

การบริหาร : การบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพ

รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์

วันอังคารที่ 6 ตุลาคม 2552 เวลา 13.00 – 16.00 น.

สรุปสาระสำคัญ

วิทยากรได้นำเสนอหัวข้อเป็น 2 ประเด็นคือ การบริหารคุณภาพ และการประกันคุณภาพ โดยกล่าวถึงความหมายและรูปแบบโดยไม่ได้ลงลึกในประเด็นตัวชี้วัดแต่ละตัว

1. ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542) คุณภาพ หมายถึง ระดับสูงของความเป็นเลิศ (a high degree of excellence) (Wikipedia, the free encyclopedia)

ความหมายของคุณภาพ จาก American Society for Quality

เป็นความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่จะให้ความหมาย แต่ในการใช้เชิงเทคนิคมีความหมาย 2 อย่าง คือ 1) คุณลักษณะของสินค้าหรือบริการที่สนองต่อความต้องการที่กำหนดไว้ 2) สินค้าหรือบริการที่ไม่มีตำหนิ

Peter Drucker ให้ความหมายของคุณภาพว่า “คุณภาพของสินค้าหรือบริการไม่ใช่สิ่งที่ผู้ผลิตใส่เข้าไป แต่เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับและลูกค้าเต็มใจที่จะจ่าย”

2. การบริหารคุณภาพ (Quality Management)

การบริหารคุณภาพ คือการบริหารงานของเราให้มีคุณภาพ วิทยากรได้ยกตัวอย่างการบริหารคุณภาพ ดังนี้

2.1 วงจรคุณภาพของเดมมิง (Deming's Quality Cycle)

ประกอบด้วยขั้นตอน วางแผน – ปฏิบัติ – ตรวจสอบ – ปรับปรุง/พัฒนา

Plan - Do - Check - Act หรือที่เราคุ้นเคยกับ (PDCA)

2.2 ระบบการบริหารคุณภาพ เช่น ISO, Malcolm Baldrige และ Total Quality Management (TQM)

ISO

ระบบ ISO เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพกำหนดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization, ISO) ISO 9000 จัดทำโดยคณะกรรมการวิชาการคณะที่ 176 ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อ ค.ศ. 1987 และมีการแก้ไขเมื่อ ค.ศ. 1994 และ ค.ศ.2000

ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพใช้สำหรับองค์กรที่มีความรับผิดชอบตั้งแต่การออกแบบ การผลิต การติดตั้ง และการบริการ

ข้อกำหนดของ ISO 9001: 2000

1. ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems) – ประชุม/ดำเนินการ
2. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility) สนับสนุน/จัดสรรงบประมาณ
3. การบริหารด้านทรัพยากร (Resource Management) – จัดสรรทรัพยากร คน, เงิน และสถานที่
4. การผลิต และ/หรือการบริการ (Product Realization) - ระบบงาน

5. การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, Analysis and Improvement)

Malcolm Baldrige

Malcolm Baldrige เป็นชื่อของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ของสหรัฐอเมริกา (1981-1987) ตั้งเพื่อให้เกียรติในฐานะที่ได้พัฒนาระบบการจัดการคุณภาพให้เป็นประโยชน์ต่อประเทศเป็นอย่างมาก

เกณฑ์คุณภาพ “Malcolm Baldrige” ประกอบด้วย

หมวด 1 การนำองค์กร – Leadership ทุกระดับเป็นอย่างไรบ้าง

หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์ - นำไปสู่การปฏิบัติอย่างไรบ้าง

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด - นำความต้องการของลูกค้ามาวิเคราะห์หรือไม่

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) เป็นรางวัลที่ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกามอบให้องค์กรที่ได้รับการตัดสินว่ามีผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพได้ยอดเยี่ยม

สำหรับประเทศไทย สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้จัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) เริ่มในปี 2545 โดยอิงเกณฑ์ของ Malcolm Baldrige

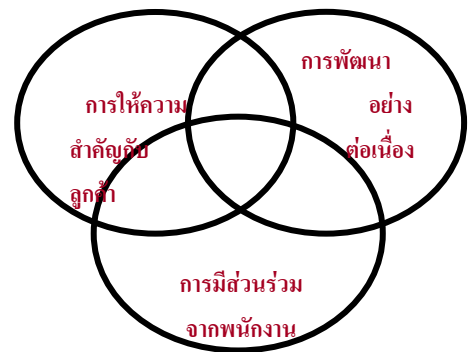
Total Quality Management (TQM)

TQM เป็นรูปแบบการจัดการที่เน้นคุณภาพ ที่เกิดจากความร่วมมือของสมาชิกทุกคนในองค์กรเพื่อความสำเร็จในระยะยาวจากความพึงพอใจของลูกค้า และผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคนในองค์กรและสังคม

TQM เริ่มตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1950 และได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 1980 TQM มีแนวคิดที่ต้องการคุณภาพในทุกๆ ส่วนของการปฏิบัติงานขององค์กร โดยกระบวนการต่างๆ ของการดำเนินการอย่างถูกต้องในครั้งแรก และไม่มีข้อบกพร่องหรือความสูญเสีย

องค์ประกอบที่สำคัญของ TQM

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented)
2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
3. การมีส่วนร่วมจากพนักงาน (Employee Involvement)



3. การประกันคุณภาพ

QA หมายถึง การวางแผนการดำเนินการระบบงานต่างๆ เพื่อให้เชื่อมั่นว่า สินค้าหรือบริการที่ได้จากกระบวนการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 4

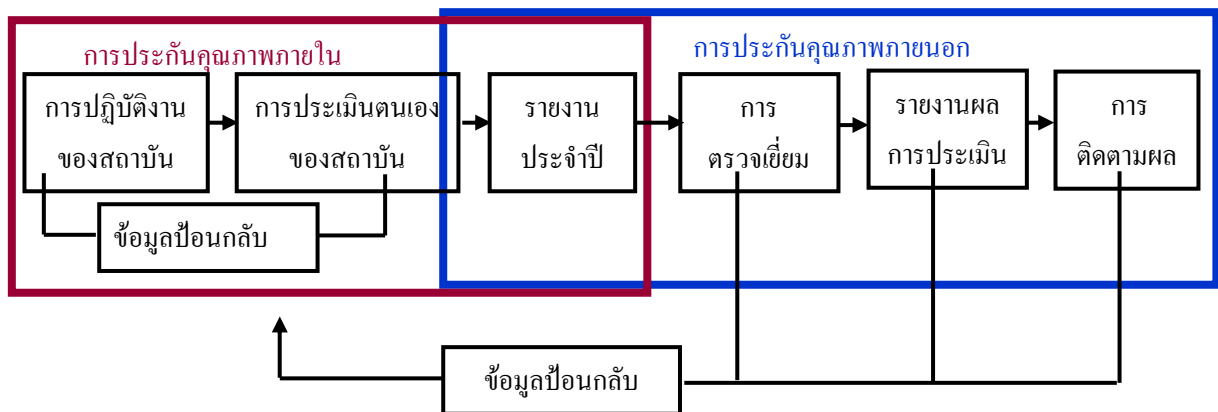
“มาตรฐานการศึกษา” หมายความว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา

“การประกันคุณภาพภายใน” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่ กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

“การประกันคุณภาพภายนอก” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนา คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

สำหรับกรอบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาไทย จะมีการตรวจสอบจากหลายส่วนเช่น จาก สกอ. สมศ. ก.พ.ร. โดยสถานศึกษาต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำตามปกติ (IQA)

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก



การประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก

- ดำเนินการ โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)
- ประเมินรอบแรก ปีงบประมาณ 2545 ถึง 2548 มีตัวบ่งชี้ 28 ตัว
- ประเมินรอบสอง ปีงบประมาณ 2549 ถึง 2553 มีตัวบ่งชี้ 48 ตัว
- ประเมินรอบสาม เริ่มปีงบประมาณ 2554

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

- ดำเนินการ โดยสถาบันอุดมศึกษา
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) รับผิดชอบในการกำกับ ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสถาบันเอง และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก จาก สมศ.

- สกอ.พัฒนาตัวบ่งชี้พื้นฐาน 44 ตัว ให้สถาบันอุดมศึกษาจัดทำรายงาน การประเมินตนเอง และให้มี คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายในประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เริ่มใช้ปีการศึกษา 2550

- สกอ.กำลังอยู่ในระหว่างการปรับตัวบ่งชี้เพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและเพื่อรองรับการประเมินรอบสามของ สมศ. โดยจะเริ่มใช้ตัวบ่งชี้ใหม่ในปีการศึกษา 2553

ตัวบ่งชี้ (Indicator, Key Performance Indicator, KPI)

- เชิงปริมาณ จำนวน สักส่วน ร้อยละ ระดับคะแนน (เต็ม 5)
- เชิงคุณภาพ การดำเนินการในเรื่องต่างๆ เป็นระดับ (ทำตามลำดับ) เป็นข้อ (ไม่จำเป็นต้องทำตามลำดับ)

ตัวบ่งชี้ที่ดี ควรจะมีลักษณะดังนี้

- เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ โดยตรง
- สะท้อนคุณภาพการดำเนินงาน
- หาข้อมูลได้และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการหาข้อมูลมากเมื่อเทียบกับผลการวิเคราะห์เพื่อนำมาสู่การตัดสินใจ โดยปกติควรเป็นข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ไม่ต้องหาข้อมูลใหม่เพิ่มเติม
- เข้าใจง่าย
- ตีความไปในทางเดียว (ดี หรือ ไม่ดี)

วิทยาการได้ให้ผู้เข้ารับการอบรมแบ่งกลุ่มกำหนดตัวชี้วัดออกเป็น 4 กลุ่ม โดยใช้พันธกิจของ สถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ตัวชี้วัดด้านการผลิตบัณฑิต

กลุ่มที่ 2 ตัวชี้วัดด้านการวิจัย

กลุ่มที่ 3 ตัวชี้วัดด้านการบริการวิชาการ

กลุ่มที่ 4 ตัวชี้วัดด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ซึ่งจากการอภิปรายผลการนำเสนอของแต่ละกลุ่ม วิทยาการได้เสนอแนวทางการพิจารณาตัวชี้วัดที่ดี ดังนี้

- 1) ตัวชี้วัดต้องตอบทุกวัตถุประสงค์ของพันธกิจนั้นๆ
- 2) สะท้อนคุณภาพ ถ้าไม่สะท้อนไม่ต้องวัด
- 3) อยู่ในกรอบของพันธกิจนั้นๆ
- 4) เป็นการวัดคุณภาพจริงหรือไม่ มีการเก็บข้อมูลอย่างไร

แนวทางการประยุกต์ใช้

ระดับองค์กร สำหรับการประยุกต์ใช้ในระดับองค์กรจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนำไปใช้เป็นแนวทางในการ กำหนดนโยบายการจัดทำการประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการดำเนินการด้านคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ

หน่วยงานควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ และมีการตีความตัวชี้วัดให้บุคลากรในหน่วยงานมีความ เข้าใจตรงกัน

ระดับกลุ่มงาน นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทีมงานให้นำเอางานประกันคุณภาพเข้ามาทำควบคู่กับ งานประจำ

ระดับบุคคล สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการประกันคุณภาพในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นตัวอย่างกับบุคลากรในหน่วยงาน

ข้อความจากผู้เข้ารับการอบรม

วิทยากรให้ผู้เข้ารับการอบรมเขียนประเด็นข้อความเกี่ยวกับการประกันคุณภาพก่อนเริ่มการบรรยาย ซึ่งแบ่งประเด็นออกดังต่อไปนี้

หน่วยงานและระบบที่ตรวจสอบ

1. ทำไมมีหน่วยงานตรวจสอบหลายหน่วยงาน สกอ. , สมศ. กพร.
2. มีความเป็นไปได้ที่จะทำเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อลดความซ้ำซ้อน ได้หรือไม่

คุณภาพของฐานข้อมูลที่ใช้ประเมิน

1. การได้มาซึ่งข้อมูลที่ใช้ประเมิน และคุณภาพของข้อมูลที่นำมาใช้ประเมิน

กระบวนการประกันคุณภาพ

1. ควรเป็นงานประจำ แต่หน่วยงานส่วนใหญ่เสียเวลาทำงานที่นอกเหนือจากงานประจำ
2. หลักเกณฑ์ของ สมศ. , สกอ. มีการปรับเปลี่ยนตลอดทำให้ยากสำหรับเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงาน
3. มีวิธีการง่ายๆ สำหรับบุคลากรที่ใช้แรงงานหรือไม่
4. มีเครื่องมืออะไรบ้างที่ใช้ประกันคุณภาพ
5. ใช้หลักเกณฑ์อะไรกำหนดเกณฑ์ของควมมีคุณภาพและการประเมินคุณภาพ
6. มีรูปแบบการประกันคุณภาพที่ชัดเจนสำหรับหน่วยงานบริการหรือไม่
7. ทำอย่างไรให้คนในองค์กรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ และสื่อสารอย่างไร

ผลลัพธ์

1. ตัวชี้วัดบางตัวไม่เหมาะสม และสะท้อนในเชิงปริมาณเป็นส่วนใหญ่
2. การประกันคุณภาพสะท้อนความสำเร็จในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้จริงหรือไม่
3. คุณภาพบัณฑิตยังไม่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ ซึ่งจะต้องทำอย่างไร
4. ประโยชน์ของการทำการประกันคุณภาพ

อื่นๆ

1. Best Practice แสดงถึงคุณภาพที่ดีที่สุดจริงหรือไม่
2. อัตลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างไร กรุณายกตัวอย่าง

ผู้บันทึก

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. นายภัทร ศรีสรवल | มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี |
| 2. นายชวลิต แข่งทอง | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ |
| 3. นางสาวรัชชุนันท์ เครือวรรณ | มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| 4. นายปราโมทย์ อนันต์วราพงษ์ | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ |