

## นโยบายประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

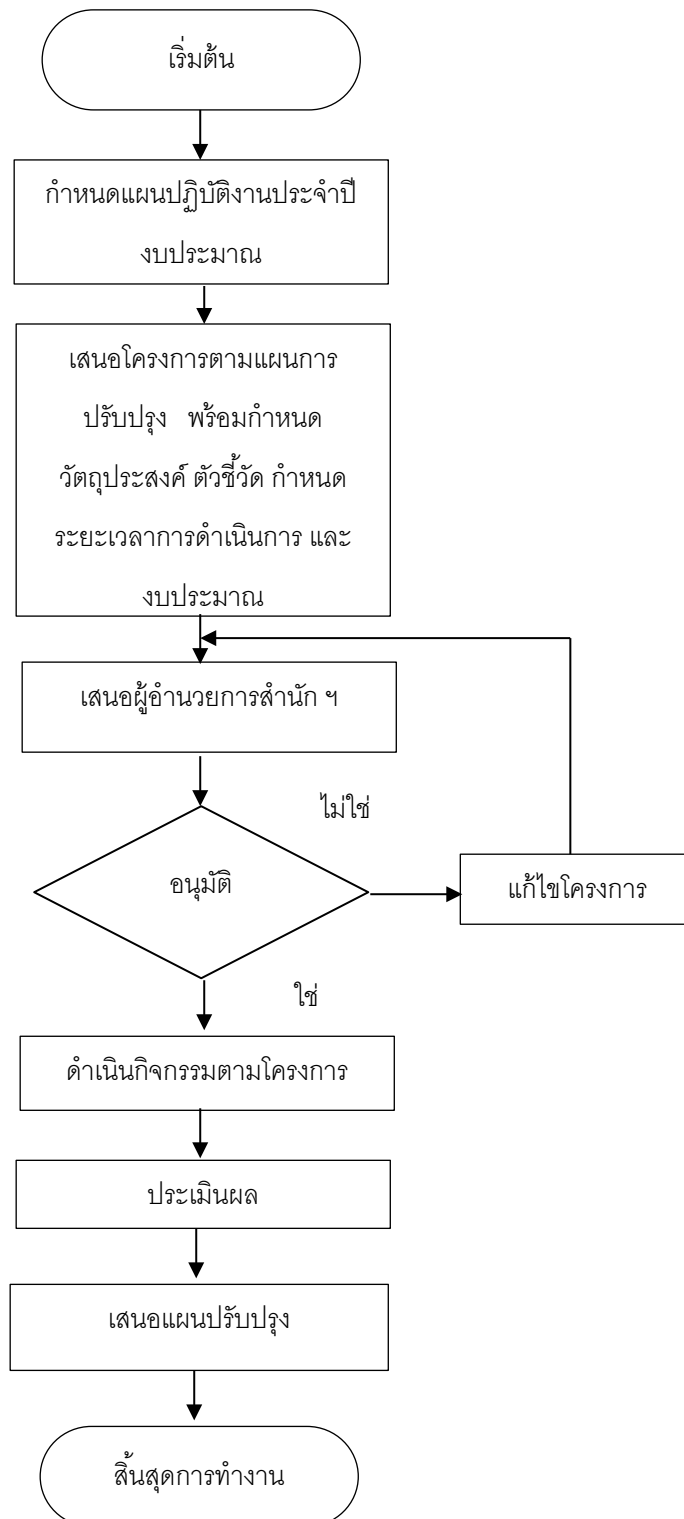
สำนักวิทยบริการเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย จึงกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพต่อไป ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความรู้และตระหนักถึงการประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้งให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ส่งเสริมให้แต่ละศูนย์ ได้จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในหน่วยงาน โดยมีผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสำนัก ฯ ให้คำปรึกษาและประสานงานเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละศูนย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ศูนย์ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ และเผยแพร่กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้ดำเนินการแล้วทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์คุณภาพของแต่ละศูนย์

## ระบบงานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



## เหตุใดจึงต้องมีการประกันคุณภาพ

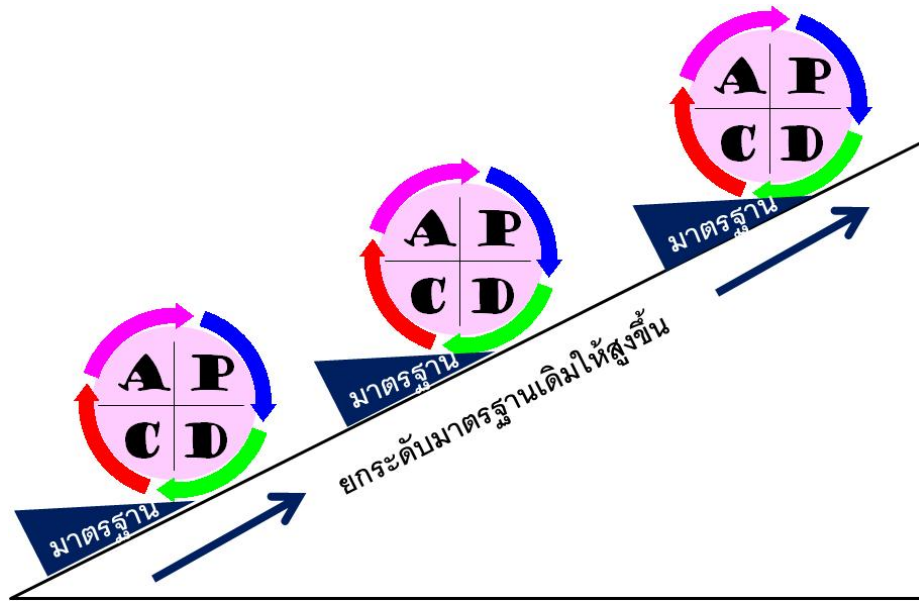
หลายคนคงเคยได้ยินคำกล่าวที่ว่า “แผนดี มีชัยไปกว่าครึ่ง” ผู้อ่านเห็นด้วยกับคำกล่าวนี้อหรือไม่ เกือบทุกคนคงจะต้องตอบว่าเห็นด้วยแน่ๆ เพราะไม่ว่าจะทำอะไรก็ตาม หากมีการวางแผนไว้เป็นอย่างดี มักมีโอกาสบรรลุเป้าหมายได้มากกว่าทำโดยไม่มีการวางแผน หรือมีแผนที่ไม่เอื้อต่อการนำไปปฏิบัติได้จริง อย่างไรก็ตาม การวางแผน ยังไม่ใช่คำตอบสุดท้ายของความสำเร็จ บ่อยครั้งที่มักพบว่าแผนได้รับการจัดทำ และจัดเก็บเข้าแฟ้ม ส่วนการดำเนินงานก็ทำกันไปตามสถานการณ์ หากเป็นเช่นนี้แล้ว ต่อให้มีแผนที่ดีเพียงใด แต่ไม่ถูกนำไปปฏิบัติ ก็เท่ากับว่าโอกาสของความสำเร็จนั้นยังอยู่ห่างไกล

PDCA เป็นแนวคิดหนึ่ง ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงแค่การวางแผน แต่แนวคิดนี้เน้นให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวคิด PDCA ได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Walter Shewhart ซึ่งถือเป็นผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจร PDCA ได้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย มากขึ้น เมื่อปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพ อย่าง W.Edwards Deming ได้นำมาเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ วงจรนี้จึงมีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle”

โครงสร้างของ PDCAประกอบด้วย

1. Plan คือ การวางแผน
2. DO คือ การปฏิบัติตามแผน
3. Check คือ การตรวจสอบ
4. Act คือ การปรับปรุงการดำเนินการอย่างเหมาะสม หรือ การจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

ทุกครั้งที่การดำเนินงานตามวงจร PDCA หมุนครบรอบ ก็จะเป็นแรงส่งสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการประกันคุณภาพกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากหลักการของวงจร PDCA หากพิจารณาเทียบกับหลาย ๆ เครื่องมือ หรือเทคนิคการปรับปรุงงานต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือด้านคุณภาพอย่าง QCC เครื่องมือที่ต้องใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูงอย่าง Six Sigma หรือแม้แต่เครื่องมือที่เน้นเรื่องของการจัดการความรู้ อย่าง KM พบว่าล้วนแต่มีแนวคิดของ PDCA ทั้งสิ้น ดังภาพที่ 2

QCC		Six Sigma		KM	
QC Story		DMAIC		KM Process	
P	- กำหนดหัวข้อปัญหา - สืบเสาะสภาพปัจจุบัน และตั้งเป้าหมาย - วางแผนดำเนินงาน - วิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไข	P	Define - ระบุหัวข้อในการดำเนินงาน Measure - วัดสภาพปัจจุบันของกระบวนการ Analyze - วิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยหลักการทางสถิติ เพื่อหาตัวแปรที่เป็นสาเหตุของปัญหา	P	- บังชี้ความรู้
D	- ลงมือปฏิบัติการแก้ไข	D	Improve - ปรับปรุง หรือออกแบบกระบวนการใหม่ เพื่อควบคุมตัวแปร ที่เป็นสาเหตุของปัญหา	D	- สร้างและแสวงหาความรู้ - จัดความรู้ให้เป็นระบบ
C	- ติดตามผลการแก้ไข	C	- ออกแบบระบบควบคุมกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจว่า ตัวแปรที่เป็นสาเหตุหลักของปัญหาได้ถูกควบคุม หรือกำจัดออก ทำให้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขแล้วไม่กลับมาเกิดซ้ำได้อีก	C	- ประมวลและกลั่นกรองความรู้ - เข้าถึงความรู้
A	- ทำให้เป็นมาตรฐาน	A		A	- แบ่งปันแลกเปลี่ยน และเรียนรู้

ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการดำเนินงานของ QCC, Six Sigma และ KM เทียบกับ PDCA

จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือพื้นฐานหรือเครื่องมือระดับสูง ที่มีเป้าหมายมุ่งเน้นให้เกิดการยกระดับ คุณภาพ ปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดล้วนจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ตั้งแต่ การวางแผน การปฏิบัติการตรวจสอบ และการทำให้เป็นมาตรฐานทั้งสิ้น เหตุผลก็เพราะจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ ถูกทิศทาง และหากพบปัญหา หรืออุปสรรคระหว่างทาง ก็จะมีตัวได้ก่อน สามารถปรับแก้และหาทางรับมือได้ทัน เพื่อให้สามารถ บรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการและเป็นพื้นฐานที่ดีของการต่อยอดการปรับปรุง

การดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนจะเป็นเส้นทางที่นำไปสู่ ความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ตารางที่ 1 ตัวอย่างของขั้นตอนการบริการกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตภายในองค์กร ตามแนวทางของ PDCA

การบริหารกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตภายในองค์กร	
Plan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน</li> <li>- กำหนดโครงสร้างทีมงาน และมอบหมายความรับผิดชอบ</li> <li>- กำหนดตัวชี้วัด และตั้งเป้าหมาย</li> <li>- สํารวจสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ด้านการผลิต อาทิ ประสิทธิภาพการผลิต อัตราของเสีย เป็นต้น</li> <li>2) ด้านบุคลากร อาทิ ทักษะคิของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจ ช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น</li> </ol> </li> <li>- วางแผนดำเนินการ ทั้งในส่วนของการปรับปรุงและการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริม</li> </ul>
Do	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตตามแผนงาน               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ปรับปรุงงานผ่านเครื่องมือ และเทคนิคที่เลือกใ้</li> <li>2) รณรงค์ส่งเสริม ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม</li> </ol> </li> </ul>
Check	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตามผลการดำเนินงานรายกิจกรรม และเทียบกับเป้าหมาย</li> <li>- สรุปผลการดำเนินงาน</li> </ul>
Act	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ผลสำเร็จของกิจกรรม</li> <li>- นำเสนอผลงานต่อผู้บริหาร</li> <li>- จัดทำแผนขยายผล เพื่อต่อยอดการปรับปรุง</li> </ul>

ขั้นตอนการบริหารกิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพที่ดำเนินการสอดคล้องกับแนวทางของ PDCA นั้น จะ เป็นไปอย่างมีระบบ และครบถ้วน ซึ่งก็จะทำให้กิจกรรมการเพิ่มผลิตภาพมีความเหมาะสมกับองค์กร จากการ ที่มีการสำรวจสถานการณ์ขององค์กรในประเด็นต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิตหรือด้านบุคลากร เพื่อมาใช้ เป็นข้อมูลป้อนเข้าสำหรับการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน มีการตรวจสอบประเมินผลเป็น ระยะเวลาทำให้สามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ อีกทั้งยังมีการวิเคราะห์ผลสำเร็จของโครงการทำ ให้รู้ถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการดำเนินงาน และถือเป็นบทเรียนสำหรับการดำเนินงานต่อไป และตรงจุดนี้เองที่ จะทำให้สามารถยกระดับการปรับปรุงและพัฒนาได้จริง จึงจะมีโอกาสที่การพัฒนาต่อยอดจะเป็นไปอย่าง เหมาะสมและถูกทิศทาง

จะเห็นได้ว่า การดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงผ่านเครื่องมือการเพิ่มผลิตภาพ หรือการ ปรับปรุงคุณภาพ หรือแม้แต่การบริหารกิจกรรมภายในองค์กร การวางแผนงานอย่างเหมาะสมจากการศึกษา ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรอบด้าน ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี และการดำเนินการที่สอดคล้องกับแผนจะเป็นเส้นทางที่นำไปสู่ ความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่ก็จะต้องมีการตรวจสอบความคืบหน้า หรือปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้นเป็นระยะ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ และที่สำคัญ เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นแต่ละครั้ง บทเรียนต่างๆ ที่ได้รับ ก็ถือเป็นสิ่งสำคัญ หากได้มีการนำมาทบทวน และ สรุปรวข้อดี ข้อด้อย หรือ หาจุดปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานในรอบต่อไปทำได้ง่ายขึ้น ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น และ ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ก็คือการดำเนินงานอย่างครบถ้วน ตามแนวคิดของวงจร PDCA ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ที่มา <http://www.ftpi.or.th/2015/2125>