

## แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ปีงบประมาณ 2554

### 1. ชื่อโครงการ

“การประกันคุณภาพภายใน คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์”

### 2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### 3. แนวคิดการนำเสนอโครงการ

การประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงควรมีความรู้ความเข้าใจเรื่องนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสามารถนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการรองรับและเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป

### 4. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษาให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา โดยในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก และมาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด (สกอ.) และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงาน ก.พ.ร.) โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา (สกอ.) (ประเมินตามรอบการศึกษาทุกปี)

2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สำหรับการประเมินรอบสาม (พ.ศ. 2554 – 2558) (ประเมินตามรอบทุก 5 ปี)
3. การประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (ประเมินตามรอบปีงบประมาณทุกปี)

ในส่วนของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในนั้น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ปี 2544 โดยกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา และได้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง โดยสถาบันฯ ได้จัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/สำนัก/หน่วยงาน กำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพเป็นไปตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสถาบันฯ กำหนด และให้คณะ/สำนัก/หน่วยงาน รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในไปยังกองแผนงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบัน และจัดส่งให้ สกอ. ภายใน 120 วัน นับจากสิ้นปีการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจได้จัดให้มีการประกันคุณภาพภายในระดับคณะ โดยดำเนินการตามนโยบายและแนวทางที่สถาบันกำหนดมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 จนถึงปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2553) และโดยที่การประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในการทำงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงควรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสามารถนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการรองรับและเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป อนึ่ง ในปีการศึกษา 2553 นี้ สกอ. ได้พัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในใหม่ คณะบริหารธุรกิจจึงได้จัดเตรียมแผนงาน/โครงการการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานของคณะในเรื่องดังกล่าวทั้งหมด

## 5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานคณะบริหารธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวทางปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในใหม่
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR : Self Assessment Report) ระดับคณะ และส่งให้สถาบันฯ ภายในเวลาที่กำหนดสำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันและจัดส่งให้ สกอ. ภายใน 120 วัน นับจากสิ้นปีการศึกษา

## 6. เป้าหมาย

ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในคณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## 7. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ปฏิบัติงานคณะบริหารธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวทางปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
2. ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ทิศทางการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการดำเนินการ โครงการกิจกรรมต่างๆ มีระบบบริหารคุณภาพ ระบบควบคุมคุณภาพ มีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
3. หน่วยงานได้รับทราบข้อมูล ปัญหาต่างๆ จากผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานสามารถนำข้อมูล และปัญหาดังกล่าว มาปรับปรุงนโยบายและกลไกการบริหารงานต่อไป

## 8. ที่ปรึกษาโครงการ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญชัย หงส์จาร์  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร นาคทับที  
รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
3. รองศาสตราจารย์ ดร.มณีวรรณ ฉัตรอุทัย  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล สอาดโฉม  
รองคณบดีฝ่ายบริหาร

9. ขั้นตอน/แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	กำหนดการ
<p><b>กิจกรรมที่ 1 การจัดทำแผนและแนวปฏิบัติ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ เสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องด้านนโยบายและงบประมาณ สนับสนุน ได้แก่ ที่ประชุมคณะกรรมการธุรกิจ ครั้งที่ 5/2553 เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2553</li> <li>▶ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ</li> <li>▶ การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานคณะกรรมการธุรกิจ ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และการประเมินผล การปฏิบัติราชการ (ก.พ.ร.)               <ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน กล่าวเปิดการเปิดสัมมนาและ ให้นโยบายการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553</li> <li>๑ ผู้อำนวยการกองแผนงาน บรรยายสรุปแนวทางการ ปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ การประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2553</li> </ul> </li> </ul>	<p>28 มิถุนายน 2553</p> <p>กันยายน 2553</p> <p>19 ตุลาคม 2553</p>
<p><b>กิจกรรมที่ 2 การอบรม/สัมมนา (By Training) และการประชุม แลกเปลี่ยน เรียนรู้ (By Sharing)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1 : ระหว่างวันที่ 20-21 ตุลาคม 2553 เรื่อง “การประกันคุณภาพภายใน คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” ณ โรงแรม Rose Garden Riverside จังหวัดนครปฐม               <ul style="list-style-type: none"> <li>๑ รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา คณะบริหารธุรกิจ ให้นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ</li> <li>๑ บรรยาย เรื่อง “การประกันคุณภาพการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ : จากนโยบายสู่แนวทางการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2553” โดย นางนาถฤดี วราภรณ์</li> </ul> </li> </ul>	<p>20-21 ตุลาคม 2553</p>

## 9. ขั้นตอน/แผนการดำเนินงาน (ต่อ)

กิจกรรม	กำหนดการ
<p>@ ผู้เข้าสัมมนาฝึกปฏิบัติการดำเนินงาน / เอกสาร / หลักฐาน ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งกลุ่มตามงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กลุ่มงานการศึกษา, กลุ่มงานการเงินและพัสดุ, กลุ่มงานบริหารและธุรการ, กลุ่มงานอื่นๆ, และศูนย์นวัตกรรมทางธุรกิจ</p> <p>@ การนำเสนอผลการฝึกปฏิบัติ โดยตัวแทนแต่ละกลุ่มงาน</p>	ตุลาคม 2553 - พฤษภาคม 2554
<p><b>กิจกรรมที่ 3 การปฏิบัติจริงในที่ทำงาน (By Doing)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละตัวชี้วัดปฏิบัติการดำเนินงาน/เอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>▶ มอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องแต่ละตัวชี้วัดเข้าร่วมประชุม คณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในชุดต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานระดับสถาบัน</li> </ul>	
<p><b>กิจกรรมที่ 4 การประเมินผลการดำเนินงานและสรุปโครงการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ การสัมมนา ครั้งที่ 2 : เดือนพฤษภาคม 2554 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานการรวบรวมเอกสาร/ข้อมูล ตามตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัด ตามที่ได้รับมอบหมายในการสัมมนา ครั้งที่ 1</li> </ul>	30 พฤษภาคม 2554

## 10. การวัดและการประเมินผล

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ครั้งที่ 1 เรื่อง “การประกันคุณภาพภายใน คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” วันที่ 20-21 ตุลาคม 2553 ณ โรงแรม Rose Garden Riverside จังหวัดนครปฐม ซึ่งการดำเนินงานประสบผลสำเร็จโดยอ้างอิงจากดัชนีชี้วัดความสำเร็จของโครงการ ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมิน
1. ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้ความเข้าใจ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา	ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป **	3.95	สำเร็จ
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้	ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป **	4.00	สำเร็จ
3. ความพึงพอใจในภาพรวมของการ จัดสัมมนา	ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป **	4.12	สำเร็จ

\*\* (จากค่าคะแนนเฉลี่ย 5)

2. รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 8/2553 เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2553

3. ติดตามผลการดำเนินงานการรวบรวมเอกสาร/ข้อมูล ตามตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัด (6 เดือน/10 เดือน)

## 11. สรุปผลการดำเนินงาน

จากการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติเพื่อทำความเข้าใจในกิจกรรมและหลักฐานที่ใช้ประกอบ ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดทำตัวบ่งชี้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ได้ระดมสมองและนำเสนอตามเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ที่ สกอ. กำหนด โดยมีวิทยากรให้คำแนะนำและให้ข้อชี้แนะที่มีประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง นับเป็นการเริ่มต้นที่ดีในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษารูปแบบใหม่ของ สกอ. ในปี พ.ศ.2553 และผู้ปฏิบัติงานคณะบริหารธุรกิจมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมากยิ่งขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

คณะมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน เช่น การมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบแต่ละองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้เข้าร่วมประชุมคณะทำงานระบบคุณภาพสถาบันฯ ในชุดต่างๆ จะทำให้ผู้รับผิดชอบนั้นสามารถนำผลการประชุมไปปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้ตรงเป้าหมาย เป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของตน เช่น การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

- แบบสอบถามความคิดเห็น เรื่อง “ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์” คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและประเมินผลระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ขอรับเงินสนับสนุนจากงบประมาณคณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และเป็นข้อมูลประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 : ระบบและกลไก การพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

- การสำรวจความต้องการสัมมนาวิชาการ (หลักสูตร Flexible MBA) เพื่อใช้ในการวางแผนการจัดสัมมนาให้นักศึกษา เพื่อให้การสัมมนามีคุณภาพและต้องตามความต้องการของนักศึกษา

- แบบสำรวจความต้องการบริการทางวิชาการ / แบบประเมินผลโครงการอบรม/สัมมนา ศูนย์นวัตกรรมทางธุรกิจ

- แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการสัมมนาปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่

ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารงานต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่าย ถูกต้อง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของสถาบัน เช่น

- ◆ การกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของ 3 หลักสูตร ได้แก่

- MBA Learning Goals and Learning Objective
- M.Sc. in FIRM Learning Goals and Learning Objective
- Ph.D. Learning Goals and Learning Objective

- ◆ การปรับปรุง Course Syllabus เช่น มีการบูรณาการงานบริการวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน

- ◆ การจัดทำประกาศคณะบริหารธุรกิจ เรื่อง หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนการจัดทำผลงานทางวิชาการ จากงบประมาณคณะบริหารธุรกิจ ประกาศ ณ วันที่ 6 ธันวาคม 2554 เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ง่าย ถูกต้อง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของสถาบัน

- ◆ กิจกรรมพิเศษนักศึกษา เช่น
  - การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “ค่ายพัฒนาภาวะผู้นำ : การค้นหาและพัฒนาตนเอง” (Leadership Development Camp : Self-Discovery and Personal Mastery) ค่าที่ 1-2 (หลักสูตร Flexible MBA) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อให้ศึกษาค้นหาตนเอง ค้นหาเป้าหมายในการทำงาน ในวิชาชีพ และในการดำเนินชีวิตในสังคมของตน 2) เพื่อให้ศึกษาเข้าใจถึงความแตกต่างของคนที่ได้มาทำงานร่วมกัน และเรียนรู้ การทำงานภายใต้ความแตกต่างของคนเหล่านั้น 3) เพื่อให้ นักศึกษาวางแผนพัฒนาความรู้ ทักษะ และสภาวะจิตในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายในชีวิตตน
  - การสำรวจความต้องการสัมมนาวิชาการ (หลักสูตร Flexible MBA) เพื่อใช้ในการวางแผนการจัดสัมมนาให้นักศึกษา เพื่อให้การสัมมนามีคุณภาพและต้องตามความต้องการของนักศึกษา
- ◆ การบริการวิชาการต่างๆ ได้แก่
  - การปรับปรุงขั้นตอนการจ่ายเงินจากเดิมชำระค่าอบรมโดยการโอนเงินผ่านธนาคาร หรือชำระเงินสด เป็นการนำเครื่องรูดบัตรเครดิตมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการอบรมที่ยังมิได้ชำระค่าอบรม ณ วันที่เริ่มมีการอบรม
  - การจัดทำ web board ใน website เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่างๆ และสามารถโต้ตอบชี้แจงแก่ผู้รับบริการได้อย่าง real time
  - การเผยแพร่องค์ความรู้ กิจกรรมในโครงการ และการพัฒนาเครือข่ายระหว่างผู้เข้าร่วมโครงการ ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์นวัตกรรมทางธุรกิจ และของโครงการ เช่น โครงการ CFO ผ่าน Social Network, โครงการ NEC, UBI, ผ่าน Direct mail ของผู้เข้าร่วมโครงการทุกคนโดยตรง