี)

เมื่อได้มาตรฐานแล้วจึงนำมาพิจารณา **ตัวชี้วัดคุณภาพ (Indicators)** ซึ่งหมายถึงลักษณะ (Character) หรือ คุณสมบัติ (Property) ที่ใช้เป็นตัวกำหนดสิ่งที่จะประเมิน (ไพศาล หวังพานิช 2543)

หลักการกำหนดตัวบ่งชี้หรือตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพ

1. ตัวชี้วัดแสดงถึงผลสัมฤทธิ์ของการจัดการศึกษาตามหลักการ วัตถุประสงค์และแนวการดำเนินงานของหน่วยงาน
2. ตัวชี้วัดแสดงถึงการใช้ปัจจัย กระบวนการและผลของการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความมุ่งหมาย และหลักการตามมาตรฐานการศึกษา
3. ตัวชี้วัดที่ใช้พืงมีจำนวนไม่มาก แต่ต้องมีความสำคัญ ชัดเจนเป็นที่ยอมรับ
4. ตัวชี้วัดและเกณฑ์ที่ใช้พืงคำนึงถึงรูปแบบ ความหลากหลายของภาระงานที่รับผิดชอบตามปรัชญา พันธกิจ
5. ตัวชี้วัดที่ใช้พืงคำนึงถึงความสอดคล้องต่อเนื่องกับกระบวนการประกันคุณภาพ องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายใน
6. ตัวชี้วัดที่ใช้พืงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการดำเนินงาน
7. ตัวชี้วัดที่ใช้พืงมีความเป็นสากลเพื่อยกระดับมาตรฐาน

โดยตัวชี้วัดคุณภาพที่ดี จะมีลักษณะ ดังนี้

- ต้องครอบคลุมงานที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน (อนาคต ?)
- ต้องเป็น good practice
- ต้องวัดได้/ต้องปฏิบัติได้
- ประเด็นเดียว ไม่ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย
- จำนวนไม่มากเกินไป

- ตัวชี้วัดการตรวจสอบ/การประเมิน
- ดัชนีต้องบ่งชี้คุณภาพที่แท้จริง

ทั้งนี้ ตัวชี้วัดมักจะมากับ**เกณฑ์(Criteria)**ที่จะใช้ในการประเมิน ซึ่งเกณฑ์ จะหมายถึง ระดับที่ใช้ในการตัดสินความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด (สุวิมล ว่องวานิช ,2544) หรือ หลักหรือข้อกำหนดที่ใช้สำหรับวินิจฉัยหรือตัดสินคุณค่า คุณภาพ ระดับ (ไพศาล หวังพานิช 2543) โดยลักษณะของเกณฑ์จะเป็นข้อกำหนดที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการตัดสิน ลงสรุป หรือการประเมิน โดยมีทั้งที่เป็น “ปริมาณ” (Quantitative) และ “คุณลักษณะ-คุณภาพ” (Qualitative) จะเป็นตัวบ่งบอกหรือสะท้อนถึงระดับคุณภาพหรือระดับมาตรฐาน การกำหนดในการวัดและประเมินจะคำนึงถึงสภาพความเป็นจริง ข้อจำกัด หรือบริบทของสถาบัน และเป็น**เกณฑ์ที่ท้าทายการพัฒนาคุณภาพ** ของหน่วยงาน