

แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างไร

โดย รองศาสตราจารย์ ดร.เรณู เวชรัตช์พิมล รองอธิการบดี (ประกันคุณภาพการศึกษา) มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำถาม : เนื่องจากในปีการศึกษา 2553 ทางสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้จัดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินใหม่ โดยในตัวบ่งชี้ 9.1 เกณฑ์ที่ 9 ได้กล่าวว่าสถาบันควรมีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในฐานะที่ท่านเป็นผู้มีประสบการณ์ทางด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา ท่านมีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไรคะ

เนื่องจากปีนี้เป็นปีที่ สกอ. มีการปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินใหม่ที่เน้นในเรื่องปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ซึ่งถ้าวิเคราะห์ดูจะพบว่าสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้เก็บหลักฐานเหล่านี้ ดังนั้นจึงได้มีความคิดว่าทำอย่างไรที่จะกระตุ้นให้ชาวอุดมศึกษา โดยเฉพาะชาวศิลปากรเข้าใจตัวบ่งชี้ใหม่และเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานได้อย่างครบถ้วน และในปีนี้เป็นปีแรกที่มีการเน้นว่าจะต้องมีการประเมินผ่าน CHE QA Online ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่า ดังนั้นเพื่อป้องกันปัญหาในการจัดทำเอกสารหลักฐานในรูปแบบของไฟล์ PDF ไม่ทันตามกำหนดเวลา สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงได้คิดว่าประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้เป็นโจทย์ที่สำคัญที่จะต้องพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี 1 : การจัดทำให้มีการประเมินฯ รอบ 6 เดือน

วิธีที่เราคิดว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดี คือ ในปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยศิลปากรได้จัดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในรอบ 6 เดือน ซึ่งการประเมินฯ รอบ 6 เดือนนี้มีประโยชน์มาก เพราะ (1) ทำให้ผู้ที่ทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องของตัวบ่งชี้ว่าเน้น input และ process มาก ๆ (2) มีการแปลงเอกสารหลักฐานเป็นไฟล์ PDF ไปสำหรับรอบ 6 เดือนแล้ว และ (3) ทำให้คณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่าเห็นว่าผลการประเมินอยู่ที่จุดไหน และต้องนำผลการประเมินฯ รอบ 6 เดือนไปพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ที่ สกอ. กำหนดให้ครบถ้วนอย่างไร

แนวปฏิบัติที่ดี 2 : การจัดทำ template เพื่อให้คณะวิชา/หน่วยงานนำไปใช้ประโยชน์

หากมองถึงเรื่องการเขียนรายงานการประเมินตนเองฯ พบว่าบางครั้งผู้ที่จัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษามักจะเป็นผู้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจไม่ได้เข้าใจในรายละเอียดของการทำงานทุกตัวบ่งชี้ ทำให้การเขียนรายงานไม่สะท้อนการทำงานได้อย่างชัดเจน ถ้าให้ทุกหน่วยงานต้องไปเขียนรายงานฯ ให้ดีก็จะเป็นการสิ้นเปลืองเวลา ดังนั้นสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจึงคิดวิธีการปรับปรุงการทำงานให้มีแนวปฏิบัติที่ดีโดยได้จัดทำ “คู่มือการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่า มหาวิทยาลัยศิลปากร” ที่เขียนรายละเอียดการทำงานในแต่ละประเด็น แล้วให้คณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่านำไปปรับเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานนั้น และได้เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีนี้ให้กับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้นำไปใช้ ซึ่งมีข้อดีก็คือทุกคนไม่ต้องพิมพ์ในสิ่งที่ เป็นขั้นตอนที่ชาวอุดมศึกษาส่วนใหญ่ก็ต้องปฏิบัติตรงกันแต่อาจแตกต่างกันบ้างในรายละเอียด ทำให้ลดเวลาการทำงาน และทำให้รายงานการประกันคุณภาพการศึกษามีรายละเอียดที่สะท้อนให้เห็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และในบางประเด็นอาจเห็นผลผลิตหรือผลลัพธ์ด้วย ซึ่งจะสะดวกต่อคณะกรรมการประเมินฯ และเป็นรายงานที่เผยแพร่ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยศิลปากรด้วยอีกทางหนึ่ง

ในขณะนี้พบว่าแนวปฏิบัติที่ดีที่เราได้เผยแพร่ มีผู้สนใจขอนำไปใช้ โดยมีการติดต่อเป็นลายลักษณ์อักษร และอาจมีการนำไปใช้โดยที่ไม่ได้ทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเราก็ไม่ได้ปิดกั้นเพราะเผยแพร่เอกสารในรูปแบบของไฟล์ Microsoft Word เพื่อให้สะดวกต่อการนำไปใช้งาน ซึ่งขณะนี้มหาวิทยาลัยที่ได้ส่งหนังสือขอข้อมูลที่ได้ให้แนวปฏิบัติที่ดีแล้วจำนวน 3 แห่ง สำหรับมหาวิทยาลัยที่ได้นำไปใช้ประโยชน์ ถ้าจะกรุณาแจ้งให้สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรทราบด้วยก็จักขอบคุณยิ่งค่ะ

บทสัมภาษณ์โดย นางสาวพิมพ์รัตน์ ชาญปรีชญา สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2554