

การประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑๓ พฤศจิกายน - ธันวาคม ๒๕๔๑

<http://www.msu.ac.th/qa/>



วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย มหาสารคาม

คณะผู้จัดทำ

บรรณานิการ

ผศ.ดร.จินดา งามสุทธิ
รองอธิการบดี
ฝ่ายประกันคุณภาพ

ผู้ช่วยบรรณานิการ

นายวิทยา ศรีพันชาติ
(ออกแบบ)

กองบรรณานิการ

นางเอี่ยมภรณ์ อินทร์วัง
นายคัมภีรภาพ อวชา
นายวิบูลย์ งามสุทธิ
น.ส.รัตนดา อัจจิรัชย์
นายสากล นามหนาว
น.ส.เปรมภมล มลัยยพวง

ที่อยู่

ศูนย์พัฒนาและประกัน
คุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลจันทวี
อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม ๔๕๑๕๐
โทรศัพท์/โทรสาร

๐-๔๓๓๑๕-๕๓๓๓

ภายใน ๐-๔๓๓๑๕-๕๓๓๑-๔๐

ทีโอ ๑๓๒๕

พิมพ์ที่

ทจก. อภิชชาติการพิมพ์

๕๐ ถนนฝั่งเมืองบังดูชา

ตำบลตลาด อำเภอนิคม

จังหวัดมหาสารคาม ๔๕๐๐๐

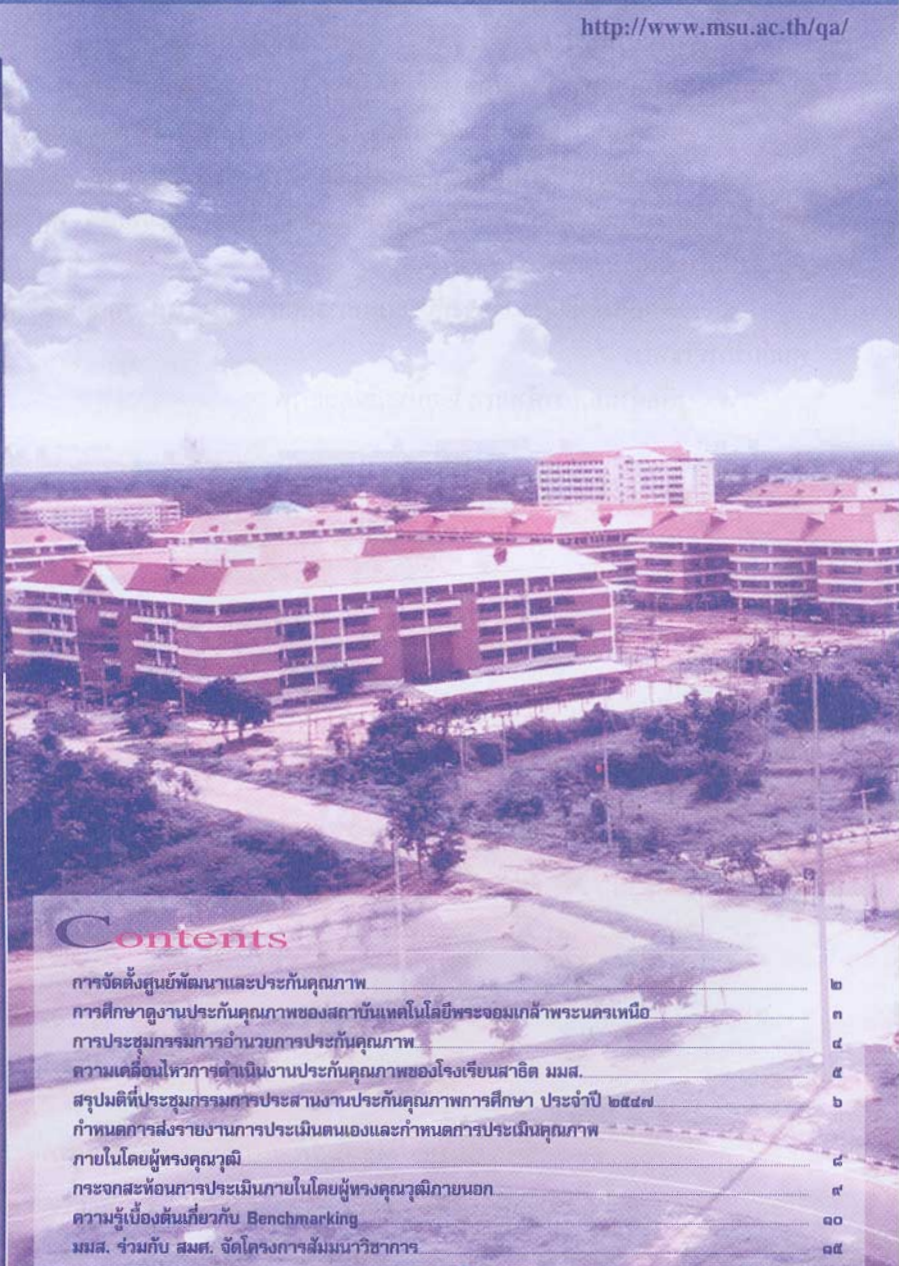
โทรศัพท์/โทรสาร

๐-๔๓๓๒๒-๓๕๐๓

๐-๔๓๓๒๒-๒๓๓๖

Contents

การจัดตั้งศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ	๒
การศึกษาฐานประกันคุณภาพของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	๓
การประชุมกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ	๔
ความเคลื่อนไหวการดำเนินงานประกันคุณภาพของโรงเรียนสาธิต มมส.	๕
สรุปมติที่ประชุมกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี ๒๕๔๗	๖
กำหนดการส่งรายงานการประเมินตนเองและกำหนดการประเมินคุณภาพภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	๘
กระแสวิเคราะห์ผลการประเมินภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก	๙
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ Benchmarking	๑๐
มมส. ร่วมกับ สมศ. จัดโครงการสัมมนาวิชาการ	๑๕



การจัดตั้งศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ

ด้วยมติกรรมการสภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในคราวประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๗ วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๗ ได้อนุมัติจัดตั้งศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ คือ

๑. เพื่อเป็นหน่วยงานประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคามในการดำเนินงานพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
๒. เพื่อเป็นหน่วยงานในการดำเนินงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน
๓. เพื่อเป็นหน่วยงานในการติดต่อประสานงาน ตลอดจนแสวงหาความร่วมมือในเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หน่วยงาน หรือสถาบันอื่น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
๔. เพื่อเป็นหน่วยงานกลางที่ประเมินการสอนของอาจารย์ในทุกคณะ โครงการจัดตั้งคณะ ศูนย์บริการวิชาการ
๕. เพื่อดำเนินการด้านการวิจัยประกันคุณภาพ



โครงสร้างการบริหารงานศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ

การศึกษาดูงานประกันคุณภาพ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ ผู้บริหารและบุคลากรจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน ๓๓ คน ทั้งจากหน่วยงานสอนและหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ได้เข้าศึกษาดูงานด้านการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดา งามสุทธิ รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้การต้อนรับและบรรยายสรุปการดำเนินงานประกันคุณภาพในภาพรวมของมหาวิทยาลัย ณ ห้องประชุมกลาง ชั้น ๔ อาคารบรมราชกุมารี สำหรับในช่วงบ่ายคณะศึกษาดูงาน ได้แบ่งออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ ๑ ประกอบด้วยบุคลากรจากหน่วยงานสอนซึ่งได้ศึกษาดูงานการประกันคุณภาพของ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์

กลุ่มที่ ๒ ประกอบด้วยบุคลากรจากหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งได้ศึกษา ดูงานการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดีและสำนักวิทยบริการ



ภาพการศึกษาดูงานประกันคุณภาพของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การประชุมกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เมื่อวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๖ ได้มีการประชุมคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ณ ห้องประชุมกลาง อาคารบรมราชกุมารี และห้องประชุม หน่วยประสานงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ชั้น ๑๔ โดยการประชุมผ่านระบบทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) ผู้เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------|
| ๑. ศาสตราจารย์ นายแพทย์อดุลย์ วิริยเวชกุล ราชบัณฑิต | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดา งามสุทธิ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย ศรีอำไพ | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีศิลป์ สืบวัฒนะ | กรรมการ |
| ๕. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ สุขศรีงาม | กรรมการ |
| ๖. ศาสตราจารย์ ดร.อุทุมพร จามรมาน | กรรมการ |
| ๗. ศาสตราจารย์ ดร.สนิท อักษรแก้ว | กรรมการ |
| ๘. ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ | กรรมการ |
| ๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนอม ตะนา | ผู้สังเกตการณ์ |

ซึ่งดำเนินการตามวาระการประชุม ดังนี้

วาระที่ ๑ เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

เรื่องที่ ๑ รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอก ของคณะกรรมการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยได้ดำเนินการประเมินมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระหว่างวันที่ ๒๑-๒๕ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่องที่ ๒ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (วงรอบปีการศึกษา ๒๕๕๕) เป็นรายงานผลการประเมินคุณภาพของวงรอบปีการศึกษา ๒๕๕๕ ประเมินในช่วงเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๖ กรรมการประเมินเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัย ๒ คน และจากภายใน ๑ คน

เรื่องที่ ๓ แผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานภายในเป็นแผน ที่หน่วยงานนำเอา ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินภายนอกของ สมศ. และผลการประเมินภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน โดยให้หน่วยงานกำหนดเวลา/ผู้รับผิดชอบ เพื่อการดำเนินงาน ติดตามผล

เรื่องที่ ๔ แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาปีการศึกษา ๒๕๕๖ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๖-๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗)

เรื่องที่ ๕ การจัดตั้งศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพในวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๖ จะมี การประชุมกรรมการสภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๖ โดยจะมีวาระเพื่อพิจารณาการจัดตั้งศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ

วาระที่ ๒ รับรองรายงานการประชุม (ไม่มี)

วาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่อง (ไม่มี)

วาระที่ ๔

เรื่องที่ ๑ การกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามผลการประเมิน ภายนอกของ สมศ. โดยที่ประชุมให้แนวปฏิบัติ คือ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลการประเมินของ สมศ. นำข้อเสนอไปพิจารณาเพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ

เรื่องที่ ๒ การติดตามผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยที่ประชุมมีแนวปฏิบัติคือให้กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษาติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานเป็นระยะ

เรื่องที่ ๓ การเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอก ครั้งที่ ๒ จาก สมศ. โดยกรรมการมีมติให้มหาวิทยาลัย เร่งแก้ไขปรับปรุง การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ

เรื่องที่ ๔ โครงการศึกษาการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้วย กระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ที่ประชุมมีมติอนุมัติในหลักการ



ความเคลื่อนไหวการดำเนินการประกันคุณภาพ ของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตามที่กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพและบุคลากรของกลุ่มงาน ได้เยี่ยมเยือนโรงเรียนสาธิตมัธยม ในวันอังคารที่ ๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อดูความพร้อมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจากการรายงานของผู้อำนวยการโรงเรียนทราบว่า ทางโรงเรียนได้จัดส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ให้กับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) สมศ. แล้ว และคาดว่าจะได้รับการประเมิน ภายนอกประมาณเดือนธันวาคม ๒๕๕๖ และเพื่อให้ทางโรงเรียนมีความพร้อมมากที่สุด รองอธิการบดี ฝ่ายประกันคุณภาพ จึงจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายใน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อน ในวันที่ ๑๓-๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๖ (เวลา ๒ วันครึ่ง) มีผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัย ๒ ท่าน และจากภายใน ๑ ท่าน เป็นกรรมการประเมิน

สรุปมติที่ประชุมกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี ๒๕๕๗

ตามที่กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการประชุมคณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยในปี ๒๕๕๗ มีการประชุมทั้งหมด ๗ ครั้ง โดยสรุปมติที่ประชุม มีดังนี้

คราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๗ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

๑. กำหนดการเยี่ยมเยียนหน่วยงาน เพื่อการเตรียมความพร้อมในการรับการประเมินคุณภาพ ภายใน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ (วงรอบการประเมิน ๑ มิถุนายน ๒๕๕๕ ถึง ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖)

๒. ให้ทุกหน่วยงานกำหนดวันและแจ้งมายังกลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในวันศุกร์ที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

๑. เห็นชอบจัดโครงการ

๓.๑ อบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หลักสูตร สกอ. ในวันที่ ๑-๔ เมษายน ๒๕๕๗

๓.๒ การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และรายการการศึกษาตนเอง (SSR) สำหรับหน่วยงานใหม่ ในวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๗

คราวประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๕๗ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๗

๑. กำหนดการประเมินคุณภาพภายใน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ระหว่างวันที่ ๑๐-๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗ และให้แต่ละหน่วยงานเสนอชื่อกรรมการประเมินมายังกลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา

๒. กำหนดรูปแบบการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (เล่มสีเขียว)

คราวประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๕๗ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๗

๑. ให้ทุกหน่วยงานสะท้อนผลการประเมินภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

๒. กำหนดส่งคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานมายังกลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา ก่อนวันประเมิน ๑ สัปดาห์

๓. เห็นชอบผลการเยี่ยมเยียนงานประกันคุณภาพการศึกษา

คราวประชุมครั้งที่ ๔/๒๕๕๗ วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๗

๑. กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ/หน่วยงาน และระดับภาควิชา/หน่วยงานย่อย

๒. สรุปปัญหาการดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ (วงรอบการประเมินปีการศึกษา ๒๕๕๕)

๓. เห็นชอบ แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๕๗ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คราวประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๕๗ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗

๑. เห็นชอบอัตราค่าลงทะเบียนโครงการอบรมนิสิตเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

๒. เห็นชอบอัตราค่าตอบแทนกรรมการประเมินคุณภาพ วงรอบปีการศึกษา ๒๕๕๖

๓. ให้หน่วยงานที่รับการประเมินคุณภาพสามารถปรับ/เพิ่ม ตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานได้

คราวประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๕๗ วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๕๗

๑. เห็นชอบ (ร่าง) โครงสร้างสำนักพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา

๒. กำหนดให้หน่วยงานส่งแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ภายในวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๗

๓. เห็นชอบการจัดทำระบบประเมินการสอนของอาจารย์โดยนิสิต ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

คราวประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๗ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

๑. เห็นชอบแบบประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์

๒. กำหนดการเยี่ยมเยียนงานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๕๗ เพื่อเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายใน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ (วงรอบการประเมิน ปีการศึกษา ๒๕๕๗)

๓. เห็นชอบการจัดทำระบบการบันทึกข้อมูลตัวบ่งชี้ผ่านระบบออนไลน์



กำหนดการส่งรายงานการประเมินตนเอง และกำหนดการประเมินคุณภาพภายใน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ตามที่ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ ได้ออกเยี่ยมเยือนการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาหน่วยงานต่าง ๆ และศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ ร่วมกับหน่วยงานที่รับการเยี่ยมเยือน กำหนดวันส่ง SAR และกำหนดวันในการประเมินคุณภาพภายใน ดังนี้

วัน/เดือน/ปี ที่เยี่ยมเยือน	ชื่อหน่วยงาน	กำหนดส่ง SAR	กำหนดประเมิน ภายใน
๒ พ.ย. ๒๕๕๗	บัณฑิตวิทยาลัย	๒๔ มี.ค. ๒๕๕๘ (ส่ง SSR)	๒๔-๒๕ ก.พ. ๒๕๕๘ (ตรวจสอบ)
	โรงเรียนสาริต มมส. (มัธยม)	๒๐ พ.ย. ๒๕๕๗	๑๓-๑๕ ธ.ค. ๒๕๕๗
๑๖ พ.ย. ๒๕๕๗	คณะวิทยาศาสตร์	๓ มี.ค. ๒๕๕๘	๑๒-๑๓ มี.ค. ๒๕๕๘
	คณะเภสัชศาสตร์และ วิทยาศาสตร์สุขภาพ	๒๐ ธ.ค. ๒๕๕๗	๒๕-๒๖ มี.ค. ๒๕๕๘
๒๐ พ.ย. ๒๕๕๗	โครงการพัฒนาบุคลากร ทางการศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์	๒๕ ก.พ. ๒๕๕๘	๑๒ มี.ค. ๒๕๕๘
๒๑ พ.ย. ๒๕๕๗	ศูนย์พัฒนาการศึกษา จังหวัดอุดรธานี	๗ ก.พ. ๒๕๕๘	๒๗ ก.พ. ๒๕๕๘
๒๓ พ.ย. ๒๕๕๗	สำนักงานอธิการบดี	๒๔ มี.ค. ๒๕๕๘	๑๖-๑๗ ก.พ. ๒๕๕๘
๒๗ พ.ย. ๒๕๕๗	โครงการบริการวิชาการภายนอก จังหวัดอุบลราชธานี	๒๗ ก.พ. ๒๕๕๘	๒๖ มี.ค. ๒๕๕๘
	ศูนย์บริการการศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ	๒๐ มี.ย. ๒๕๕๗	๙ ก.ค. ๒๕๕๗
๒๘ พ.ย. ๒๕๕๗	โครงการบริการวิชาการภายนอก จังหวัดสุรินทร์	๒๗ ก.พ. ๒๕๕๘	๒๗ มี.ค. ๒๕๕๘

กระบวนการประเมินภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นการดำเนินการโดยบุคลากร ของหน่วยงาน หรือคณะ/โครงการจัดตั้งคณะมีหน้าที่กำกับดูแล ซึ่งต่างจากการประกันคุณภาพการศึกษา ภายนอกซึ่งดำเนินการโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือ อาจจะเป็นบุคคล หน่วยงานภายนอก ที่ สมศ. ให้การรับรองเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศถือได้ว่ามีส่วนช่วยให้การประกันคุณภาพการศึกษา ภายในและภายนอก ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ ข้อมูลสารสนเทศที่ดี จะส่งผลในการบริหารและ จัดการ อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับสถานะการในปัจจุบันซึ่งถือได้ว่าเป็นโลกยุคข้อมูล ข่าวสาร

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอย่างเป็นระบบ จะส่งผลดีในการติดตามคุณภาพ ตาม มาตรฐานและตัวบ่งชี้ เป็นการประเมินจากสิ่งที่เป็น ไม่ใช่ประเมินจากสิ่งที่เห็น ซึ่งเปรียบเทียบได้ ส่องกระจกดูสภาพตนเอง ทำให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็ง การแก้ไขจุดอ่อนควบคู่กับการพัฒนาจุดแข็ง จะทำให้เกิดคุณภาพมากยิ่งขึ้นในที่สุด หากมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) จะเห็นแนวทางและผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้การทำแผนพัฒนาคุณภาพควรกำหนดช่วง เวลาในการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลดีในการติดตามความก้าวหน้า และถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้มีการดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก จะทำให้หน่วยงานที่รับ การประเมิน ทราบถึงระดับคุณภาพในการดำเนินงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ซึ่งสามารถ เทียบเคียงถึงคุณภาพกับผลการประเมินคุณภาพในรอบการดำเนินงานที่ผ่านมา ระหว่างหน่วยงาน คงไม่สามารถ นำผลการประเมินไปเปรียบเทียบกันได้เนื่องจากความแตกต่างด้านการปฏิบัติงาน หลังการประเมิน จะได้รับข้อเสนอแนะที่จะนำไปสู่การพัฒนา ก่อนการสรุปผลการประเมิน คณะ ผู้ประเมินจะเสนอผล การประเมินด้วยวาจา โดยจะเปิดโอกาสให้หน่วยงานสามารถชี้แจงเพิ่มเติม และทักท้วงผลการประเมินได้ ทั้งนี้คณะผู้ประเมินอาจแก้ไขผลการประเมินหรือไม่ก็ได้ หากมีความ ไม่ชัดเจนก็อาจชี้แจง ข้อเท็จจริงได้

หลังจากการประเมินและรายงานผลด้วยวาจาแล้ว คณะผู้ประเมินจะทำรายงานผลการประเมิน ส่งให้หน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป หากทุกหน่วยงานตระหนักและให้ความสำคัญ กับการประกันคุณภาพการศึกษา และมุ่งมั่นที่จะร่วมกันปรับรูปแบบการดำเนินงานให้สอดคล้อง ในทิศทางเดียวกัน จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้รับการ ยอมรับจากหลาย ๆ ฝ่ายมากขึ้น

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ Benchmarking

Benchmarking เป็นกระบวนการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีปฏิบัติ กับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเองเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งจากความหมายนี้ สรุปได้ว่า การทำ Benchmarking ประกอบด้วย ๒ ส่วนหลักๆ ได้แก่

๑. การเปรียบเทียบวัด (Benchmark) ซึ่งในตอนนี้ต้องมีกำหนดตัววัด หรือที่เรียกว่า Key Performance Indicator (KPIs) ว่า จะเปรียบเทียบกับใคร ในเรื่องใด

๒. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดี/เป็นเลิศ (Best Practices) จากผู้ที่ทำได้ดีกว่า โดยเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากการเปรียบเทียบวัดให้รู้ถึงผู้ที่ได้ดีกว่า และเข้าไปเรียนรู้วิธีการปฏิบัติซึ่งทำให้ประสบความสำเร็จ หรือมีค่า Benchmark สูง เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงองค์กรของตนเองตัววัดเป็นข้อมูลเรียกว่า "Benchmark" และค่าของตัววัดนั้นๆ เรียกว่า Benchmark เช่น บริษัท ก. ต้องการปรับปรุงเวลาที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า ซึ่งสมมติว่าปัจจุบันใช้เวลา ๑ วัน และทราบข้อมูลว่าภายใต้เงื่อนไขและกระบวนการเดียวกัน มีบริษัท ข. ซึ่งใช้เวลาส่งมอบผลิตภัณฑ์เพียง ๑ ชั่วโมง ในกรณีนี้กล่าวได้ว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า คือ Benchmark เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ และค่าของระยะเวลาที่ใช้เปรียบเทียบ เป็นค่า Benchmark ในการกำหนดว่าองค์กรควรเปรียบเทียบกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติที่ดีกว่าในระดับใดนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการขององค์กรว่าต้องการปรับปรุงไปสู่ระดับใด หรือต้องการแข่งขันกับคู่แข่งระดับใด เช่น ระดับอุตสาหกรรม ระดับภูมิภาค หรือระดับโลก อย่างไรก็ตาม ค่าของ Benchmark เป็นตัวเลขซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้น การปรับปรุงองค์กรโดยการเปรียบเทียบวัดและเรียนรู้จากผู้ที่ได้ดีกว่าจึงต้องมีการทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เนื่องจากผู้ที่ทำได้ดีกว่าก็ย่อมมีการปรับปรุงตลอดเวลา วิธีปฏิบัติของผู้ที่ได้ดีกว่า/เป็นเลิศ (Best Practices) เป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การปรับปรุงองค์กร ในการทำ Benchmarking ปัจจุบันหลายองค์กรที่ทำ Benchmarking ยังมีความสับสนกับคำว่า "Best" ของ Best Practices โดยคิดว่าเป็นการยากที่จะพูดว่าเป็นวิธีปฏิบัติ "ที่ดีที่สุด" ทำให้หลายองค์กรที่ทำ Benchmarking ใช้คำว่า Good Practices หรือ Better Practices แทน อย่างไรก็ตาม ในที่นี้ Best Practices หมายถึง วิธีปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือ วิธีปฏิบัติที่น่าองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งเหมาะสมกับองค์กรนั้นๆ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่สามารถทำได้หรือเหมาะสมกับทุกองค์กร ก็จะทำให้สามารถใช้คำว่า Best Practices ได้ ดังนั้น ในการเรียนรู้ Best Practices จากผู้ที่ทำได้ดีกว่า เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง ผู้ใช้ต้องนำมาประยุกต์ให้เหมาะกับองค์กรของตนเองด้วย

๓ ประเด็นที่ต้องทำความเข้าใจให้ถูกต้อง ในการทำ Benchmarking คือ

๑) การปรับปรุงตนเองด้วยการเรียนรู้จากผู้อื่นไม่ใช่ การลอกเลียนแบบ เนื่องจากแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรม วิสัยทัศน์ สภาพธุรกิจและปัจจัยภายในองค์กรที่แตกต่างกัน ดังนั้น Benchmarking จึงต้องเป็นการเรียนรู้เพื่อนำ Best Practices ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กร

๒) การแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำ Benchmarking ต้องทำอย่างเป็นระบบ ได้รับความยอมรับและเต็มใจจากองค์กรต้นแบบ ไม่เปิดเผยข้อมูลหรือนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการทำ ซึ่งในตอนนี้จะมีจรรยาบรรณ (Code of Conduct) ควบคุม เพื่อให้การทำ Benchmarking ยังยืนยงและเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนี้

- หลักการด้านกฎหมาย : หลีกเลี่ยงการทำความผิด หรือใช้วิธีการไม่เหมาะสมในการได้มาซึ่งความลับทางธุรกิจ

- หลักการด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูล : เต็มใจในการแลกเปลี่ยน และให้ข้อมูลที่เป็นจริง
- หลักการด้านความลับ : รักษาข้อมูลที่ได้รับเป็นความลับ ไม่เปิดเผยชื่อและข้อมูลก่อนได้รับการยินยอมจากองค์กรที่ให้ข้อมูล

- หลักการด้านการใช้ข้อมูล : ใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- หลักการด้านการติดต่อ : ติดต่อผ่านช่องทาง/บุคคลที่กำหนด และไม่เปิดเผยข้อมูลก่อนได้รับการยินยอม
- หลักการด้านการเตรียมตัว : เตรียมตัวให้พร้อมในการแลกเปลี่ยนข้อมูล
- หลักการด้านการทำให้สำเร็จ : ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ทำได้ให้ลุล่วงทันเวลา
- หลักการด้านความเข้าใจและการปฏิบัติ : ปฏิบัติต่อผู้ที่ทำ Benchmarking ตามที่เขาต้องการ

๓) เป้าหมายที่แท้จริง (Ultimate Purpose) ของ Benchmarking คือการศึกษา Best Practices เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงตนเอง มิใช่ การมุ่งเน้นเพียงการเปรียบเทียบวัดเท่านั้น ซึ่งเทียบเป็นสัดส่วนระหว่าง ตัววัดและ Best Practices เป็น ๑๐% + ๒๐% : ๘๐% - ๙๐%

ประโยชน์ของการทำ Benchmarking

Benchmarking เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงองค์กรที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากทำให้มีการปรับปรุงองค์กรอย่างก้าวกระโดดแต่สำหรับประเทศไทย Benchmarking ยังค่อนข้างเป็นเรื่องใหม่ เริ่มมีการนำเครื่องมือนี้มาใช้ในการปรับปรุงองค์กรอย่างเป็นระบบในช่วง ๒-๓ ปีที่ผ่านมาเท่านั้น แต่ในต่างประเทศมีการใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีบริษัท Xerox Corporation เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้บุกเบิกในการใช้เครื่องมือ Benchmarking เพื่อปรับปรุงองค์กรและได้รับผลสำเร็จอย่างสูงทำให้แข่งขันได้ในธุรกิจ ซึ่งในขั้นต้น Xerox เริ่มจากการปรับปรุงกระบวนการผลิต และพบว่าทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด จึงขยายผลอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบันมีการทำ Benchmarking ทั้งทั้งองค์กร ปัจจุบัน การทำ Benchmarking ได้รับการยอมรับและนำมาใช้มากขึ้น เนื่องจากเหตุผลดังนี้

- เพื่อความยั่งยืนขององค์กร : สภาพการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น การที่องค์กรจะยั่งยืนจำเป็นต้องรักษาและยกระดับความสามารถของตนเองเพื่อให้แข่งขันได้ จึงต้องมีการเรียนรู้และปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องโดยเครื่องมือหนึ่งที่นิยมใช้คือ Benchmarking

- เพื่อการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด : ความเร็วในการปรับปรุงตนเองเป็นเงื่อนไขสำคัญของความได้เปรียบในการแข่งขัน Benchmarking เป็นเครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นนวัตกรรม (Innovation) ในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปรับปรุงในระยะเวลาอันสั้นเนื่องจากการเรียนรู้ วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดจากภายนอกองค์กร ทำให้สามารถ "เรียนลัด" เพื่อก้าวให้ทันองค์กรอื่น ๆ จึงเป็นการปรับปรุงแบบก้าวกระโดด

- เพื่อสนับสนุนรางวัลคุณภาพแห่งชาติ รางวัลเป็นแรงจูงใจให้เกิดการปรับปรุง ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา หลายประเทศ ริเริ่มให้มีรางวัลด้านการจัดการเพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพด้านการจัดการ เช่น Malcolm Baldrige National Quality Award ในประเทศสหรัฐอเมริกา Singapore Quality Award ในสิงคโปร์ และ Thailand Quality Award ของประเทศไทย รางวัลเหล่านี้ใช้แนวทางของ Malcolm Baldrige เป็นหลักเกณฑ์ในการตัดสิน ซึ่งได้กำหนดให้องค์กรที่จะได้รับรางวัลต้องมีการดำเนินกระบวนการ Benchmarking

ประเภทและแนวทางการทำ Benchmarking

ประเภทของการทำ Benchmarking แบ่งได้ ๒ ลักษณะ คือ แบ่งตามวัตถุประสงค์การทำ/สิ่งที่เอาไปทำ Benchmarking และ แบ่งตามผู้ที่เราทำ Benchmarking

การแบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์การทำ/สิ่งที่ทำ Benchmarking แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

๑) Strategy Benchmarking เป็นการนำ Benchmarking เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการวางกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ เช่น ความสำเร็จของ Dell Computer ที่เปลี่ยนกลยุทธ์จาก Mass Production มาเป็นแบบ Customization ที่ผู้ซื้อเลือกแบบสินค้าเองได้ เนื่องจากการทำ Strategy Benchmarking

๒) Process Benchmarking เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานขององค์กรเรากับองค์กรอื่นโดยเน้นการเรียนรู้ Best Practices เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงองค์กร เช่น การเปรียบเทียบกระบวนการจัดคิวของผู้มารับบริการ การรับคำสั่งซื้อและจัดส่งสินค้า เป็นต้น การทำ Benchmarking ประเภทนี้เป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางเนื่องจากก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมใหม่ ๆ

๓) Product Benchmarking โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณลักษณะของสินค้า เช่น การออกแบบ ความคงทน การใช้งาน รูปแบบการให้บริการ เป็นต้น และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเรากับองค์กรที่เราทำ Benchmarking ด้วย

๔) Performance Benchmarking เป็นการเทียบเคียงเฉพาะผลการปฏิบัติงาน เช่น การเปรียบเทียบยอดขาย จำนวนผลิตภัณฑ์ เป็นต้น เพื่อดูความสามารถในการปฏิบัติงาน

การแบ่งประเภทตามผู้ที่เราไปทำ Benchmarking ด้วย แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่

๑) Internal Benchmarking เป็นการนำ Benchmarking ระหว่างบริษัทในเครือ หรือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรเดียวกัน โดยมีกระบวนการเปรียบเทียบวัดและเรียนรู้ Best Practices ระหว่างกัน การทำในลักษณะนี้ส่วนใหญ่ไปสู่การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) ขององค์กรและกลุ่มภายในองค์กร ข้อจำกัดของการทำ คือ เป็นการเรียนรู้ในวงแคบ ไม่มีการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ มากเท่าที่ควร

๒) Competitive Benchmarking เป็นการนำ Benchmarking กับคู่แข่งโดยตรง บางครั้งการทำในลักษณะนี้จะมุ่งหวังในเชิงการแข่งขัน เพื่อให้ทราบว่าคนอื่นเป็นอย่างไรมากกว่าที่จะค้นหา Best Practices ที่จะสามารถเรียนรู้ได้จริงๆ ซึ่งการทำในลักษณะนี้มักมีข้อจำกัด คือ เก็บข้อมูลยาก ต้องใช้เวลาในการสร้างความเข้าใจกับทุกฝ่าย หรือต้องใช้บุคคลที่สามเข้ามารวบรวมข้อมูล

๓) Industry Benchmarking เป็นการนำ Benchmarking ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน แต่ไม่ใช่คู่แข่งโดยตรง เช่น อุตสาหกรรมผลิตปลากระป๋องทำ Benchmarking อุตสาหกรรมผลิตผักผลไม้กระป๋อง เป็นต้น

๔) Generic Benchmarking เป็นการนำ Benchmarking กับองค์กรใดๆ ก็ได้ที่มี Best Practices ในกระบวนการที่เราต้องการปรับปรุง ซึ่งองค์กรนั้นอาจมีธุรกิจที่แตกต่างจากเราอย่างสิ้นเชิง การทำในลักษณะนี้ก่อให้เกิดความรู้และมุมมองใหม่ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ ดีที่สุด เช่น Federal Express ทำ Benchmarking เรื่องการรับคำสั่งซื้อและส่งสินค้าให้ลูกค้ากับ Domino Pizza และ First Chicago National Bank ทำ Benchmarking เรื่องการจัดคิวของผู้มารับบริการกับธุรกิจสายการบิน เป็นต้น

แนวทางการทำ Benchmarking สามารถแบ่งได้ ๒ ประเภท คือ

๑) Benchmarking แบบเดี่ยว โดยองค์กรที่ต้องการทำ Benchmarking เป็นผู้กำหนดหัวข้อเรื่อง และดำเนินการ ตามกระบวนการ Benchmarking ซึ่งองค์กรที่ต้องการทำเป็นผู้ดำเนินการคนเดียวทั้งหมดมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเฉพาะ เราและคู่แข่งเปรียบเทียบเท่านั้น ไม่มี การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคู่แข่งด้วยกัน ข้อดี คือ เราเลือกหัวข้อที่ต้องการ และควบคุม ระยะเวลาได้ แต่มีข้อจำกัด คือ ใช้เวลานานกว่าแบบกลุ่มเนื่องจากต้องทำเองทั้งหมด และบางครั้งมีความ ยากลำบากในการหาผู้ที่จะร่วมทำด้วย โดยเฉพาะกรณีองค์กรเล็ก ๆ

๒) Benchmarking แบบกลุ่ม เป็นการนำโดยรวมกลุ่มองค์กรที่ต้องการทำ Benchmarking ในเรื่องเดียวกัน โดยอาจมีหน่วยงานกลาง เช่น สถาบัน หรือที่ปรึกษา เป็นผู้ประสานงานเก็บข้อมูลให้ข้อดีของการทำประเภทนี้ คือ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลาย สร้างเครือข่าย แต่มีข้อจำกัด คือ การกำหนดหัวข้อเรื่องต้องเป็นมติร่วมกัน ของกลุ่ม จะไม่สามารถสนองความต้องการของเราได้ทั้งหมด การเลือกประเภทและแนวทางการทำ Benchmarking แต่ละเรื่องมีข้อดี และข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการเลือกทำ Benchmarking ประเภทต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับความต้องการขององค์กร แต่ส่วนใหญ่รูปแบบที่นิยมและให้ประโยชน์สูงสุด คือ การทำ Process Benchmarking ในแบบ Generic Benchmarking

กระบวนการทำ Benchmarking

กระบวนการทำ Benchmarking มีการพัฒนาและนำไปใช้ อย่างหลากหลาย ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรต้นแบบ ที่นำไปใช้นั้นต้องการเน้นรายละเอียดในด้านใด อย่างไรก็ตาม ทุกกระบวนการ/รูปแบบที่ทำก็ยังคงอยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ซึ่งรูปแบบที่ได้รับความนิยมของบริษัทชั้นนำในระดับโลก (จากผลการสำรวจของ American Productivity and Quality Center (APQC) ในปี ๒๕๓๙) เป็นรูปแบบที่ Xerox ใช้ในการทำซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนหลัก และ ๑๐ ขั้นตอนย่อย ดังนี้

๑) ขั้นตอนการวางแผน (Planning Stage) ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอนย่อย ดังนี้

(๑) การกำหนดหัวข้อการทำ Benchmarking สามารถทำได้หลายวิธี แต่วิธีที่เหมาะสมที่สุด ควรเริ่มจาก การวิเคราะห์กระบวนการตนเองก่อน ซึ่งมีองได้ ๒ ด้าน คือ มุมมองภายในที่เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องการปรับปรุงในองค์กร และมุมมองภายนอกที่ มาจากสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ในปัจจุบันส่วนใหญ่ เริ่มจากมุมมองลูกค้าก่อน (Standpoint of Customer) โดยวิเคราะห์ว่าลูกค้าคาดหวังในเรื่องใด เช่น คุณภาพราคา หรือบริการ จากนั้นจึงพิจารณาว่ากระบวนการทำงานใดที่มีผลกระทบต่อความคาดหวังของลูกค้า จัดลำดับหรือเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อคัดเลือกหัวข้อหรือกระบวนการนั้นๆ เพื่อนำมาทำ Benchmarking

(๒) การกำหนดองค์กรเปรียบเทียบ การคัดเลือกผู้ที่องค์กรต้องการเทียบเคียงหรือคู่แข่งเปรียบเทียบ Benchmarking Partner) มีแนวทางปฏิบัติหลัก ๆ คือ การจัดทำรายชื่อองค์กรที่ต้องการเปรียบเทียบ และคัดเลือกองค์กร ซึ่งต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ การคัดเลือกที่ชัดเจน เพื่อใช้ในการคัดเลือกองค์กรในการทำ Benchmarking ด้วย ทั้งนี้อาจพิจารณาจาก ขนาดและโครงสร้างองค์กร ประเภทสินค้า/บริการประเภทอุตสาหกรรม ระดับเทคโนโลยี สถานที่ตั้ง และการได้รับการยอมรับ เป็นต้น เพื่อเลือกองค์กรที่เหมาะสมในการทำ Benchmarking

(๓) การกำหนดวิธีการเก็บและการเก็บข้อมูล การได้มาซึ่งข้อมูลเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่มีความสำคัญ โดยทั่วไปองค์กรจะสามารถได้ข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดในการกำหนดวิธีเก็บและการรวบรวมข้อมูล คือ องค์กรต้องศึกษากระบวนการของตนเองอย่างถ่องแท้เพื่อพิจารณาว่าควรปรับปรุงในรายละเอียดเรื่องใด และนำสิ่งที่ต้องการปรับปรุงนั้นๆ ไปสร้างเป็นแบบสอบถามหรือประเด็นคำถามเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการจาก Benchmarking Partner ทั้งนี้วิธีการในการเก็บส่วนใหญ่จะใช้หลายวิธีร่วมกัน เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การทำ Site Visit เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลต่อไปได้ รวมทั้งต้องทราบถึงปัจจัยเอื้อ (Enabler) ที่ทำให้ องค์กรที่ ประสบความสำเร็จสามารถสร้าง Best Practices ในองค์กรได้ เช่น การสนับสนุนของผู้บริหาร การให้อำนาจ ระบบสารสนเทศ และค่านิยม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เราสามารถเข้าใจถึงการสร้าง Best Practices ในองค์กรของ Benchmarking Partner ซึ่งจะเป็ประโยชน์อย่างยิ่งในการนำ Best Practices นั้นๆ ไปปรับใช้ในองค์กรต่อไป

๒) ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis Stage) ประกอบด้วย ๒ ขั้นตอนย่อย ดังนี้

(๑) การวิเคราะห์ช่วงห่างระหว่างเรากับ Benchmarking Partner เป็นการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของประสิทธิภาพหรือความสามารถขององค์กรเราและ Benchmarking Partner ในปัจจุบันและคาดคะเนความแตกต่างในอนาคตต่อนอกจากนั้นในการวิเคราะห์มุ่งเน้นค้นหาและตอบคำถามให้ได้ ว่า Benchmarking Partner นั้นๆ ทำอย่างไรจึงสามารถสร้าง Best Practices ในองค์กรได้และมี Enabler ที่สนับสนุนอย่างไรบ้าง ผลจากการวิเคราะห์ช่วงห่าง (Gap Analysis) จะทำให้เราตอบคำถามได้ว่ามี Gap เท่าไร และ Practices ใดบ้างที่เราเรียนรู้ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับเราได้

(๒) การคาดคะเนช่วงห่างที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเป็นการประมาณการ Gap ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตเพื่อประมาณได้ว่าเมื่อใดเราจึงจะสามารถปิดช่วงห่างและเขียนตนเองได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าสามารถปรับปรุงตนเองให้ดีเท่าหรือสูงกว่าคู่เปรียบเทียบได้

๓) ขั้นตอนการบูรณาการ (Integration Stage) ประกอบด้วย ๒ ขั้นตอนย่อย ดังนี้

(๑) การสื่อสารผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และสร้างการยอมรับ เป็นขั้นตอนการสื่อสารผลจากการทำ Benchmarking ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้เกิดการยอมรับและการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงองค์กร โดยต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายว่าต้องสื่อสารให้ใครรับบ้าง วิธีการและช่องทางในการสื่อสารขึ้นอยู่กับเนื้อเรื่องที่ต้องการสื่อ และกลุ่มผู้รับสื่อ โดยต้องเลือกให้เหมาะสม เช่น ผู้บริหารระดับสูง ใช้การรายงานผลสรุป การประชุม เป็นต้น

(๒) การตั้งเป้าหมาย เป็นการนำผลที่ได้จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล มาใช้พิจารณาตั้งเป้าหมายที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต เพื่อให้แข่งขันได้ ทั้งนี้ การตั้งเป้าหมาย ต้องได้รับการเห็นชอบจากผู้บริหาร และได้รับการยอมรับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้ สามารถปฏิบัติได้จริงด้วย ดังนั้น จะต้องเป็นการกำหนดเป้าหมายโดยความเห็นชอบร่วมกันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบในการปรับปรุง

๔) ขั้นตอนการปฏิบัติ (Action Stage) ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอนย่อย ดังนี้

(๑) การจัดทำแผนดำเนินการ เป็นการนำผลการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนซึ่งต้องระบุรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแผน กิจกรรม ระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม ผู้รับผิดชอบผู้ดำเนินการงบประมาณและการติดตามผล ทั้งนี้แผนดังกล่าวควรได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารก่อนนำไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

(๒) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติและการควบคุมกำกับดูแลให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ขั้นตอนนี้เป็น การนำแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารแล้วไปปฏิบัติ (Implementation) และควบคุม/กำกับความคืบหน้าของการดำเนินการ ในการนำแผนไปปฏิบัติผู้บริหารอาจทดลองปฏิบัติในบางพื้นที่ แล้วขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่นๆ และทั่วทั้งองค์กร หลังจากดำเนินการตามแผนแล้วควรมีการสรุปผลการติดตามและรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

(๓) การทบทวนผลโดยเทียบค่ากับผู้ที่ดีที่สุด หรือ คู่เปรียบเทียบหลังจากการดำเนินงานตามแผนแล้ว องค์กรต้องทบทวนผลการดำเนินการ โดยตอบคำถามว่า องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ต้องทบทวนเป้าหมายใหม่หรือไม่ Benchmark ดีขึ้นหรือไม่สิ่งที่เรียนรู้จากการทำ Benchmarking ครั้งนี้ คืออะไร และหากจะทำอีกในคราวหน้า ควรปรับปรุงเรื่องใดบ้างอย่างไรก็ตาม อาจกล่าวได้ว่าผลสำเร็จของการดำเนินการเรื่องใด ๆ ก็ตาม การยอมรับและสนับสนุนจากผู้นำองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การทำ Benchmarking ก็เช่นเดียวกันในทางปฏิบัติผู้บริหารระดับสูง จำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย ประโยชน์ที่จะได้รับ และกระบวนการทำให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ รวมทั้งให้ความสนับสนุนด้านทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณ เวลา และเครื่องมือต่าง ๆ ดังนั้น การเตรียมความพร้อม

ก่อนการทำ Benchmarking จึงเป็นอีกขั้นตอนที่มีความสำคัญ ดังนั้น ก่อนเริ่มดำเนินการทำ Benchmarking ควรมีการเตรียมความพร้อมขององค์กร เช่น แต่งตั้งผู้รับผิดชอบระดับสูง (Benchmarking Sponsor) การจัด Benchmarking Team การฝึกอบรมให้ความรู้ เป็นต้น เพื่อให้ทีมงานเข้าใจและสามารถทำ Benchmarking ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ที่มา : <http://www.onesqa.or.th/>

เกาะติดข่าว สมศ.

ที่มา : นสพ.เดลินิวส์ ฉบับวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

สมศ. ได้แนวคิดเมืองนอกปรับวิธีประเมิน

ศ.ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ผอ.สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เปิดเผยว่าเมื่อเร็ว ๆ นี้ ตนได้เดินทางไปดูงานการประเมินคุณภาพการศึกษาของประเทศอังกฤษที่ใช้บริษัทผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ประเมิน ในลักษณะบูรณาการผลที่ได้จากการตรวจราชการเข้ากับการประเมิน เพื่อให้การตรวจราชการ มีความต่อเนื่อง และได้ผลอย่างจริงจัง ซึ่งตนจะทำรายงานเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร สมศ. เพื่อให้พิจารณาว่าจะนำรูปแบบของอังกฤษมาปรับใช้อย่างไรเพื่อให้รายงานการประเมินสถานศึกษาถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ประเมินด้วย ขณะเดียวกันจะหารือกับคุณหญิงกษมา วรวรรณ ณ อยุธยา ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ศธ.) เพื่อหาวิธีเชื่อมโยงการประเมินเข้ากับการตรวจราชการหรือการนิเทศงานของทั้ง ๕ องค์กรหลักและในระดับเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งจะทำให้การตรวจราชการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและทำให้การประกันคุณภาพภายในและภายนอกมีความเชื่อมโยงกัน ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพการศึกษาของไทยให้ดีขึ้น

ผอ.สมศ. กล่าวอีกว่า นอกจากนั้นตนยังได้ไปดูงานที่รัฐ Minnesota สหรัฐอเมริกา ซึ่งใช้องค์กรจากภายนอกเข้ามาทำหน้าที่ประเมินมาตรฐานการศึกษาและให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้วิเคราะห์ผล ดังนั้นกระทรวงการศึกษาของรัฐ Minnesota จึงไม่ต้องคุมสอบเองและเช่นเดียวกับอีกหลายประเทศ เช่น ออสเตรเลียที่จะให้องค์กรมหาชนเป็นผู้จัดทำหลักสูตรมีอิสระในการคิดค้นเรื่องต่าง ๆ โดยกระจายอำนาจให้หน่วยงานต่าง ๆ ดังนั้นกระทรวงต้นสังกัดจึงมีขนาดเล็ก ลงและมีความคล่องตัวในการบริหารมากขึ้น เพราะไม่ต้องมุ่งเรื่องปฏิบัติ ซึ่งต่างจากของไทยที่ใช้องค์กรภายนอกน้อย จึงทำให้ ศธ. เกิดความอึดอัดในการบริหารงาน

นสท. ร่วมกับ สมศ. จัดโครงการสัมมนาวิชาการ

ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ร่วมกับ สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา จัดโครงการสัมมนาวิชาการเรื่อง “การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา หลังจากรับการประเมินภายนอกจาก สมศ. ของสถาบันอุดมศึกษา” ในวันศุกร์ ที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมกันทรวิชัย ชั้น ๔ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาส่งรายชื่อเข้าร่วมสัมมนาวิชาการ ได้แห่งละ ๒ ท่าน ได้ที่ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพ รายละเอียดเพิ่มเติมสามารถดูได้ที่ <http://www.msu.ac.th/qa/> กำหนดการสัมมนาวิชาการอยู่หน้าที่ ๑๖

กำหนดการโครงการสัมมนาทางวิชาการ

เรื่อง การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา หลังจากรับการประเมินภายนอก
จาก สมศ. ของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา

วันที่ ๒๑-๒๒ มกราคม ๒๕๕๘

ณ ห้องประชุมกันทรวิชัย ชั้น ๔ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วันศุกร์ที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๕๘

เวลา ๘.๐๐-๙.๐๐ น.

ลงทะเบียน

เวลา ๙.๐๐-๑๐.๐๐ น.

เปิดการสัมมนาและบรรยายพิเศษ

เรื่อง "การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีคุณภาพ"

วิทยากร : ศาสตราจารย์ นายแพทย์อดุลย์ วิริยะเวชกุล
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เวลา ๑๐.๐๐-๑๐.๑๕ น.

พักรับประทานอาหารว่าง

เวลา ๑๐.๑๕-๑๒.๐๐ น.

บรรยายเรื่อง "ผลการประเมินคุณภาพภายนอก ของ สมศ."

วิทยากร : ศาสตราจารย์ ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์
ผอ.สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

เวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.

พักรับประทานอาหารกลางวัน

เวลา ๑๓.๐๐-๑๕.๐๐ น.

บรรยายเรื่อง "การนำผลการประเมินคุณภาพภายนอกมาพัฒนาคุณภาพการศึกษา"

คณะวิทยากร : ๑. ศาสตราจารย์ ดร.อุทุมพร จามรมาน
มหาวิทยาลัยอีสต์สมิธซี

๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดา งามสุทธิ

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๓. อาจารย์ ดร.ชูศักดิ์ เตชะวิเศษ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

เวลา ๑๕.๐๐-๑๕.๑๕ น.

พักรับประทานอาหารว่าง

เวลา ๑๕.๑๕-๑๖.๑๕ น.

ข้อซักถามและปิดสัมมนา

วันเสาร์ที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘

เวลา ๐๗.๐๐-๑๒.๐๐ น.

ทัศนศึกษา ณ จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดขอนแก่น

เวลา ๑๓.๐๐ น.

เดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ