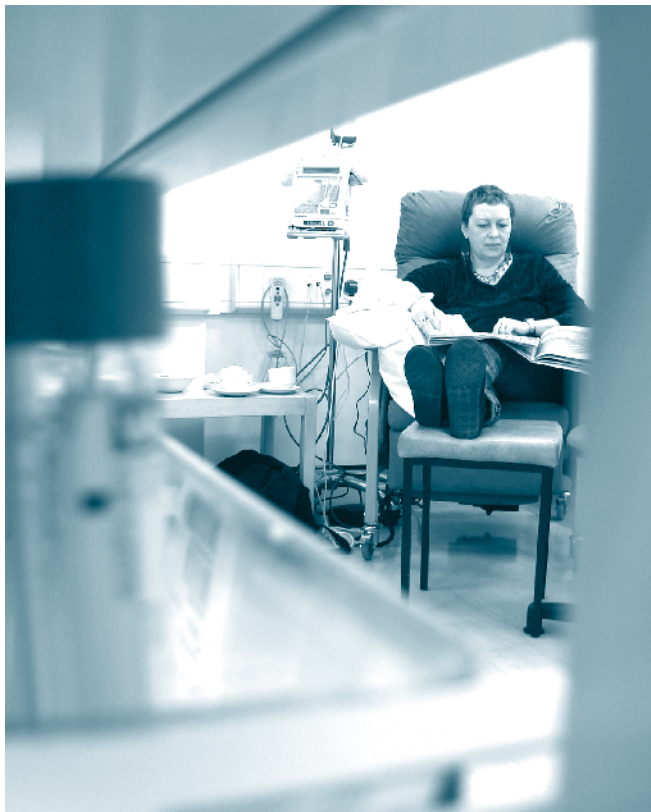




# พัฒนาการ ของการสร้าง ระบบประกันคุณภาพของสถาบัน TNI

ก้องเกียรติ วีระฮากุล



เองเป็นสิ่งที่ทุกคนไม่ชอบ เพราะเสมือนกับเป็นงานที่เพิ่มขึ้นและไม่น่าจะเกิดประโยชน์คุ้มกับแรงที่ลงไป ดังนั้น เมื่อมีการถ่ายทอดความคิดในเรื่องระบบประกันคุณภาพไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง บวกกับความไม่เข้าใจในระบบประกันคุณภาพ สิ่งก็ตามมาคือ นิ่ง ทุกอย่างดูเหมือนมีแต่การพูดกัน แต่ในทางปฏิบัติมันเหมือนหยุดนิ่งอยู่กับที่ แล้วเราจะทำอย่างไรต่อไปหากเกิดสภาวะแบบที่กล่าวถึง

สิ่งหนึ่งที่เรากำลังคิด คือ การที่ระบบประกันคุณภาพมัน “นิ่ง” อาจเป็นเพราะคนไม่เข้าใจ หรือคนไม่ยอมทำ ซึ่งคนไม่เข้าใจ การแก้ไขทำได้ไม่ยาก เพียงแต่จัดการอบรมอย่างเข้มข้นก็จะช่วยให้กระจ่างได้มากขึ้น แต่หากคนไม่ยอมทำ นี่คงเป็นสิ่งที่ต้องวิเคราะห์ลึกลงไปว่าเหตุใดจึงไม่ยอมทำ และมีมากน้อยแค่ไหนที่ไม่ยอมทำ สรุป เราเลือกที่จะเชื่อว่า ที่ระบบหยุดนิ่งนั้น มาจากคนไม่เข้าใจในระบบประกันคุณภาพและต้นปีการศึกษา 2551 สถาบันได้จัดอบรม ระบบประกันคุณภาพขึ้นเป็นครั้งแรก โดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ มาช่วยเราอบรมที่สถาบันและคัดสรร คณาจารย์และเจ้าหน้าที่จากทุกคณะ/สำนัก ทุกฝ่ายเข้าร่วมการอบรมกว่า 30 คนและการอบรมในครั้งนี้ ถือว่าเป็นจุดเปลี่ยน เป็นการแตกกิ่งก้านสาขา ของความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพลงถึงระดับหน่วยงานเป็นครั้งแรก

สำหรับการอบรมครั้งนี้ มีคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน คณาจารย์จากคณะ/สำนัก ให้ความร่วมมือเข้าร่วมการอบรมและจุดสำคัญ คือ มีเลขาธิการคณะและเจ้าหน้าที่สำคัญๆ ของแต่ละหน่วยงานเข้าร่วมด้วย ซึ่งต่อมาเลขาธิการคณะและเจ้าหน้าที่ได้กลายมาเป็นผู้ขับเคลื่อนระบบเอกสารของแต่ละหน่วยงาน หรืออีกนัยหนึ่ง เลขาธิการ คณะและเจ้าหน้าที่ได้ขยายบทบาทกลายมาเป็น Document Control ของระบบหน่วยงานนั่นเอง

หลังจากการอบรมระบบประกันคุณภาพ ในลำดับถัดมาก็ให้แต่ละคณะ/สำนัก ทำการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านต่างๆ ขึ้นมาให้สอดคล้องกับองค์ประกอบที่ระบบประกันคุณภาพสนใจที่จะวัดผลการดำเนินงานและคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะก็เป็นหนึ่งในคณะกรรมการที่ถูกแต่งตั้งขึ้นมาในครั้งนี้ด้วย สำหรับปี 2551คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะก็เข้ามามีบทบาทสำคัญในการสร้างระบบประกันคุณภาพในระดับคณะ ซึ่งฐานของสถาบัน คือ ระดับคณะ/สำนักและหน่วยงานสนับสนุน หากหน่วยงานเหล่านี้สามารถก่อตัวสร้างระบบขึ้นมาได้ก็เปรียบเสมือนสถาบันก็สามารถสร้างระบบขึ้นมาได้เช่นเดียวกัน

เมื่อมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะขึ้นมาได้สำเร็จแล้ว แรงผลักดันที่สำคัญอันหนึ่งที่ส่งผลให้คณะกรรมการประกันคุณภาพจำเป็นต้องเร่งรีบขับเคลื่อน คือ การประเมินคุณภาพภายในจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือ สกอ. และจากการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ซึ่งจะเข้ามาตรวจการดำเนินงานของสถาบันทำให้ผู้บริหาร ให้ความสนใจอย่างยิ่งยวด การติดตาม สอบถาม

**ปี** 2550 ถือว่าเป็นปีที่สถาบันทำการรับนักศึกษารุ่นแรกและในปีนี้ก็เป็นที่เริ่มต้นของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของสถาบันเช่นกัน แต่การเริ่มต้นระบบประกันคุณภาพในช่วงต้นนั้น แทบจะเรียกได้ว่าเป็นการเริ่มต้นจากศูนย์เลยทีเดียว เพราะไม่มีคนที่เชี่ยวชาญด้านนี้เป็นการเฉพาะ ถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้รู้ในด้านนี้มากนักแต่สถาบันก็ทำการรวบรวม ผู้ที่ถือว่าพอจะรู้ ผู้ที่เคยอยู่ในแวดวงการศึกษา รวบรวมขึ้นมาตั้งเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน โดยเน้นให้ผู้บริหาร คณาจารย์ทุกฝ่าย ทุกคณะ/สำนัก ส่งตัวแทนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน และมีอธิการบดีเป็นประธาน หลังจากนั้นก็ส่งตัวแทนคณะกรรมการชุดนี้ไปอบรมระบบประกันคุณภาพจากภายนอก เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนามมากยิ่งขึ้น สรุปปี 2550 เป็นปีที่เน้นการสร้างและพัฒนาหลักของระบบประกันคุณภาพ

หากเอ่ยขึ้นมาว่าจะทำการสร้างระบบ หรือพัฒนาระบบแล้ว สิ่งก็ตามมามากจะเป็นเรื่องของระบบเอกสาร ซึ่งจะต้องสร้างขึ้นมาเพื่อยืนยันถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในระบบที่เรากำลังพัฒนา ระบบเอกสารนี้

ความคืบหน้าของระบบประกันคุณภาพ จากคณะกรรมการประกันคุณภาพก็ยังมีมากขึ้น แต่ก่อนตรวจประมาณ 1 เดือน งานก็ดูเหมือนจะคืบหน้าช้าและในครั้งนั้นเราสรุปว่า หากมีคณะ/สำนักสร้างต้นแบบของระบบขึ้นมาได้ เราก็จะสามารถจัดทำระบบได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้ concept C&D (Copy & Develop) และในครั้งนี้ คณะบดี คณะบริหารธุรกิจ ก็ขึ้นอาสาสร้างต้นแบบของระบบประกันคุณภาพขึ้นมาและตัวผู้เขียนเองก็สังกัดอยู่ในคณะบริหารธุรกิจจึงได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการสร้างต้นแบบในครั้งนี้มากพอสมควร

เนื่องจากตัวบ่งชี้ของระบบประกันคุณภาพ โดยส่วนใหญ่จะเป็นตัวบ่งชี้ประเภท ระดับ ซึ่งหมายถึงตัวบ่งชี้ที่จะต้องดำเนินการเป็นขั้นเป็นตอน ห้ามข้ามขั้นตอน โดยยึดหลัก PDCA ซึ่งในขั้นตอน P นั้นส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการสร้างระบบแทบทั้งสิ้นและในการกำหนดเป้าหมายในปี 2551 เรากำหนดเป้าหมายเท่ากับ 1.00 หากเราทำการวางแผนการสร้างระบบได้ครบตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดทั้งหมด เราก็ได้ 1.00 โดยไม่ยากเลย ในครั้งนั้นคณะบริหารธุรกิจ จึงเน้นที่การสร้างระบบเป็นหลักและเมื่อคณะบริหารจัดทำต้นแบบได้สำเร็จ คณะ/สำนัก หน่วยงานอื่นๆ ก็สามารถพัฒนาระบบของหน่วยงานตนเองได้อย่างรวดเร็ว จนผู้เขียนรู้สึกทึ่งกับ concept C&D (Copy & Develop) เป็นอย่างมากและหากจะไปถึงสาเหตุที่ทำให้ C&D ประสบความสำเร็จก็อาศัยพื้นฐานการคิดง่าย ๆ คือเรื่องงานที่ทำเหมือนกัน หรือคล้ายๆ กัน ระบบงานก็ต้องเหมือน หรือใกล้เคียงกัน ซึ่งหากให้ผู้ที่มีความชำนาญในการคิดระบบก็ยอมทำให้งานออกมาเร็ว แล้วผู้ตามก็ทำการดัดแปลงระบบให้

เข้ากับหน่วยงานตัวเองก็จะทำให้สถาบันสามารถเร่งความเร็วของการสร้างระบบได้อย่างรวดเร็วขึ้นมาได้และประโยชน์อีกอย่างหนึ่งที่ผู้เขียนรู้สึกได้ว่า การสร้างระบบ หรือพัฒนาระบบให้เป็นมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ที่กำหนดนั้นมีสิ่งทีเตือนใจเราให้สนใจในสิ่งที่เราไม่เคยสนใจตัวบ่งชี้ต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในระบบ โดยส่วนใหญ่ก็ศึกษามาจาก Know How ของผู้ทรงคุณวุฒิหลายๆ ท่าน หากมีการระบุให้เรากระทำ ย่อมต้องมีสาเหตุที่เราต้องคิด แม้อาจจะไม่เหมาะกับสถาบันของเรา แต่ก็ทำให้เราหยุดคิดสักนิดคิดว่าปล่อยให้ผ่านเลยไป



โดยไม่ได้คิด

สำหรับในปี 2552 สถาบันก็ไม่ได้หยุดการพัฒนาประกันคุณภาพ ยังคงมีการเปิดอบรมประกันคุณภาพให้กับคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ที่ยังไม่มีความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อปูทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพให้ลงลึกถึง

ระดับบุคคล แต่ในมุมมองของผู้เขียนเองนั้น มองว่าอุปสรรคสำคัญของการกระจายระบบประกันคุณภาพไปสู่ระดับบุคคลนั้น คือ บทบาทการทำงาน ของคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้จะถูกใช้เป็นข้ออ้างของบุคคลที่ไม่อยากรับผิดชอบเรื่องระบบประกันคุณภาพ โดยโยนภาระความรับผิดชอบทั้งหมดไปไว้ที่คณะกรรมการชุดนี้เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งผู้เขียนเองก็เป็นหนึ่งในคณะกรรมการประกันคุณภาพทั้งในระดับคณะและสถาบันและมีความเข้าใจว่า หากเราจะทำความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพได้นั้น เราจำเป็นต้องลงมือทำ หากเราลงมือทำจนถึงจุดหนึ่ง ระบบก็จะแทรกซึมอยู่ในสายเลือดของเรา เราจะสามารถจดจำข้อกำหนดต่างๆ ได้อย่างแม่นยำ แต่หากไม่ลงมือทำก็คงไม่มีวันจดจำสิ่งเหล่านั้นได้และก็จะรู้สึกว่าการพัฒนาระบบประกันคุณภาพก็ยิ่งเป็นภาระของตัวเราต่อไป ซึ่งในอนาคตผู้เขียนเองคิดว่า บทบาทของคณะกรรมการประกันคุณภาพจะต้องเปลี่ยนมาเป็นผู้ให้คำปรึกษาและผู้วิเคราะห์และกำจัดไขมันของระบบประกันคุณภาพ เพื่อให้งานประกันคุณภาพ กระชับ กะทัดรัด รวดเร็ว และเปลี่ยนไปให้คณะกรรมการชุดอื่นๆ เป็นผู้ดำเนินการตามตัวบ่งชี้ของระบบประกันคุณภาพ จึงจะสามารถดึงให้บุคคลหลายๆ ฝ่ายเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพได้มากยิ่งขึ้นได้



สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น  
THAI-NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY  
泰日工業大學



สถาบันอุดมศึกษาแห่งใหม่ มุ่งผลิตบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง สนองต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรมไทย เพียบพร้อมด้วยคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ อุปกรณ์และเทคโนโลยีการศึกษาอันทันสมัย และมุ่งเน้นการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ

เปิดรับสมัครนักศึกษาปีการศึกษา 2553 ด้วยระบบรับตรง (GAT, PAT+GPAX) และระบบสอบตรง และชิงทุนการศึกษาจำนวน 60 ทุน ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

จุดเด่นของสถาบัน

- ผลิตนักศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
- มีโครงการแลกเปลี่ยนคณาจารย์และนักศึกษากับมหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น
- ฝึกงานจริงในสถานประกอบการ จบแล้วมีโอกาสได้งานทำทันที
- มีหลักสูตรปริญญาโทภาคพิเศษ และปริญญาตรีเทียบโอน เรียนในเวลาและภาคพิเศษวันเสาร์-อาทิตย์
- เน้นการเรียนภาษาญี่ปุ่นและภาษาอังกฤษ

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

www.tni.ac.th

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น 1771/1 ถนนพหลโยธิน แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250  
โทร. 0-2763-2600 โทรสาร 0-2763-2700 E-mail: tniinfo@tni.ac.th