



เอกสารเผยแพร่ความรู้ ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษา และระบบบริหารงานคุณภาพ

จัดทำโดย งานประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมการ
บริหารงานคุณภาพเผยแพร่โดย งานประกันคุณภาพการศึกษา สวป.

ฉบับที่ 3
ตุลาคม - พฤศจิกายน 2567

การพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพการศึกษา ร่วมกับแนวคิดวงจร PDCA

รูปแบบการพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพสามารถแบ่งออกเป็นหลายแนวทาง ขึ้นอยู่กับบริบท และความต้องการขององค์กร แต่โดยทั่วไปแล้วมักจะใช้หลักการและแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

1. ISO 9001:2015

- เป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก
- ใช้หลักการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
- เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และการปรับปรุงคุณภาพอย่างยั่งยืน

2. PDCA Cycle

- เป็นวงจรการควบคุมคุณภาพที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน: วางแผน (Plan), ดำเนินการ (Do), ตรวจสอบ (Check), และปรับปรุง (Act)
- ใช้ในการพัฒนาระบบและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3. การบริหารจัดการประกันคุณภาพภายใน

- ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก: การวางแผน, การจัดการองค์การ, การนำ, การควบคุม, และการปรับปรุง
- เน้นการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการทางการศึกษา

** โดยสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ได้นำแนวคิด ทั้ง 3 ข้อมาปรับปรุง พัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพร่วมกันได้เป็นอย่างดี

แนวคิดวงจร PDCA

1. การวางแผน (Plan) คือ การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่ได้ผลงาน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การพัฒนาสิ่งใหม่ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน การวางแผน ควรมี

- การกำหนดเป้าหมาย
- วัตถุประสงค์
- กำหนดผู้รับผิดชอบ
- ระยะเวลาดำเนินการ
- งบประมาณที่กำหนด
- มีการเสนอเพื่อขออนุมัติก่อนดำเนินการ

2. ปฏิบัติตามแผน (Do) คือ การดำเนินการเพื่อให้ได้ตามแผนที่มีการกำหนดไว้ โดยกำหนดวิธีในการดำเนินงาน ขั้นตอน ผู้ดูแลรับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบและทำการประเมินผล การปฏิบัติการควรมี

- มีคณะทำงานคอยควบคุม กำหนดนโยบาย ติดตามตรวจสอบการทำงาน
- มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจน
- มีวิธีการดำเนินการที่สามารถดำเนินการได้จริง ไม่ยากจนเกินความสามารถของผู้ที่จะทำ
- มีผู้รับผิดชอบดำเนินการที่ชัดเจน เพียงพอ
- มีระยะเวลาที่กำหนดที่เหมาะสม
- มีงบประมาณในการทำงาน

3. ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) คือ ขั้นตอนที่เริ่มเมื่อมีการดำเนินโครงการตามข้อ 2 ควรจะต้องทำการประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ อาจประเมินในส่วน การประเมินผลงาน การดำเนินการ การประเมินผลการดำเนินงานตามขั้นตอน และการประเมินผลงานตามเป้าหมายของแผนงานที่ได้มีการกำหนดไว้ แนวทางที่จะใช้ในการประเมิน ควรมี

- กำหนดวิธีการประเมินแยกให้ชัดเจนสามารถทำได้ง่าย
- มีรูปแบบการประเมินตรงกับเป้าหมายในงานที่ทำ
- มีคณะผู้ที่จะเข้าทำการประเมินที่มีความรู้เพียงพอ
- แนวคำตอบผลของการประเมิน ต้องสามารถตอบโจทย์และตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้
- เน้นการประเมินปัญหา / จุดอ่อน / ข้อดี / จุดแข็ง ที่มีในการดำเนินการ

4. ปรับปรุงแก้ไขพัฒนาต่อเนื่อง (Act) คือ การนำผลประเมินที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาแผนในการปรับปรุงต่อไป ในส่วนนี้ควรจะเสนอแนะปัญหา/แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหา หรือการพัฒนาระบบที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีกไม่มีที่สิ้นสุด

- ทำการระดมสมอง เพื่อหาทางแก้ไข ปัญหา / จุดอ่อน / ข้อดี / จุดแข็ง ที่พบ ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
- นำผลที่ได้จากการระดมสมองเสนอผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาใช้วางแผนต่อไป
- กำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำแผนครั้งต่อไป
- กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงานครั้งต่อไป

การพัฒนาระบบ PDCA เป็นการปรับปรุงพัฒนาระบบงานที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก โดยควรจะมีการดำเนินการต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด จึงเป็นที่มาของแนวคิดการควบคุมคุณภาพและการปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง