

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย
2. เพื่อเผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ และรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของวิทยาลัย

ที่ปรึกษา

ดร. วลัย ชูประดิษฐ์
กองบรรณาธิการ
บุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
สำนักวิชาการ

เนื้อหาในเล่ม

- อารัมภบท
- การเตรียมความพร้อมสำหรับ “การประเมินตนเอง” และ “การประเมินซ้ำ”
- การประเมินผลแผนและโครงการ
- กิจกรรม QA

จุดสาร



การประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยเซอ์อัสท์บางกอก

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา ปีที่ 6 ฉบับที่ 15 มกราคม - มีนาคม 2553

จาวรมบท



สวัสดีปีใหม่ค่ะ หวังว่าพวกเราชาว สบค ทุกคนจะฉลองปีใหม่มกันอย่างมีความสุขถ้วนหน้ากัน สำหรับจุดสารการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีกำหนดออกปีละ 4 เล่มนั้น บัดนี้เป็นฉบับขึ้นปีที่ 6 และเป็นฉบับที่ 15 แล้ว นับว่าเราก้าวเดินมาพอสมควรแล้วสิ่งที่หวังไว้ก็คือ ออกให้ประชาคมชาว สบค ทุกคน เข้ามาร่วมเป็นเจ้าของจุดสารฉบับนี้โดยการส่งบทความ แนวคิดหรือข้อคิดคำคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพมาเผยแพร่ เพื่อพวกเราจะได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ไปสู่นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไปด้วย และอย่าลืมว่าจุดสารประกันคุณภาพการศึกษาของเรานอกจากจะเผยแพร่เป็นรูปเล่มแล้ว ยังเผยแพร่ใน web ของวิทยาลัย ซึ่งสามารถ download มาอ่านกันได้ค่ะ ช่วยเข้ามาอ่านกันเยอะๆ นะคะ

การเตรียมความพร้อมสำหรับ “การประเมินต่อเนื่อง” และ “การประเมินซ้ำ”

จากการที่ผลการประเมินคุณภาพรอบสอง ในส่วนของกลุ่มสาขาวิชา บริหารธุรกิจและกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพซึ่งในปีการศึกษา 2553 นี้ วิทยาลัยจะต้องรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ตามโครงการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของแต่ละกลุ่ม โดยทั้ง 2 กลุ่มมีระยะเวลาการดำเนินการตามแผน 1 ปีการศึกษา (คือ ตลอดทั้งปีการศึกษา 2552) ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2552 - พฤษภาคม 2553 ซึ่งจะเหลือเวลาอีกเพียง 2 เดือน เท่านั้น ที่จะต้องประเมินว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนหรือไม่ ดังนั้น สาระสำคัญของ QA ฉบับนี้จึงจะมุ่งสู่การเตรียมความพร้อมสำหรับ “การประเมินต่อเนื่อง” และ “การประเมินซ้ำ” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประเมินผลโครงการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แต่เราคงยังไม่สามารถประเมินผลของแผนได้อย่างจริงจัง เพราะยังต้องมีข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวมอีก จนกว่าจะสิ้นปีการศึกษา 2552 ดังนั้น สาระนำรัฐในฉบับนี้จะขอเสนอแนวคิดเรื่องการประเมินผลแผนและโครงการก่อน เพื่อสร้างความเข้าใจในเบื้องต้นให้ตรงกันในทุก ๆ คณะ และหวังว่าแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินแผนและโครงการนี้จะช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถประเมินแผนและโครงการได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลยา ชูประดิษฐ์
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ



กิจกรรม QA

ช่วงระยะเวลา	กิจกรรม
มีนาคม 2553	สำนักประกันคุณภาพ จัดทำและเผยแพร่คู่มือการประกันคุณภาพฯ ปีการศึกษา
มีนาคม 2553	ฝ่ายวิชาการจัดประชุมชี้แจงและเตรียมความพร้อมในการจัดทำ SAR
เมษายน 2553	สำนักประกันคุณภาพ จัดเก็บและขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เมษายน - พฤษภาคม 2553	คณะและสำนัก / ศูนย์ จัดทำ SAR
มิถุนายน 2553	จัดคณะกรรมการประเมินระดับคณะ กำหนดวันตรวจประเมินระดับคณะ
กรกฎาคม 2553	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา ตรวจประเมินหน่วยงานสนับสนุน
กรกฎาคม 2553	คณะ/สำนัก/หน่วยงาน ส่ง SAR ที่ปรับแก้แล้ว ให้สำนักประกันคุณภาพ
สิงหาคม 2553	สำนักประกันคุณภาพ จัดทำ SAR ระดับวิทยาลัย
สิงหาคม 2553	วิทยาลัยรับการตรวจประเมินคุณภาพ
กันยายน 2553	ปรับแก้และส่งรายงานการประเมินคุณภาพให้ สกอ. (รูปเล่ม และ On - Line)

การประเมินผลที่ดี

☞ **คำถาม / วัตถุประสงค์ของการประเมิน**

1. เป็นไปตามความต้องการ / ความจำเป็นที่แท้จริง
2. สอดคล้องกับความต้องการใช้ข้อมูล / สารสนเทศ

☞ **วิธีการประเมิน**

1. สอดคล้องวัตถุประสงค์ / เป้าหมายของการประเมิน
2. สอดคล้องกับสถานการณ์ / ลักษณะของแผนและโครงการ

☞ **ผลการประเมิน**

1. มีประโยชน์ / นำไปใช้ได้
2. ไม่มีอคติ / ยุติธรรม
3. น่าเชื่อถือ

ข้อมูลจากการบรรยาย เรื่อง การประเมินผลแผนและโครงการในบริบทของประเทศไทย

การประเมินผลแผนและโครงการ



✳️ **ความหมายของการประเมินผล**

การประเมินผลแผนและโครงการเป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแผนและโครงการ ที่วางไว้ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขแผนและโครงการ เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินการต่อไป

✳️ **ทำไมจึงต้องมีการประเมินผลแผนและโครงการ** **ความจำเป็น**

- เพื่อพิจารณาว่าแผน / โครงการสามารถสนองต่อวัตถุประสงค์เป้าหมายหรือความต้องการขององค์กรและสังคมได้หรือไม่
- ทรัพยากรทุกอย่างมีจำกัดทั้งเงิน คน วัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรธรรมชาติ
- ผลกระทบจากแผน/โครงการที่อาจมีต่อสังคมจึงต้องประเมินเพื่อหาทางป้องกัน
- เพื่อพิจารณาคัดเลือกแผน / โครงการที่เหมาะสมที่สุดในกรณีที่มีข้อเสนอหลายแผน / โครงการเพื่อสนองวัตถุประสงค์เดียวกัน

✳️ ประโยชน์ของการประเมินผล

1. ช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการดำเนินงาน มีความชัดเจนและสามารถที่จะนำไปปฏิบัติอย่างได้ผล
2. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์เต็มที่
3. ช่วยให้เห็นงาน / โครงการบรรลุถึงวัตถุประสงค์และดำเนินงานได้
4. ช่วยในการแก้ปัญหาอันเกิดจากผลกระทบของแผน / โครงการ และทำให้แผน / โครงการมีข้อที่ทำให้เกิดความเสียหายลดน้อยลง
5. การประเมินแผน / โครงการมีส่วนช่วยควบคุมคุณภาพของงาน ปัจจัยทุกชนิด ข้อมูลนำเข้า กระบวนการ และผลงาน
6. การประเมินแผน / โครงการมีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน เพราะการประเมินเป็นการศึกษาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและเสนอแนะวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน
7. การประเมินช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ



4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ได้แก่ การค้นคว้า ทดลอง การผลิต และบริการชนิดใหม่ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาหาวิธีปรับปรุงระบบงาน การรักษาทุนทางปัญญา (การใช้ทักษะ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากร)

- การวางแผนการประเมิน ต้องพิจารณาวิธีการและเครื่องมือในการติดตามประเมินผล

ข้อมูลปฐมภูมิ

- การใช้แบบสอบถาม
- การสัมภาษณ์
- การสังเกต
- การเก็บตัวอย่างทางกายภาพ ชีวภาพ
- อื่น ๆ ได้แก่ การทดสอบ การเข้าไปมีส่วนร่วม

ข้อมูลทุติยภูมิ

- รายงานโครงการ
- รายงานการประชุม
- สถิติข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง
- ผลการประเมินโดยหน่วยงานอื่น ๆ

1. ด้านพันธกิจ / การเงิน

ได้แก่ ความสามารถในการทำกำไร (กำไร) การเติบโต (ยอดขาย) และผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น (มูลค่าหุ้น,เงินปันผล)

2. ด้านกลุ่มเป้าหมาย

ได้แก่ การตอบสนอง (ความเร็วและความถูกต้อง), การให้บริการ (คุณภาพของการบริการ), ราคา (ความคุ้มค่าในการใช้บริการ)

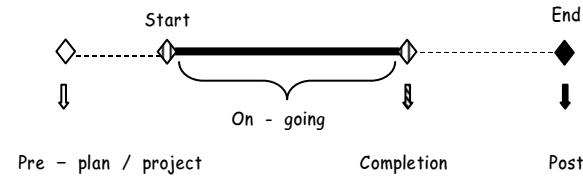
3. ด้านการบริหารจัดการ / กระบวนการภายใน

ได้แก่ เวลาในกระบวนการ (การใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน) คุณภาพในกระบวนการ (คุณภาพของงานในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน) และผลิตภาพในกระบวนการ (ทักษะแรงจูงใจ ผลผลิตต่อคน)



★ **วงจรประเมินเมื่อใด**

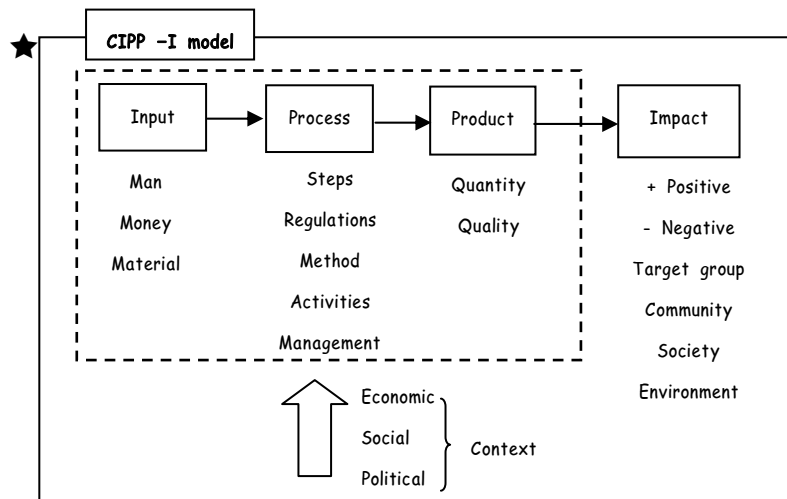
การประเมินควรครอบคลุมการประเมิน 4 ระยะ ดังนี้



1. การประเมินก่อนมีแผน / โครงการ : เพื่อดูว่าแผน / โครงการมีความเหมาะสมและเป็นไปได้หรือไม่
2. การประเมินระหว่างดำเนินแผน / โครงการ : เพื่อติดตามความก้าวหน้าของแผน / โครงการตรวจสอบแผน / โครงการ
3. การประเมินเมื่อแผน / โครงการเสร็จสิ้น : เพื่อดูว่าการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่
4. การประเมินภายหลังแผน / โครงการ ทำให้ทราบถึงผลประโยชน์ ผลกระทบในระยะยาวอาจเรียกว่าการประเมินความต่อเนื่องของแผน / โครงการ



★ เทคนิคการประเมินผล



★ Balanced Scorecard

ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard เป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้ครบทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อความอยู่รอดและเติบโตขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่มหลัก ได้แก่

1. ด้านพันธกิจ / การเงิน
2. ด้านกลุ่มเป้าหมาย
3. ด้านการบริหารจัดการ / กระบวนการภายใน
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

- **Balanced Scorecard** บันทึกรวัดผลเชิงกลยุทธ์,ดัชนีวัดความสำเร็จแบบ สมดุล
- **Balanced** คือ สมดุลของกลยุทธ์ (พิจารณาจากวัตถุประสงค์เชิง กลยุทธ์) และสมดุลของการวัด คือ วัดทั้งด้านการเงินและไม่ใช้ด้านการเงิน

Robert S. Kaplan จาก Harvard Business School และ David P. Norton จาก Nolan, Norton and Company เป็นผู้นำเทคนิค Balanced Scorecard (SBC) มาใช้เป็นครั้งแรก ปี ค.ศ. 1992 เพื่อใช้ในการวัดสัมฤทธิ์ผลทางการเงินขององค์กรภาคธุรกิจ เป็นการวิเคราะห์แนวทางใหม่ที่ใช้แผนกลยุทธ์ระยะยาว ร่วมกับแผนกิจกรรมระยะสั้น ในกรอบของระบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management System)

- การจัดทำตัวชี้วัดในรูปแบบ **Balanced Scorecard** เป็นลักษณะผสมผสานของตัวชี้วัดการปฏิบัติการ (Performance Indicators) 4 ด้าน ได้แก่