

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งผู้วิจัยได้จัดลำดับไว้ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

- 1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ
- 1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.4 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.5 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการ
อุดมศึกษา

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษา

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการประกัน
คุณภาพการศึกษา

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพตามความหมายของนักวิชาการ และนักการศึกษาต่างกล่าวข้างต้นได้ให้ความหมายและสื่อความหมายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เป็นการเน้นที่ระบบหรือกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์หรือเป้าหมาย นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้มั่นใจว่าผลผลิตจะต้องมีคุณภาพตามที่สังคมต้องการ

1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ

Harrington and Mathers(1991:22) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับการวางแผนและจัดระบบแล้วในกระบวนการบริหารคุณภาพ ที่ช่วยสร้างความมั่นใจว่าจะได้คุณภาพตามที่กำหนดไว้

Juran and Gryna (1993 : 565) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมที่ก่อให้เกิดความมั่นใจว่า กิจกรรมในกระบวนการผลิตทั้งหมด ดำเนินไปอย่างมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน และมีประสิทธิภาพ

Harman (1996 : 6)กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กลไกและกระบวนการต่าง ๆ ที่นำไปสู่การรักษาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) มั่นใจในวิธีควบคุมคุณภาพและมั่นใจในมาตรฐานของผลผลิต อีกทั้งเป็นการรับประกันหรือรับรองว่าจะได้มาตรฐานตามที่ระบุ

Robert (1997 : 38) เน้นว่าการประกันคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หากปัญหาเกิดขึ้นแล้ว ต้องตรวจสอบหาปัญหานั้นให้พบ แล้วอธิบายสาเหตุ และป้องกันไม่ให้อีกปัญหานั้นเกิดขึ้นอีก

Frazier (1997 :227) อธิบายว่า การประกันคุณภาพเป็นระบบของกิจกรรมซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าภารกิจควบคุมคุณภาพได้รับการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

Sallis (1993 : 25) กล่าวว่า การประกันคุณภาพมีลักษณะที่แตกต่างไปจากการควบคุมคุณภาพ เพราะเป็นวิธีการที่ดำเนินการก่อนและระหว่างกระบวนการผลิตเพื่อป้องกันการผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในการผลิต โดยมีหน่วยประกันคุณภาพที่ได้รับการฝึกอบรมและเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งให้มีการตรวจสอบจากบุคคลภายนอก และการตรวจสอบภายในองค์กรโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานเป็นเกณฑ์การตรวจสอบ

จากความหมายของการประกันคุณภาพที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพเป็นกระบวนการดำเนินการที่มีการวางแผนปฏิบัติการ มีการกำหนดมาตรฐานกระบวนการ และการดำเนินการตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีการตรวจสอบการดำเนินการ เพื่อสร้างความมั่นใจและเป็นหลักประกันได้ว่าผลผลิตและการบริการขององค์กร ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้

1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดจากการรวมแนวคิด 2 อย่างเข้าด้วยกัน คือ แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษา ซึ่งกล่าวว่าคุณภาพการศึกษานั้นเป็นการให้ความสำคัญกับคุณภาพในเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับหลักการของการจัดการศึกษาและมาตรฐานการศึกษา และคุณภาพตามความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีกระบวนการทำงานที่มีการวางแผนและการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อจะเป็นหลักประกันให้เกิดความเชื่อมั่นผลการปฏิบัติงานบรรลุถึงมาตรฐานการศึกษา และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการที่ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

Development of Education and Science(วันชัย ศิริชนะ, 2537 : 4) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างกว้างๆว่า หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการศึกษาให้ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรรมาว(2543 : 1-2) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การระบุความชัดเจนในวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพซึ่งมีคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องอีก 4 คำ คือ Quality Control, Quality Audit, Quality Accreditation และ Quality Assessment

ลีปนพนธ์ เกตุทัต(2538 : 11-12) อธิบายในรายละเอียดว่า การประกันคุณภาพเป็นเกณฑ์เกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้น(Result –Oriented Criteria) คือ มีการตั้งเกณฑ์ว่าคุณภาพที่ต้องการคืออะไร และพยายามทำให้ได้ตามนั้นซึ่งจะเป็นการดูจากผลผลิตและยังเป็นเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ(Process-Oriented Criteria) คือ การเรียนการสอน การฝึกงาน กิจกรรมต่างๆ ซึ่งถือเป็นการควบคุมคุณภาพที่กระทำโดยภาควิชาหรือโรงเรียน

อำรุง จันทวานิช และไพบุลย์ แจ่มพงษ์(2522 : 10) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าสถานศึกษาจะสามารถจัดการศึกษาได้ตามมาตรฐาน โดยนักเรียนหรือผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องมีความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะต่างๆ ตามเป้าหมายของการจัดการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์(2540 : 5-6) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง ระบบที่สร้างความมั่นใจต่อสังคม ผู้ปกครองและลูกค้าว่าสถาบันการศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

Green (1993 : 5) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกซึ่งสถาบันแต่ละแห่งต้องแสดงความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้จากภายนอก(external accountability) โดยแสดงให้เห็นว่าสถาบันได้จัดวางปรัชญาการบริหารและกระบวนการ เพื่อสร้างความมั่นใจการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า กิจกรรมเหล่านั้นได้รับการดำเนินการเพื่อให้ได้คุณภาพในระดับที่เหมาะสม

รุ่ง แก้วแดง(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543 ก : ก) กล่าวถึงการประกันคุณภาพภายใน ว่าเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ ซึ่งเป็นภารกิจที่สถานศึกษาต้องทำอยู่แล้ว การประกันคุณภาพจึงไม่ใช่เรื่องใหม่หรือเป็นเรื่องที่แปลกแยกไปจากงานปกติ และไม่ใช้การประเมินเพื่อประเมินไม่เน้นการสร้างเอกสาร แบบวัด หรือแบบประเมินเป็นจำนวนมาก แต่เป็นการประเมินเพื่อพัฒนาโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2547 ก : 7-9) ได้ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาว่าเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนด เป้าหมายและวิธีการลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงาน หากจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง แล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้นๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่นักวิชาการกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กลไกหรือกระบวนการหรือกิจกรรม ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานที่สถานศึกษาดำเนินการอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้เรียนมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด หรือมีคุณลักษณะเป็นไปตามเป้าหมายของการจัดการศึกษาอันเป็นการสร้างการยอมรับและความมั่นใจต่อผู้รับบริการและสังคม

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

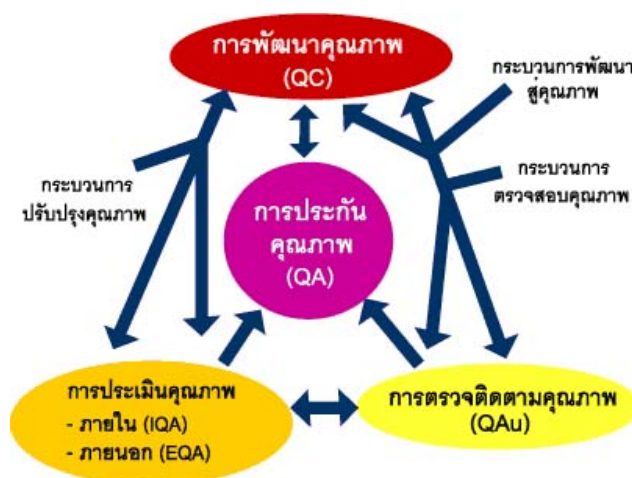
แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการทางการศึกษาโดยตรงได้แก่นักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคม ซึ่งระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาตามหลักการ

1.3.1 แนวคิดในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษา มีดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal Quality Control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่างๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่าสถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพหรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด



ภาพ 1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

1.3.2 แนวคิดตามหลักการบริหาร ตามหลักการบริหารนั้น การประกันคุณภาพภายในเป็นการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการ

หลักการและกระบวนการบริหารดังกล่าว เป็นสิ่งที่ใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยจะต้องมีกระบวนการวางแผน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมิน และพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานได้ผลและมีคุณภาพดี

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพและแนวคิดตามหลักการบริหารวงจร PDCA กับการประกันคุณภาพ วงจร PDCA เป็นวงจรการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

1. Plan (วางแผน) หมายความว่ารวมถึงการกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

ในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจนเป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ไปพร้อมกันด้วยข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

2. Do (ปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใดๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่างๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อน ในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็กอาจใช้วิธีการเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากอาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติจริง

การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอน ที่ได้กำหนดไว้และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

3. Check (ตรวจสอบ) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผน หรือไม่มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญเนื่องจากการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่ปฏิบัติตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตามการตรวจสอบ และการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไป

ในการตรวจสอบและการประเมินการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบด้วยการปฏิบัติที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

4. Action (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิมเมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย



ภาพ 2 วงจรการบริหารงานแบบ PDCA

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นเรื่องที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลาเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและความอดทนในการสื่อสาร การพัฒนางานให้เป็นระบบ อีกทั้งต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ ทั้งจากการศึกษาองค์ความรู้ที่มีอยู่และการแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์กับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง และมีการตัดสินใจร่วมกัน การประกันคุณภาพการศึกษาต้องพัฒนาต่อเนื่อง โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานของประชาคมอุดมศึกษา ซึ่งในที่สุดก็จะก่อให้เกิดความมั่นคงจากการพัฒนาเชิงคุณภาพและมโนธรรมเชิงคุณภาพต่อไป

1.4 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

14.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ จำแนกได้เป็น

2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)” หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่ง สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก(พ.ศ.2544-2548) เสร็จสิ้นไปแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง (พ.ศ.2549-2553) และการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม(พ.ศ.2554-2558) ในการประเมินรอบสามของ สมศ. เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและคณะวิชา แต่หากสถาบันใดจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งหลัก เช่น วิทยาเขต ศูนย์ หรือหน่วยจัดการศึกษานอกที่ตั้ง การประเมินจะครอบคลุมการจัดการนอกลูกสถานที่ตั้งหลักทั้งหมด นอกจากนี้ การประเมินคุณภาพจะมีความสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มสถาบันที่แต่ละสถาบันเลือกตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

14.2 รูปแบบและวิธีการดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอก

รูปแบบและวิธีการดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 5 ดังนี้

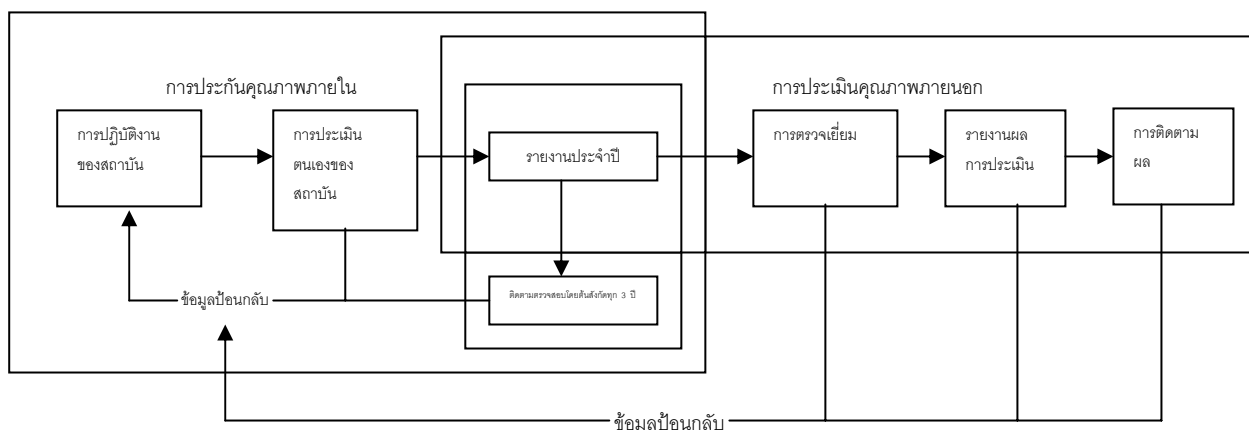
1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้คะแนน-ให้โทษ
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (Evidence-based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)
3. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับควบคุม
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
5. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาของชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยให้เอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

1.4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาในและการประเมินคุณภาพภายนอก

ตามมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่มาตรา 49 ของพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา”

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้ง

ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output/Outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา (Output/Outcome) อย่างไรก็ตามผลการจัดการศึกษาย่อมเกิดจากเหตุซึ่งก็คือการควบคุมดูแลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนั้น ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น ปัจจุบันความเชื่อมโยงดังกล่าวแสดงให้เห็นได้ง่ายจากแผนภาพ



ภาพ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก

จากแผนภาพประกอบ 3 จะเห็นว่าเมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้วจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาประจำปี ซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่า รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) เพื่อนำเสนอหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเอกสารดังกล่าวจะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. จะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึกสะท้อนภาพที่แท้จริงของสถานศึกษาในทุกองค์ประกอบคุณภาพ (ศูนย์พัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา. 2550)

1.5 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

การประกันคุณภาพการศึกษาได้เริ่มอย่างเป็นทางการได้เริ่มอย่างเป็นทางการในประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2537 เมื่อที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยในคราวประชุม ระหว่างวันที่ 28-29 ตุลาคม 2537 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยได้เสนอหลักการ แนวทาง และวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยขึ้นเป็นครั้งแรก ต่อมาเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบาย และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา และเมื่อมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประเมินคุณภาพภายนอก ให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และต่อสาธารณชน เพื่อไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก จากสำนักงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (องค์การมหาชน) อย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 5 ปี ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษามีความจำเป็นต่อการจัดการศึกษา และมุ่งเน้นที่จะทำให้สถานศึกษามีระบบการบริหารและจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพอย่างมีเป้าหมาย และมีแผนดำเนินงานที่ชัดเจน

การจัดระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม ในระยะแรกสถาบันอุดมศึกษาสามารถพัฒนาระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะของตนเอง โดยเน้นที่การตรวจสอบหน่วยงานระดับคณะวิชาและภาควิชาที่มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Study Report – SSR) ทั้งนี้ระบบคุณภาพที่ใช้จะต้องเป็นกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผน การควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงตามองค์ประกอบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา : 2544) และมีการรายงานผลต่อสาธารณชน เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจ อย่างไรก็ตามระบบคุณภาพจะต้องคำนึงองค์ประกอบคุณภาพหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งคณะกรรมการทบวงมหาวิทยาลัย ใน

คราวประชุมครั้งที่ 5/2541 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2541 และคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 เห็นชอบกับองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ รายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนด ปรัชญา และวัตถุประสงค์ของสถาบันให้สอดคล้องกับภารกิจและมีแผนดำเนินการที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุปรัชญา ปณิธานและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความพร้อมเกี่ยวกับหลักสูตร อาจารย์ กระบวนการเรียนการสอน นักศึกษา และปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดแผนงานและโครงการในการพัฒนานิสิตนักศึกษา เพื่อเสริมสร้างความเจริญงอกงามในด้านต่างๆ นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดนโยบายและแผนงานในการสนับสนุน และส่งเสริมงานวิจัย เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอนและการพัฒนาประเทศ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงาน และการดำเนินงานเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและจัดการ

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดวางระบบการบริหารที่มีความคล่องตัว มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ในการบริหารมาใช้ มีโครงสร้างและระบบสนับสนุนภารกิจหลัก ซึ่งได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

สถาบันอุดมศึกษาพึงระดมทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบัน มีการจัดสรรงบประมาณ ประเมินผลการใช้งบประมาณ และตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างเป็นระบบ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาพึงพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

อย่างไรก็ตาม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพและจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online System) โดยทดลองใช้ในปีการศึกษา 2550 และดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบในปีการศึกษา 2551 เป็นต้นไป

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในแนวคิดที่เป็นหลัก ได้แก่ แนวคิดของ Taylor and Hill(1993) Harris and Jon(2000) Hertling(2000) และงานวิจัยของ Bof(1997) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย คือ

2.1.1 กลุ่มปัจจัยภายใน ครอบคลุมปัจจัยย่อยดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอและคุณลักษณะของบุคลากร
2. ปัจจัยด้านงบประมาณ ได้แก่ ความเพียงพอ จุดเน้นในการจัดสรรงบประมาณ และแหล่งที่มาของงบประมาณ
3. ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ ความเหมาะสมและความเพียงพอ
4. ปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของสถาบัน สภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้
5. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างองค์การ บทบาทและอำนาจหน้าที่ และระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
6. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ แบบแผนการดำเนินชีวิต/การปฏิบัติงาน ค่านิยม ความคิด ความเชื่อของบุคลากรในองค์การ และบรรยากาศและความสัมพันธ์ของบุคลากร

7. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ บทบาทภาวะผู้นำ คุณลักษณะผู้นำและ พฤติกรรมภาวะผู้นำ

2.1.2 กลุ่มปัจจัยภายนอก ครอบคลุมปัจจัยย่อยดังนี้

1. ปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ สภาพสังคมของชุมชน ค่านิยมและทัศนคติ ของชุมชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ความพร้อมของชุมชนในการเข้าร่วมมามีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษา และลักษณะรูปแบบในการมีส่วนร่วมการสนับสนุนของชุมชน

2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจของชุมชน และ งบประมาณจากการสนับสนุนของรัฐ

3. ปัจจัยด้านการเมือง ได้แก่ กฎหมาย(พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ) กำหนดให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายจากหน่วยงานต้นสังกัด

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ได้แก่ รูปแบบหรือแนวทางในการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษา การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการจัดทำระบบสารสนเทศ การนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาวิธีการสอนหรือเทคนิคการสอนใหม่

2.2 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ

กระบวนการของการกำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ บุคลากร เข้ามา มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

กระบวนการของการวางระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆที่ใช้ ในการผลิตบัณฑิต ได้แก่ 1) หลักสูตร 2) คณาจารย์และระบบพัฒนาอาจารย์ 3) สื่อการศึกษา และเทคนิคการสอน 4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น 5) อุปกรณ์การศึกษา 6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา 7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการ เรียนของนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

กระบวนการจัดบริการแก่นักศึกษาซึ่งสถาบันจัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการและเกิด ประโยชน์สูงสุด และการจัดกิจกรรมนักศึกษาที่ดำเนินการโดยองค์กรนักศึกษาและได้รับการ สนับสนุนจากสถาบัน

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

กระบวนการวางระบบและกลไก ตลอดจนสนับสนุนทรัพยากรให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน คณาจารย์มีส่วนร่วมในการวิจัย โดยบูรณาการงานวิจัยกับการจัดการเรียนการสอน และผลงานวิจัยมีคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

กระบวนการการบริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ โดยให้บริหารทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณ และสังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

กระบวนการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ถือเป็นพันธกิจสำคัญประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีระบบและกลไกการดำเนินงานด้านนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

กระบวนการที่สถาบันการศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในการดูแลการทำงานของสถาบันให้มีประสิทธิภาพ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องบริหารจัดการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

กระบวนการการเงินและงบประมาณ ต้องมีแผนการใช้จ่ายเงินที่สะท้อนถึงความต้องการใช้เงินเพื่อการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเป็นการแสดงถึงศักยภาพเชิงการบริหารจัดการด้านการเงินของสถาบันที่เน้นถึงความโปร่งใส ความถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

กระบวนการ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องครอบคลุมทั้งด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น และสถาบันการศึกษาต้องมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบทั้ง 9 ด้าน ครอบคลุมพันธกิจ 4 ประการ ของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีพันธกิจอย่างน้อยอีก 5 ประการที่จะสนับสนุนให้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักบรรลุเป้าหมาย คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ 2) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 3) การบริหารและการจัดการ 4) การเงินและงบประมาณ 5) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนจะต้องทำงานเชื่อมโยงบูรณาการทุกเรื่องเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงจะส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพและประสิทธิภาพ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา และปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้นำเสนอโดยแบ่งงานวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ลัดดา ไสค์คำ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมเป็นอันดับแรกคือ ร่วมปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงกำหนดมาตรฐานคุณภาพ โดยยึดแนวทางและขั้นตอนตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงาน ปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อทราบผลการตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน รองลงมาเป็นการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในเรื่อง ร่วมดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานในเรื่อง ร่วมปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงานตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแนวทางและนโยบายการประกันคุณภาพ เข้าร่วมประชุมหารือเตรียมการและลงมติสรุปผลการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงาน และบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนและนโยบายการประกันคุณภาพ เข้าร่วมประชุมหารือเตรียมการและลงมติสรุปผลการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงาน และบุคลากรสายสนับสนุนมี

ส่วนร่วมน้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนในเรื่อง ร่วมวางแผนการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ร่วมวางแผนกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน

2. บุคลากรสายสนับสนุนที่มีสภาพต่างกันมีส่วนร่วมในด้านประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน โดยบุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพเป็นพนักงานที่จ้างตามภารกิจทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยสรุป การมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งข้อสังเกตนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารทุกหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ได้กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยต่อไป

สุวิมล ราชธนบริบาล (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา กระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่าผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญต่อวิธีการดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด อีก 4 ด้านคือ ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุด และแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการ ให้ความสำคัญในระดับมาก ในส่วนด้านนิสิตนักศึกษาให้ความสำคัญปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติ และมีความเข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นการตรวจสอบหรือการจัดผิดการทำงานของบุคลากร นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนผู้บริหารทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง

วันชัย ศิริชนะ (2537, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” โดยได้ศึกษาแนวความคิดพื้นฐาน หลักการ โครงสร้าง วิธีการและหลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ญี่ปุ่น ออสเตรเลียและสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน พบว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศที่ศึกษาเน้นเรื่องความเป็นอิสระ (Autonomy) ไปพร้อมกับการตรวจสอบภายนอก (Accountability) ที่แต่ละประเทศสร้างกลไกดำเนินการของตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2541, 22) ได้ศึกษาสภาพการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ มาเลเซีย เวียดนาม และญี่ปุ่น พบว่า พัฒนาการเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาทั้งสถาบันการศึกษาประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่า ต่างตื่นตัวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษาซึ่งมีความสำคัญมากต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศ แต่จากตำรา บทความ และงานวิจัยที่มีอยู่ในประเทศไทย ยังไม่พบความเป็นรูปธรรมชัดเจนสำหรับวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย

อรทัย แสงธำรง (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพต่างกัน และบุคคลที่ได้รับการมอบหมายให้ทำหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างของบุคลากรที่สังกัดส่วนงานต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทรัพยากร และด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2542, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “ข้อมูลสถานภาพการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา 5 สาขาวิชา” พบว่า 22 คณะ 5 สาขาวิชา มีระบบการประกันคุณภาพอยู่ในรูป ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ (Input Process Output) ส่วนกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพอยู่ในรูปของคณะกรรมการประกันคุณภาพ ซึ่งมีคณบดี/รองคณบดีเป็นประธานในแต่ละคณะจึงมีเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ (QA Officer) ทำหน้าที่ในเรื่องการรวบรวมข้อมูลจาก

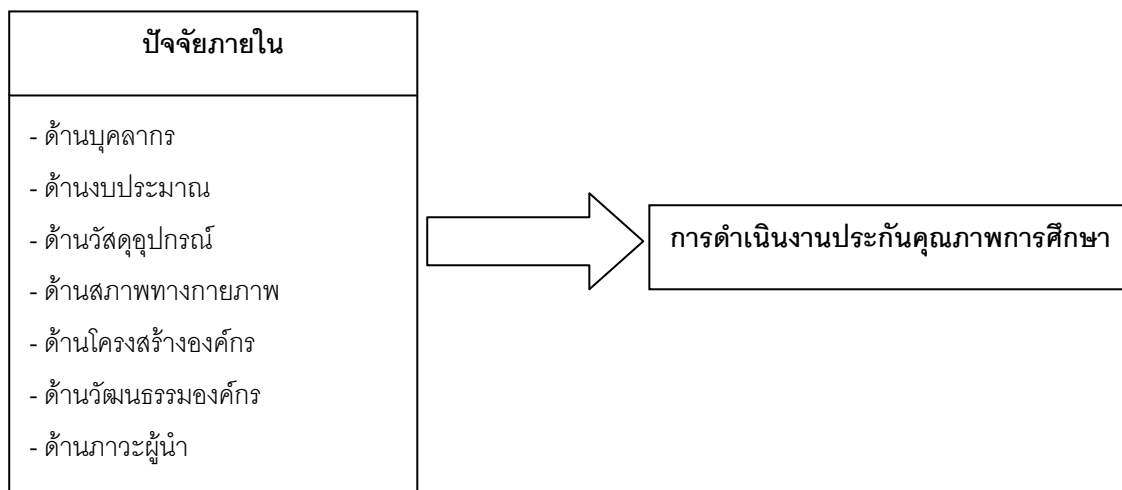
ทุกคน ทุกภาควิชาและข้อมูลรวมของคณะ ประมวลผลและเสนอรายการรวบรวมข้อมูลจากทุกคน ทุกภาควิชาและข้อมูลรวมของคณะ ประมวลผลและเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานต่อ คณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะ ซึ่งคณะในโครงการนำร่องได้มีการระบุข้อมูลที่ต้องการ รวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบ จัดทำดัชนีและเกณฑ์ จัดทำคู่มือประกันคุณภาพระดับคณะ และ ประมวลผลข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการศึกษาตนเองทุกคณะ

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษา

วรรณวิมล สุวิเศษศักดิ์ และคณะ(2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษา สังกัดงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาภาคเหนือ” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดงานคณะกรรมการการ อาชีวศึกษาภาคเหนือ ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้าน วัฒนธรรม

อนงค์ศรี งอสอน (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกัน คุณภาพการศึกษาในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยสรุปว่า สภาพ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนองค์ประกอบมีการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับ มาก คือ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ภาณ วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงานและองค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษาในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในระดับ มาก ทั้ง 5 ด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านสารสนเทศ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้าน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านงบประมาณ

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 4 กรอบแนวคิดการวิจัย