

ระบบและกลไก

การประกันคุณภาพการศึกษา

และแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน



คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะบริหารธุรกิจ ถูกพัฒนามาจากระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ซึ่งนโยบายด้านการประกันคุณภาพของ คณะบริหารธุรกิจ ได้ดำเนินการจัดทำให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของทุกหลักสูตรภายในคณะฯ และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อรับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในเป็นระบบและกลไกในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องเป็น ประจำทุกปี ประกอบด้วย 3 ระบบ คือ ระบบการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ระบบการ ตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) และระบบการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

### 1. ระบบการควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

คณะบริหารธุรกิจมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้อำนาจ 9 องค์ประกอบของ สกอ. และ สมศ. ตามกระบวนการคุณภาพ PDCA ดังนี้

- การวางแผน (Plan) ในปีการศึกษา 2555 ได้มีการบูรณาการองค์ประกอบของ สกอ. และ สมศ. แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยปี 2555-2559 และแผน ยุทธศาสตร์ของคณะบริหารธุรกิจ เข้าด้วยกัน รวมทั้งแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มี ความครอบคลุมและสอดคล้องกัน
- การปฏิบัติตามแผน (Do) บุคลากรคณะบริหารธุรกิจมีการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของคณะที่ได้วางไว้ ซึ่งในแผนดังกล่าวจะมีการระบุ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ระยะเวลา และงบประมาณไว้ด้วย
- การตรวจสอบและประเมินผล (Check) คณะบริหารธุรกิจมีการประชุมเพื่อ ติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีการประเมินผลการ ดำเนินโครงการตามแผนเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และแผนยุทธศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ
- การนำผลการประเมินมาปรับปรุง (Act) ทุกโครงการในคณะบริหารธุรกิจจะมีการ ประเมินโครงการ และนำผลการประเมินมาปรับปรุง โดยอาจารย์ผู้ควบคุม โครงการ และมีการรายงานต่อที่ประชุมคณะฯ และมีการประเมินผลปฏิบัติการ และแผนยุทธศาสตร์คณะบริหารธุรกิจ โดยคณะกรรมการประจำคณะ ซึ่งถ้าการ ดำเนินงานประสบผลตามเป้าหมาย ให้รักษาการดำเนินการไว้ หากพบว่ามี

ข้อผิดพลาดให้หาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไข และหาทางปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติครั้งต่อไปดีขึ้นกว่าเดิม

## 2. ระบบการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)

คณะบริหารธุรกิจกำหนดให้ทุกหลักสูตรมีการปรับปรุงหลักสูตรและประเมินผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และคุณภาพของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน พร้อมทั้งเสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา โดยจัดทำเป็นรายงานการประเมินตนเองทั้งของสาขาวิชา และคณะ

## 3. ระบบการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

การติดตามคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยออร์ท-เซียงใหม่มีการแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง และมีคุณสมบัติตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด เพื่อประเมินคุณภาพภายในของคณะฯ เป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง มีการรายงานผลเป็นลายลักษณ์อักษร และเสนอรายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะ และมหาวิทยาลัย และมีการกำกับดูแลให้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะผู้ประเมินไปใช้ในการวางแผน มีการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณารายงานและผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของคณะ และนำไปปรับใช้ในแผนปีต่อไป และมีการบันทึกข้อมูลลงระบบ CHE QA Online เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณชนอีกด้วย

คณะบริหารธุรกิจมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกดังนี้

1. รับนโยบายด้านการประกันคุณภาพจากมหาวิทยาลัยฯ
2. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ
3. บูรณาการงานด้านการประกันคุณภาพกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของคณะ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดในแผนดังกล่าว
4. ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของคณะ
5. ติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของคณะ
6. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระดับสาขาวิชา และระดับคณะ
7. ตรวจสอบรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และหลักฐานเพื่อรับการประเมิน
8. ตรวจสอบประเมินรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง
9. นำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน และการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน โดยจัดทำเป็นแผนพัฒนาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน

ระบบ	กลไก
<p><b>1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน 9 องค์ประกอบของ สกอ.</li> <li>- มาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอก จาก สมศ.</li> </ul>	<p><b>1.กระบวนการพัฒนาคุณภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการดำเนินงานตามนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัย</li> <li>- มีคู่มือการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย</li> <li>- มีคณะกรรมการงานด้านประกันคุณภาพระดับคณะ</li> <li>- มีการประกันคุณภาพทุกสาขาวิชา</li> <li>- ตัวชี้วัดร่วมของมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัดที่เป็นอัตลักษณ์</li> <li>- การสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพภายในและเครือข่ายการประกันคุณภาพภายนอก</li> <li>- มีผู้รับผิดชอบกำกับดูแลตัวชี้วัด</li> </ul> <p><b>2.กระบวนการประกันคุณภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อทบทวน ปรับปรุงภายในคณะ</li> <li>- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในคณะ และร่วมกับคณะ และมหาวิทยาลัยอื่นๆ</li> <li>- เข้าร่วมการอบรมพัฒนาด้านการประกันคุณภาพ และมีการให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพกับบุคลากรใหม่</li> </ul>
<p><b>2. ระบบการตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน 9 องค์ประกอบของ สกอ.</li> <li>- ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอก จาก สมศ.</li> <li>- ตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย</li> <li>- ตัวบ่งชี้ตามแผนยุทธศาสตร์คณะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับสาขาวิชา และคณะวิชา</li> <li>- มีคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินระดับสาขาวิชา และคณะวิชา</li> <li>- การตรวจติดตามและประเมินภายในจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก</li> </ul>

ระบบ	กลไก
<p><b>3. ระบบการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานประเมินตนเองระดับสาขาวิชา และ คณะวิชา</li> <li>- การประเมินคุณภาพภายในระดับสาขาวิชา และคณะวิชา</li> <li>- การประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีประธานหลักสูตรและหัวหน้าสาขา รับผิดชอบรายงานการประเมินตนเองระดับ สาขาวิชา</li> <li>- สาขาวิชาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และเตรียมความพร้อมด้านเอกสารเพื่อรับการตรวจ ประเมินภายใน</li> <li>- คณะจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และ เตรียมความพร้อมด้านเอกสารเพื่อรับการตรวจ ประเมินภายใน และภายนอก</li> </ul>

## แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

เนื่องจากในปี 2554 คณะบริหารธุรกิจได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษา ในระดับดีมาก (คะแนน 4.67) ซึ่งมีคะแนนเพิ่มขึ้นจากปี 2553 ที่ได้รับการประเมินในระดับดี (คะแนน 3.84) นับว่ามีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการของคณะโดยมีการบูรณาการแนวทางการตรวจประเมินด้านการประกันคุณภาพเข้าไป ทั้งนี้ยังเป็นคณะที่ได้รับคะแนนการประเมินสูงสุดของมหาวิทยาลัยยอร์ท-เชียงใหม่ในปี 2554 อีกด้วย จึงขอแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่คณะได้ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ ดังนี้

1. การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพจำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบหลัก 1 คน ที่คอยดูแลองค์ประกอบในภาพรวม ทั้งนี้บุคคลดังกล่าวควรมีคุณสมบัติดังนี้
  - 1.1. ต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในระดับคณะ (ควรเป็นคณบดี หรือผู้ช่วยคณบดี)
  - 1.2. ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านการประกันคุณภาพทุกตัวบ่งชี้ในระดับดี
  - 1.3. ควรเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมการตรวจประเมินจาก สกอ.
  - 1.4. ควรเป็นผู้ที่เคยตรวจประเมินการประกันคุณภาพทั้งในและนอกสถาบัน เพราะจะสามารถนำประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนาระบบได้
2. ควรมีการบูรณาการการดำเนินงานตามเกณฑ์ประกันคุณภาพเข้ากับแผนยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานของคณะ ดังนี้
  - 2.1. ควรมีการวางแผนตั้งแต่ต้นปีการศึกษาว่า อาจารย์ท่านใดจะรับผิดชอบที่จะบูรณาการโครงการบริการวิชาการ การเรียนการสอน และการวิจัยเข้าด้วยกัน อย่างน้อยคณะละ 1 ท่าน และกำหนดไปในตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ
  - 2.2. โครงการบริการวิชาการและโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทุกโครงการควรมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการในเรื่องการบูรณาการกับการเรียนการสอน (ระบุรายวิชา)
  - 2.3. ควรให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรใหม่ และนักศึกษา เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินโครงการ โดยคณะจะจัดทำเป็นโครงการและบรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปีทุกปี
3. ควรมีการติดตาม และเก็บรวบรวมผลงานที่เป็นหลักฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆ ไว้ตั้งแต่ต้นปี โดยสำเนาเอกสารแยกเพิ่มไว้เป็นแฟ้มเอกสารเพื่อการตรวจประเมินโดยเฉพาะ และเมื่อถึงช่วงเวลาของการตรวจประเมินจะทำให้เรามีเอกสารครบตามที่ต้องการ และสามารถเขียนอ้างอิงได้ถูกต้อง โดยไม่ต้องตามหาหลักฐานอีกครั้ง ซึ่งบางกรณีอาจหายไปแล้ว

ในปีการศึกษา 2554 นอกจากคณะบริหารธุรกิจจะดำเนินการตามแนวทางทั่วไปของงานประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว คณะบริหารธุรกิจได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น ซึ่งส่งผลให้คณะมีคะแนนที่ดีขึ้นจากปีการศึกษา 2553 และทำให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน โดยบุคลากรจะไม่เกิดความรู้สึกว่างานประกันคุณภาพเป็นภาระอีกต่อไป