

การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ
สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

นายมัทธิ แวดราเม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์นี้พร้อมทั้งเอกสารประกอบแนบมา
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

**DEVELOPING A MODEL OF WORK-INTEGRATED INTERNAL QUALITY ASSURANCE
FOR FACULTIES OF EDUCATION**

MR. MAHDEE WAEDRAMAE

**A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Educational Measurement and Evaluation**

Department of Educational Research and Psychology

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการ กับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์
โดย	นายมัศดี แวดราเม
สาขาวิชา	การวัดและประเมินผลการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	รองศาสตราจารย์ ดร. โชติกา ภาษีผล
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย กาญจนวาสี

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

.....คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิตา รัชกุลพลเมือง)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช สุชีวะ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร. โชติกา ภาษีผล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย กาญจนวาสี)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ ตั้งชนกานนท์)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.คมสร วงศ์รักษา)

มอติ แวดราม: การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (DEVELOPING A MODEL OF WORK-INTEGRATED INTERNAL QUALITY ASSURANCE FOR FACULTIES OF EDUCATION) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ. ดร. โชติกา ภาณีผล, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: ศ. ดร.ศิริชัย กาญจนวาสี, 433 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ 3) เพื่อพัฒนารูปแบบ (Model) การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ 4) เพื่อทดลองใช้และประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในด้านอรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้องและความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยกลุ่มผู้บริหารหรือบุคลากรที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประเมินในระดับอุดมศึกษา รวมทั้งสิ้น 400 คน โดยมีการทดลองใช้รูปแบบที่คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การใช้สถิติเชิงบรรยายและการวิเคราะห์วิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรม LISREL

ผลการวิจัยที่สำคัญมีดังนี้ 1) ผลการสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของแต่ละมหาวิทยาลัยมีจุดร่วมกันที่สำคัญที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพนั้น ได้แก่ การมีบริบทองค์กรที่ผู้บริหารมีความเอาใจใส่ มีความมุ่งมั่นและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักในการดำเนินงานที่เน้นคุณภาพเป็นสำคัญ การมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์กรทุกภาคส่วน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการกับระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องซึ่งช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและช่วยให้การประกันคุณภาพสามารถดำเนินการและบูรณาการกับงานปกติได้ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบริบทองค์กร ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล ปัจจัยด้านผู้บริหารและการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติมากที่สุดตามลำดับ 3) ผลการทดลองใช้รูปแบบพบว่าหลังจากทดลองใช้มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อปัจจัยและรูปแบบที่พัฒนาเพิ่มขึ้นในทุกปัจจัย และผลการประเมินรูปแบบตามมาตรฐานการประเมินด้านอรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้องและความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกมาตรฐานการประเมิน

ภาควิชา วิจัยและจิตวิทยาการศึกษา..... ลายมือชื่อนิติติ
 สาขาวิชา การวัดและประเมินผลการศึกษา..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....
 ปีการศึกษา 2555..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

##5184246427 : MAJOR EDUCATIONAL MEASUREMENT AND EVALUATION

KEYWORDS : INTERNAL QUALITY ASSURANCE/ WORK-INTEGRATED INTERNAL QUALITY ASSURANCE

MAHDEE WAEDRAMAE : DEVELOPING A MODEL OF WORK-INTEGRATED INTERNAL QUALITY ASSURANCE FOR FACULTIES OF EDUCATION. ADVISOR: ASSOC. SHOTIGA PASIPHOL, PhD.,CO-ADVISOR: PROF.SIRICHAJ KANJANAWASEE, PhD., 433 pp.

This research aimed to develop a model of work-integrated internal quality assurance for Faculties of Education. The specific objectives were: 1) to study best practices in internal quality assurance of higher education both in Thailand and abroad.2) to analyze factors that affect the success of work-integrated internal quality assurance. 3) to develop a model of work- integrated internal quality assurance for Faculties of Education 4) to implement and evaluate the internal quality assurance model in terms of utility, feasibility, propriety, accuracy, and user satisfaction. The sample in this study (n = 400) consisted of a group of administrators or personnel, responsible for the internal quality assurance of the university, experts, and evaluators of higher education. The implementation site was the Faculty of Education, Prince of Songkhla University. Instruments used for data collection included interviews, questionnaires, and evaluation form. Data were analyzed by using content analysis, descriptive statistics, and analysis of the path (Path Analysis) using LISREL.

The key findings were as follows: 1) the synthesis of best practices in internal quality assurance revealed that the key to the effective implementation of internal quality assurance included: an organizational context that administrators take care of, commit, and aware the importance of internal quality assurance, staff members who possessed knowledge and awareness of quality-emphasis operations, participation from all sectors of the organization, effective communication, and effective IT to manage convenient and fast database, integrated in the routine works. 2) factors affecting the success of work-integrated internal quality assurance were: organizational context factors, administrators factors, organizational staff factors, database factors an organizational communication factors. The database factors, administrator factors, and organizational communication factors have the most direct effect on the work-integrated internal quality assurance. 3) After the implementation, the researcher found that the user’s satisfaction increased in all factors. The evaluation model assessing by the standards of utility, feasibility, propriety, accuracy and user satisfaction with the high level in all evaluation standards.

Department : Educational Research and Psychology..... Student’s Signature.....
 Field of Study: Educational Measurement and Evaluation. Advisor’s Signature.....
 Academic Year : 2012..... Co-advisor’s Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องด้วยความเมตตาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. โชติกา ภาณีผล และศาสตราจารย์ ดร. ศิริชัย กาญจนวาสิ อาจารย์ที่ปรึกษาและ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมที่คอยให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดีเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือและตรวจสอบ และประเมินรูปแบบ ที่พัฒนาขึ้น

นอกจากนี้ต้องกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และ คณาจารย์ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกคนที่กรุณา ให้คำแนะนำ ประสิทธิ์ประสาทความรู้วิทยาการต่าง ๆ และข้อเสนอแนะด้านวิชาการที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ขอบพระคุณสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่สนับสนุนทุน โครงการเครือข่าย เชิงกลยุทธ์ เพื่อการผลิตและพัฒนาอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาในการศึกษาคั้งนี้ และ ขอบพระคุณจุฬาลงกรณ์ที่ให้การสนับสนุนทุน 90 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอบพระคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล ให้สัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถามด้วยดี

ขอบพระคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ตลอดจนให้ความร่วมมือในการทดลองใช้รูปแบบได้อย่างราบรื่น

ขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ คุณน้า น้องสาวทั้ง 3 คนและคุณมาเรียม่า บินอิสริส รวมทั้งเพื่อน ร่วมงานทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจและเป็นแรงผลักดันให้ข้าพเจ้าสามารถประสบความสำเร็จได้ใน วันนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามวิจัย.....	7
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการวิจัย.....	11
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	11
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	13
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ (Model).....	14
2.1.1 ความหมายของรูปแบบ (Model).....	14
2.1.2 ประเภทของรูปแบบ.....	15
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ.....	17
2.3 แนวคิดและความหมายของคุณภาพและการประกันคุณภาพ.....	21
2.3.1 ความหมายของคุณภาพ.....	21
2.3.2 การประกันคุณภาพ.....	22
2.4 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของไทย.....	23
2.4.1 มโนทัศน์ของมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาตั้งแต่รัชกาล พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวถึงสิ้นสุด ยุคสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (พ.ศ. 2411-2475).....	23
2.4.2 ระบบประกันคุณภาพภายใน.....	27

2.4.3 ระบบการประเมินคุณภาพภายนอก.....	33
2.4.4 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.....	38
2.5 ระบบประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	44
2.5.1 พันธกิจหลักของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	44
2.5.2 แนวการจัดการศึกษาของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	45
2.5.3 มาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา.....	46
2.5.4 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพ ของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	48
2.6 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ.....	50
2.6.1 การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา.....	50
2.6.2 การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศอังกฤษ.....	54
2.6.3 การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศออสเตรเลีย.....	58
2.6.4 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์.....	61
2.6.5 ระบบประกันคุณภาพของภูมิภาคอาเซียน.....	63
2.7 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายใน ที่บูรณาการกับงานปกติ.....	68
2.7.1 ระบบการประเมินที่ยึดติดกับงานปกติ.....	68
2.7.2 การประเมินกระแสหลัก.....	70
2.7.3 การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ.....	77
2.7.4 การพัฒนาความสามารถในการประเมิน.....	81
2.7.5 วัฒนธรรมการประเมิน.....	83
2.7.6 การบริหารการเปลี่ยนแปลง.....	85
2.8 รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	100
2.8.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.....	100
2.8.2 งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	108
2.8.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ในต่างประเทศ.....	118
2.8.4 รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับ การประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ.....	130

2.8.5 รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายใน.....	150
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	164
ตอนที่ 3.1 การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายใน ของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ...	165
ตอนที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพ ภายในที่บูรณาการกับงานปกติ.....	169
ตอนที่ 3.3 การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการ กับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	176
ตอนที่ 3.4 การทดลองใช้และประเมินคุณภาพของรูปแบบการประกัน คุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น.....	179
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	187
ตอนที่ 4.1 ผลการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายใน ของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ...	188
ตอนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกัน คุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ.....	217
ตอนที่ 4.3 ผลการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการ กับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	231
ตอนที่ 4.4 ผลการทดลองใช้และประเมินคุณภาพของรูปแบบ การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น.....	237
ตอนที่ 4.5 การปรับปรุงรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการ กับงานปกติหลังจากทดลองใช้.....	263
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย.....	286
ตอนที่ 5.1 แนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ	287
ตอนที่ 5.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน ที่บูรณาการกับงานปกติ.....	290

ตอนที่ 5.3 รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	291
ตอนที่ 5.4 ผลการทดลองใช้และผลการประเมินคุณภาพของรูปแบบ การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัย ได้พัฒนาขึ้น.....	293
ตอนที่ 5.5 รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับ คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ที่ปรับปรุงหลังการทดลองใช้.....	297
อภิปรายผลการวิจัย.....	299
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	306
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	308
รายการอ้างอิง.....	310
ภาคผนวก.....	321
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ.....	322
ภาคผนวก ข แบบสอบถามปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพ.....	324
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ Path Analysis ด้วยโปรแกรม LISREL.....	331
ภาคผนวก ง แบบประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบ ประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	356
ภาคผนวก จ แบบสอบถามความคิดเห็นก่อนใช้และหลังใช้รูปแบบ การประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	361
ภาคผนวก ฉ คู่มือการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	367
ภาคผนวก ช แบบประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการ กับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	431
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	433

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของ คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	48
ตารางที่ 2.2	สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา.....	106
ตารางที่ 2.3	สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา อื่นๆ.....	116
ตารางที่ 2.4	สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ในต่างประเทศ.....	128
ตารางที่ 2.5	สรุปจำนวนและประเด็นวิจัยเกี่ยวกับที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน ที่บูรณาการอยู่ในงานปกติ.....	144
ตารางที่ 2.6	สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ.....	145
ตารางที่ 2.7	สรุปประเด็นวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการประกันคุณภาพการศึกษา	146
ตารางที่ 2.8	สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายใน ที่บูรณาการกับงานปกติ.....	163
ตารางที่ 3.1	รายชื่อและข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์มหาวิทยาลัยในออสเตรเลีย.....	168
ตารางที่ 3.2	จำนวนและร้อยละของอัตราตอบกลับแบบสอบถาม.....	170
ตารางที่ 3.3	ค่า IOC และข้อเสนอแนะต่อแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ.....	171
ตารางที่ 4.1	สรุปจุดเด่น/แนวปฏิบัติที่ดีของแต่ละมหาวิทยาลัยในประเทศ.....	203
ตารางที่ 4.2	สรุปจุดเด่น/แนวปฏิบัติที่ดีของแต่ละมหาวิทยาลัยในประเทศ และต่างประเทศ.....	211
ตารางที่ 4.3	จำนวน ร้อยละ ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	218
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด.....	224
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้.....	225
ตารางที่ 4.6	ผลการวิเคราะห์ โมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพ ที่บูรณาการกับงานปกติ.....	227

ตารางที่ 4.7 ผลการประเมินร่างรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิ.....	233
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบ ประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์.....	238
ตารางที่ 4.9 สรุปผลการดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จ.....	252
ตารางที่ 4.10 ภูมิหลังผู้ตอบแบบสอบถาม.....	253
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นต่อระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ ก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ.....	254
ตารางที่ 4.12 ผลการประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับ งานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น.....	260
ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ / งานปกติ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	266
ตารางที่ 4.14 ความแตกต่างระหว่างรูปแบบการประกันคุณภาพแบบเดิมกับรูปแบบ การประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ.....	284

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของแผนต่าง ๆ ที่สถานศึกษาควรจัดทำ.....	30
ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการวางแผน.....	31
ภาพที่ 2.3 กิจกรรมการตรวจสอบประเมินผลภายใน.....	32
ภาพที่ 2.4 ก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา.....	35
ภาพที่ 2.5 ระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา.....	36
ภาพที่ 2.6 หลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา.....	37
ภาพที่ 2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมิน คุณภาพภายนอก.....	38
ภาพที่ 2.8 วงจรของการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ.....	80
ภาพที่ 2.9 โมเดลการสร้างความสามารถในการประเมินแบบพหุศาสตร์.....	83
ภาพที่ 2.10 ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กร (กพร, 2552).....	87
ภาพที่ 2.11 ขั้นตอนการวางแผนการเปลี่ยนแปลง (กพร, 2552).....	92
ภาพที่ 2.12 รูปแบบพฤติกรรมของมนุษย์ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (กพร, 2552).....	98
ภาพที่ 3.1 ร่างรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ.....	177
ภาพที่ 4.1 โมเดลสมการโครงสร้าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ.....	227
ภาพที่ 4.2 ร่างรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ.....	231
ภาพที่ 4.3 รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับ คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	234
ภาพที่ 4.4 โมเดลเชิงตรรกะของรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ.....	236
ภาพที่ 4.5 โครงสร้างองค์กร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	243
ภาพที่ 4.6 โครงสร้างบริหาร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.....	244

ภาพที่ 4.7	รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	265
ภาพที่ 5.1	รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ.....	291
ภาพที่ 5.2	โมเดลเชิงตรรกะของรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการ กับงานปกติ.....	293
ภาพที่ 5.3	รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์.....	298

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าวได้แก่ คุณภาพของคน การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

การจัดการศึกษาเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนามนุษย์ คนที่ได้รับการศึกษาอย่างเหมาะสมก็คือ ผู้ที่สามารถใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสม คนที่สามารถใช้ชีวิตได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าใจตนเอง อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ปัจจุบันเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศและเทคโนโลยี การจัดการศึกษาจึงต้องเปลี่ยนไปตามกระแสของการเปลี่ยนแปลงนั้น เพื่อผลิตคนที่มีคุณภาพและสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ก่อนปีพุทธศักราช 2541 ประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐานขั้นต่ำในกระแสของการประกันคุณภาพ และไม่มีระบบการประกันคุณภาพที่มีรูปแบบชัดเจน แต่จากปีพุทธศักราช 2541 เป็นต้นมาเริ่มมีกระแสการปฏิรูปการศึกษาที่ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความร่วมมือ (รุ่ง แก้วแดง, 2543)

จากกระแสการปฏิรูปการศึกษาดังกล่าว ทำให้วงการการศึกษาไทยให้ความสำคัญในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น ผลจากความพยายามของหลายฝ่ายทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาปรากฏผลเป็นรูปธรรมเมื่อมีการกำหนดไว้ในหมวด 6 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งนับเป็นความสำเร็จในเชิงนิติบัญญัติและเป็นจุดเริ่มต้นของระบบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาที่สมบูรณ์ของประเทศไทย (รุ่ง แก้วแดง, 2544) นับแต่นั้นเป็นต้นมา

จากความจำเป็นของการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการปฏิรูปการศึกษาของไทย ได้มีสาระบัญญัติในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

พุทธศักราช 2542 ที่กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ในมาตรา 48 โดยให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้น สังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา แห่งชาติ [สทศ.], 2545: 2)

จากมาตราดังกล่าว สถานศึกษาจะต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการการศึกษาที่ สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ติดตามประเมินผลการทำงานของตนเองอย่าง ต่อเนื่องและนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา การ ดำเนินการประกันคุณภาพภายในทุกขั้นตอน ควรเน้นการประสานงานและการมีส่วนร่วมของทุก กลุ่มทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรในสถานศึกษา กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากร ของหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน และเขตพื้นที่การศึกษาและภูมิภาคเพื่อให้สอดคล้องกับ หลักการที่ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545: 6)

สุวิมล ว่องวานิช (2543) ได้ทำการวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของ สถานศึกษา โดยกล่าวว่าระบบการประกันคุณภาพที่ดีต้องเป็นระบบที่อิงระบบการบริหารแบบ PDCA ไม่ใช่การประเมินแบบแยกส่วน แต่เป็นระบบที่ยึดติดอยู่กับการทำงานปกติ (Built-in Evaluation System) ดังที่ Miller และ Sahn (1999) เสนอว่าวิธีการประกันคุณภาพตนเองโดย หลักการต้องเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ เป็นกระบวนการที่ทำความเข้าใจกับการวางแผนและ การนำแผนไปปฏิบัติ ระบบการประกันคุณภาพภายในแบบ built-in จะมีทั้งส่วนที่เป็นการกำกับ ติดตามการทำงาน (monitoring) และส่วนของการประเมิน (evaluation) เป็นกระบวนการที่มีการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาประมวลผลเพื่อสะท้อนภาพของผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานในลักษณะสรุปรวม นอกจากนี้เขายังกล่าวว่าระบบการประกันคุณภาพภายในที่ดีต้อง เป็นกระบวนการที่สร้างสรรค์ ไม่ใช่การทำลายหรือใช้เป็นเครื่องมือข่มขู่การทำงานของใคร สามารถใช้เป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การตรวจสอบการประเมินภายนอก

เหตุผลที่ต้องมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในแบบ built-in คือความจำเป็นที่ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน ความพยายามทำให้ข้อมูลที่จัดเก็บมีคุณภาพมากขึ้น ความ พยายามที่จะรวบรวมข้อมูลที่อยู่กระจัดกระจายในที่ต่าง ๆ และข้อมูลที่ต่างคนต่างทำ ต่างคนต่าง

เก็บให้มาอยู่ในที่เดียวกัน ทำให้ฐานข้อมูลมีมากขึ้น และสามารถใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น และท้ายที่สุดคือความพยายามที่นำข้อมูลที่จัดเก็บมารายงานผลเกี่ยวกับสภาพบริบทของหน่วยงาน

ในปีเดียวกันนั้น รุ่ง แก้วแดง (สกศ. 2543) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพภายในว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ ซึ่งเป็นภารกิจที่สถานศึกษาต้องทำอยู่แล้ว การประกันคุณภาพจึงไม่ใช่เรื่องใหม่หรือเป็นเรื่องที่แปลกแยกไปจากงานปกติ และไม่ใช่การประเมินเพื่อประเมิน ไม่เน้นการสร้างเอกสาร แบบวัด หรือแบบประเมินเป็นจำนวนมาก แต่เป็นการประเมินเพื่อพัฒนาโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และสถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ (สกศ, 2543) ยังได้ย้ำอีกว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษา ร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงาน หาจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง แล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้น ๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ในขณะที่งานวิจัยนั้นพบว่าสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพในปัจจุบันยังมีความคลาดเคลื่อนจากแนวคิด หรือหลักการที่ควรจะเป็น ดังเช่นงานวิจัยของเฉลิมชัย หาญกล้า (2545) ได้กล่าวว่าจากการสัมภาษณ์บุคลากรหลัก ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานประกันคุณภาพของสถาบัน ราชภัฏต่างๆ หลายแห่งที่ได้มีการนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในไปใช้ สรุปข้อบกพร่องที่สำคัญเกี่ยวกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในได้ดังนี้ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า เป็นการควบคุมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถาบันให้ เป็นไปตามที่กำหนด เป็นการสร้างความรู้สึกลงใจในเชิงลบต่อฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม 2) ยังไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำให้แนวทางการปฏิบัติขาดความชัดเจน แม้ว่าผู้ตรวจติดตามแต่ละคนจะได้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วก็ตาม 3) การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เช่นมีการจัดส่งรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในล่าช้า 4) ความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนในบทบาทระหว่างผู้ตรวจติดตามกับฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม ทำให้เกิดปัญหาด้านความร่วมมือ 5) เครื่องมือตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีเฉพาะแบบตรวจรายการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพค่อนข้างน้อย 6) การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้ความสำคัญต่อเอกสารรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลผลิตของระบบมากกว่ากระบวนการที่เกิดขึ้น 7) ขาดกลไกที่ต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขภายหลังการตรวจพบข้อบกพร่อง 8) ขาดวิธีการประเมินประสิทธิผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เป็นรูปธรรม ในขณะที่ ดวงใจ กฤดากร (2545) พบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่ มิได้ทำการประเมินผลภายใน และบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมที่จะทำการประเมิน คุณภาพภายใน อันเนื่องจากการขาด

ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในเรื่องต่างๆ และการประกันคุณภาพเป็น การตรวจสอบหรือการจับผิดการทำงานของบุคลากร ขาดงบประมาณ ระยะเวลาที่จำกัดในการ ดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และภาระงานหลักที่มีมากอยู่แล้ว เป็นต้น ซึ่งทั้งหมด นี้เป็นสาเหตุทำให้โรงเรียนดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาล้าช้าและขาด ประสิทธิภาพ

นอกจากนี้สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2545 : 238) ยังพบว่าความเข้าใจและความร่วมมือ ของบุคลากรต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษายังเข้าใจไม่ตรงกัน และยัง ไม่ให้ความร่วมมืออย่างเพียงพอ ยังขาดความมั่นใจในการดำเนินงาน และยังไม่มีการบูรณาการ ระบบประกันคุณภาพเข้ากับการบริหารงานปกติ สถานศึกษาส่วนใหญ่ยังประเมินตนเองไม่เป็น ระบบ และยังไม่ได้นำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนบริหาร พัฒนา ปรับปรุงสถานศึกษา เท่าที่ควร ครูอาจารย์เห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน และสุกัญญา แซ่มซ้อย (2545) สรุปว่าการ ประเมินผลภายในของโรงเรียนมากกว่าครึ่งเป็นการประเมินเฉพาะกิจเน้นการประเมินภาพรวม มากกว่ารายบุคคล มุ่งประเมินสัมฤทธิ์ผลมากกว่าความตระหนักและความพยายามในการพัฒนา งาน ส่วนใหญ่ประเมินเป็นการเฉพาะกิจไม่ได้แทรกอยู่ในงานปกติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรนั้น ยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการประกันคุณภาพการศึกษา และในปีเดียวกันนี้ อำนวย จินดาวัฒนะ (2545) ได้เสนอแนะแนวโน้มต่างๆ ในอนาคตของการประกันคุณภาพบริการ การศึกษาจากการวิจัยพบว่าควรจะทำให้การประกันคุณภาพบริการการศึกษาฝังอยู่ในวิถีชีวิตการ ทำงานจริงและต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง

ในปีต่อมา เกจกนก เอื้อวงศ์ (2546) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษาในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทুমเท สนใจ ใฝ่เรียนรู้ ใช้ทั้งการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี คือ มีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่วัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะแตกแยก แข่งขัน ไม่ให้เกียรติและไม่ไว้วางใจกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับ การเปลี่ยนแปลงและครูไม่เพียงพอ ครูขาดความรับผิดชอบและความสนใจใฝ่เรียนรู้ มีเจตคติไม่ดี ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับโรงเรียนเต็มที่ นอกจากนี้ พงษ์รัช วิวังสุ (2546) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตว่ามีผลต่อ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ว่า ตัวแปร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และ การได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพงษ์เทพ จิระโร (2546) ได้กล่าวถึง การศึกษาแนวคิดต่างๆที่จะดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษานั้นพบว่าระบบประกันคุณภาพที่มีความต่อเนื่อง ยั่งยืน ได้สิ่งทีควรให้ความสำคัญควรเริ่มตั้งแต่ ในระดับบุคคลผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitude) และการปฏิบัติ (Practice) ในงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้อง ต่อจากนั้นการสร้างควมยั่งยืนในระดับสถานศึกษาเป็นส่วนต่อมา ถือเป็นส่วนของความยั่งยืนระดับองค์กร แนวคิดการสร้างควมยั่งยืนระดับระบบระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่ใช้กับองค์กรที่มี Input และ Product เป็นบุคคล ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์นั้นมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปการที่จะทำให้ระบบคุณภาพมีความยั่งยืน และต่อเนื่องได้นั้นนอกจากตัวบุคลากรมีความรู้ มีเจตคติที่ถูกต้อง และมีการปฏิบัติที่ถูกต้อง ตลอดจนสถานศึกษามีระบบประกันคุณภาพภายในที่ยั่งยืนดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ในตัวระบบเองจะต้องมีกลไกที่จะสร้างความยั่งยืนด้วย จึงจะทำให้เกิดความยั่งยืนทั้งระบบ และมีความต่อเนื่อง

นอกจากนี้ เทียนฉาย กิระนันท์ (2548 :11) ได้ปาฐกถาพิเศษเรื่อง สี่ปีซ่อม สี่ปีสร้างกับอุดมศึกษาไทยได้กล่าวถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาว่า ปัญหาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งสถานศึกษาประเมินตนเองไม่เป็นระบบและขาดความต่อเนื่อง บุคลากรไม่ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผล และไม่เห็นคุณค่าของการประเมิน ไม่ได้นำผลไปใช้ในการวางแผนบริหารหรือพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาตามหลักการที่ควรจะเป็น ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประเมิน การประเมินมักจะทำแบบปกป้องตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่ามีครูที่มีมโนทัศน์เกี่ยวกับการประกันภายในไม่ชัดเจน ทั้งนี้การประเมินตนเองที่เป็น self – assessment ควรต้องดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อผลการประเมินตนเอง โดยตนเอง นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาต้องทำให้การประกันคุณภาพเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของกิจกรรมวิชาการทุกประการ (การผลิตบัณฑิต การวิจัย และการให้บริการวิชาการ) กติกาและเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดโดยหน่วยงานกลางทั้งหลายนั้นเป็นเพียง “ขั้นต่ำที่สุด” ที่ต้องทำให้ได้ โดยต้องให้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมวิชาการ เรียกว่าเป็น built-in mechanism (โดยไม่ต้องรอไว้ทำเมื่อจะมีการตรวจ) ขณะเดียวกัน การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของ “ผลิตภัณฑ์” ทางวิชาการก็ต้องจัดให้เป็นสิ่งที่ “ต้อง” ทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

จากรายงานประจำปีของ สมศ. (สมศ, 2551) ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานทางการศึกษาว่าสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพภายในและยังไม่ได้บูรณาการเรื่องการประกันคุณภาพภายในเข้ามาในการปฏิบัติงานปกติ นอกจากนี้สถานศึกษายังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาหรือการประกันคุณภาพภายใน ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ กล่าวคือสถานศึกษายังไม่ได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการบริหารงานภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมให้ครูอาจารย์และบุคลากรภายในสถานศึกษาปฏิบัติงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานปกติ ซึ่งโดยภาพรวมการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการภายในสถานศึกษายังไม่สะท้อนภาพของการประกันคุณภาพการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน

สำหรับการจัดการศึกษาในด้านครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์นั้นประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของครูให้มี สมรรถนะและมีความสามารถที่เพียงพอต่อการเป็นหนึ่งใน “เสาหลัก” แห่งการพัฒนาประเทศ ดังจะเห็นได้จากตั้งแต่ในปี 2542 ที่ผ่านมามีการปฏิรูประบบการศึกษาไทย ไม่ว่าจะเป็นครู คณาจารย์ และบุคลากรการศึกษา รวมอยู่ด้วย โดยเป็นการปฏิรูปครูทั้งระบบ ตั้งแต่ระบบการผลิตครู การพัฒนาครู การควบคุมวิชาชีพ และการบริหารงานบุคคล ส่วนของระบบการผลิตครูนั้นได้มีการปรับหลักสูตรที่ใช้ในการผลิตครูที่เป็นผู้สอนในระดับการศึกษาขั้น พื้นฐาน ตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยเริ่มใช้หลักสูตร 5 ปี ครั้งแรก ตั้งแต่ปีการศึกษา 2547

อนึ่งเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า การปฏิรูปการศึกษาไม่มีวันสำเร็จถ้าไม่ได้ปฏิรูปครู เพราะครูเป็นกุญแจสำคัญของการนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ซึ่งเป็นที่หัวใจในการปฏิรูปการศึกษา ดังนั้นจึงได้ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการผลิตครู และการพัฒนาครูให้เป็นครูคุณภาพ และเป็นครูมืออาชีพ เป็นครูที่รักของผู้เรียนและพร้อมที่จะเรียนรู้และส่งเสริมชี้แนะให้ผู้เรียนได้พัฒนาเต็มศักยภาพและเป็นผู้รักในการเรียนรู้ เป็นครูที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูเพื่อยกมาตรฐานวิชาชีพครูให้เป็นวิชาชีพชั้นสูง เป็นครูมุ่งพัฒนา สามารถประเมินและปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพครูอย่างเคร่งครัด เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนและผู้อื่น มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้เรียนมีความสามารถในการแข่งขันและมีความร่วมมือ มีความเป็นไทยในความเป็นสากล เป็นคนเก่งเป็นคนดี และมีความสุข “ครู” ถือเป็นอาชีพที่มีความสำคัญต่อคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ ระบบการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

หากประเทศใดที่มี “ครู” ที่มีคุณภาพ ย่อมเป็นเครื่องการันตีได้ถึงแนวโน้มในการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ดังนั้นระบบการประกันคุณภาพของการผลิตครูของกลุ่มคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์จึงมีความสำคัญที่จะรับประกันได้ว่าการดำเนินการพัฒนาครูนั้นมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

จากสภาพปัญหาการประกันคุณภาพภายในที่ไม่ได้บูรณาการกับงานปกติและความสำคัญของการจัดการศึกษาคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยทำการศึกษาแนวคิด หลักการ ตลอดจนความก้าวหน้าของงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจากรายงานการวิจัยและบทความจากนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น มีความเห็นร่วมกันว่า ระบบประกันคุณภาพภายในนั้น ได้มีการนำไปใช้ปฏิบัติในสถานศึกษามาหลายปีแล้ว แต่ยังไม่สามารถที่จะบูรณาการเข้าสู่งานปกติขององค์กรได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ เพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพให้กลายเป็นส่วนหนึ่งของ “วิถีชีวิตองค์กร” และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและมีความยั่งยืนต่อไป

คำถามวิจัย

- 1) แนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศเป็นอย่างไร
- 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติมีอะไรบ้าง
- 3) รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติมีลักษณะเป็นอย่างไร
- 4) ผลการทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ
- 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ
- 4) เพื่อทดลองใช้และประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในด้านอรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้องและความพึงพอใจของผู้ใช้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการปฏิรูปการศึกษาของไทย ได้มีสาระบัญญัติในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ที่กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในมาตรา 48 โดยให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545: 2)

จากมาตราดังกล่าว สถานศึกษาจะต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการการศึกษาที่สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ติดตามประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องและนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพภายในทุกชั้นตอน ควรเน้นการประสานงานและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร

จากการศึกษาและสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยทำการศึกษาแนวคิด หลักการ ตลอดจนความก้าวหน้าของงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษายังแยกส่วนจากงานปกติ มีความเข้าใจและปฏิบัติที่คลาดเคลื่อนจากหลักการของ

การประเมินคุณภาพภายในที่ควรจะเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนา รูปแบบการประกันคุณภาพภายในคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ โดยยึดหลักการของการประกันคุณภาพที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบ ติดตาม (Quality Audit) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นกรอบหลัก สำหรับหลักคิดในการสร้างรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการอยู่ในงานปกติ นั้น ได้ประยุกต์ใช้แนวคิด การประเมินที่ยึดติดกับงานปกติ (Built-in Evaluation System) วัฒนธรรมการประเมิน (Evaluation Culture) ตลอดจนแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) โดยนำแนวคิดความยั่งยืนของระบบประกันคุณภาพที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแนวคิดของการบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นหลักคิดในการดำเนินการ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยความสำเร็จซึ่งจะเป็นเงื่อนไขความสำเร็จในการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับหลักปฏิบัติ นั้น ผู้วิจัยได้ใช้หลักคิดการประเมินข้างต้นผนวกกับปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ ในการสร้างโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) ในการกำหนดปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติ ในการนำรูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ปฏิบัติจริง และการประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้มาตรฐานการประเมินด้านอรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้องและความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบ โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวแสดงดังแผนภาพที่ 1.1

ขอบเขตของการวิจัย

1) รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่พัฒนาขึ้นเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ 5 ปัจจัยคือปัจจัยด้านบริบทองค์กร ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากรและปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเพียง 4 ปัจจัย โดยปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ในระยะเวลาที่ผู้วิจัยทดลองใช้รูปแบบ แต่ถึงกระนั้นผู้บริหารมีความเห็นชอบในหลักการและจะดำเนินการของงบประมาณและดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่อไป

2) การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินี้จะเน้นตามมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และมาตรฐานของหน่วยงานที่ทดลองใช้รูปแบบ

3) การประเมินรูปแบบการประเมินภายในที่พัฒนาขึ้นนี้ประกอบด้วย การประเมิน 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การประเมินปัจจัยนำเข้าเป็นการประเมินบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในด้านความรู้ เจตคติ เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาตามการรับรู้ของบุคลากร

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินกระบวนการดำเนินงานระหว่างการทดลองใช้ (Process) และหลังการทดลองใช้โดยการประเมินประสิทธิผลของรูปแบบก่อนและหลังใช้

ส่วนที่ 3 เป็นการประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาคุณภาพของการประเมินตามแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของการประเมินทางการศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐานการประเมิน 4 ด้านคือ มาตรฐานด้านอรรถประโยชน์ (utility standards) มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ (feasibility standards) มาตรฐานด้านความเหมาะสม (propriety standards) และมาตรฐานด้านความถูกต้อง (accuracy standards) และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นด้วย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1) **รูปแบบ** หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างแนวความคิดใหม่หรือความสัมพันธ์ใหม่ของเรื่องที่ศึกษา

2) **การพัฒนาารูปแบบ** หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการเพื่อปรับปรุงหรือสร้างสิ่งใหม่ ที่อธิบายหรือแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญๆ แบบแผน ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างแนวความคิดใหม่หรือความสัมพันธ์ใหม่ของเรื่องที่ศึกษา

3) **การประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง ระบบกลไกในการดำเนินการเกี่ยวกับ กำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบหรือการประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร

การประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่สำคัญ 3 ขั้นตอนดังนี้

3.1) **การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)** เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นเป้าหมายและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาซึ่งหลักปฏิบัติทั่วไปมาตรฐานจะกำหนดโดยองค์คณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้มีประสบการณ์

3.2) **การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)** เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการจัดการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่กำหนดขึ้นมากน้อยเพียงไร และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3.3) **การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)** เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลางที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

4) **การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ** หมายถึง การดำเนินงานด้านการควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น โดยในการดำเนินงานนั้นจะหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติประจำวันหรือภาระงานของแต่ละบุคคล โดยจะเป็นลักษณะการทำงานที่ผสมกลมกลืนระหว่างงานประกันคุณภาพกับงานปกติประจำวัน

5) **งานปกติ** หมายถึง หมายถึงงานที่เป็นพันธกิจหลักของผู้ที่ทำงานในสถาบันอุดมศึกษา 4 พันธกิจได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

6) **การพัฒนาารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ** หมายถึง กระบวนการในการปรับปรุง/สร้างแบบแผนหรือโครงสร้างความสัมพันธ์ของการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการหรือหลอมรวมอยู่ในงานปกติประจำวันของผู้ทำงานในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งได้แก่

การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีการบูรณาการ ในลักษณะของกลไกการบริหารงานปกติของหน่วยงานและการหลอมรวมตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพเข้ากับงานปกติในระดับหน่วยงานและระดับบุคคล

7) **แนวปฏิบัติที่ดี** หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ ที่ได้บันทึกเป็นเอกสาร และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

8) **คุณภาพของรูปแบบ** หมายถึง คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ตามมาตรฐานการประเมินสี่ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านอรรถประโยชน์ มาตรฐานด้านความเหมาะสม มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ และมาตรฐานด้านความถูกต้อง รวมทั้งคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้รูปแบบ

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้จำแนกประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ไว้ 2 ด้านคือประโยชน์ในเชิงวิชาการและประโยชน์ทางการปฏิบัติ

ประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบแนวปฏิบัติที่ดีของการประกันคุณภาพภายในทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาต่อไป

ประโยชน์ทางการปฏิบัติ ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้รูปแบบ (Model) การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติและผลการทดลองใช้รูปแบบดังกล่าว ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสถานศึกษาสามารถที่จะปรับประยุกต์ตามบริบทของหน่วยงานอันได้แก่ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของแต่ละสถานศึกษาและนำไปใช้ในการวางระบบการประกันคุณภาพภายในซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่บูรณาการกับงานปกติที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษา และการประกันคุณภาพภายในให้มีคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร งานวิจัยต่าง ๆ เพื่อศึกษาเบื้องหลังความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา แนวคิดที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อหลักในการนำเสนอ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ
- 2.3 แนวคิดและความหมายของคุณภาพและการประกันคุณภาพ
- 2.4 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของไทย
- 2.5 ระบบประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์
- 2.6 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ
- 2.7 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกติ
- 2.8 รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ (Model)

ในการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกติ สิ่งสำคัญที่ควรจะต้องพิจารณาทำความเข้าใจคือ รูปแบบ (Model) ในเชิงของความหมายและประเภทของรูปแบบ

2.1.1 ความหมายของรูปแบบ (Model)

ใน Dictionary of Education (Good, 1973: 370) ได้ให้คำอธิบายความหมายของคำว่า “รูปแบบ” (Model) ไว้ 4 ความหมาย คือ

1. เป็นแบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำ
2. เป็นตัวอย่างสำหรับการเลียนแบบ เช่น ตัวอย่างในการออกเสียงภาษาต่างประเทศเพื่อให้ผู้เรียนได้เลียนแบบ
3. เป็นภาพหรือภาพ 3 มิติ ที่เป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลักการ หรือแนวคิด

4. เป็นชุดของปัจจัยหรือองค์ประกอบ หรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน รวมตัวเป็นตัวประกอบและเป็นสัญลักษณ์ทางระบบสังคม อาจเขียนเป็นสูตรทางคณิตศาสตร์หรือบรรยายด้วยภาษาก็ได้

Tosi and Carroll (1982) ได้แสดงความเห็นว่ารูปแบบเป็นนามธรรมของของจริง หรือภาพจำลองของสภาพการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีตั้งแต่รูปแบบอย่างง่ายไปจนถึงรูปแบบที่มีความซับซ้อนมากๆ มีทั้งรูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) เช่น รูปแบบหอดูดาว รูปแบบเครื่องบินขับไล่เอฟ 16 เป็นต้น และรูปแบบเชิงคุณลักษณะ (Qualitative Model) ที่ใช้อธิบายสภาพการณ์หรือปรากฏการณ์ด้วยภาษาหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ

ในขณะที่เดียวกัน Bardo and Hartman (1982) เสนอว่ารูปแบบเป็นสิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อบรรยายคุณลักษณะที่สำคัญของปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ สำหรับพลซุซ หิงคานนท์ (2540) พิจารณารูปแบบอีกมุมมองหนึ่ง รูปแบบคือสิ่งที่แสดงโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญของเรื่องที่ศึกษา

2.1.2 ประเภทของรูปแบบ

Keeves (1988) แบ่งประเภทของรูปแบบที่ใช้ในทางการศึกษาเป็น 4 ประเภทได้แก่

1. รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model) เป็นรูปแบบเชิงกายภาพ ส่วนใหญ่ใช้ในด้านวิทยาศาสตร์ เช่น รูปแบบโครงสร้างอะตอม ซึ่งสร้างขึ้นโดยใช้หลักการเปรียบเทียบโครงสร้างของรูปแบบให้สอดคล้องกับลักษณะที่คล้ายกันทางกายภาพ สอดคล้องกับข้อมูลและความรู้ที่มีอยู่ในขณะนั้นด้วย รูปแบบที่สร้างขึ้นต้องมีองค์ประกอบชัดเจน สามารถนำไปทดสอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ และสามารถนำไปใช้ทำการหาข้อสรุปของปรากฏการณ์ได้อย่างกว้างขวาง

2. รูปแบบเชิงอธิบาย (Semantic Model) เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา ด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นแนวคิด โครงสร้างองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ เช่น รูปแบบการเรียนรู้ เป็นต้น

3. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) เป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ เดิมรูปแบบนี้ใช้กับศาสตร์ทางด้านวิทยาศาสตร์ แต่ปัจจุบันมีแนวโน้มในการนำไปใช้ด้านพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์เพิ่มขึ้นรวมทั้งการศึกษาด้วย โดยเฉพาะในการวัดผลการศึกษา รูปแบบนี้สามารถอธิบายความสัมพันธ์และสร้างเป็นทฤษฎี เพราะสามารถทดสอบสมมุติฐานได้ รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์มักพัฒนามาจากรูปแบบเชิงอธิบาย

4. รูปแบบเชิงเหตุผล (Causal Model) เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากรูปแบบเชิงอธิบาย โดยการนำเอาเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) มาใช้ ปัจจุบันมีการนำรูปแบบนี้มาใช้ในการวิจัยทางการศึกษามากขึ้น เป็นการนำเอาตัวแปรมาเขียนเป็นสัญลักษณ์หรือคำย่อ แล้วใช้เส้นตรงและลูกศรแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงเหตุและผล เช่นรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน สถิติปัญญาของผู้เรียนมีผลมาจากสภาพทางเศรษฐกิจของพ่อแม่และสิ่งแวดล้อมที่บ้าน เป็นต้น รูปแบบดังกล่าวสามารถกำหนดเป็นกรอบในการรวบรวมข้อมูลในสภาพที่เป็นจริงเพื่อทดสอบรูปแบบได้ด้วย

พูลสุข หิงคานนท์ (2540) สรุปความเห็นของนักวิชาการหลายท่านว่ารูปแบบที่ดีจะเปรียบเสมือนสิ่งที่ทำให้ผู้สนใจศึกษาในเรื่องใด ๆ ได้มีความเข้าใจเป็นเบื้องต้นก่อนการศึกษาในแนวคิดต่อไป ดังนั้นรูปแบบที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าที่จะเน้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรวม
2. รูปแบบควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์โดยเมื่อทดสอบรูปแบบแล้ว หากปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์รูปแบบนั้นต้องถูกยกเลิกไป
3. รูปแบบควรอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของเรื่องที่จะศึกษาได้อย่างชัดเจน
4. รูปแบบควรนำไปสู่การสร้างแนวความคิดใหม่ หรือความสัมพันธ์ใหม่ของเรื่องที่จะศึกษาได้
5. รูปแบบในเรื่องใดจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับกรอบของทฤษฎีในเรื่องนั้น ๆ

จากการศึกษาความเห็นของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปว่ารูปแบบหมายถึงสิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายหรือแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญๆ ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างแนวความคิดใหม่หรือความสัมพันธ์ใหม่ของเรื่องที่จะศึกษาได้ ซึ่งรูปแบบในเรื่องใดจะเป็นเช่นไรนั้น ก็ขึ้นกับกรอบทฤษฎีของเรื่องนั้น ๆ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

ในการพัฒนารูปแบบนั้นเมื่อองค์กรยังขาดรูปแบบที่จะนำไปสู่การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งจำเป็นต้องริเริ่มสร้างและนำมาพัฒนาขึ้น หรือรูปแบบที่มีอยู่แล้วไม่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก็จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนารูปแบบเพื่อให้รูปแบบนั้น ๆ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบไว้ดังนี้

ดิเรก วรรณเสียร (2545: 46) สรุปว่าได้ว่า การพัฒนาแบบจำลอง (Model Development) หมายถึง กระบวนการในการสร้างหรือพัฒนาแบบจำลอง ซึ่งประกอบด้วย

1. การศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง
2. การกำหนดหลักการและองค์ประกอบของแบบจำลอง
3. การร่างแบบจำลอง
4. การตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้หรือการทดลองใช้แบบจำลอง

อุทัย บุญประเสริฐ (2547: 5) กล่าวว่า การพัฒนาแบบจำลองโดยทั่วไปอาจแบ่งเป็น 2 ตอนที่สำคัญ คือการสร้างแบบจำลองและการหาความตรงของแบบจำลอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานในรายละเอียดที่สำคัญแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนประกอบด้วย

1. การศึกษาสภาพระบบการบริหารและสภาพแวดล้อมของระบบปัจจุบัน (การวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจระบบปัจจุบันให้แน่ชัดให้ชัดเจน)
2. การค้นหาและระบุปัญหาและความต้องการอันจำเป็น (Needs) ของระบบปัจจุบัน (ควรปรับปรุงและแก้ไข หรือพัฒนาอะไร)

3. จัดสร้างจัดทำแบบจำลอง ออกแบบจำลองหรือเสนอแบบจำลองที่เป็นทางเลือก (Alternative Model) สำหรับการปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนา

4. ทดสอบความเป็นไปได้ ความเหมาะสมในการปฏิบัติ และการยอมรับ โดยเฉพาะของคณะผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง

5. ปรับต้นแบบเป็นแบบจำลองฉบับสมบูรณ์ที่เหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติ

Smith (1982) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ โดยได้แบ่งขั้นตอนการพัฒนารูปแบบออกเป็นขั้นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์รูปแบบ (Model Analysis) ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ

ที่อยู่ในรูปแบบว่ามีลักษณะอย่างไร มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ควรจัดหรือเพิ่มองค์ประกอบใดให้เหมาะสมกับสภาพของรูปแบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2) การออกแบบรูปแบบ (Model Design) หมายถึง การนำองค์ประกอบต่าง ๆ ที่วิเคราะห์แยกแยะไว้ นำมารวบรวมเพื่อออกแบบรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่ารูปแบบเดิมที่เป็นอยู่

3) การวัดและตรวจสอบรูปแบบ (Model Measurement) โดยที่หลังจากทำการร่างหรือออกแบบรูปแบบแล้วจะต้องทำการตรวจสอบว่ารูปแบบมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้หรือไม่

Debenhem (1989) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการพัฒนารูปแบบ ดังนี้ คือ

1) การวิเคราะห์รูปแบบ (Model Analysis) หมายถึง การศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในรูปแบบว่ามีอะไรบ้าง มีองค์ประกอบใดควรปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของรูปแบบ

2) การออกแบบรูปแบบ (Model Design) หมายถึง การนำเอาองค์ประกอบต่าง ๆ มาเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ก่อให้เกิดความสอดคล้องและสามารถมุ่งไปสู่จุดหมายตามที่ต้องการ ซึ่งเป็นผลมาจากการวิเคราะห์รูปแบบ

3) การนำรูปแบบไปใช้ (Model Implementation) หมายถึง การนำรูปแบบที่ออกแบบไปใช้ตามจุดหมายที่วางไว้

สมัคร สุพรรณรัตน์ (2527) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบโดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1) การวิเคราะห์รูปแบบ (Model Analysis) หมายถึง การหาแนวทางหรือวิธีการที่จะทำให้อุบัติการณ์ต่าง ๆ ในรูปแบบเกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยจำเป็นจะต้องทราบวัตถุประสงค์หลัก และวัตถุประสงค์ปลายทาง ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้ คือ การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน กำหนดวัตถุประสงค์ปลายทาง และกำหนดวัตถุประสงค์ ซึ่งสามารถทำให้บรรลุผลได้

2) การออกแบบรูปแบบ (Model Design) หมายถึง การนำเอารายละเอียดต่าง ๆ ขององค์ประกอบในรูปแบบมาจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและเห็นรูปร่างของรูปแบบชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนดังนี้ คือ ศึกษา วิเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบที่เป็นอยู่และรูปแบบที่ต้องการจะเพิ่มเติมขึ้น ร่างโครงสร้างของรูปแบบ

ขึ้นมา เลือกรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับรูปแบบที่จะนำไปใช้ในองค์กร เลือกวิธีการต่าง ๆ ในการนำรูปแบบไปใช้

3) การบริหารรูปแบบ (Model Managing) โดยการนำรูปแบบไปใช้และหาวิธีการที่จะควบคุมรูปแบบที่เหมาะสม โดยจะต้องมีผู้ตรวจสอบและวัดผลรูปแบบที่นำไปใช้ว่า เหมาะสมเกิดประโยชน์มากน้อยเพียงใด

วิทยา คู่วิรัตน์ (2538) ได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบโดย มีขั้นตอนการดำเนินการ 5 ขั้นตอนประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์รูปแบบ ได้แก่ การศึกษารูปแบบในภาพที่เป็นอยู่ว่ามีสิ่งนำเข้าเป็นปริมาณเท่าไร รูปแบบนั้นมีกระบวนการอย่างไร และสิ่งนำออกของรูปแบบมีปริมาณและคุณภาพอย่างไร รูปแบบนั้นได้ใช้สิ่งนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ได้เลือกใช้วิธีการและยุทธวิธีที่เหมาะสมหรือไม่

2) การสังเคราะห์รูปแบบ ผลของการวิเคราะห์ในข้อ 1 นำมาสังเคราะห์จะทำให้เกิดความคิดว่าควรปรับปรุงการบริหารรูปแบบอย่างไร อาจดัดแปลงรูปแบบเดิมด้วยวิธีการต่าง ๆ วิธีการหรือยุทธศาสตร์ที่จะนำมาใช้นั้นมีอยู่ที่ประเภท ควรจะเลือกใช้วิธีการอย่างไรจึงจะทำให้รูปแบบนั้นๆ ดำเนินการได้ดีที่สุด

3) การออกแบบรูปแบบ การออกแบบรูปแบบมักเป็นการทำงานของนักวิชาการหลายสาขานักวิชาการเหล่านั้น ก็พิจารณารูปแบบจากความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของตนการเข้าหาปัญหาแบบสหวิชาการ (Interdisciplinary Approach)

4) การตรวจสอบรูปแบบ เป็นการติดตามกำกับการดำเนินงานตามรูปแบบ

5) การประเมินรูปแบบ ในการทดลองใช้รูปแบบจะต้องมีการประเมินรูปแบบว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ควรปรับปรุงส่วนใดเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ในการใช้รูปแบบยิ่งขึ้น

ชัยยงค์ พรหมวงศ์และคณะ (2536) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดรูปแบบหรือการพัฒนารูปแบบ โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1) การวิเคราะห์รูปแบบ (Model Analysis) เป็นวิธีการระบุส่วนประกอบองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งหลายในรูปแบบหน้าที่ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภายในรูปแบบกับองค์ประกอบภายนอก การจัดเรียงลำดับองค์ประกอบ ทฤษฎีการที่ต้องใช้กลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้รูปแบบภารกิจที่จะต้องดำเนินการ และผลผลิตหรือบริการที่จะเสนอแก่กลุ่มเป้าหมายในการวิเคราะห์รูปแบบ จะต้องมีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1) การวิเคราะห์ปณิธาน
- 1.2) วิเคราะห์จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์
- 1.3) วิเคราะห์หน้าที่
- 1.4) วิเคราะห์เครื่องมือหรือช่องทาง
- 1.5) วิเคราะห์วิธีการ
- 1.6) วิเคราะห์การตรวจสอบ ควบคุม ติดตามและประเมินผล

2) การสังเคราะห์รูปแบบ (Model Synthesis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการสร้างรูปแบบใหม่หรือพัฒนารูปแบบให้ดีขึ้น โดยการกำหนดองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ ทิศทางและลำดับขั้นตอนของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่

3) การสร้างแบบจำลองรูปแบบ (Model Modeling) เป็นการสื่อสารรูปแบบที่สร้างขึ้นใหม่หรือพัฒนาขึ้นมาใหม่ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจและนำไปใช้โดยการเขียนแบบจำลองในลักษณะดังนี้

3.1) แบบรูปภาพหรือหุ่นจำลองของจริง (Iconic Model) เช่น ภาพวาด หุ่นจำลอง เครื่องบิน

3.2) แบบจำลองเปรียบเทียบ (Analogue Model) เช่น นาฬิกา เป็นแบบจำลองของเวลา

3.3) แบบจำลองสัญลักษณ์ (Symbolic Model) เช่น สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์

3.4) แบบจำลองแนวคิด (Conceptual Model) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่แทนด้วยแผนภูมิหรือภาพในลักษณะต่าง ๆ การสร้างแบบจำลองรูปแบบจะช่วยอธิบายถึงขั้นตอนสำคัญของรูปแบบ ช่วยในการสื่อสารให้ทราบถึงขั้นตอน การควบคุม และทำนายได้ว่าจะเกิดผลอะไรขึ้น เมื่อดำเนินไปตามรูปแบบ

4) การทดสอบรูปแบบ (Model Evaluation) เมื่อมีการพัฒนารูปแบบตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ จนแสดงออกมาในรูปของแบบจำลองได้แล้ว ซึ่งถือว่า ได้รูปแบบใหม่ขึ้น หรือเป็นการพัฒนารูปแบบ ซึ่งถือว่าเป็นต้นแบบ ยังประกันไม่ได้ว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้นจะสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ นักจัดรูปแบบจึงจำเป็นต้องนำ “ต้นแบบรูปแบบ” (Model Prototype) ไปทดสอบในสถานการณ์จำลอง (Model Simulation) กล่าวคือ นำรูปแบบไปใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความจริงซึ่งสามารถนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงได้ ก็จะเป็นประโยชน์อย่างมาก แต่

ในทางปฏิบัติการทดสอบรูปแบบในสถานการณ์จริงมีปัญหาด้านค่าใช้จ่าย เวลาและความเสี่ยง โดยเฉพาะรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับคนและทรัพย์สินดังนั้นจึงนำไปทดสอบในสถานการณ์จำลองแทน

กล่าวโดยสรุปการพัฒนาแบบมีขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ 1) ศึกษาองค์ความรู้ 2) กำหนดหลักการและองค์ประกอบของรูปแบบ 3) สร้างรูปแบบ 4) ทดสอบรูปแบบ 5) นำเสนอรูปแบบ 6) ขยายผล ทั้งนี้ในการทดสอบรูปแบบทางการศึกษามักจะทดสอบด้วยการทดลองด้วยโครงการนำร่องหรือการทดสอบดำเนินการโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิ

จากการวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาแบบ สรุปได้ว่า การพัฒนาแบบ หมายถึง กระบวนการในการสร้างหรือพัฒนาแบบจำลองเพื่อปรับปรุงหรือสร้างสิ่งใหม่ ที่อธิบายหรือแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญๆ แบบแผน ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างแนวความคิดใหม่หรือความสัมพันธ์ใหม่ของเรื่องที่ศึกษา

2.3 แนวคิดและความหมายของคุณภาพและการประกันคุณภาพ

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 2 ส่วนคือ ความหมายของคุณภาพ และความหมายของคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ เป็นคำที่มีพื้นฐานมาจากภาคธุรกิจ – อุตสาหกรรม ในช่วงแรกๆนักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า เป็นความตรงตามข้อกำหนด (Crosby, 1987: 64) หรือการที่สินค้าหรือผลผลิตเหมาะสมสำหรับการใช้ (Juran and Gryna, 1980: 1) ซึ่งนักวิชาการในระยะหลังก็ยังให้ความหมายในลักษณะนี้ เช่น Burill and Ledolter (1999: 131-132) โดยกล่าวว่า คุณภาพหมายถึง การบรรลุตามข้อกำหนดของสินค้าหรือการบริการ ซึ่งต้องเกิดจากการตัดสินใจว่า สินค้าหรือบริการนั้นผ่านหรือไม่ผ่านตามข้อกำหนด แต่ก็ยังให้ความสำคัญกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าด้วยเช่นกัน สำหรับ Juran and Gryna (1993: 7) ให้ความหมายเพิ่มเติมในระยะหลังว่า คุณภาพต้องพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้า ความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า จึงเป็นความหมายเฉพาะที่มีนักวิชาการหลายคนระบุไว้ เช่น Goetsch and Davis (1994: 4) ให้ความหมายว่า คุณภาพเป็นภาวะที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการผลิต การบริการ บุคคล กระบวนการ และสิ่งแวดล้อม สิ่งเหล่านี้จะต้องเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง

จะเห็นได้ว่า ความหมายของคุณภาพ มีการกล่าวถึงไว้ใน 2 มิติ คือ มิติของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามข้อกำหนด และมิติของความต้องการและความพึงพอใจของ

ลูกค้า ดังเช่นที่ Sallis (1993: 22 – 24) กล่าวว่า คุณภาพมีความหมายใน 2 ลักษณะคือ ความหมายเชิงสัมบูรณ์ (absolute meaning) ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับความดี ความงาม และความจริง เป็นการแสดงถึงควมมีมาตรฐานสูงสุด ส่วนความหมายในเชิงสัมพัทธ์ (relative meaning) เป็นการเปรียบเทียบสินค้าที่ผลิตขึ้นให้ได้มาตรฐานที่กำหนดและตรงตามความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า สำหรับ Nicholls (1993: 50 – 52) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพว่าเป็นลักษณะของสินค้าและบริการ วิธีการผลิต และความต้องการของลูกค้า โดยกล่าวเน้นถึงพัฒนาการคุณภาพ 4 ขั้นตอนได้แก่ 1) การผลิตสินค้าได้ตามมาตรฐาน 2) ความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมาย 3) สิ่งที่ลูกค้าต้องการ 4) การได้ในสิ่งที่มีค่าสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น สิ่งที่ Nicholls กล่าวถึงและแตกต่างออกไปคือ การให้ความสำคัญกับกระบวนการในการผลิต ซึ่ง Goetsch and Davis ได้กล่าวถึงเช่นกัน

จากความหมายของ “คุณภาพ” ที่กล่าวข้างต้นซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้มีประเด็นที่คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันอยู่บ้าง เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว พบว่าความหมายของคุณภาพมีลักษณะที่เน้นการพิจารณาถึงผลผลิตและการบริการ วิธีการหรือกระบวนการผลิต และความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ดังนั้นโดยสรุปแล้ว คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของสินค้าและบริการที่ต้องตรงตามข้อกำหนด เหมาะสมและคุ้มค่ากับการใช้ และต้องเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจและตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยมีกระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐานและสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความคาดหวังลูกค้า

2.3.2 การประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ระบบกลไกในการดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบหรือการประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin 1994 : 45)

การประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่สำคัญ 3 ขั้นตอนดังนี้

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นเป้าหมายและเป็นเครื่องมือในการพัฒนาซึ่งหลักปฏิบัติทั่วไปมาตรฐานจะกำหนดโดยองค์กรคณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้มีประสบการณ์ (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin 1994 : 45)

การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการจัดการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่กำหนดขึ้นมากน้อยเพียงไร และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นการประกันคุณภาพของสถานศึกษาโดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลางที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

2.4 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของไทย

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอระบบประกันคุณภาพการศึกษาของไทย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอ มโนทัศน์ของมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาในอดีตจนถึงปัจจุบัน โดยมีหัวข้อนำเสนอ 5 หัวข้อ คือ 2.3.1) มโนทัศน์ของมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาตั้งแต่รัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวถึงสิ้นสุดยุคสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (พ.ศ. 2411-2475) 2.3.2) ระบบประกันคุณภาพภายใน 2.3.3) ระบบการประกันคุณภาพภายนอก 2.3.4) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

2.4.1 มโนทัศน์ของมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาตั้งแต่รัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวถึงสิ้นสุดยุคสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (พ.ศ. 2411-2475)

ปิยะนาถ บุนนาค และคณะ (2549) ได้ศึกษาวิจัยมโนทัศน์ของมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาตั้งแต่รัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวถึงสิ้นสุดยุคสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (พ.ศ. 2411-2475) พบว่าการศึกษาของไทยสมัยโบราณ ก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเป็นการศึกษาแบบตะวันตกนั้น เป็นการศึกษาแบบจารีตหรือโบราณศึกษา โดยมีวัดเป็นสถานศึกษาสำหรับบุคคลทั่วไป ส่วนบุคคลชั้นสูงก็นิยมนำ บุตรหลานถวายตัวเป็นมหาดเล็ก หลังจากนั้นก็เข้าฝึกหัดรับราชการ ราษฎรทั่วไปส่วนใหญ่มิได้สนใจศึกษาเล่าเรียน เพราะไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้จากการเรียนรู้วิชาหนังสือ

เมื่อการศึกษาแบบตะวันตกเข้ามาอย่างแพร่หลายในสังคมไทยตั้งแต่ปลายรัชกาลที่ 3 และตลอดรัชกาลที่ 4 นับเป็นการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลงการศึกษาของไทยสู่ความเป็นสมัยใหม่ตามแบบตะวันตกมากขึ้น โดยเฉพาะการที่สตรีชาววังมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้จากชาวตะวันตกเป็นครั้งแรก

การเปลี่ยนแปลงระบบการศึกษารั้งใหญ่ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นับได้ว่าเป็นปฐมบทแห่งการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทย โดยรัฐเริ่มเข้ามามีบทบาททางการศึกษา โดยตรงเป็นครั้งแรกเนื่องจากถือเป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องให้กับราษฎร มีการจัดการศึกษา กำหนดแนวและมาตรฐานการศึกษา วางโครงการศึกษา รวมทั้งตั้งกระทรวงธรรมการขึ้น

เป็นหน่วยงานจัดการศึกษาของชาติโดยตรง ผลจากการปฏิรูปการศึกษานอกจากเป็นการให้โอกาสทางการศึกษาแก่สามัญชนแล้วยังทำให้สตรีมีบทบาทมากขึ้น และมีสถานภาพที่ดีขึ้นจากเดิมซึ่งเป็นเพียงแม่ศรีเรือนเท่านั้น ยิ่งกว่านั้นการส่งนักเรียนทุนไปศึกษาต่อต่างประเทศก็ทำให้นักคนเหล่านี้บางส่วนได้มีบทบาทในการปฏิรูปประเทศ และต่อมาเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์เป็นระบอบประชาธิปไตย

ในรัชกาลที่ 6 และรัชกาลที่ 7 ก็ทรงให้ความสำคัญและสนพระทัยในการปฏิรูปการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากการออกพระราชบัญญัติประถมศึกษา การประกาศให้การศึกษาขั้นประถมศึกษาเป็นการศึกษาภาคบังคับ การขยายการศึกษาออกไปจนถึงระดับอุดมศึกษา โดยการประดิษฐานจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในรัชกาลที่ 6 และการจัดการศึกษาภาคบังคับในกรุงเทพฯ ในรัชกาลที่ 7

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นช่วงเวลาที่เศรษฐกิจไทยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก ทำให้มีปัญหาด้านงบประมาณที่ถูกตัดทอนรายจ่ายในแต่ละปี ซึ่งรวมถึงงบประมาณของกระทรวงธรรมการที่ยังถูกตัดทอนให้น้อยลง ประกอบกับมีการเปลี่ยนแปลงเสนาบดีกระทรวงธรรมการใหม่มาเป็นพระวรวงศ์เธอพระองค์เจ้าธานีนิวัต ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงจุดประสงค์ของการจัดการศึกษาไปบ้าง โดยมีแผนการศึกษาชาติเพียงฉบับเดียวคือ แผนการศึกษาชาติ พ.ศ. 2475 การจัดการศึกษาในสมัยนี้มีจุดประสงค์สำคัญคือ เน้นคุณภาพการศึกษาให้สูงขึ้น และมุ่งเน้นการประกอบอาชีพของราษฎรให้สามารถเลี้ยงตัวเองได้ โดยเน้นเฉพาะวิชาด้านการเพาะปลูก ซึ่งถือว่าสำคัญที่สุดสำหรับคนไทย รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนวิชานี้ให้เหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น แต่เนื่องด้วยปัญหาการขาดแคลนงบประมาณจึงทำให้การจัดการศึกษา ในสมัยนี้มีการส่งเสริมเพื่อ “ขยายการศึกษา” ระดับประถมศึกษามากกว่า “ส่งเสริม” ระดับมัธยมศึกษาและอุดมศึกษา เพราะกระทรวงธรรมการเห็นว่าการบริหารด้านมัธยมศึกษาและอุดมศึกษาต้องใช้จ่ายเงินมากเกินไป ขณะที่บ้านเมืองอยู่ในภาวะฝืดเคืองและการเงินอืดคัด กระทรวงธรรมการจึงได้พยายามหันมาส่งเสริมกิจการด้านการศึกษาประชาบาลให้เจริญก้าวหน้าทั่วทั้งประเทศ เพื่อขยายการศึกษาขั้นพื้นฐานในระดับประถมศึกษาออกสู่ประชาชนโดยทั่วถึงกันแทนที่จะ ส่งเสริมให้คนทั้งประเทศมุ่งเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยทั้ง ๆ ที่ประเทศไทยมีพลเมืองส่วนใหญ่ยึดอาชีพการเกษตรกรรมเป็นหลัก

นอกจากนี้มีการกำหนดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม และมาตรฐานที่มีลักษณะเป็นความคาดหวังให้ผู้เรียนมีลักษณะตามข้อกำหนดของหลักสูตร หลักสูตร พ.ศ. 2464 มีการกำหนดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมหลายอย่าง และกำหนดมาตรฐานของระดับการเรียนรู้เป็นเชิงรูปธรรม ยิ่งกว่านั้นมีการกำหนดคุศโลบายให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร หลักสูตร โรงเรียน

มหาดเล็ก พ.ศ. 2446 เป็นครั้งแรกที่มีการกำหนดหลักสูตรนโยบายในการดำเนินงานของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร ท้ายที่สุดมีการกำหนดมาตรฐานทั้งจุดประสงค์และเนื้อหา

ด้านสื่อการสอน ซึ่งได้แก่ แบบเรียนตำราเรียน สรุปได้ว่าการสร้างมาตรฐานและคุณภาพของแบบเรียนตำราเรียนในสมัยดังกล่าวเกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือ นโยบายผู้บริหารและผู้แต่งแบบเรียนตำราเรียน กล่าวคือในด้านนโยบายผู้บริหารการดำเนินงานของกระทรวงธรรมการย่อมเป็นไปตามแนวบรรทัดฐานแห่งพระราชดำริในการปฏิรูปการศึกษาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวและพัฒนาสืบเนื่องต่อ ๆ มานับตั้งแต่การใช้แบบเรียนตำราเรียนหลักได้แก่ แบบเรียนตำราเรียนวิชาภาษาไทย แบบเรียนตำราเรียนวิชาเลข แบบเรียนตำราเรียนวิชาภาษาอังกฤษ แบบเรียนตำราเรียนวิชาสังคมศึกษา และแบบเรียนตำราเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เป็นแบบเรียนหลวงของแต่ละระดับชั้นชุดเดียวกันทั่วประเทศ การใช้แบบเรียนหลวงจึงก่อให้เกิดมาตรฐานของการศึกษาของประเทศและก่อให้เกิดมาตรฐานของคุณภาพแบบเรียนตำราเรียน เช่น แบบเรียนเร็ว พระนิพนธ์ในสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ ได้ใช้เป็นแบบเรียนหลวงตั้งแต่ พ.ศ. 2432 เรื่อยมาจนถึงประมาณ พ.ศ. 2475 นับได้ว่าเป็นการใช้แบบเรียนตำราเรียนภาษาไทยที่มีมาตรฐานดังปรากฏหลักฐานว่าชาวต่างชาติคือ ชาวฝรั่งเศสทูลขอแบบเรียนเร็วไปใช้สอนภาษาไทยแก่ชาวฝรั่งเศสที่สนใจเรียนภาษาไทยในกรุงปารีสด้วย นอกจากนี้ได้จัดให้มีมาตรฐานการประกันคุณภาพของผู้เรียนโดยการสอบไล่ทุกวิชาที่เปิดให้มีการสอน

ดังนั้นนโยบายผู้บริหารและผู้แต่งแบบเรียนตำราเรียนจึงมีส่วนทำให้เกิดมาตรฐานและคุณภาพของแบบเรียนตำราเรียนและในฐานะที่ผู้เขียนแบบเรียนตำราเรียนในยุคสมบูรณาญาสิทธิราชย์ นี้เป็นผู้มีประสบการณ์จัดทำโครงการศึกษาหรือหลักสูตรควบคู่กันด้วยจึงเป็นผลให้เกิดแบบเรียนตำราเรียนที่ประกอบด้วยองค์ความรู้ที่สอดคล้องกับโครงการศึกษาในสมัยนั้น เพื่อใช้เป็นกรอบให้เกิดมาตรฐานและคุณภาพของแบบเรียนตำราเรียนในแนวเดียวกันทั่วประเทศ ทั้งในมาตรฐานด้านรูปแบบ ด้านองค์ความรู้ในแบบเรียนตำราเรียน ทั้งแบบเรียนภาษาไทยแบบเรียนภาษาอังกฤษ แบบเรียนเลข และแบบเรียนสังคมศึกษา

มโนทัศน์ในการสร้างมาตรฐานและคุณภาพทางกายภาพให้กับสถานศึกษาเป็นสิ่งที่มีการพัฒนาการอยู่ตลอดเวลา เพราะลักษณะทางกายภาพทั้งสี่ประการของสถานศึกษาดังได้กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้นเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตามกาลสมัยและตามความเปลี่ยนแปลงด้านอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นในวงการการศึกษาด้วย มโนทัศน์ในการสร้างมาตรฐานและคุณภาพทางกายภาพของสถานศึกษาที่กำเนิดและมีพัฒนาการมาตั้งแต่รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวนั้นยังผลให้เกิดสถานศึกษา คือ โรงเรียนและสถาบันอุดมศึกษาที่มีรูปแบบใหม่ต่างไปจากวัดซึ่งเป็นสถานศึกษาแบบโบราณ มโนทัศน์ด้านนี้เป็นสิ่งที่ไม่เคยหยุดนิ่งมาตลอดระยะเวลาอันยาวนานของ

พัฒนาการศึกษาของไทย แม้กระทั่งในยุคปัจจุบันนโยบาย “สวนสวย โรงเรียนงาม” “โรงเรียนตัวอย่าง” “โรงเรียนน่าอยู่” ของกระทรวงศึกษาธิการล้วนเป็นสิ่งแสดงพัฒนาการที่ไม่เคยหยุดนิ่งของมโนทัศน์เรื่องมาตรฐานและคุณภาพทางกายภาพของสถานศึกษา การวิจัยในบทนี้จึงสรุปลงเป็นการพิสูจน์สมมติฐานที่ว่ามโนทัศน์ในการสร้างมาตรฐานและคุณภาพทางกายภาพของสถานศึกษานั้นไม่ใช่สิ่งที่ถือกำเนิดขึ้นในยุคปัจจุบันแต่เป็นมโนทัศน์ที่มีรากฐานและพัฒนาการมายาวนานกว่าหนึ่งศตวรรษควบคู่ไปกับมโนทัศน์ในการสร้างมาตรฐานและคุณภาพในด้านอื่น ๆ กับการศึกษาไทยได้โดยสมบูรณ์

ในส่วนนักเรียน มาตรฐานและคุณภาพทางการศึกษาของนักเรียน นอกเหนือจากพิจารณาจากแบบเรียนตำราเรียน ลักษณะทางกายภาพของสถานศึกษาแล้ว จุดประสงค์หรือเป้าหมายของแผนการศึกษาหรือหลักสูตรเป็นส่วนสำคัญยิ่ง เพราะแผนการศึกษาแต่ละฉบับกำหนดทั้งมาตรฐานและคุณภาพของนักเรียน เพื่อให้ได้คุณสมบัติตรงตามจุดหมายหรือเป้าหมายของหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการในการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคม ในด้านมาตรฐานการเรียนของนักเรียนมีการจัดการศึกษาระดับต่าง ๆ ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีการตรวจสอบคุณภาพหรือการประกันคุณภาพของนักเรียน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงมาตรฐานและคุณภาพของการจัดการศึกษา ซึ่งบางประการยังคงใช้มาจนถึงปัจจุบัน ได้แก่ การทำแบบรายงานประจำตัวนักเรียน การตรวจโรงเรียนโดยกรมตรวจ และการจัดการสอบไล่ทั่วประเทศ และการจัดการสุขาภิบาลในโรงเรียน ซึ่งถือเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพนักเรียนในด้านสุขภาพอนามัย เพื่อให้ให้นักเรียนมีสุขนิสัย สุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีสมรรถภาพทางกายตามเกณฑ์และตามวัย ซึ่งจะมีผลดีต่อประเทศชาติ การสุขาภิบาลในโรงเรียนเริ่มทดลองใช้เมื่อ พ.ศ. 2468 โดยพระราชนุญาตทัศน์ของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนาฯ ซึ่งได้พระราชทานไว้และได้รับความช่วยเหลือของสภากาชาดสยาม อย่างไรก็ตามก็ตีปรากฏผลว่าคุณภาพนักเรียนยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้มากเท่าใดนัก ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่สำคัญที่สุดคือ เรื่องการขาดแคลนงบประมาณด้านการจัดการศึกษาและการขาดแคลนครูที่มีคุณภาพและจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

ส่วนในด้านการจัดการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา พิจารณาได้จากการจัดหลักสูตร เมื่อแรกก่อตั้งมหาวิทยาลัยตั้งแต่ พ.ศ. 2459 จนถึง พ.ศ. 2475 ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแบ่งระยะเวลาของการจัดการเรียนการสอนและการจัดทำหลักสูตร เป็น 2 ระยะเวลา คือ ระยะเวลาแรก (พ.ศ. 2459-2465) เป็นหลักสูตรที่รับผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อเข้าเรียนวิชาชีพชั้นสูงในขณะนั้น จัดเป็นการสอนระดับชั้นประกาศนียบัตร และระยะที่สอง (พ.ศ. 2466-2475) เป็นหลักสูตรที่รับผู้จบมัธยมศึกษาตอนปลายเข้าเรียนหลักสูตรปริญญาตรี โดย

คณะแพทยศาสตร์ได้รับความช่วยเหลือจากรีออกิเฟลเลอร์มูลนิธิ ปรับปรุงการสอนเป็น ชั้นปริญญา ตั้งแต่ พ.ศ. 2466

สรุปได้ว่าการปฏิรูปการศึกษาให้เป็นแบบสมัยใหม่ตามแบบแผนตะวันตกในรัชกาลที่ 5 ซึ่งได้รับการดำเนินการสืบเนื่องต่อมาในรัชกาลที่ 6 และรัชกาลที่ 7 ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 โดยมีกระทรวงธรรมการเป็น “แกนหลัก” ในการจัดการศึกษาของชาตินั้น นับว่าเป็นรากฐานสำคัญของการ “สร้างคน” ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการ “สร้างชาติ” ทั้งในช่วงของการปฏิรูปบ้านเมืองครั้งใหญ่ตั้งแต่รัชกาลที่ 5 จนถึงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองใน พ.ศ. 2475 และยังคงผลสืบเนื่องต่อมาถึงปัจจุบันด้วย แม้ว่าการจัดการศึกษาดังกล่าวจะผ่านปัญหาและอุปสรรคนานัปการก็ตาม

2.4.2 ระบบประกันคุณภาพภายใน

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 4 หัวข้อย่อยคือ 2.3.2.1) ความหมายของการประกันคุณภาพภายใน 2.3.2.2) แนวคิดการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 2.3.2.3) หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 2.3.2.4) ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.2.1 ความหมายของการประกันคุณภาพภายใน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2545) ให้นิยาม การประกันคุณภาพภายใน หมายความว่า การประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) ให้นิยาม การประกันคุณภาพภายใน คือ กระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังกล่าวเพิ่มว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นภารกิจที่สถานศึกษาจะต้องทำอยู่แล้วจึงไม่ใช่เรื่องใหม่ หรือเป็นเรื่องแปลกแยกไปจากงานปกติ และไม่ใช่การประเมินเพื่อประเมิน ไม่นับการสร้างเอกสาร แบบวัด หรือแบบประเมินเป็นจำนวนมาก แต่เป็นการประเมินเพื่อพัฒนาโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) สรุปว่า การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวิธีการ ลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงานหา

จุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง แล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้นๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นการให้ความหมายที่ชี้เฉพาะเจาะจงภายในสถานศึกษา ดังนั้น สำหรับผู้วิจัยการประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาในที่นี้จึงมีความหมายเช่นเดียวกัน ซึ่งพอที่จะสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา หมายถึง การดำเนินงานด้านการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น โดยอาศัยกระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ

2.4.2.2 แนวคิดการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

จากแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา และความหมายของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา แสดงให้เห็นความสำคัญของมาตรฐานคุณภาพและการกำกับดูแลจากองค์การภายนอกที่มีความหลากหลาย นอกจากนี้ยังเน้นการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งยืนยันได้ว่า โรงเรียนหรือสถานศึกษาแต่ละแห่งต้องมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของตนเอง ซึ่งแม้ว่าอาจมีความแตกต่างกันในรายละเอียดแต่ในภาพรวม ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่แต่ละโรงเรียนดำเนินการอยู่ ควรสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศ ดังนั้นการประกันคุณภาพภายในคือส่วนที่สำคัญที่สุดของระบบการประกันคุณภาพ นักพัฒนาอุตสาหกรรมหลายท่าน เช่น เดมิ่ง (E.W. Deming) มีความเชื่อว่า “คุณภาพเกิดจากภายใน” (Quality Comes from Within) ไม่ใช่จากภายนอก หากคุณภาพภายในดี การประเมินภายนอกก็เป็นเพียงการตรวจซ้ำอีกครั้งเพื่อยืนยันความสำเร็จ แต่หากคุณภาพภายในไม่ดี การประเมินภายนอกก็ช่วยอะไรไม่ได้มาก (รุ่ง แก้วแดง, 2544) ดังนั้นนักวิชาการทั้งจากวงการธุรกิจ อุตสาหกรรมและวงการศึกษาจึงให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพภายใน หรือการประกันคุณภาพภายในเป็นการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด

2.4.2.3 หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ตามแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาจะเห็นได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ หรือวงจร PDCA การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจึงเป็นระบบที่ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

ตามปกติของสถานศึกษา โดยมีหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา 3 ประการ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหน้าโดยเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

2. การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1 ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ และการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผนตรวจสอบประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผล พัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

จากหลักการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการดำเนินงานที่ครอบคลุมกระบวนการบริหารการศึกษาของโรงเรียนทุกด้าน เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องใดๆ ในระหว่างดำเนินการ ด้วยการกำหนดเกณฑ์ และตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งยังพยายามทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ดังนั้น นักเรียนที่ผ่านกระบวนการบริหารการศึกษาที่มีการประกันคุณภาพการศึกษาจึงน่าจะเป็นหลักประกันได้ว่าเป็นผู้ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา

2.4.2.4 ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นเรื่องเดียวกับกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพ หรือวงจร P D C A ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการทำงาน ต้องคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้บรรลุประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการวิจัยในสถานศึกษานำร่อง ได้แก่ ผู้บริหารจะต้องมีความตระหนัก เข้ามามีส่วนส่งเสริม สนับสนุน และร่วมคิดร่วมทำ รวมถึงต้องมีการทำงาน

เป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) ซึ่งแสดงถึงการให้ความสำคัญกับบทบาทของผู้นำ และภาวะผู้นำภายในสถานศึกษา โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาต้องส่งเสริมและพัฒนาให้มองเห็นคุณค่า มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และดำเนินการอย่างต่อเนื่องร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษามีการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีขั้นตอนและแนวทางการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) ดังนี้

1. การวางแผน เป็นการคิดเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้บรรลุประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพในการวางแผนต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่ต้องใช้ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ สำหรับสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานต้องมีการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษาหรือแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทสำหรับกำหนดทิศทางในการพัฒนาสถานศึกษาไปสู่เป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ สถานศึกษาควรมีการจัดทำแผนต่างๆ คือแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรและสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา แผนการประกันคุณภาพการศึกษาแผนงบประมาณ ซึ่งแผนต่างๆ มีความเชื่อมโยงกัน ดังแสดง ในภาพที่ 2.1

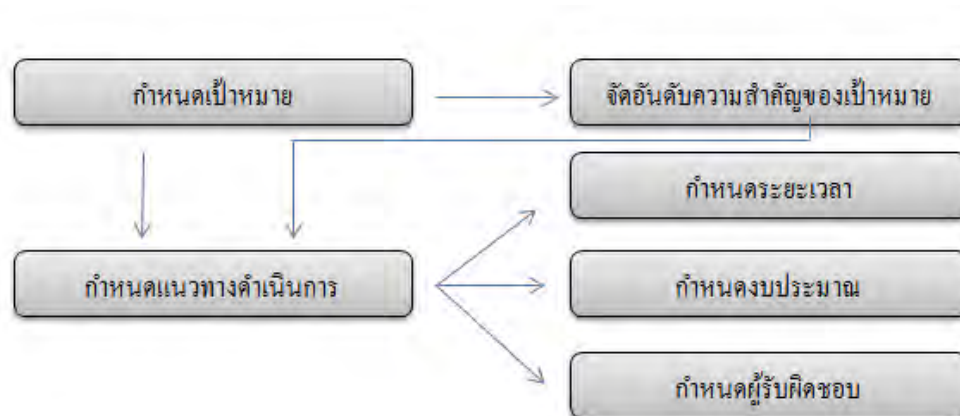
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของแผนต่าง ๆ ที่สถานศึกษาควรจัดทำ



ที่มา : แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา, 2545

สำหรับขั้นตอนการวางแผนจะมีขั้นตอนที่สำคัญ คือ การกำหนดเป้าหมาย การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน การกำหนดระยะเวลาดำเนินการ การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการ และการกำหนดงบประมาณที่จะใช้ ซึ่งสรุปได้ ดังภาพ 2.2

ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการวางแผน



ที่มา : แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 2545

2. การปฏิบัติตามแผน เมื่อสถานศึกษาวางแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้วบุคลากรก็ร่วมกันดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้ โดยระหว่างการทำงานต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และควรมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งผู้บริหารควรปฏิบัติดังนี้

2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข

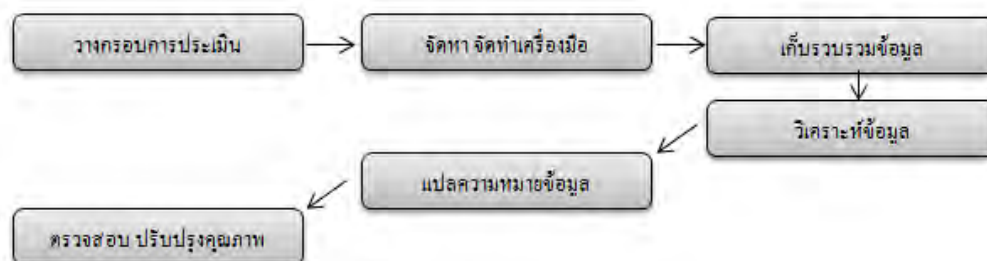
2.2 จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 กำกับติดตาม (monitoring) ทั้งระดับรายบุคคล รายกลุ่ม รายหมวด/ฝ่ายเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามแผน

2.4 ให้การนิเทศ ผู้บริหารควรให้การนิเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องการจัดการเรียนการสอน การประเมินตนเอง และทักษะในด้านต่างๆ โดยผู้บริหารอาจให้การนิเทศเอง หรือเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญแต่ละด้านมาให้การนิเทศ หรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรม

3. การตรวจสอบประเมินผล ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเพราะเป็นกระบวนการที่ทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับช่วยสะท้อนให้เห็นการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด ซึ่งจุดอ่อน จุดแข็งจากการสรุปสังเคราะห์กิจกรรมการตรวจสอบประเมินผลภายในตามพื้นฐานแนวคิดของการประเมินที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Base Evaluation) พบว่ากิจกรรมที่ต้องดำเนินการประกอบด้วย การวางกรอบการประเมิน การจัดหา/จัดทำเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย และการตรวจสอบ ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน ซึ่งพอจะสรุปได้ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 2.3 กิจกรรมการตรวจสอบประเมินผลภายใน



ที่มา : แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 2545

4. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน เมื่อบุคลากรแต่ละคน แต่ละฝ่ายมีการประเมินผลเสร็จเรียบร้อยแล้วก็ส่งผลให้กับคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องรวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แปลผลในภาพรวมทั้งหมด แล้วนำเสนอผลการประเมินต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น ครูประจำชั้น ครูประจำวิชา หัวหน้าหมวด ผู้บริหาร เพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนางานของตนเองต่อไป การเผยแพร่ผลการประเมิน อาจใช้วิธีจัดประชุมครูภายในสถานศึกษา จัดบอร์ดหรือจัดทำรายงานผลการประเมินฉบับย่อ ผลการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรและใช้ในการวางแผนต่อไป รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ ในเรื่องต่างๆ ได้

โดยสรุปแล้วการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นการดำเนินงานควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและการประเมินผลตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น โดยอาศัยกระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.4.3 ระบบการประกันคุณภาพภายนอก

สำหรับหัวข้อระบบการประกันคุณภาพภายนอกนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 5 หัวข้อย่อยคือ

2.4.3.1) ความหมายของการประกันคุณภาพภายนอก 2.4.3.2) หลักการของการประกันคุณภาพภายนอก 2.4.3.3) ความสำคัญของการประกันคุณภาพภายนอก 2.4.3.4) ขั้นตอนการประกันคุณภาพภายนอก 2.4.3.5) ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.3.1 ความหมายของการประกันคุณภาพภายนอก

จากการศึกษาเอกสารและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายนอก พบว่ามีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ผู้วิจัยขอนำเสนอความหมายของการประกันคุณภาพภายนอก ดังนี้

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง กระบวนการประกันคุณภาพโดยบุคลากรภายนอกที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือสิ่งที่ถูกประเมิน แต่มีความชำนาญในวิชาชีพของการประเมิน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543)

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง กระบวนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งกระทำโดยกลุ่มบุคคลที่เป็นนักประเมินโดยอาชีพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าของหน่วยงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาการทำงานและนำไปสู่การรับรองคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานตามมาตรฐานที่กำหนด (สุวิมล ว่องวานิช, 2545)

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง กระบวนการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งกระทำโดยบุคลากรภายนอกที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือสิ่งที่ถูกประเมิน แต่มีความชำนาญในวิชาชีพของการประเมินคือ ผู้ที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าของหน่วยงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานและนำไปสู่การรับรองคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานตามมาตรฐานที่กำหนด

2.4.3.2 หลักการของการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอกสถานศึกษา มีหลักการสำคัญ 5 ประการ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา, 2546จ) คือ

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสินใจการจับผิด หรือการให้คุณ-โทษ

2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงและมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

3. เพื่อช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

4. เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

5. เพื่อรายงานผลการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.4.3.3 ความสำคัญของการประกันคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (2546จ) กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายนอกมีความสำคัญและมีความหมายต่อสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน ดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง เป็นการส่งเสริมให้สถานศึกษาพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานและพัฒนาตนเองให้เต็มตามศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

ประการที่สอง เพิ่มความมั่นใจและคุ้มครองประโยชน์ให้ผู้รับบริการทางการศึกษาว่าสถานศึกษาได้จัดการศึกษามุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นคนดี มีความสามารถ และมีความสุข เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

ประการที่สาม สถานศึกษาและหน่วยงานที่กำกับดูแล เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงาน ต้นสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนท้องถิ่นมีข้อมูลที่จะช่วยตัดสินใจในการวางแผนและดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้ไปในทิศทางที่ต้องการและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

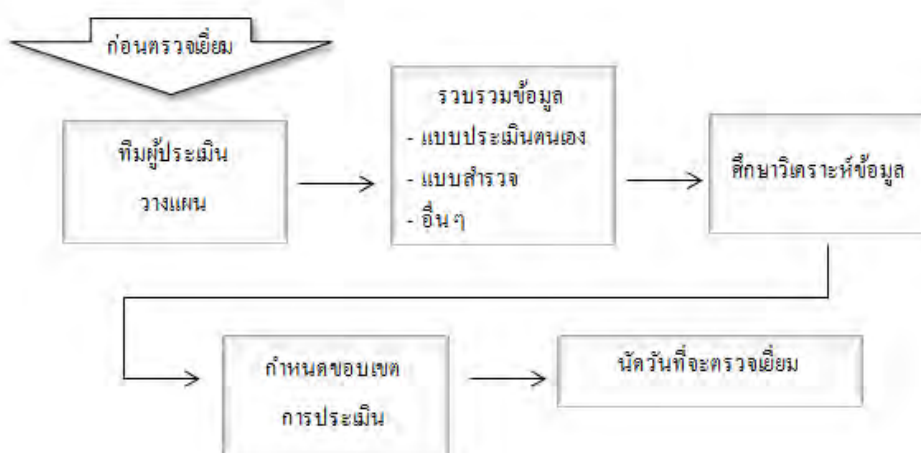
ประการที่สี่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายมีข้อมูลสำคัญในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาทุกระดับทุกสังกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแนวนโยบายทางการศึกษาและการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4.3.4 ขั้นตอนการประกันคุณภาพภายนอก

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาได้จัดทำกรอบการประกันคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยกำหนดขั้นตอนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ผู้ประเมินภายนอกรวบรวมข้อมูลที่สถานศึกษาจัดส่งมาให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาล่วงหน้า คือ รายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาพร้อมทั้งเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลที่ได้มายังไม่สมบูรณ์ ทำการศึกษาวิเคราะห์รายงานและเอกสารดังกล่าว กำหนดประเด็นและรายการข้อมูลที่จะตรวจสอบ นัดวันที่จะไปตรวจเยี่ยม แจ้งกำหนดการตรวจเยี่ยมต่อสถานศึกษา และวางแผนว่าจะต้องรวบรวมข้อมูลอะไรเพิ่มเติมจากแหล่งใด ด้วยวิธีอะไร ดังในภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4 ก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา



ที่มา : รุ่ง แก้วแดง (2544). ประกันคุณภาพการศึกษา : ทุกคนทำได้ไม่ยาก : หน้า 126

ขั้นตอนที่ 2 ระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา คณะผู้ประเมินภายนอกเข้าไปตรวจเยี่ยมในลักษณะกัลยาณมิตร ทำการประเมินคุณภาพสถานศึกษาทั้งด้านการจัดการเรียนการสอนและการบริหารตามที่กำหนดในมาตรฐานการศึกษาชาติ เพื่อยืนยันว่าผลการประเมินตนเองของสถานศึกษามีความถูกต้องหรือไม่ มีเหตุผลและหลักฐานสนับสนุนเพียงพอหรือไม่ โดยผู้ประเมินจะประชุมร่วมกับบุคลากรของสถานศึกษา สังเกตการเรียนการสอน สัมภาษณ์พูดคุยกับผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร ครู นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน กรรมการสถานศึกษาและบันทึกข้อมูลตามที่ปรากฏก่อนตรวจเยี่ยม

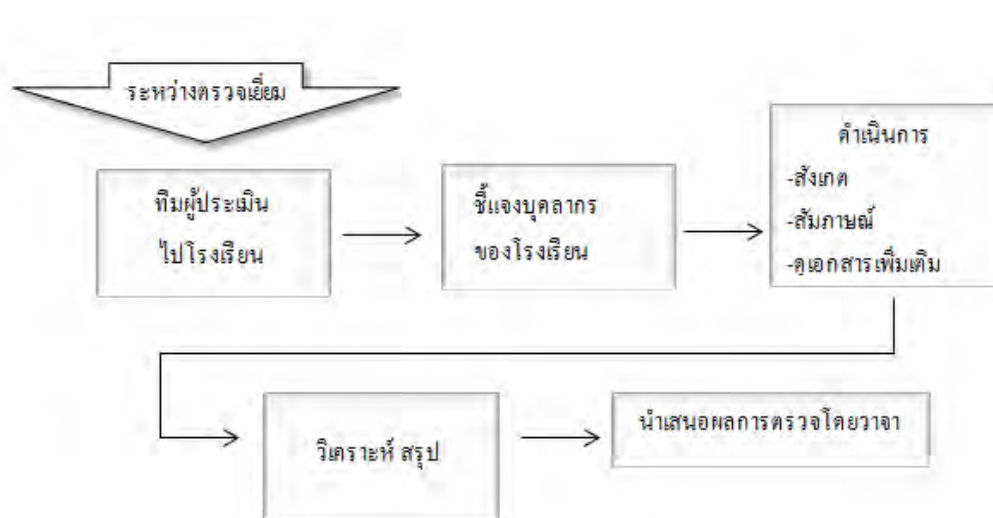
ทีมผู้ประเมินวางแผนรวบรวมข้อมูล

- แบบประเมินตนเอง
- แบบสำรวจ
- ข้อมูลอื่น ๆ

ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดขอบเขตการประเมิน นัคววันที่จะตรวจเยี่ยม

เมื่อได้ข้อมูลครบแล้ว คณะผู้ประเมินจะนำข้อมูลหรือข้อค้นพบที่ได้มาอภิปรายร่วมกันเพื่อวิเคราะห์สรุปผลตามมาตรฐานและให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำเสนอผลแก่บุคลากรของสถานศึกษา ด้วยวาจา เพื่อรับฟังความคิดเห็นและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และให้โอกาสสถานศึกษาชี้แจงในกรณีที่เห็นว่าข้อค้นพบไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ข้อค้นพบที่รายงานจะต้องเป็นผลจากการประชุมร่วมกันของผู้ประเมินทั้งคณะ ดังในแผนภูมิที่ 2.5

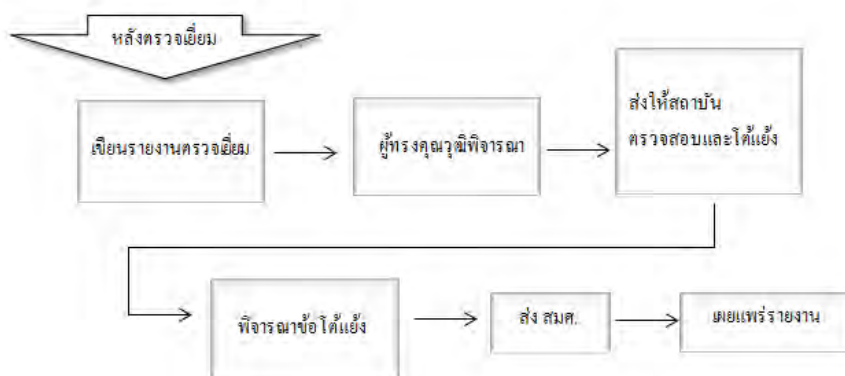
ภาพที่ 2.5 ระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา



ที่มา : รุ่ง แก้วแดง (2544). ประกันคุณภาพการศึกษา : ทุกคนทำได้ไม่ยาก : หน้า 127

ขั้นตอนที่ 3 หลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา คณะผู้ประเมินภายนอกร่วมกันจัดทำร่างรายงานผลการประเมินสถานศึกษาโดยนำข้อมูลทั้งหมดมาเขียนให้ตรงตามหลักฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ และตรงตามที่ได้รายงานให้สถานศึกษาทราบด้วยวาจา แล้วส่งรายงานผลการประเมินสถานศึกษาให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับแต่งตั้งจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พิจารณาความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และความเชื่อถือได้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามความจำเป็นจากนั้นจึงจัดส่งรายงานให้สถานศึกษาตรวจสอบและโต้แย้งภายใน 15 วัน หลังจากพิจารณาข้อโต้แย้ง อาจจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยืนยันตามรายงาน จากนั้นจึงนำเสนอสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การรับรองและเผยแพร่ต่อไป

ภาพที่ 2.6 หลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา



ที่มา : รุ่ง แก้วแดง (2544). ประกันคุณภาพการศึกษา : ทุกคนทำได้ไม่ยาก : หน้า 128

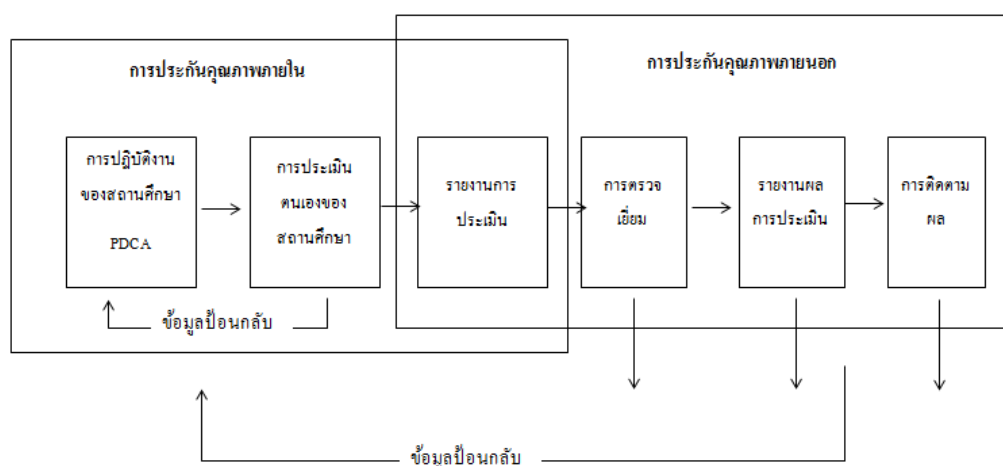
2.4.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งข้อมูลที่ได้จากรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาจะต้องส่งให้สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เพื่อให้คณะผู้ประเมินภายนอกได้ศึกษาอย่างละเอียดก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีแนวคิดบนพื้นฐานของการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดโดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมาย หลักการและแนวทางการจัดการศึกษาตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย รวมทั้งผลักดันให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพดียิ่งขึ้นตามความต้องการของผู้เรียนและผู้รับบริการ ซึ่งหลากหลายตามวัตถุประสงค์และบริบทของสถานศึกษานั้นๆ โดยใช้การรายงานตามความจริงให้ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้รับทราบ ซึ่งกรอบการประกันคุณภาพภายนอกจะดำเนินการตาม มาตรฐานการศึกษาที่คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้เป็นมาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายนอก โดยมาตรฐานที่ใช้ในการประเมิน ภายนอกกรอบแรกมี 14 มาตรฐาน ซึ่งเป็นมาตรฐานเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ที่เกิดกับผู้เรียน มาตรฐานเกี่ยวกับการสอนของครู และมาตรฐานเกี่ยวกับการบริหารของผู้บริหาร

โดยสรุปแล้วการประกันคุณภาพภายนอก เป็นงานที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายใน โดยการประกันคุณภาพภายนอกเป็นการประเมิน โดยบุคลากรจากภายนอก (สม

ศ.)เป็นการตรวจสอบผลการประเมินตนเอง (ประกันคุณภาพภายใน) ของสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินภายนอก เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานแก่สถานศึกษา และทำให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพจึงมีความสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายในดังแสดงในภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก



2.4.4 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ในหัวข้อระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้นำเสนอแยกออกเป็น 5 หัวข้อคือ 2.4.4.1) ความหมาย แนวคิด ระบบ และกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา 2.4.4.2) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการจัดการการประกันคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย 2.4.4.3) กลไกและมาตรการของรัฐในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา 2.4.4.4) นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยและ 2.4.4.5) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ (สกอ.) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.4.1 ความหมาย แนวคิด ระบบ และกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

จากนิยามคุณภาพในอุดมศึกษาของอมรวิชัย นาคทรพรพ (2543) ซึ่งได้ให้ความหมายครอบคลุมมุมมองต่างๆ 4 มิติ คือ การมีความเก่งกาจสามารถทางวิชาการโดยมีวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่ชัดเจน การตอบสนองปณิธานภารกิจเฉพาะของสถาบัน และมีกระบวนการนำไปสู่การ

บรรลุถึงการกิจดังที่ให้สัญญาประชาคมไว้ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการมีขีดความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

จากนิยามแห่งคุณภาพข้างต้นมีผลต่อการวางกรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

นัยที่ 1 : ความเป็นประชาคมทั้งเป้าหมายและวิถีทางของ QA ที่สะท้อนความยึดมั่นในเป้าหมายและอุดมการณ์เดียวกัน ตลอดจนการผูกพันเกื้อกูลกันในประชาคมเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น ในเชิงเป้าหมาย การประกันคุณภาพที่ดีต้องสะท้อนความพยายามและศักยภาพในการนำสถาบันใด ๆ ไปสู่การเป็นประชาคมทางวิชาการที่เข้มแข็งในระยะยาว รวมไปถึงการสร้างกลไกเชื่อมต่อและความเป็นประชาคมนานาชาติด้วย ส่วนในเชิงวิถีทางของการประกันคุณภาพ สถาบันจะต้องให้ความมั่นใจว่า ระบบการประกันคุณภาพที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวของสถาบันนั้น เป็นระบบที่ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม คือเป็นระบบของทุกคนอย่างแท้จริง โดยแต่ละสถาบันพึงปล่อยให้ศักยภาพของกระบวนการประชาคมได้แสดงพลังอย่างเต็มที่ ทั้งโดยกลไกคณะบุคคลในรูปคณะกรรมการที่มีความอิสระในการทำงานเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเข้ามาร่วมกันพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเสวนาประชาคมซึ่งทุกคนต่างเห็นความสำคัญให้ข้อคิดวิพากษ์วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์ ตลอดจนถึงการเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายในประชาคมได้ทดลองรูปแบบและวิธีการประกันคุณภาพในแบบของตนเอง ทั้งนี้เพื่อความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของงานประกันคุณภาพของทั้งประชาคมอย่างแท้จริง

นัยที่ 2 : QA มุ่งเปลี่ยนวัฒนธรรมการเรียนรู้ และตรวจสอบตนเองขององค์กรวิถีทรรศน์ที่พึงจะเป็นของอุดมศึกษาไทย คือ การเป็นประชาคมแห่งการสร้างความรู้ และในการประกันคุณภาพเพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีความเป็นประชาคมแห่งการสร้างความรู้มากขึ้นนั้น จะต้องส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย ซึ่งในแง่นี้ การประกันคุณภาพจะต้องส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ดีขององค์กร อาทิ ส่งเสริมกิจกรรมการเพิ่มพูนความรู้ของคณาจารย์และบุคลากร การเผยแพร่ข่าวสารความรู้ใหม่ ๆ ให้เข้าถึงคนสถาบันตลอดเวลา การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงานในรูปแบบโครงการ ลดกำแพงระหว่างภาควิชา คณะและหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนการให้อิสระและอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างบรรยากาศเรียนรู้และการทำงานที่ดี อันจะเป็นปัจจัยให้สถาบันนั้น ๆ มีชีวิตชีวาในการพัฒนาตนเองที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์ความรู้แก่สังคมได้อย่างต่อเนื่อง

นัยที่ 3 : การไหลเวียนของข้อมูลอย่างโปร่งใส ทัวถึง คือ แกนประสาท QA การประกันคุณภาพที่ดีจะต้องส่งเสริมความเป็นสังคมข่าวสารในสถาบันอุดมศึกษา กล่าวคือ สถาบันนั้นๆ ต้องมีระบบสารสนเทศที่ดีสื่อสารไปสู่สมาชิกทุกคนในประชาคมนั้นเพื่อให้บุคลากรมีโลกทัศน์ที่

ทันสมัยรองรับการก้าวสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้สมบูรณ์แบบ ซึ่งในแง่นี้ ในอนาคต สถาบันอุดมศึกษาต้องก้าวเข้าสู่การเป็น “ มหาวิทยาลัยไฮเทค ” ที่มีโครงสร้างและปัจจัยพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ตลอดจนข้อมูลที่ให้ “ ตัวบ่งชี้ ” การดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการบริหารแบบ “ ประชาคม และองค์กรการเรียนรู้ ” ที่เปี่ยมประสิทธิภาพในอนาคต

นัยที่ 4 : QA คือการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพที่ตรวจสอบได้ การประกันคุณภาพที่ดี ต้องส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถแสดงทั้งผลงานและวิธีทำงานให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคมภายนอกได้ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานทั้งในเรื่องการเรียนการสอน การวิจัย หรือการบริการที่เด่นชัด ตรวจสอบได้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สังคมอย่างแท้จริงว่า สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งทำงานแบบมืออาชีพที่วางใจได้ทั้งในแง่วิธีการทำงาน และผลงานที่มอบให้แก่สังคม

นัยที่ 5 : QA คือการฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตั้งใจ การทำให้ประชาคมของมหาวิทยาลัยมีสิ่งทีเรียกว่า วัฒนธรรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Culture) คือ การที่ประชาคมตระหนักสำนึกร่วมกันถึงพันธกิจหรือภาระหน้าที่ที่ประชาคมนั้นพึงมีต่อผู้รับบริการทั้งปวง ซึ่งจิตสำนึกนี้จะเป็นรากฐานที่ทำให้สมาชิกทุกคนในประชาคมนั้นทำงานอย่างมีคุณภาพ (สัมภพณ์ ฤกษ์พงษ์ กิรติกร, อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี , 9 มิถุนายน 2542 อ้างในอมรวิเศษ นาคกรทรพ, 2543)

นัยที่ 6 : ความมีอิสระของอุดมศึกษาเป็นอุดมคติสำคัญในงาน QA การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จะต้องคำนึงถึงจารีตหรืออุดมคติสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา คือ การมีอิสระในการดำเนินงาน (Institutional Autonomy) และการมีเสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ซึ่งถือเป็นหัวใจของการทำให้สถาบันอุดมศึกษาประสบความสำเร็จในการบุกเบิกความก้าวหน้าทางวิชาการแก่สังคม โดยความมีอิสระจะต้องควบคู่กับการตรวจสอบได้ (Accountability) เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และที่สำคัญระบบประกันคุณภาพจะต้องมีความยืดหยุ่นในระบบและหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว สอดคล้องกับบริบทของสถาบันนั้น ๆ เพื่อให้เป็นระบบที่สอดคล้องประสานกับอุดมการณ์ของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ อย่างแท้จริง

2.4.4.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการจัดการการประกันคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย

ปรัชญา จุดมุ่งหมาย และพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา

ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2542) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาไว้ว่า การอุดมศึกษาเป็นการศึกษาสำหรับคนที่เป็นผู้ใหญ่หรือเป็นผู้ใหญ่แล้ว การกำหนดจุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาจะเกี่ยวพันกับการสร้างคน ความรู้ที่มาเสริมตัวคน หรือสนองความต้องการและความอยากรู้อยากเห็นของคน ในขณะที่เดียวกันคนจะใช้ความรู้เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและสังคมให้เป็นประโยชน์แก่ตนเดิมนั้นจุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาตามหลักสากล คือ การสอน การวิจัย การบริการชุมชน ต่อมานิสิตนักศึกษา อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับอุดมศึกษาในหลาย ๆ ประเทศ เช่น ประเทศฝรั่งเศส อเมริกา ญี่ปุ่น ไนจีเรีย อินโดนีเซีย คิวบา และสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้เห็นว่าการกำหนด จุดมุ่งหมายของสถาบันอุดมศึกษาแต่เพียงการสอน การวิจัยและการบริการชุมชนนั้นไม่ชัดเจนเพียงพอจึงพยายามกำหนดจุดมุ่งหมายใหม่ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยปรัชญาจุดมุ่งหมาย บทบาทและหน้าที่สถาบันอุดมศึกษาอันเป็นแนวทางใหม่ที่มีลักษณะเฉพาะและชัดเจนขึ้นบางประการ คือ

1) การอุดมศึกษาเป็นเรื่องของการจัด โอกาสและสภาพแวดล้อมให้ผู้เรียนได้พัฒนาไปตามแนวทางของตนเองโดยไม่กำหนดรูปแบบและวิธีการที่ตายตัว ทั้งนี้คำนึงถึงความถนัดของผู้เรียนและสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างมีเหตุผลและมีระบบระเบียบ

2) ส่งเสริมสมรรถภาพของมนุษย์ในสังคมวงกว้าง

3) เป็นแหล่งวิทยาการและส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการอย่างไม่จำกัดคือ จะต้องไม่ผูกขาด หรือไม่ถูกควบคุมบังคับด้วยอคติของบุคคลและการเมือง

4) เป็นอุปกรณ์ให้มีการประเมินผลเพื่อการพัฒนาสังคมและตัวบุคคลกล่าวคือควรจะเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญให้สังคมและบุคคลมีการประเมินผลตนเอง โดยสถาบันอุดมศึกษา ให้ข้อมูล แนวคิด ความเห็น และเสนอทางเลือกต่าง ๆ ให้ การที่สถาบันอุดมศึกษาจะดำเนินการตามนี้ได้จะต้องมีจุดมุ่งหมายในข้อต่อไปนี้อย่างครบถ้วน คือ

5) สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของชีวิต สังคม สิ่งแวดล้อมและการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาที่จะนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่สังคมได้จำเป็นต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและสัมพันธ์สอดคล้องกับชีวิตจริงในสังคมนั้นจุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาไทยจุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาไทยที่สะสมมาในอดีต คือ การอบรมคนให้เป็นผู้ใหญ่ที่ดีในสังคม การผลิตคนเข้ารับราชการ การส่งเสริมวิชาชีพชั้นสูง การสนับสนุนการพัฒนาประเทศและการแก้ปัญหาการเมืองเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษา ในปัจจุบันเริ่มเห็นได้ชัดว่า จุดมุ่งหมายดังกล่าวไม่เหมาะสม และไม่

สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม การปรับปรุงจุดมุ่งหมายให้เหมาะสมขึ้นจะต้องพิจารณา โดยควรกำหนดจุดมุ่งหมายทั้งในด้านความชัดเจน ความสอดคล้องกับความต้องการของสังคม เป็นประโยชน์กับคนเป็นจำนวนมาก อีกทั้งส่งเสริมหลักการของการอุดมศึกษา ในปัจจุบันจึงยังไม่อาจกล่าวได้ว่า จุดมุ่งหมายของการอุดมศึกษาไทยที่เหมาะสมที่สุดควรเป็นเช่นไร แต่การที่บุคคลและผู้สนใจในการอุดมศึกษาส่วนมากเริ่มคิด พิจารณาและประเมิน จุดมุ่งหมายที่ผ่านมาและพยายามจะหาแนวทางที่เหมาะสมยิ่งขึ้น นับเป็นนิมิตหมายที่ดี

2.4.4.3 กลไกและมาตรการของรัฐในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

แผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2533 – 2547) และฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2543 – 2557) โดยในฉบับที่ 2 ได้ปรับจาก ฉบับที่ 1 ในส่วนที่เกี่ยวกับเป้าหมายด้านคุณภาพ ในประเด็นของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้ ในแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 รัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายการสร้างกำลังคนเป็นเป้าหมายแรก โดยเน้นการสร้างกำลังคนทั้งในด้านปริมาณ และด้านคุณภาพ โดยในด้านคุณภาพ จะให้สถาบันอุดมศึกษาไทยทุกประเภท และทุกระดับ ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาจากสถาบันรับรองมาตรฐานการศึกษาในประเทศภายในปี 2550 และให้สถาบันอุดมศึกษาไทยทุกประเภทและทุกระดับมีกลวิธีการปรับปรุง การศึกษาอย่างต่อเนื่องภายในปี 2550 และนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีคุณภาพทุกส่วนและมีการ ประเมินคุณภาพบัณฑิตโดยองค์กรอิสระภายในปี 2557 (ทบวงมหาวิทยาลัย , 2543)

เมื่อพิจารณาจากแผนอุดมศึกษาระยะยาวฉบับดังกล่าว จะเห็นได้ว่ารัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคน โดยเฉพาะการพัฒนาด้านคุณภาพ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีบทบาทสำคัญ ในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ และการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคมถึงคุณภาพของกำลังคน ย่อม ต้องมีรูปแบบการสร้าง ความเชื่อมั่นถึงคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน การประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นกลไกสำคัญ แผนอุดมศึกษาระยะยาวจึงได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาทุกประเภททุกระดับ จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการศึกษานำไปสู่การบริหารงานอย่างมีคุณภาพและมีการประกัน คุณภาพบัณฑิตโดยองค์กรอิสระ ดังนั้น จากแผนอุดมศึกษาระยะยาวฉบับดังกล่าว ส่งผลให้ ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2539

2.4.4.4 นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัยในฐานะที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและ รับรองวิทยฐานะได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาพ.ศ.2539 เมื่อ

วันที่ 8 กรกฎาคม 2539 โดยได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้ระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษา คุณภาพมาตรฐานการศึกษบนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการและความเป็นอิสระในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา แต่ทั้งนี้ต้องเอื้อต่อการตรวจสอบจากภายนอก (ทบวงมหาวิทยาลัย , 2542)

อย่างไรก็ตาม เป็นที่แน่นอนว่าการประกันคุณภาพจากภายนอก จะต้องดำเนินการโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือองค์กรประกันคุณภาพการศึกษาที่สำนักงานแห่งนี้ให้การรับรอง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ได้ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ถึงกับได้ระบุไว้เป็นการเฉพาะในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาในมาตราที่ 47 - 51 โดยมีใจความสรุปว่า ให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบประกันคุณภาพภายนอก เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีการประกันคุณภาพ จัดเตรียมความพร้อมด้านเอกสารหลักฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอกทั้งนี้ได้จัดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีฐานะเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประกันคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ การประกันคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง จะประเมินอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี และมีการเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่งในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ผลตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะและการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าว ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อผู้ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการต่อไป นอกจากนี้ พระราชบัญญัติยังเปิดช่องให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานนี้ให้การรับรองทำการประกันคุณภาพสถานศึกษาได้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542)

จากข้อความที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กล่าวถึงการกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งประกอบด้วยประกันคุณภาพภายใน ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาจะต้องรับผิดชอบดำเนินการ และการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งกำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยมีการระบุถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และในอนาคตเมื่อสถาบันอุดมศึกษาทวีจำนวนมากขึ้นภาระการประกัน

คุณภาพภายนอก คงเกินกำลังที่ สมศ.จะสามารถดำเนินการเองได้ สมศ.จึงควรเตรียมความพร้อมในด้านการจัดการการประกันคุณภาพภายนอกโดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่จะต้องมีความเป็นอิสระ และมีเอกลักษณ์เฉพาะของสถาบัน

โดยสรุปแล้วสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ และการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคมถึงคุณภาพของกำลังคน ย่อมต้องมีรูปแบบการสร้าง ความเชื่อมั่นถึงคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน การประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นกลไกสำคัญ แผน อุดมศึกษาในระยะยาวจึงได้กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาทุกประเภททุกระดับจะต้องมีการปรับปรุง คุณภาพการศึกษาอันนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้การอุดมศึกษาเป็นแหล่งผลิต บุคคลให้มีสามารถในเชิงวิชาการ การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม โดยอุดมศึกษาต้องมีการ กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน ตอบสนองปณิธานภารกิจเฉพาะของสถาบัน และมี กระบวนการนำไปสู่การบรรลุถึงภารกิจดังที่ให้สัญญาประชาคมไว้ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โปร่งใสและตรวจสอบได้

2.5 ระบบประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

2.5.1 พันธกิจหลักของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

คณะครุศาสตร์/คณะศึกษาศาสตร์ เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการจัดการศึกษาและวิชาชีพครู โดยมี จุดมุ่งหมายในการดำเนินการและแสวงหาวิธีการพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสร้างสรรค์ สังคมที่สันติสุขอย่างแท้จริง และในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญโดยตรงในการผลิต และ พัฒนาครูให้ได้ครูที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติพุทธศักราช 2542 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545) จึงต้องมีบทบาทและภาระงานในหลายด้าน ที่พัฒนาครูให้อยู่ในมาตรฐานวิชาชีพให้สมกับเป็น "ครูเก่ง ครูดี และมีความสุขใน การสอน" ซึ่ง จะต้องผลิตครูให้เป็นไปตามมาตรฐานของหลักสูตร คือ ต้องมีความรู้แท้นในเนื้อหาวิชา ความสามารถที่ปฏิบัติได้ นอกจากนี้ต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่จะประกอบวิชาชีพและ มาตรฐานการปฏิบัติตน คือ ต้องเป็นผู้ที่มีจรรยาบรรณครองคน ครองงาน นอกจากนี้ยังต้องทำ หน้าที่ บริการ ชุมชนทางวิชาการให้กับคณะครู อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา องค์กรในท้องถิ่น เพื่อการประสานงานร่วมกันที่นำไปสู่การปฏิรูปการศึกษาและพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งอัน เป็นรากฐานการพัฒนาชุมชน และท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป โดยมีเป้าหมายและพันธกิจหลักดังนี้

1. มุ่งจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างและพัฒนาครูและบุคลากรด้านการศึกษาเป็นคณะฯ ที่มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพให้สามารถเข้าสู่แหล่งงานและสร้างงานด้วยตนเอง

2. มุ่งสู่การใช้วิจัยเป็นฐานในการจัดการศึกษา การบริหารจัดการและสร้างผู้นำทางการวิจัย โดยใช้เครือข่ายวิจัย จัดสรรเงินรายได้เพื่อเป็นทุนวิจัย ส่งเสริมให้อาจารย์ได้ทำงานวิจัยอย่างทั่วถึง และตีพิมพ์ในวารสารที่เป็นที่ยอมรับในศาสตร์ทางการศึกษา

3. มุ่งแสวงหาความร่วมมือ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านศึกษาศาสตร์เป็นคณะที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้องค์กร ชุมชนและสังคมโดยการสนับสนุนและร่วมมือทางวิชาการ

4. มุ่งส่งเสริมสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและสังคม

5. มุ่งส่งเสริมสนับสนุนการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการศึกษาและการวิจัย

2.5.2 แนวทางการจัดการศึกษาของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดแนวทางการจัดการศึกษาของชาติไว้ในหมวดที่ 4 ตั้งแต่มาตรา 22 ถึง 29 ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

การจัดการศึกษาต้องเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ประสบการณ์การเรียนรู้ยึดหลักดังนี้

1) ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ดังนั้นจึงต้องจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศรวมทั้งแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ให้หลากหลาย เพื่อเอื้อต่อความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติที่สอดคล้องกับความถนัดและความสนใจเหมาะสมกับวัย และศักยภาพของผู้เรียน เพื่อให้การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ และเป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อันก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเอง ชุมชน สังคมและประเทศชาติ โดยการประสานความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครอง บุคคล ชุมชน และทุกส่วนของสังคม

2) ผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด การเรียนการสอนมุ่งเน้นประโยชน์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ จึงต้องจัดให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น มีนิสัยรักการเรียนรู้ และเกิดการใฝ่รู้ ใฝ่เรียนอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

ดังนั้นแนวทางการจัดการศึกษาของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ จึงเน้นความสอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ โดยให้ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศรวมทั้งแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ให้หลากหลาย เพื่อเอื้อต่อความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติที่

สอดคล้องกับความถนัดและความสนใจ เหมาะสมกับวัย และศักยภาพของผู้เรียน เพื่อให้การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ และเป็นการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อันก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเอง ชุมชน สังคมและประเทศชาติ โดยการประสานความร่วมมือระหว่างสถานศึกษา กับผู้ปกครอง บุคคล ชุมชน และทุกส่วนของสังคม

2.5.3 มาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา

มาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา คือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ และคุณภาพที่พึงประสงค์ในการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องประพฤติปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดคุณภาพในการประกอบวิชาชีพ สามารถสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้แก่ผู้รับบริการจากวิชาชีพได้ว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพ ตอบสังคมได้ว่าการที่กฎหมายให้ความสำคัญกับวิชาชีพทางการศึกษา และกำหนดให้เป็นวิชาชีพควบคุมนั้นเนื่องจากเป็นวิชาชีพที่มีลักษณะเฉพาะ ต้องใช้ความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการประกอบวิชาชีพ ตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มาตรา 49 กำหนดให้มีมาตรฐานวิชาชีพ 3 ด้าน ประกอบด้วย

1.มาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง ข้อกำหนดสำหรับผู้ที่ จะเข้ามาประกอบวิชาชีพ จะต้องมีความรู้และมีประสบการณ์วิชาชีพเพียงพอที่จะประกอบวิชาชีพ จึงจะสามารถขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์พร้อมที่จะประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

2.มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในวิชาชีพให้เกิดผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมกับมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญในการประกอบอาชีพ ทั้งความชำนาญเฉพาะด้านและความชำนาญตามระดับคุณภาพของมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรืออย่างน้อยจะต้องมีการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนดว่ามีความรู้ความสามารถ และความชำนาญ เพียงพอที่จะดำรงสถานภาพของการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพต่อไปได้หรือไม่ นั่นคือการกำหนดให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องต่อใบอนุญาตทุก ๆ 5 ปี

3.มาตรฐานการปฏิบัติตน หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประพฤติตนของผู้ประกอบวิชาชีพ โดยมีจรรยาบรรณของวิชาชีพเป็นแนวทางและข้อพึงระวังในการประพฤติปฏิบัติ เพื่อดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียง ฐานะ เกียรติ และศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ ตามแบบแผนพฤติกรรม ตามจรรยาบรรณของวิชาชีพที่คุรุสภาจะกำหนดเป็นข้อบังคับต่อไป หากผู้ประกอบวิชาชีพผู้ใดประพฤติผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นจนได้รับการร้องเรียนถึงคุรุสภาแล้ว ผู้นั้นอาจถูกคณะกรรมการมาตรฐานวิชาชีพวินิจฉัยชี้ขาดอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้ 1) ยกข้อกล่าวหา 2)

ตกเดือน 3) ภาคทัณฑ์ 4) พักใช้ใบอนุญาตมีกำหนดเวลาตามที่เห็นสมควร แต่ไม่เกิน 5 ปี และ 5) เพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (มาตรา 54)

วิชาชีพทางการศึกษา นอกจากจะเป็นวิชาชีพชั้นสูงประเภทหนึ่งเช่นเดียวกับวิชาชีพชั้นสูงอื่น เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก ทนายความ พยาบาล สัตวแพทย์ ฯลฯ ซึ่งจะต้องประกอบวิชาชีพเพื่อบริการต่อสาธารณชนตามบริบทของวิชาชีพนั้น ๆ แล้วยังมีบทบาทสำคัญต่อสังคมและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ กล่าวคือ

1. สร้างพลเมืองดีของประเทศ โดยการให้การศึกษาก่อนพื้นฐานที่จะทำให้ประชาชนเป็นพลเมืองดีตามที่ประเทศชาติต้องการ

2. พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อตอบสนองการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

3. สืบทอดวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของชาติ จากคนรุ่นหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่ง ให้มีการรักษาความเป็นชาติไว้อย่างมั่นคงยาวนาน

จากบทบาทและความสำคัญดังกล่าว พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงกำหนดแนวทางในการดำเนินงานกำกับดูแลรักษาและพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา โดยกำหนดให้มองครวิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้บริหารการศึกษาให้มีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ออกและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้งพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นกฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพทางการศึกษา กำหนดให้วิชาชีพทางการศึกษาเป็นวิชาชีพควบคุม ประกอบไปด้วย 1) วิชาชีพครู 2) วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา 3) วิชาชีพผู้บริหารการศึกษา และ 4) วิชาชีพควบคุมอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง การกำหนดให้วิชาชีพทางการศึกษาเป็นวิชาชีพควบคุม จะเป็นหลักประกันและคุ้มครองให้ผู้รับบริการทางการศึกษาได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพรวมทั้งจะเป็นการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานวิชาชีพให้สูงขึ้น

2.5.4 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ใช้องค์ประกอบในการประกันคุณภาพภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินผลการศึกษาแห่งชาติ (องค์กรมหาชน) (สมศ.) นอกจากนี้ก็มีตัวบ่งชี้ของ กพร.และตัวบ่งชี้ของสถานศึกษาเองอีกด้วย โดยองค์ประกอบและตัวบ่งชี้โดยหลักของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ มีดังนี้

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

ตัวบ่งชี้ ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ		
1	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	(สกอ.) กระบวนการพัฒนาแผน
2	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๑.๑๖.๑	(สมศ.) ผลการบริหารสถาบันให้เกิดอัตลักษณ์
3	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๑.๑๖.๒	(สมศ.) ผลการพัฒนามันฑิตตามอัตลักษณ์
4	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๑.๑๗	(สมศ.) ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน
องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต		
5	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร
6	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	(สกอ.) อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก
7	ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	(สกอ.) อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ
8	ตัวบ่งชี้ที่ 2.4	(สกอ.) ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน
9	ตัวบ่งชี้ที่ 2.5	(สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้
10	ตัวบ่งชี้ที่ 2.6	(สกอ.) ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน
11	ตัวบ่งชี้ที่ 2.7	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต
12	ตัวบ่งชี้ที่ 2.8	(สกอ.) ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา
13	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๑	(สมศ.) บัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน ๑ ปี
14	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๒	(สมศ.) คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ อุดมศึกษาแห่งชาติ
15	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๓	(สมศ.) ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่
16	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๒.๔	(สมศ.) ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่
17	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๑๔	(สมศ.) การพัฒนาคณาจารย์

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ต่อ)

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา		
18	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร
19	ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	(สกอ.) ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย		
20	ตัวบ่งชี้ที่ 4.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
21	ตัวบ่งชี้ที่ 4.2	(สกอ.) ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
22	ตัวบ่งชี้ที่ 4.3	(สกอ.) เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ
23	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๕	(สมศ.) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่
24	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๖	(สมศ.) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์
25	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๗	(สมศ.) ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (บทความวิชาการ/ ตำรา/ หนังสือ)
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม		
26	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม
27	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2	(สกอ.) กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม
28	ตัวบ่งชี้ สมศ.๕.๘	(สมศ.) ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย
29	ตัวบ่งชี้ สมศ.๕.๙	(สมศ.) การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก
30	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ ๑๘.๑	(สมศ.) ผลการชี้แนะ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ ๑ ภายในสถาบัน
31	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ ๑๘.๒	(สมศ.) ผลการชี้แนะ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ ๒ ภายนอกสถาบัน
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		
32	ตัวบ่งชี้ที่ 6.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
33	ตัวบ่งชี้ สมศ ๖.๑๐	(สมศ.) การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม
34	ตัวบ่งชี้ สมศ ๖.๑๑	(สมศ.) การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ		
35	ตัวบ่งชี้ที่ 7.1	(สกอ.) ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน
36	ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	(สกอ.) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้
37	ตัวบ่งชี้ที่ 7.3	(สกอ.) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
38	ตัวบ่งชี้ที่ 7.4	(สกอ.) ระบบบริหารความเสี่ยง

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (ต่อ)

ตัวบ่งชี้ ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้	
39	ตัวบ่งชี้ สมศ.๗.๑๒	(สมศ.) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของสภาสถาบัน
40	ตัวบ่งชี้ สมศ.๗.๑๓	(สมศ.) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ		
41	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ		
42	ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
43	ตัวบ่งชี้ สมศ ๘.๑๕	(สมศ.) ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด

2.6 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพอุดมศึกษาในประเทศต่าง ๆ ว่ามีการดำเนินการอย่างไรกันบ้าง ตลอดจนชี้ให้เห็นว่า ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในซึ่งเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญได้มีการนำมาใช้ในลักษณะใดทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกนำเสนอเฉพาะในบางประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ และออสเตรเลียด้วยเหตุผลที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ 1) สหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่มีการพัฒนาระบบอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง และมีมาตรฐานการจัดการอุดมศึกษาอยู่ในระดับสูง 2) อังกฤษเป็นประเทศที่ได้รับการยอมรับมาเป็นเวลานานแล้วว่า จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีมาตรฐานและมีการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจน และ 3) ออสเตรเลีย เป็นประเทศที่มีพัฒนาการด้านการอุดมศึกษาที่ค่อนข้างรวดเร็ว แม้เพิ่งจะเริ่มต้นช้ากว่า 2 ประเทศที่กล่าวมาข้างต้นก็ตาม นอกจากนี้ก็ได้นำเสนอระบบประกันคุณภาพในอาเซียน และภูมิภาคอื่น ๆ ด้วย โดยจะนำเสนอถึงสาระดังกล่าวพอสังเขป ดังนี้

2.6.1 การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในสหรัฐอเมริกาเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่ มีความหลากหลายสูง ทำให้ระบบการประกันคุณภาพมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามทุกรูปแบบต่างเน้นย้ำให้เห็นถึงหลักการของการกำกับดูแลตนเอง (Self-regulation) เป็นสำคัญ

ความคิดเบื้องต้นที่แสดงถึงวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ได้รับอิทธิพลมาจากอังกฤษ โดยการจัดให้มีคณะกรรมการสอบไล่ (Board of Examiners) ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกร่วมกับคณาจารย์ และผู้บริหารทำการสอบปากเปล่าแก่นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา สิ่งที่ได้ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการมีกลไกการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่สำคัญที่สุด คือ การจัดตั้งองค์กรในระดับภูมิภาคที่เป็นสมาคมอิสระทำหน้าที่จัดระบบและมาตรฐานการศึกษา ให้เข้ามาทำหน้าที่ในการให้การรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) ซึ่งต่อมาได้มีการก่อตั้งเป็นสภาการรับรองวิทยฐานะแห่งชาติขึ้นในปี ค.ศ.1949 เพื่อดูแลมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรรับรองวิทยฐานะที่มีอยู่เป็นจำนวนมากอีกชั้นหนึ่งในช่วงทศวรรษที่ 1950-1960 ได้มีการพัฒนาแนวความคิดเรื่องการศึกษาดตนเอง (Self-study) การประเมินโดยเพื่อนร่วมวิชาชีพ (Peer Review) และการตรวจเยี่ยมสถาบัน (On-site Visiting) ทำให้การรับรองวิทยฐานะเป็นระบบที่มีบทบาทต่อการอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกาในแง่ของความเชื่อมั่นได้มากยิ่งขึ้น (วันชัย ศิริชนะ, 2537: 14-21)

นับถึงปัจจุบันระบบการประกันคุณภาพในสหรัฐอเมริกาที่ยังมีปรากฏอยู่ในขณะนี้ ได้แก่

1. การรับรองวิทยฐานะระดับภูมิภาค (Regional Accreditation) การรับรองวิทยฐานะนับว่าเป็นมาตรการที่ไม่ซับซ้อน เนื่องจากมีหน่วยงานกลางจัดทำหลักเกณฑ์ขึ้นมาแล้วไปดำเนินการตรวจสอบ และให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา แต่ละสถาบันจะทำการศึกษาวิเคราะห์ ตรวจสอบตนเองและเขียนรายงาน (Self – study Report) มีผู้ทรงคุณวุฒิของสถาบันการศึกษาเป็นกรรมการไปทำหน้าที่ตรวจเยี่ยมในลักษณะของการตรวจสอบกันเองในกลุ่มชาวอุดมศึกษาด้วยกัน (Peer Review) จากนั้นจะทำการเขียนรายงานการตรวจเยี่ยม (Visiting Report) แล้วจึงให้การรับรองวิทยฐานะตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นมา (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2541: 18)

โดยสรุปแล้วการรับรองวิทยฐานะเป็นการตรวจสอบเป้าหมายตามพันธกิจว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยพิจารณาจากรายงานการศึกษาดตนเอง หากตรวจสอบพบว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด องค์กรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบก็จะให้การรับรองว่า สถาบันนั้นมีมาตรฐาน

2. การรับรองวิทยฐานะเฉพาะสาขาวิชา (Specialized Accreditation) สมาคมซึ่งให้การรับรองวิทยฐานะในสาขาวิชาหรือวิชาชีพเฉพาะด้านจะใช้กระบวนการเดียวกันกับการให้การรับรองวิทยฐานะในระดับภูมิภาค มีสมาคมซึ่งทำหน้าที่ในการประเมินโปรแกรมวิชามากกว่า 50 แห่ง ให้การรับรองวิทยฐานะสำหรับวิชาชีพเฉพาะ เช่น กฎหมาย แพทย์ วิศวกรรม และวิชาเฉพาะสาขา เช่น วิทยาการคอมพิวเตอร์ สื่อสารมวลชน จิตวิทยา

3. การใช้ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicator System) การใช้ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานได้กลายเป็นวิธีการประกันคุณภาพอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับคามนิยมนมากขึ้น เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงการยอมรับให้มีการตรวจสอบได้โดยสาธารณะ (Accountability) ในปี ค.ศ.1996-

1997 มีการรายงานว่ามี 37 มลรัฐในสหรัฐอเมริกาที่มีการนำรูปแบบนี้ไปใช้ในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาและยังมีอีก 7 มลรัฐที่กำลังเตรียมการวางแผนเพื่อให้นำเอารูปแบบดังกล่าวไปใช้เช่นกันในอนาคต (Christal, 1998 cited in Stanley and Patrick, 1998: 50) การวัดผลการปฏิบัติงานได้ถูกใช้เป็นส่วนหนึ่งในการกระจายงบประมาณไปยังสถาบันต่าง ๆ ใน 23 มลรัฐ ในขณะที่ 8 มลรัฐได้ชี้ให้เห็นว่าการจัดสรร

งบประมาณของรัฐบาลมลรัฐในส่วนของสถาบันการศึกษาเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการวัดผลการปฏิบัติงาน ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานแต่ละตัวเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นความก้าวหน้าและความสำเร็จของแต่ละสถาบัน ระบบ หรือ เป้าหมายของแต่ละมลรัฐก็ด้วย แต่ความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้และประโยชน์ที่ใช้ในการปรับปรุงโปรแกรมวิชายังคงเป็นคำถามสำคัญว่า การใช้ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้หรือไม่ (Nedwek and Neal, 1994: 75) สำหรับจุดประสงค์ในการใช้ระบบตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน Bogue (1998: 12-13) กล่าวว่าเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาพร้อมที่จะให้สาธารณะได้เข้าไปตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน กำหนดแนวโน้มของกิจกรรมและความสำเร็จที่ต้องการรวมถึงการชี้ให้เห็นความก้าวหน้าของเป้าหมายที่มีต่อการจัดการศึกษา

4. การตรวจสอบโปรแกรมทางวิชาการ (*Academic Program Review*) วิธีนี้เป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับในสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกาอย่างกว้างขวาง และนับเป็นระบบที่แสดงถึงการประกันคุณภาพภายในที่สำคัญ รูปแบบนี้เปรียบได้กับระบบการประกันคุณภาพภายในของระบบอังกฤษ Barak and Sweeney (1995 cited in Stanley and Patrick, 1998: 51) ได้รายงานให้ทราบว่า จากการตอบแบบสำรวจในปี ค.ศ.1993-1994 มีสถาบันอุดมศึกษาจำนวนร้อยละ 83 ที่มีการนำวิธีการตรวจสอบโปรแกรมวิชาไปใช้ และได้มีการนำผลดังกล่าวไปปรับปรุงโปรแกรมวิชาการ นอกจากนี้กว่า 3 ใน 4 ของสถาบันที่ทำการตอบแบบสำรวจยังได้ใช้ผลการตรวจสอบโปรแกรมทางวิชาการในการวางแผนและการงบประมาณ อย่างไรก็ตามมีนักวิจารณ์ได้เสนอแนะว่ากระบวนการตรวจสอบโปรแกรมในปัจจุบันควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ด้วยการใช้เครื่องมือตรวจวัดที่มีความเข้มงวดมากขึ้น เพื่อให้การประกันคุณภาพภายในมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การตรวจสอบโปรแกรมวิชาการ (Program Reviews) จะมีลักษณะของการตรวจสอบตนเองประกอบกับการตรวจสอบจากกลุ่มชาวอุดมศึกษาจากภายนอกทั้งในระดับสาขาวิชา ภาควิชา และโปรแกรมวิชา อย่างไรก็ตามแม้ว่าวิธีการนี้จะได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสูงที่ใช้ในกิจกรรมการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัยที่เน้นการวิจัย แต่ในทางปฏิบัติแล้วมักไม่ได้มีการปฏิบัติอย่างจริงจังหรืออาจมีการปฏิบัติกันเพียงครั้งคราวเท่านั้น (Bogue, 1998: 10-11)

5. การประเมินผลผลิตด้านนักศึกษา (Student Outcomes Assessment) การประเมินผลผลิตด้านนักศึกษาได้มีความสำคัญเพิ่มขึ้นในการวัดคุณภาพของสถาบันการศึกษาและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกิจกรรมการประกันคุณภาพที่กว้างขวางขึ้น ความสนใจของสาธารณะที่มีต่อการวัดผลผลิตได้มีมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการสำเร็จการศึกษาและข้อมูลด้านการมีงานทำ (Stanley and Patrick, 1998: 51)

6. การจัดอันดับ (Rankings) เท่าที่ปรากฏในขณะนี้มีการจัดอันดับ 2 ลักษณะคือ การจัดอันดับโปรแกรมการวิจัยระดับปริญญาเอก (Rankings of Research-doctorate Programs) และการจัดอันดับโดยสำนักพิมพ์ (Publishers' Rankings) การจัดอันดับโปรแกรมปริญญาเอกยึดหลักพื้นฐานของควมมีชื่อเสียงของสถาบันและปัจจัยในเชิงปริมาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพในเชิงวิชาการอีกหลายอย่าง สำหรับการจัดอันดับโดยสำนักพิมพ์มักเกี่ยวข้องกับโปรแกรมการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีนิตยสารหลายฉบับที่ได้มีการจัดอันดับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ไว้ เช่น U.S. News & World Report, Money, the Fiske Guide to Colleges เป็นต้น

7. การบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management) TQM นับว่าเป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับความสนใจอย่างยิ่งในปัจจุบัน จุดเน้นของ TQM อยู่ที่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และการวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) นอกเหนือไปจากการเน้นที่หลักของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแล้ว TQM ยังได้มุ่งให้ความสำคัญไปยังความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ (Customer Satisfaction) ถึงแม้ว่าในหลาย ๆ สถาบันไม่เห็นด้วยและยังไม่สามารถให้การยอมรับแนวคิดที่ว่านักเรียน นักศึกษาคือลูกค้าได้ก็ตาม แต่ก็มีการโต้แย้งว่าความจริงแล้วเรามีการยอมรับฟังความคิดของนักเรียนนักศึกษามานานแล้ว บางครั้งถึงกับมีการทำแบบสำรวจเพื่อสอบถามนักเรียนนักศึกษาที่เข้ามาเรียนในสถาบัน หรือแม้แต่จบออกไปจากสถาบันแล้วด้วยเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าสถาบันให้ความสำคัญกับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้มารับบริการ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นลูกค้าของสถาบันนั่นเอง (Bogue, 1998: 12)

องค์กรการประกันคุณภาพการศึกษา

องค์กรที่เป็นกลไกหลัก ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วย

1. สมาคมรับรองวิทยฐานะระดับชาติและระดับภูมิภาค (National & Regional Accrediting Association) เป็นหน่วยงานอิสระที่เกิดจากการรวมตัวของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะ

ช่วยกันกำกับดูแลมาตรฐานการศึกษาระหว่างสถาบันกันเอง และเป็นการป้องกันมิให้หน่วยงานของรัฐเข้ามาแทรกแซง องค์กรดังกล่าวจะให้การรับรองทั้งในระดับสถาบันและระดับหลักสูตร

2. สมาคมวิชาชีพ (Professional Association) เป็นหน่วยงานอิสระที่เกิดจากการรวมตัวของนักวิชาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพ เพื่อกำกับดูแลมาตรฐานวิชาชีพนั้น ๆ มีบทบาททั้งในเชิงการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพและการรับรองวิทยฐานะ ในระดับหลักสูตรหรือสาขาวิชา

3. ฝ่ายการศึกษาประจำมลรัฐ (State Department of Education) เป็นหน่วยงานของรัฐ ทำหน้าที่ในการอนุมัติการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาใหม่ รวมถึงการอนุมัติการขอเปิดหลักสูตรใหม่สำหรับในบางมลรัฐ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการใช้เงินในโครงการที่ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนสถาบันอุดมศึกษาในโครงการพิเศษจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลมลรัฐ

4. กลไกภายในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างหลากหลายกันมากในแต่ละมหาวิทยาลัย โดยประเพณีที่เน้นการกำกับดูแลตนเอง ทำให้สถาบันแต่ละแห่งพัฒนารูปแบบและวิธีการตรวจสอบคุณภาพภายในขึ้นเอง ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการประเมินผลหลักสูตรสำหรับกระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยหน่วยงานภายนอก ยังคงเน้นการให้สถาบันมีการศึกษาตนเองอีกด้วย (วันชัย ศิริชนะ, 2537: 322-323)

2.6.2 การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศอังกฤษ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศอังกฤษ ได้มีการริเริ่มมาก่อนสหรัฐอเมริกาว่า 500 ปี มหาวิทยาลัยในยุคเริ่มต้น อันได้แก่ มหาวิทยาลัย Oxford และ Cambridge ได้ถือกำเนิดขึ้นราว ๆ ศตวรรษที่ 12 หรือกว่า 700 ปีมาแล้ว ในด้านระบบบริหารการศึกษานั้น อังกฤษยังคงดำรงรักษารากฐานความเป็นมาและการถือกำเนิดของสถาบันที่มักถือกำเนิดจากภาคเอกชนหรือศาสนจักร ทำให้มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรซึ่งไม่ได้เป็นของรัฐบาล สิ่งนี้ทำให้การบริหารอุดมศึกษาในอังกฤษมีความเป็นอิสระสูง ปราศจากการแทรกแซงจากหน่วยงานของรัฐ ถึงแม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐกว่าร้อยละ 80 ของงบประมาณทั้งหมดก็ตาม บทบาทของรัฐในการจัดการอุดมศึกษาเริ่มมาปรากฏเด่นชัดภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อมีการก่อตั้งกระทรวงศึกษาธิการ ขึ้นในปี ค.ศ.1944 เมื่อมาพิจารณาถึงแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อาจสรุปได้ว่า รูปแบบที่ใช้มาโดยตลอด คือรูปแบบของคณะกรรมการตรวจสอบจากภายนอก (Board of External Examiners) และการใช้ระบบข้าหลวงผู้ตรวจการ หรือผู้ตรวจราชการ (Her

Majesty Inspectors – HMI) เป็นวิธีซึ่งใช้การแต่งตั้งหรือสรรหาผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยมหาวิทยาลัย หรือโดยสำนักข้าหลวงผู้ตรวจการให้ออกไปทำหน้าที่ตรวจสอบสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในด้านต่าง ๆ หากแต่ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนแต่อย่างใดภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีการทบทวนบทบาทและร่วมวางแผนปฏิรูประบบอุดมศึกษาของอังกฤษ การปฏิรูปดังกล่าวได้ส่งผลให้มีการยกฐานะของวิทยาลัยเทคนิคและวิทยาลัยเทคนิคชั้นสูงขึ้นเป็นสถาบันระดับปริญญาเทียบเท่าหลักสูตรปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย จากผลดังกล่าวทำให้เกิดระบบทวิลักษณ์ (Binary System) ฝ่ายหนึ่งประกอบด้วยวิทยาลัยเทคนิคและวิทยาลัยอื่น ๆ กับอีกฝ่ายหนึ่งคือมหาวิทยาลัยซึ่งมีอยู่เดิมส่งผลให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาแยกออกเป็น 2 ส่วน เช่นเดียวกัน รูปแบบการอุดมศึกษาที่ประกอบด้วยวิทยาลัยต่าง ๆ นับเป็นรูปแบบที่รัฐบาลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วยค่อนข้างมาก เนื่องจากรัฐบาลเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลการจัดการศึกษา และมาตรฐานการศึกษา ปรากฏการณ์ที่เห็นได้ชัดเจนว่า รัฐบาลเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นคือ มีการก่อตั้ง สภาการประสาทปริญญาแห่งชาติสำหรับวิทยาลัยเทคนิค (National Council for Technology Awards – NCTA) ขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการประสาทปริญญาให้กับสถาบันอุดมศึกษาในรูปแบบของวิทยาลัยเทคนิคทั้งหมด รวมถึงการรับรองหลักสูตร อาจารย์ ทรัพยากรการศึกษา และหลักเกณฑ์การให้ปริญญา

อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะได้มีการปฏิรูประบบอุดมศึกษาไปแล้ว แต่การยอมรับจากสังคมที่มีต่อสถาบันภายใต้การกำกับดูแลของ NCTA ยังคงไม่ดีขึ้น เนื่องจากถูกมองว่าวิทยาลัยในสังกัดเป็นสถาบันชั้นสองที่ไม่มีสิทธิในการประสาทปริญญาของตนเอง อีกทั้งปริญญาที่ได้รับยังเป็นเพียง Diploma ประกอบกับข้อวิพากษ์วิจารณ์ที่ยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้ต่อมาในปี ค.ศ.1960 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาอีกชุดหนึ่ง คือ Robbins Committee on Higher Education เพื่อทำการปฏิรูปการอุดมศึกษาอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งในครั้งนี้นำให้ได้ข้อสรุปออกมาว่า ให้มีการจัดตั้งสภาการประสาทปริญญาแห่งชาติ (Council for National Academic Awards – CNAА) พร้อมกับการปรับปรุงฐานะของวิทยาลัยเทคนิคให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ในช่วงดังกล่าวทำให้มีกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่สำคัญเกิดขึ้น คือ ระบบการรับรองหลักสูตร (Validation) ภายในระยะเวลาต่อมาอีก 10 ปี ทำให้วิทยาลัยในสังกัดของ CNAА เป็นสถาบันที่มีมาตรฐาน เนื่องจากใช้ระบบดังกล่าวเป็นกลไกในการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน ซึ่งจะต้องอาศัยการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ต่อ มา ใน ปี ค . ศ . 1991 ได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้ยกฐานะวิทยาลัยโพลีเทคนิคทั้งหลายเป็นมหาวิทยาลัย โดยให้มีอำนาจในการประสาทปริญญาเป็นของตนเอง นอกจาก CNAА แล้วยังมีกลไกการให้ความเห็นชอบหลักสูตรอีกลักษณะหนึ่งเกิดขึ้น นั่น

คือการศึกษาวิทยาลัยเล็ก เข้าไปขอร่วมสังกัดกับมหาวิทยาลัยชั้นนำ (Affiliated Institutions) ซึ่งการดำเนินงานจะคล้ายกับ CNAA

ต่อมาในช่วงทศวรรษที่ 1980 ได้มีการพัฒนากลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นมาในหน่วยงานงบประมาณของวิทยาลัย คือ สภาการจัดสรรเงินงบประมาณสถาบันโพลิเทคนิคและวิทยาลัย (Polytechnics and Colleges Funding Council – PCFC) หน่วยงานนี้เกิดจากแนวคิดเรื่องการยอมรับการตรวจสอบจากภายนอก (Accountability) สภาดังกล่าวได้มีส่วนร่วมในการออกรับรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจด้านงบประมาณ สำหรับบริษัมหาวิทยาลัย ที่ประชุมอธิการบดี (Council of Vice-Chancellors and Principals – CVCP) ได้ร่วมกันพิจารณาจัดตั้งหน่วยตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการ (Academic Auditing Unit) ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการวางหลักการและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกลไกการควบคุมคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้ง สภาการจัดสรรเงินทุนอุดมศึกษา (Higher Education Funding Council – HEFC) ซึ่งต้องทำหน้าที่ในการติดตามและประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาเรื่องงบประมาณ (วันชัย ศิริชนะ, 2537: 21-27)

จนถึงปี ค.ศ.1998 ประเทศอังกฤษได้ใช้ระบบการประกันคุณภาพตามรูปแบบปัจจุบันมาเป็นเวลา 6 ปีแล้ว กระบวนการประกันคุณภาพประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก การประกันคุณภาพภายในใช้ระบบที่เรียกว่า *การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)* ส่วนการประกันคุณภาพภายนอกนั้น มีอยู่ด้วยกัน 2 ระบบ คือ *การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)* และ *การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)*

อย่างไรก็ตามทั้งการตรวจสอบคุณภาพและการประกันคุณภาพมีสิ่งที่เหมือนกันก็คือ มีการทำรายงานการศึกษาตนเอง และการเยี่ยมชมของผู้ประเมินจากภายนอกนอกจากกลไกที่กล่าวมาทั้งสองลักษณะคือ การตรวจสอบคุณภาพและการประกันคุณภาพแล้ว ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย ยังได้ให้ความสนใจกับกลไกอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งมีมาตั้งแต่อดีต นั่นคือ *ระบบคณะกรรมการสอบไล่ภายนอก (External Examiner)* ซึ่งบทบาทของคณะกรรมการสอบไล่ภายนอกที่ได้กระทำอยู่ในปัจจุบันคือ การพิจารณาให้ความเห็นชอบการออกข้อสอบและผลการสอบของนักศึกษาในแต่ละวิชาและเขียนรายงานให้กับสถาบันในเรื่องดังกล่าว ซึ่งคำแนะนำจากรายงานจะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันในการนำไปปรับปรุงการเรียนการสอน และการวัดผลให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นไป

องค์กรการประกันคุณภาพการศึกษา

ในระดับประเทศ องค์กรซึ่งทำหน้าที่ในการตรวจสอบคุณภาพ คือ สภาคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (HEQC) เดิมคือ หน่วยตรวจสอบทางวิชาการ (Academic Audit Unit) ส่วนองค์กรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพนั้น ได้แก่ หน่วยงานอิสระที่มีชื่อว่าฝ่ายประกันคุณภาพ (Quality Assessment Division – QAD) ซึ่งดำเนินงานตามทิศทางที่กำหนดโดย คณะกรรมการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment Committee) โดยมีการรายงานผลการประเมินไปยังสภาการจัดสรรงบประมาณ (HEFC) แต่ในขณะนี้กำลังมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คือ ได้มีการจัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพอุดมศึกษา (Quality Assurance Agency for Higher Education – QAAHE) ขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ.1997 ซึ่งต่อไปจะทำหน้าที่โดยสมบูรณ์ทั้งในด้านการตรวจสอบคุณภาพ และการประกันคุณภาพเพียงหน่วยงานเดียว และหน่วยงานดังกล่าวจะมีลักษณะเป็นองค์กรอิสระที่ไม่ใช่ส่วนราชการ แต่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล (ทองอินทร์ วงศ์โสธร และคณะ, 2541: 5, 16-17) ในระดับสถาบัน แต่ละมหาวิทยาลัยมีการจัดตั้งหน่วยประกันคุณภาพ (Quality Assurance Unit) เพื่อให้คำแนะนำแก่มหาวิทยาลัยในทุกระดับและทุกด้านที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ กระตุ้นให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอน ให้คำแนะนำแก่สภาวิชาการ ให้คำแนะนำแก่กรรมการศึกษา ดำเนินการประเมินภาควิชา ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายนอก รวมทั้งเตรียมมหาวิทยาลัยสำหรับกระบวนการควบคุมดูแลจากภายนอก เกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพ ประกันคุณภาพ และจัดดำเนินการเพื่อให้มหาวิทยาลัยตอบสนองกระบวนการด้านคุณภาพอย่างเหมาะสม

อังกฤษเป็นประเทศที่ให้เสรีภาพในการบริหารจัดการแก่สถานศึกษา ที่สามารถจะจัดการศึกษาให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง ชุมชน และกำหนดให้สถานศึกษาที่มีความรับผิดชอบและการประกันคุณภาพการศึกษาของตน สถานศึกษาจึงมีหน้าที่ในการประกันคุณภาพการศึกษาของตน โดยมีคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาที่เรียกว่า “School Governors” ร่วมดำเนินการ และมีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ภายใต้การดูแลขององค์กรการศึกษาท้องถิ่น (Local Education Authorities : LEAs) (กมล สูดประเสริฐ, 2541: 50 – 51) โดยให้มีการดำเนินการที่โปร่งใสและตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและชุมชน ภายใต้รัฐธรรมนูญสถานศึกษาซึ่งเป็นแผนการดำเนินงานที่เป็นข้อตกลงร่วมกันทุกฝ่าย การดำเนินการเช่นนี้ สถานศึกษาจึงมีเสรีภาพในการบริหารจัดการมากขึ้น และสามารถดำเนินการตรวจสอบประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาของตนได้ โดยให้มีการดำเนินงานเป็นการภายในอย่างสม่ำเสมอและจัดทำรายงานประจำปีของสถานศึกษาเสนอต่อกรรมการบริหารสถานศึกษา/กรรมการสถานศึกษา และองค์กรการศึกษาท้องถิ่น(LEA) ภายในกรอบของนโยบาย การรายงานผลนี้เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อที่

ตรวจสอบได้ (accountability) ต่ออำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และต้องประเมินแผนดินซึ่งได้มาจากภาษีของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540: 168 – 169)

องค์กรในการควบคุมและประกันคุณภาพมาตรฐานการศึกษา

กฎหมายการศึกษาปี ค.ศ.1992 ให้จัดตั้งสำนักงานมาตรฐานการศึกษา (Office for Standards in Education : OFSTED) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะวางระบบการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาขึ้นมาใหม่ ซึ่งมอบอำนาจการตรวจให้แก่ผู้ตรวจการที่ได้รับการขึ้นบัญชีและผู้ตรวจการอิสระ มีหน้าที่ในการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา เพื่อศึกษาหาจุดแข็งและจุดอ่อนของสถานศึกษา และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน โดยได้วางกรอบการตรวจเยี่ยมไว้ว่า สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการตรวจเยี่ยมทุกกรอบ 4 ปี ต่อมาได้มีการกำหนดกรอบเวลาใหม่คือ กำหนดว่าภายในเดือนกันยายน ค.ศ.1997 OFSTED จะต้องตรวจเยี่ยมสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาทุกแห่งที่ใช้งบประมาณของรัฐ อย่างน้อย 1 ครั้ง ในรอบ 6 ปี หลังจากการตรวจเยี่ยมจะมีการรายงานผลการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาต่อรัฐมนตรีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพ มาตรฐาน และประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานศึกษา

2.6.3 การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศออสเตรเลีย

ระบบการอุดมศึกษาของออสเตรเลีย เมื่อเปรียบเทียบกับอังกฤษและสหรัฐอเมริกา นับว่ายังเป็นระบบที่มีอายุไม่มากนัก เนื่องจากมหาวิทยาลัยแห่งแรก คือ University of Sydney ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อ ค.ศ.1851 นี้เอง นับจนถึงปัจจุบันระบบอุดมศึกษาของออสเตรเลียเพิ่งเกิดขึ้นเมื่อประมาณร้อยกว่าปีที่ผ่านมเท่านั้น จากการศึกษาของออสเตรเลียเคยอยู่ภายใต้การปกครองโดยเครือจักรภพอังกฤษมาก่อน ดังนั้นการจัดการศึกษาในออสเตรเลียจึงได้นำเอาลักษณะเด่น ๆ ของอังกฤษเข้ามาใช้ในการจัดการอุดมศึกษา ระบบทวิลักษณ์ (Binary System) เป็นตัวอย่างหนึ่งของระบบการศึกษาซึ่งเกิดขึ้นในออสเตรเลียเมื่อปี 1965 ที่สะท้อนถึงจารีตนิยมในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของอังกฤษที่มีการแบ่งสถาบันอุดมศึกษาออกเป็นสองระดับ คือ สถาบันในระดับมหาวิทยาลัย กับสถาบันในระดับวิทยาลัย ซึ่งรวมเอาวิทยาลัยเทคนิคและการศึกษาต่อเนื่องที่ต่ำกว่าปริญญาเข้าไว้ด้วยกันหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 การขยายตัวของระบบอุดมศึกษาของออสเตรเลียเกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ในปลายทศวรรษ 1970 รัฐบาลออสเตรเลียได้มีการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการแบ่งแยกบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้มหาวิทยาลัยจัดการศึกษานั้นหนักไปในการวิจัยระดับสูงและการสอนบัณฑิตศึกษา ส่วนสถาบันในระดับวิทยาลัยที่ผลิตบัณฑิตระดับ

ปริญญา มีบทบาทสำคัญในการกระจายโอกาสทางการศึกษาไปให้ทั่วถึง ทำให้มีการขยายตัวของสถาบันในระดับวิทยาลัยเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

แต่ต่อมาเมื่อเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในตอนต้นทศวรรษ 1980 รัฐบาลออสเตรเลียจึงได้มีการทบทวนบทบาทดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากปรากฏว่ามีวิทยาลัยเป็นจำนวนมากที่ผลิตบัณฑิตไม่เป็นไปตามความต้องการของตลาด นอกจากนั้นหลายแห่งมีจำนวนนักศึกษาเพียงไม่กี่ร้อยคนเท่านั้น ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดการศึกษาอย่างยิ่ง ดังนั้นนโยบายหลอมรวมวิทยาลัยที่มีขนาดเล็กเข้าด้วยกันจึงเกิดขึ้น จึงเกิดเป็นระบบอุดมศึกษาแห่งชาติ (Unified National System – UNS) ขึ้นในปี 1988 โดยให้มีการรวมมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยระดับปริญญาที่อยู่ใกล้เคียงเข้าไว้ด้วยกัน โดยแต่ละแห่งต้องมีนักศึกษาเมื่อรวมแล้วไม่ต่ำกว่า 2,000 คน ปัจจุบันระบบอุดมศึกษาของออสเตรเลียจึงประกอบด้วยมหาวิทยาลัยซึ่งได้รวมวิทยาลัยระดับปริญญาเข้าไว้แล้วจำนวน 35 แห่ง สำหรับวิทยาลัยเทคนิคและการศึกษาต่อเนื่องระดับต่ำกว่าปริญญาที่มีอยู่ 290 แห่ง ให้จัดอยู่นอกระบบอุดมศึกษาแห่งชาติระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในออสเตรเลียเกิดขึ้นใน 2 ลักษณะ คือ

1. สำหรับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมีอำนาจในการรับรองมาตรฐานหลักสูตรของตนเอง (Self - accreditation)

2. สำหรับวิทยาลัยต่าง ๆ ให้อยู่ภายใต้อำนาจอนุมัติ และการกำกับดูแลขององค์การบริหารประจำรัฐหรือมณฑล (State or Territory Authorities) ในส่วนของสถาบันในระดับวิทยาลัยทั้งที่อยู่ในระดับปริญญาหรือต่ำกว่าปริญญาได้มีการพัฒนามาตรฐานกลางระดับชาติขึ้นเพื่อให้แต่ละรัฐได้ถือปฏิบัติร่วมกัน โดยมีองค์กรระดับชาติที่สร้างขึ้นโดยสภาการศึกษาแห่งชาติออสเตรเลีย (Australian Educational Council – AEC) คือ Australian Council on Tertiary Awards (ACTA) ทำหน้าที่ในการดูแล กำหนด และให้การรับรองมาตรฐานหลักสูตรระดับต่าง ๆ อีกชั้นหนึ่ง แต่หลังจากมีการใช้นโยบายหลอมรวมสถาบันอุดมศึกษาเข้าด้วยกัน ACTA จึงหมดความจำเป็นลงไป เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีอำนาจในการอนุมัติหลักสูตรได้เอง ต่อมาในปี 1990 AEC ได้มีการจัดตั้งหน่วยมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ Register of Australian Tertiary Awards (RATE) ขึ้นมาแทน และมีบทบาทเป็นเพียงหน่วยงานกลางที่ช่วยพัฒนามาตรฐานกลางทางวิชาการต่าง ๆ และประสานงานกับองค์กรกลางของสถาบันอุดมศึกษา เช่น ที่ประชุมอธิการบดี ที่ประชุมผู้อำนวยการสถาบันระดับปริญญา ฯลฯ (วันชัย ศิริชนะ, 2537: 33-35)

ต่อมามีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) ให้เป็นวิธีการหนึ่งในการกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งให้เพิ่มความสนใจเป็นพิเศษต่อวิธีการในการสร้างความมั่นใจและแสดงถึงควมมีคุณภาพให้กับผู้มารับบริการ โดยยังคงยึดหลักของควมมีอิสระใน

การดำเนินการ (Autonomy) มาตรฐานในการประกันคุณภาพจะไม่มีการนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานของมหาวิทยาลัยอื่น ๆ สิ่งที่รัฐบาลอยากให้สถาบันทุกแห่งแสดงออกมานั้นก็คือ ระบบในการประเมินผลและการปรับปรุงที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบในสถาบันแต่ละแห่ง ด้วยเหตุนี้จึงเป็นจุดกำเนิดของการมีองค์กรแห่งหนึ่งเกิดขึ้นมา นั่นคือคณะกรรมการการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา (Committee for Quality Assurance in Higher Education – CQAHE) (Baldwin, 1997: 281) คณะกรรมการชุดดังกล่าวเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาของรัฐมนตรี เพื่อช่วยให้อำเภอนำรัฐมนตรีและสถาบันอุดมศึกษาในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศในทางวิชาการ และความเป็นสากลของสถาบันอุดมศึกษาของออสเตรเลีย และยังทำหน้าที่ในการจัดสรรเงินทุนจำนวนหนึ่ง ให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่มีผลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดีเด่น ภายใต้การเข้าร่วมโครงการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่าง ๆ อีกด้วย คณะกรรมการชุดนี้ประกอบด้วย บุคคลซึ่งเป็นผู้นำทางการศึกษาในระดับสูง ผู้บริหารการศึกษาในมหาวิทยาลัย และผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคอุตสาหกรรม โดยเริ่มต้นการประชุมครั้งแรกเมื่อเดือนมิถุนายนในปี ค.ศ. 1993 (เดช พุทธเจริญทอง, 2540 : 14) ต่อมาจุดเน้นในการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเปลี่ยนไปเป็นการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) (Baldwin, 1997: 281-282)

องค์กรการประกันคุณภาพการศึกษา

โดยสรุปจะพบว่า มีหลายหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของออสเตรเลีย ได้แก่

1. หน่วยมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ (Register of Australian Tertiary Awards – RATA) หน่วยงานนี้ทำหน้าที่ในการวางเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในระดับต่าง ๆ และให้การรับรองวิทยฐานะอย่างเป็นทางการแก่หลักสูตรที่ดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
2. ที่ประชุมอธิการบดี (Australia Vice-Chancellors Committee – AVCC) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการวางกลไกพิเศษในการติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาขึ้นมาเป็นครั้งคราวหรือข้อปฏิบัติที่เห็นสมควรให้มีการกำหนดขึ้น เพื่อให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน
3. คณะกรรมการการประกันคุณภาพการอุดมศึกษา (Committee for Quality Assurance in Higher Education – CQAHE) คณะกรรมการชุดดังกล่าวทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของรัฐมนตรีเพื่อช่วยให้อำเภอนำรัฐมนตรีและสถาบันอุดมศึกษาในการกำหนดกลยุทธ์ไปสู่ความเป็นเลิศในทางวิชาการ และความเป็นสากลของสถาบันอุดมศึกษาของออสเตรเลีย และยังทำหน้าที่ในการจัดสรรจัดสรรเงินทุนจำนวนหนึ่ง ให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่มีผลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดีเด่น ภายใต้การเข้าร่วมโครงการประกันคุณภาพการศึกษา

2.6.4. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศนิวซีแลนด์

วิจารณ์ พานิช และคณะ (2544) ได้ศึกษาวิจัยการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา กรณีศึกษานิวซีแลนด์ พบว่านิวซีแลนด์ มีพระราชบัญญัติการศึกษามาเป็นเวลาหลายสิบปี ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการอุดมศึกษานั้น ได้มีการแก้ไขหลายครั้ง โดยพระราชบัญญัติการศึกษา ค.ศ. 1989 ได้กำหนดโครงสร้างและระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาค่อนข้างชัดเจน โดยมหาวิทยาลัยในนิวซีแลนด์จะต้องมีคุณภาพการศึกษาและการวิจัยในระดับที่เป็นที่ยอมรับของนานาชาติระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศนิวซีแลนด์ มีสาระสำคัญ แบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ปรากฏในพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติการศึกษา 1989 ได้กำหนดโครงสร้างและระบบของการอุดมศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ไว้ในกฎหมาย ซึ่งมีรายละเอียดครอบคลุมการประกันคุณภาพในหลายประเด็น โดยสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (New Zealand Qualifications Authority : NZQA) เป็นหน่วยงานกลางของรัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ทำหน้าที่ให้การรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และหน่วยงานนี้ได้มอบอำนาจให้คณะกรรมการอธิการบดีแห่งนิวซีแลนด์ ((New Zealand Vice – Chancellors’ Committee) หรือ NZVCC และคณะกรรมการอธิการบดีแห่งนิวซีแลนด์ ได้ดำเนินการตั้งหน่วยตรวจสอบวิชาการของมหาวิทยาลัย (Academic Audit Unit : AAU) เป็นหน่วยงานอิสระขึ้นเพื่อตรวจสอบภายนอกมหาวิทยาลัยทุกแห่งในนิวซีแลนด์ ทั้งนี้ คณะกรรมการอธิการบดีแห่งนิวซีแลนด์ ยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการ โครงการวิชาการของมหาวิทยาลัย (Committee on University Academic Programme : CUAP) เพื่อพิจารณาเรื่องเกี่ยวกับวิชาการทั้งระบบของมหาวิทยาลัย ให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับวิชาเรียนระหว่างมหาวิทยาลัย และการสอบ ให้คำแนะนำและความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาการ การโอนหน่วยกิตระหว่างโปรแกรมการศึกษา การกำหนดเกณฑ์ในการรับรองและการติดตาม วุฒิการศึกษามหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอง ซึ่งแต่ละแห่งจะมีระบบประกันคุณภาพภายในที่ไม่เหมือนกันและจัดทำรายงานเพื่อรองรับการตรวจสอบภายนอกจาก AAU

ส่วนที่ 3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกของมหาวิทยาลัยหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพ หรือ AAU เป็นหน่วยงานอิสระภายนอกที่มีหน้าที่ตรวจสอบภายนอกให้แก่มหาวิทยาลัยทั้งหมดในนิวซีแลนด์ โดยโครงสร้างการบริหารของ AAU มี 3 ส่วนประกอบด้วย 1) คณะกรรมการทั้งหมด 12 คน มาจากบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ธุรกิจ

อุตสาหกรรม เกษตรกรรม และอื่น ๆ 9 คน 2) พนักงานจำนวน 4 คน คือ ผู้อำนวยการของหน่วยประกันคุณภาพวิชาการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ พนักงานตรวจสอบคุณภาพ และพนักงานทำงานบางเวลา 3) หน่วยทะเบียนผู้ตรวจสอบ มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีรายชื่อของผู้ตรวจสอบซึ่งมีทั้งสิ้น 70 คน เป็นชาวนิวซีแลนด์ 56 คน ที่เหลือเป็นชาวต่างประเทศที่ทำการตรวจสอบภายนอกให้แก่มหาวิทยาลัย

การดำเนินงานของ AAU มีหน้าที่ในการประเมินกลไก การติดตามและพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน วิทยาการประสิทธิผลของระบบ และกระบวนการในเชิงปฏิบัติการเพื่อรักษาคุณภาพของการศึกษา ซึ่งปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการ ตลอดจนติดต่อประสานงานอื่น ๆ เพื่อคุณภาพประกันคุณภาพการศึกษาของนิวซีแลนด์นั้นมีมาตรฐานใกล้เคียงกับระดับนานาชาติมากน้อยเพียงใด

กระบวนการในการตรวจสอบ AAU จะทำการตกลงเรื่องขอบเขตการตรวจสอบกับมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต้องทำ Self Review จากนั้น AAU จึงตั้งคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งเป็นบุคคลจากภายนอกประเทศ โดยทำการตรวจสอบทุก ๆ 3 ปี ในการตรวจสอบจริงเป็นการตรวจสอบภาคสนาม ปกติจะใช้เวลา 3 วัน และต้องทำรายงานการประเมินให้เสร็จภายใน 6 เดือน ทั้งนี้ การตรวจสอบต้องคำนึงถึงพันธกิจและเป้าหมายที่กำหนดไว้ในธรรมนูญว่า แต่ละมหาวิทยาลัย และกรรมการต้องรายงานความสำเร็จ จุดอ่อน จุดแข็ง พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงต่าง ๆ สำหรับการตรวจสอบในรอบแรก 1 ปี หลังจากการตรวจสอบจะมีรายงานความคืบหน้า รายงานครึ่งเทอม และผู้อำนวยการของ AAU จะไปตรวจสอบมหาวิทยาลัยทุกแห่งว่าได้มีการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของคณะกรรมการตรวจสอบภายนอกหรือไม่ และการตรวจสอบรอบที่ 2 จะทำการตรวจสอบมหาวิทยาลัยทุกแห่งในเรื่องของการดำเนินการและการสนับสนุน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ความเชื่อมโยงระหว่างการวิจัยและการสอนทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา นโยบายการวิจัย การบริหารการจัดการและผลการดำเนินการของมหาวิทยาลัย

จึงกล่าวได้ว่าการประเมินภายนอกของประเทศนิวซีแลนด์มีการจัดตั้งสำนักงานรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ (New Zealand Qualifications Authority : NZQA) เป็นหน่วยงานกลางของรัฐ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ทำหน้าที่ให้การรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ระบบที่ใช้มีลักษณะเป็นการรับรองมาตรฐานขั้นต่ำและการตรวจสอบการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดการขอรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาขั้นต้นนั้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องแสดงหลักฐานให้เห็นว่า สถาบัน/องค์กรนั้น มีโครงสร้างการบริหารและ

การจัดการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสาธารณชนและสังคม และหลักสูตร/วิชามีการวางแผนการดำเนินงานและการประเมินหลักสูตร / วิชาเป็นอย่างดี

2.6.5 ระบบประกันคุณภาพของภูมิภาคอาเซียน

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอระบบประกันคุณภาพของประเทศชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน ได้แก่ สิงคโปร์ จีน ไต้หวัน และฮ่องกง โดยสรุปเป็นข้อมูลในเบื้องต้นรายละเอียดมีดังต่อไปนี้

2.6.5.1 ระบบประกันคุณภาพของประเทศสิงคโปร์

ระบบประกันคุณภาพภายในของสิงคโปร์

จากการประชุม AUNP ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน – 3 ธันวาคม 2546 ที่กรุงเทพฯ Daphen Pan ได้นำเสนอกรณีศึกษาของ National University of Singapore (NUS) ในการดำเนินการประกันคุณภาพ โดยการพัฒนาวิธีการ และวิธีปฏิบัติที่ดี (Quality Assurance : Methodological Development and Good Practices) ดังนี้ (ดำรงค์, 2548)

National University of Singapore (NUS) เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้รับการสนับสนุนด้านการเงินจากรัฐบาล ดังนั้นจึงต้องตระหนักถึงการจัดการทางการเงิน ซึ่งการพัฒนาสาระสำคัญของปริญญา เพื่อเป็นมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการด้วยตนเองในปี 1999 / 2000 เป็นส่วนหนึ่งของคำแนะนำของ University Governance and Funding Review ดังนั้นการประกันคุณภาพจึงกลายเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ NUS ยังมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงของสิงคโปร์ ในด้านของความรู้ และนวัตกรรมที่เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ NUS จึงจำเป็นต้องกำหนดให้การศึกษ และการวิจัย เป็นจุดมุ่งหมายหลักขององค์กร

การประกันคุณภาพภายใน

NUS ได้ดำเนินการประเมินตนเอง (self-assessment) มาหลายปีแล้ว แต่ยังไม่มียูนิฟอร์มหรือโครงสร้างที่แน่นอน กลไกบางประการที่ใช้ ประกอบด้วย การตั้งคณะกรรมการประเมินหลักสูตร คณะกรรมการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เพิ่มผลงานการสอน ผลตอบรับจากนักศึกษา ผลตอบรับจากเจ้าของกิจการ และการให้รางวัล

ระบบประกันคุณภาพภายนอก

กระบวนการประกันคุณภาพภายนอกของ NUS ดำเนินการ โดยการทวนสอบ และการทำให้ถูกต้อง (validation) ผ่านกลไกต่างๆ ดังนี้

- ผู้ตรวจสอบการดำเนินการของคณะจากภายนอก

- International Advisory Panel (IAP) เป็นคณะผู้อภิปรายระดับคณะ (faculty / department - level panel) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีชื่อเสียงด้านการศึกษาจากภายนอก ทำการทวนสอบหลักสูตร และวิธีการสอน พร้อมทั้งจำแนกจุดแข็ง และสิ่งที่ต้องปรับปรุง

- International Academic Advisory Panel (IAAP) คณะผู้อภิปรายในระดับมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยผู้บริหารการศึกษาที่มีชื่อเสียงจากสถานศึกษาชั้นนำ เข้ามาเยี่ยมชมทุกๆ 2 ปี และช่วยกำหนดวิธีการ และกลยุทธ์

- Quality Assurance Framework for the University (QAFU) เป็นโครงสร้างการประกันคุณภาพ ระดับสถาบัน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในแต่ละมหาวิทยาลัย ครอบคลุมถึงวิธีการปกครอง การบริหาร การสอน การวิจัย และการบริการ โดยคำนึงถึงวิธีการประกันคุณภาพภายใน และวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดของสากล

Quality Assurance Framework for the University (QAFU)

ในช่วงต้นปีพ.ศ.2546 รัฐบาลยอมรับในหลักการที่เป็นคำแนะนำของคณะกรรมการตรวจสอบมหาวิทยาลัย และการวางแผนบัณฑิต (the Committee to Review the University Sector and Graduate Manpower Planning) ในการเพิ่มจำนวนการรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย หรือที่เรียกว่า Cohort Participation Rate (CPR) จากปัจจุบัน 21% เป็น 25% ภายในปีพ.ศ. 2553 ส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ที่ใช้ในการเพิ่มความมั่นใจการดำเนินการ คือ กระทรวงศึกษาธิการ (Ministry of Education : MOE) ดำเนินการประกันคุณภาพกับ 3 มหาวิทยาลัย คือ Nanyang Technological University, Singapore Management University และ NUS ดังนั้นกระทรวงศึกษาธิการ จึงก่อตั้งผู้ประเมินภายนอก เพื่อทำการตรวจความถูกต้องของการประเมินตนเองของแต่ละมหาวิทยาลัย ทุกๆ 3 ปี เพื่อตรวจสอบรายงานผลการประเมินตนเอง และเพื่อประเมินจุดแข็ง และจุดอ่อนของแต่ละมหาวิทยาลัย จากนั้นคณะผู้ประเมินจะรายงานผลการประเมินไปยังกระทรวงศึกษาธิการ และให้คำแนะนำที่เหมาะสม ที่เป็นพื้นฐานบนงบประมาณ และการตัดสินใจที่สำคัญอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพสำหรับมหาวิทยาลัย

2.6.5.2 ระบบประกันคุณภาพของประเทศไทย

สำหรับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนปรัชญาของการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยการศึกษาเป็นการศึกษาตนเองโดยเป็นการประเมินจากนักศึกษา และมหาวิทยาลัยในกลุ่มเดียวกัน รวมทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจ้างงานและการเลื่อนขั้นของบุคลากร และเพื่อสนับสนุนการก่อตั้งหน่วยงานในการประเมินคุณภาพการเรียนการสอน ในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ปรัชญาของการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปเพื่อเป็นการจัดอันดับสถาบันการศึกษา เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาของประเทศ และเป็นการเผยแพร่ข้อมูลด้านการจัดการเรียนการสอนให้แก่สังคมและประชาคมได้รับทราบ เป็นการประเมินทุก 5 ปีภายใต้การรับผิดชอบของกระทรวงศึกษาธิการ (MOE) โดยศูนย์การประเมินการสอนระดับอุดมศึกษา (Higher Education Evaluation Center หรือ HEEC) ซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี 2004 โดยเน้นการประเมินการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับกระบวนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนเริ่มตั้งแต่ปี 1990 ร่างข้อบังคับการประเมินสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาถูกประกาศนับเป็นข้อบังคับแรกในการประเมินสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา หลังจากนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาก็ถูกพัฒนาเรื่อยมา โดยมีการทดลองปรับเกณฑ์การประเมินเป็นระยะจนในปัจจุบันได้ถูกจัดระดับเป็น ดีมาก (Excellent) ดี (Good) ผ่าน (Accepted) และไม่ผ่าน (Not Accepted)

2.6.5.3 ระบบประกันคุณภาพของประเทศไทย

ในส่วนปรัชญา แนวคิด และกระบวนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยการศึกษา ประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า การประกันคุณภาพยังจัดน้อยมากในไต้หวันและกรอบการประเมินยังไม่แน่นอนนัก การประเมินในประเทศไทย เน้นการประเมินภายนอก อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน การประเมินเป็นการรวมกันของทั้ง สองระบบ โดยปรัชญาของการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยการศึกษา เพื่อประเมินผลสำเร็จของสถาบัน และการบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีแนวคิดเพื่อการประเมินและจัดอันดับมหาวิทยาลัยภายในประเทศ ภายใต้การดูแลของหน่วยงาน Higher Education Evaluation and Accreditation Council of Taiwan (HEEACT) ซึ่งตั้งโดยกระทรวงศึกษาในปี 2005 โดยประเมินทุก 5 ปี เน้นการประเมินการเรียนการสอนและ ผลการประเมินต้องมีการเผยแพร่สู่สาธารณชน ผลจากการประเมินมีความเกี่ยวข้องและกระทบกับกรอบงบประมาณและการรับนักศึกษาในปีต่อไป โดยสำหรับมหาวิทยาลัยทั่วไปและมหาวิทยาลัยการศึกษา หากไม่ผ่านการประเมิน จะต้องลดจำนวนการรับนักศึกษาในปีต่อไป รวมทั้ง ต้องมีการติดตามผลทุกปี จนกว่าสถาบันจะผ่านเกณฑ์ และหากสถาบันใดไม่ผ่านเกณฑ์อีก

ครั้งหนึ่ง สถาบันนั้นต้องปิดลง โดยมหาวิทยาลัยการศึกษาจะได้รับการประเมินที่เข้มงวดกว่ามหาวิทยาลัยทั่วไป เนื่องจากปัจจุบันมหาวิทยาลัยศึกษามีจำนวนมาก ในขณะที่ความต้องการบุคลากรสายการศึกษา เช่น ครู ไม่มากนักสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาในไต้หวันอยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ การประกันคุณภาพการศึกษาในไต้หวัน เริ่มต้นตั้งแต่ปี 1975 โดยในระยะแรกเน้นการประเมินสถาบันการศึกษาทางด้านคณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี การแพทย์ และ ทันตแพทย์ และ ได้รับการผลักดันมากขึ้นตั้งแต่ปี 2004 โดยหน้าที่ในการประเมินเป็นของ สมาคมการประเมินแห่งไต้หวัน (The Taiwan Evaluation Association) และนับแต่ปี 2006 หน่วยงาน Higher Education Evaluation and Accreditation Council of Taiwan (HEEACT) ซึ่งก่อตั้ง ในปี 2005 เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมินและจัดอันดับมหาวิทยาลัยภายในประเทศภายใต้การดูแลของกระทรวงศึกษา โดยเริ่มการประเมินในปี 2006 และประเมินทุก 5 ปี (HEEACT, 2006)

2.6.5.4 การประกันคุณภาพการศึกษาของฮ่องกง

ฮ่องกงดำเนินการปฏิรูปการศึกษาและส่งเสริมกรรมการการศึกษาไปดูงานการปฏิรูปการศึกษาจากหลายประเทศเพื่อนำมายกระดับคุณภาพการศึกษาของฮ่องกง การประกันคุณภาพการศึกษาก็เป็นภารกิจด้านหนึ่งที่ได้ดำเนินการอย่างจริงจังในฮ่องกงกรอบแนวคิดการประกันคุณภาพของฮ่องกง มีดังนี้

- (1) เป้าหมายการศึกษาของสถานศึกษา (The Statement of Aims) เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดดัชนีวัดการปฏิบัติงาน
- (2) การกำหนดดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) จัดทำเป็นเครื่องมือในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา
- (3) กระบวนการประกันคุณภาพ (Quality Assurance Processes) ประกอบด้วยการประเมินตนเอง และการตรวจสอบคุณภาพ
- (4) การประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีความสมดุลระหว่างการให้การสนับสนุนจากส่วนรวม และแรงกดดันจากการกำกับติดตาม
- (5) เป้าหมายการศึกษาของสถานศึกษาจะสำเร็จได้โดยผ่านการปรับปรุงและความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้

กระบวนการประกันคุณภาพของฮ่องกง กำหนดไว้ 3 ระดับ

1) ระดับสถานศึกษา (School Level)

ขั้นที่ 1 การกำหนดเป้าหมายและภารกิจของสถานศึกษา สถานศึกษาแต่ละแห่งจะกำหนดเป้าหมายและภารกิจของสถานศึกษา และจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึง

จุดมุ่งหมายของการศึกษาและความต้องการของนักเรียน ซึ่งแผนพัฒนานี้ต้องมีความสอดคล้องกับ
ดัชนีบ่งชี้การปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติและการกำกับติดตามการปฏิบัติงาน เพื่อดูความก้าวหน้าของ
งานและประเมินการปฏิบัติงานระหว่างปีการศึกษา

ขั้นที่ 3 การประเมินตนเอง สถานศึกษาทำการประเมินตนเองและสรุปภาพรวมของการ
ประเมินตนเองทั้งหมด และจัดทำรายงานประจำปีเพื่อแจ้งแก่ผู้ปกครอง

ขั้นที่ 4 การวางแผน เป้าหมายระยะยาว และจุดมุ่งหมายแต่ละปีสถานศึกษานำข้อมูลจาก
การประเมินผลและจากปัจจัยอื่น ๆ มาทบทวนปรับแก้ไขเป้าหมายระยะยาว และจัดทำจุดมุ่งหมาย
แต่ละปี

2) ระดับพื้นที่ (Territory Level)

วิธีการ เป็นการตรวจสอบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance Inspection) โดยทำการ
ตรวจสอบภาพรวมของสถานศึกษา ซึ่งใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลและทักษะจากบุคลากรของ
สถานศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน โดยจัดทำเครื่องมือประเมินในการประเมินการ
ปฏิบัติงานของสถานศึกษา หลังจากการตรวจสอบจะเขียนเป็นรายงานเกี่ยวกับประเด็นสำคัญของ
ข้อค้นพบในการตรวจสอบ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาสถานศึกษา

ผู้ตรวจสอบ เป็นทีมตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการที่มีประสบการณ์ชั้นแนวหน้า
และผู้ตรวจสอบทั่วไป

ลักษณะการตรวจสอบ มีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ การตรวจสอบเต็มรูป(full inspection)
เป็นการตรวจสอบในทุกกลุ่มวิชาและทุกกลุ่มงาน และการตรวจสอบเน้นเฉพาะบางด้าน (focus
inspection) จะตรวจสอบเฉพาะกลุ่มวิชาหรืองานตามความต้องการของสถานศึกษา

3) ระดับสากล (International Level)

การดำเนินการในระดับนี้เพื่อสร้างความมั่นใจต่อคุณภาพการศึกษาของฮ่องกง เมื่อ
เปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการ นักการศึกษา
จากทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งจะได้รับเชิญมาให้คำแนะนำเกี่ยวกับกลไกการตรวจสอบการประกัน
คุณภาพ และทบทวนการประกันคุณภาพโดยภาพรวม โดยมีดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4
ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารจัดการและองค์กร 2) ด้านการสอนและการเรียนรู้ 3) ด้านการ
สนับสนุนนักเรียน และคุณธรรมจริยธรรม และ 4) ด้านมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน
(Quality Assurance in School Education, <http://www.info.gov.hk/ed/qai.>)

2.7 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

การพัฒนาแนวคิดและการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกตินั้นเกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีที่หลากหลาย โดยผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นหัวข้อดังนี้

- 2.7.1 ระบบการประเมินที่ยึดติดกับงานปกติ (Built-in Evaluation System)
- 2.7.2 การประเมินกระแสหลัก (Mainstreaming Evaluation)
- 2.7.3 การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ (Empowerment Evaluation)
- 2.7.4 การพัฒนาความสามารถในการประเมิน (Evaluation Capacity Building)
- 2.7.5 วัฒนธรรมการประเมิน (Evaluation Culture)
- 2.7.6 การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.7.1 ระบบการประเมินที่ยึดติดกับงานปกติ

สุวิมล ว่องวานิช (2543) ได้กล่าวว่าระบบการประเมินที่ดีต้องเป็นระบบที่อิงระบบการบริหารแบบ PDCA ไม่ใช่การประเมินแบบแยกส่วน แต่เป็นระบบที่ยึดติดอยู่กับการทำงานปกติ (Built-in Evaluation System) ดังที่ Miller และ Sahn (1999) เสนอว่าวิธีการประเมินตนเองโดยหลักการต้องเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมไปกับการวางแผนและการนำไปปฏิบัติ ระบบการประเมินภายในแบบ built-in จะมีทั้งส่วนที่เป็นการกำกับติดตามการทำงาน (monitoring) และส่วนของการประเมิน (evaluation) เป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาประมวลเพื่อสะท้อนภาพของผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในลักษณะสรุปรวม นอกจากนี้เขายังกล่าวว่าระบบการประเมินภายในที่ดีต้องเป็นกระบวนการที่สร้างสรรค์ ไม่ใช่การทำลายหรือใช้เป็นเครื่องมือข่มขู่การทำงานของใคร สามารถใช้เป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การตรวจสอบการประเมินภายนอก

เหตุผลที่ต้องมีการพัฒนาระบบการประเมินภายในแบบ built-in คือความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน ความพยายามทำให้ข้อมูลที่จัดเก็บมีคุณภาพมากขึ้น ความพยายามที่จะรวบรวมข้อมูลที่อยู่กระจัดกระจายในที่ต่าง ๆ และข้อมูลที่ต่างคนต่างทำ ต่างคนต่างเก็บให้มาอยู่ในที่เดียวกัน ทำให้ฐานข้อมูลมีมากขึ้น และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากขึ้น และท้ายที่สุดคือความพยายามที่นำข้อมูลที่จัดเก็บมารายงานผลเกี่ยวกับสภาพบริบทของหน่วยงาน

การดำเนินงานตามระบบประเมินภายในควรมีการเตรียมบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการทำการประเมินภายในและพัฒนาบุคลากรเหล่านี้ให้สามารถทำงานนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แนวทางการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาสามารถจำแนกได้ 3 รูปแบบ คือการใช้วิธีการฝึกอบรม การจัดทำคู่มือการประเมินภายในสำหรับให้คณะทำงานในสถานศึกษาได้ใช้ศึกษาด้วยตนเอง และการสนับสนุนการดำเนินงานผ่านกระบวนการนิเทศโดยนักวิชาการ นอกจากนี้สถานศึกษาต้องมีการวางระบบการประเมินที่มีฐานการทำงานจากโรงเรียน (school-based evaluation) เรียกว่าการประเมินที่อิงโรงเรียน และเป็นระบบที่ยึดติดกับการทำงานปกติ (Built-in evaluation) โดยเริ่มที่การพัฒนาแกนนำที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะการทำงานเป็นที่ยอมรับ สิ่งที่สถานศึกษาต้องดำเนินการคือการกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบของการทำงานซึ่งอยู่ในระบบย่อย 5 ระบบ ได้แก่

- 1) การวางแผนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ มาตรฐานที่ต้องประเมิน กรอบของการประเมิน โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม
- 2) การวางระบบฐานข้อมูลและประมวลผลเพื่อการประเมินภายในและภายนอก ซึ่งเป็นระบบงานที่ใช้งานได้สะดวก ประหยัดและยืดหยุ่น
- 3) การตรวจสอบคุณภาพของการประเมิน โดยพิจารณาความน่าเชื่อถือของผลการประเมิน และวิธีการที่ใช้ในการประเมิน
- 4) การจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ซึ่งมีเนื้อหาสาระและรูปแบบการนำเสนอที่เข้าใจง่าย สะท้อนผลการศึกษาตนเองได้อย่างแท้จริง
- 5) การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาจุดอ่อนของการดำเนินงาน ด้วยกระบวนการวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบ

นอกจากนี้ Bholia, H.S. (1984) ได้ทำวิจัยเรื่องการสร้างระบบการประเมินแบบ Built-in โดยได้อธิบายถึงระบบการประเมินแบบ Built-in ใช้ในโครงการ NLP โดยเน้นการประเมินที่เป็นวัฒนธรรมใหม่มากกว่าจะทดลองในเชิงเทคนิค ผู้เข้าร่วมประเมินจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ผลการประเมินก่อนที่จะมีรายงานอย่างเป็นทางการ ซึ่งก็พบว่าการใช้ระบบการประเมินแบบ Built-in นี้มีประโยชน์ในกลุ่มประเทศโลกที่ 3 มากกว่าการประเมินของผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก และต่อมา Michael Joffe (1988) ได้ศึกษาวิจัยการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับนโยบายทางอาหาร โดยใช้แนวคิดการประเมินแบบ Built-in โดยเขาได้ทำการเปรียบเทียบความเข้าใจเกี่ยวกับอาหารของผู้ที่เข้าร่วมพบว่า เมื่อมีการใช้รูปแบบการประเมินแบบ Built-in โดยใช้สื่อ ให้ข้อมูลป้อนกลับทันทีเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้คนมักจะสับสนในเรื่องอาหารพบว่ามีค่าเฉลี่ยหลังการทดลองเพิ่มขึ้น เขากล่าวว่าวิธีการสอนอย่างนี้มีประสิทธิผลสูง ใช้ต้นทุนไม่มาก และสนุก นอกจากนี้ยังสามารถใช้ในการ

ติดตามประสิทธิผลของการอบรม และแนะนำให้ใช้กันอย่างกว้างขวาง และ Ravindra H. Dave (1980, 2005) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระบบการประเมินแบบ built-in สำหรับโครงการปฏิรูปและโครงการทางการศึกษา โดยกล่าวว่าในระบบการวางแผนและการปฏิบัติของการปฏิรูปทางการศึกษานั้น การประเมินนั้นมักจะปรากฏในช่วงสิ้นสุดกระบวนการเท่านั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนวทางการใช้การประเมินอย่างมีประสิทธิภาพในการวางแผน การปฏิบัติในโครงการปฏิรูป นอกจากนี้ยังใช้การติดตามเพื่อตรวจสอบความยั่งยืนของผลลัพธ์ระยะสั้น และผลกระทบระยะยาว และแนวทางในการพัฒนาต่อไปอย่างต่อเนื่อง

2.7.2 การประเมินกระแสหลัก

James R. Sanders (2002) ได้เสนอแนวคิดการประเมินกระแสหลัก ในการประชุมประจำปีของ AEA ซึ่งขณะนั้นเขาดำรงตำแหน่งเป็นประธานของ AEA เขาได้กล่าวว่า ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาในการทำการประเมิน ตลอดระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมาได้มีการศึกษาในเรื่องการประเมินเป็นจำนวนมาก แต่มีเพียงเล็กน้อยที่นำกระบวนการในการประเมิน เข้าสู่ระบบการทำงานปกติประจำวัน

Sanders ได้นิยาม Mainstreaming ว่า “เป็นกระบวนการที่ทำให้การประเมินบูรณาการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการทำหน้าที่/ ปฏิบัติงาน ประจำวันขององค์กร โดยไม่เอาการประเมินแยกออกจากการทำงานประจำ การทำให้การประเมินเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม และเป็นความรับผิดชอบของงานในทุกระดับขององค์กร” (Sanders, 2002)

ในปัจจุบันนั้น บทบาทของการประเมินในองค์กรชุมชน ในโรงเรียน ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานธุรกิจ การประเมินถูกแยกออกมาต่างหากจากงานประจำ ทำให้องค์กรเกิดความล่าช้าในการเปลี่ยนแปลง และองค์กรล้มเหลวในการจะบรรลุประสิทธิผลตามที่ควรจะเป็น อิทธิพลของการประเมินในเชิงกระบวนการและความเป็นวิชาชีพถูกจำกัด

องค์กรต่าง ๆ ได้ทำข้อตกลงร่วมกันองค์กรในการที่จะประเมิน การรับรอง การติดตาม การมอบหมายบุคคล หรือลงทุนในการทำการประเมิน แต่ ไม่ได้รับประกันการใช้อย่างยั่งยืน และไม่ได้ให้คุณค่าแก่การประเมิน ในประสบการณ์ของ Sanders เข้ามองว่าปัจจัยสำคัญขึ้นอยู่กับความเป็นผู้นำของผู้บริหารในองค์กร การถูกกดดันจากการประเมินภายนอก วงจรการรับรอง และปัจจัยอื่น ๆ สำหรับในเรื่องของการสร้างความสามารถในการประเมิน (capacity building) อาจจะก่อให้เกิดหรือไม่เกิดการประเมินกระแสหลักก็ได้ “เราลงทุนเป็นอย่างมากในการทำให้มีความสามารถในการประเมิน แต่เราล้มเหลวที่จะขับเคลื่อนการประเมินเข้าสู่วัฒนธรรมขององค์กร”

การทำให้อะไรเป็นประเด็นเป็นกระแสหลักขององค์กร ถึงแม้ว่าส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการประเมิน แต่มันยังขึ้นอยู่กับว่าการประเมินนั้นได้อยู่ในกระแสหรือได้รับการสนับสนุนให้คงอยู่ในโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรหรือไม่ เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างองค์กร นโยบาย การให้การรับรอง และระบบ (การควบคุมคุณภาพ) สามารถที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาองค์กร แต่มันจะไม่มีประสิทธิผล ถ้าการประเมินนั้น ไม่ได้อยู่ในชีวิตประจำวันขององค์กร Sanders เชื่อว่า การแยกการประเมินออกจากงานปกติ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ไม่เกิดวัฒนธรรมการประเมินขององค์กร

การพัฒนาองค์กรนั้น เกิดจากการร่วมมือกันของหลายฝ่ายร่วมกัน การแบ่งปันข้อมูลร่วมกัน การมีเป้าหมายเดียวกัน จะช่วยให้องค์กรสามารถที่จะมีประสิทธิผลได้

Mainstreaming เหมือนกับการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจหรือไม่? Sanders กล่าวว่า มันมีความสัมพันธ์ แต่การเสริมพลังอำนาจใน mainstreaming มาจากบอร์ดบริหาร จาก CEOs และผู้จัดการและผู้นำสหภาพ และจากลูกค้า และกลุ่มอื่น ๆ ถามว่า mainstreaming สัมพันธ์กับการประเมินแบบ participatory หรือไม่? Sanders บอกว่า ใช่ แต่พลังเบื้องหลังของการประเมินนั้น มาจากภายในองค์กรเมื่อองค์กรนั้น mainstreamed. ลักษณะที่สำคัญของการเกิดกระแสหลักนั้นคือการเกิดวัฒนธรรมการประเมินในองค์กร ผู้ซึ่งทำให้การประเมินต่อเนื่อง และผู้ซึ่งใช้การประเมินในการทำงานในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร

Patton ได้กล่าวว่า “การประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนอื่น (คนที่ไม่รู้เรื่องการประเมิน) พอ ๆ กับพวกเรา (นักประเมินมืออาชีพ) สิ่งที่เขากังวลมากที่สุดคือคุณค่าของพวกเขาและพฤติกรรมองค์กรของพวกเขา บทบาทของนักประเมินคือการทำให้การประเมินมีคุณค่าในการช่วยให้องค์กรทำสิ่งที่ถูกต้องคือการทำให้การประเมินนั้นเป็นกระแสหลักขององค์กร”

องค์กรที่มีการประเมินเป็นกระแสหลักนั้นจะช่วยให้มุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กร การประเมินเป็นวิธีการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลง และการก้าวไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพในการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร

จากประสบการณ์ของ Sanders เขากล่าวว่า การประเมินจะเป็นกระแสหลักขององค์กรได้ก็ต่อเมื่อ การประเมินต้องถูกพัฒนาให้เป็นคุณค่าหลักในองค์กร เขาได้เสนอวิธีการทำให้การประเมินเป็นคุณค่าหลัก (Core value) ดังนี้

- 1) การสร้างความตระหนัก (Awareness) - ต้องสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการประเมิน
- 2) การยินยอมและให้ร่วมมือ (Acquiescence and compliance) - การประเมินจะทำได้ก็ต่อเมื่อถูกร้องขอ (ทำเพราะอยากทำจริง ๆ)

3) เป็นหน้าที่ (Obligation) – การรู้สึกผิดเมื่อไม่มีการประเมิน หรือการทำหลักฐานลวก ๆ พอเป็นพิธี

4) ปรารถนา (Desire) – สมาชิกขององค์กรร้องขอที่จะทำการประเมิน มีความกระตือรือร้นที่จะทำการประเมิน และการทำข้อตกลงที่ชัดเจน

5) ความเป็นผู้นำ (leadership) – การมีแผน ที่เชื่อถือได้จริง, การทำให้เป็นระบบ และการทำการประเมินด้วยการริเริ่มที่ตนเอง ความสามารถและโครงสร้างในการสนับสนุนการประเมินที่ชัดเจน

นอกจากนี้ Sanders ยังกล่าวว่า ยิ่งการทำให้การประเมินเป็นคุณค่าหลักมากเท่าใด การทำให้การประเมินเป็นกระแสหลักก็จะเกิดในองค์กรมากขึ้น การทำประเมินก็จะมากขึ้น องค์กรก็จะเกิดการเรียนรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กร และเพิ่มประสิทธิผล และก้าวไปสู่ความสำเร็จที่ยอดเยี่ยม

หากองค์กรไม่มีการทำการประเมินเป็นกระแสหลักแล้ว Sanders ได้กล่าวว่าจะก่อให้เกิด

- 1) คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ดี จะทำลายคุณภาพชีวิต และสูญเสียทรัพยากร
- 2) ไม่เกิดความเป็นธรรมในองค์กร
- 3) ความต้องการจำเป็นก็จะไม่ได้รับการตอบสนอง
- 4) กิจกรรมแบบเดิม ๆ ความคลุมเครือ และอคติที่ยังคงอยู่
- 5) ขาดแรงจูงใจและความเชื่อในศักยภาพตัวเองจะขาดหายไป

Sanders จึงได้โน้มน้าวให้นักประเมินแก้ปัญหาเหล่านี้ การทำมโนทัศน์การประเมินให้ชัดเจน สมาชิกของ AEA ทุกคนควรจะทำางานร่วมกัน เมื่อทุกคนเห็นคุณค่าของการประเมิน การประเมินก็จะเป็นสิ่งที่ย่างมากขึ้น การทำให้การประเมินเป็นกระแสหลักขององค์กรจะช่วยให้องค์กรพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศอย่างมีประสิทธิภาพ

Sanders (2003) ได้ตีพิมพ์บทความของเขากอีกครั้งใน New Directions For Evaluation เขาได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการประเมินกระแสหลัก โดยเขากล่าวว่าในปัจจุบันนี้บทบาทของการประเมินจะมีบทบาทในช่วงสิ้นสุดโครงการ (ตัดสินคุณค่า) ซึ่งยังคงอยู่รอบนอก เป็นผิวนอกขององค์กรเท่านั้น ไม่ได้เป็นคุณค่าหลักขององค์กร เขาจึงมีแนวคิดที่จะขับเคลื่อนการประเมินจากผิวนอกเข้าสู่กระแสหลักขององค์กร

เขายังคงให้นิยามของการประเมินกระแสหลักว่า “เป็นกระบวนการที่ทำให้การประเมินบูรณาการเข้าสู่การทำงานปกติประจำวันขององค์กร” การทำให้การประเมินเป็นกระแสหลักขององค์กรจะเป็นส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณในการทำงานขององค์กร เป็นวัฒนธรรมองค์กร และเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่องานในทุกระดับขององค์กร

จากการได้สัมภาษณ์กับผู้นำจากหลาย ๆ กลุ่ม เช่น ผู้นำทางธุรกิจ รัฐบาล ผู้นำทางการศึกษา และองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร เขาได้พบว่าการที่การประเมินไม่เป็นกระแสหลักขององค์กรเนื่องจากเหตุผลหลาย ๆ ประการได้แก่

1) การขาดความตระหนักถึงประโยชน์ของการประเมิน - องค์กรไม่เห็นว่าการประสบความสำเร็จขององค์กรเกิดมาจากกระบวนการประเมิน ทั้งนี้ Sanders กล่าวว่าอาจจะเนื่องมาจากผลงานวิจัยที่เป็นกรณีศึกษาในกลุ่มสาขาต่าง ๆ ยังมีน้อย ซึ่งเป็นหน้าที่ของนักประเมินและสมาชิกในองค์กรที่ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ผู้นำของแต่ละองค์กรควรจะมีการสนับสนุนทรัพยากรในการประเมินอย่างเพียงพอ

2) การประเมินใช้ต้นทุนสูง – ประเด็นนี้ก็เนื่องมาจากการขาดการวิจัยถึงต้นทุน กำไร ของการทำการประเมินในทางธุรกิจ การศึกษา การบริหารงานสาธารณะ ฯลฯ นักธุรกิจจะมองว่าต้นทุนในการทำการประเมิน เป็นต้นทุนหนึ่งทางธุรกิจ ภายใต้อคติที่ว่าการประเมินเป็นการจัดการที่ดี แต่ถึงกระนั้นก็ตาม Scriven (1991) ก็ยังได้กล่าวถึงผลเสียของการไม่ทำการประเมิน อาจจะทำให้องค์กรต้องใช้ต้นทุนมากกว่าการทำการประเมิน

3) ขาดผู้นำที่มีความสามารถในการประเมิน- เนื่องจากยังขาดการฝึกอบรมการประเมินแก่ผู้นำของกลุ่มต่าง ๆ มีเพียงบางมหาวิทยาลัยที่มีหลักสูตรการประเมินสำหรับผู้บริหาร

4) การประเมินส่วนใหญ่ มีผลหรือมีอิทธิพลต่องานน้อยมาก และส่วนใหญ่ยังมีอคติต่อการประเมิน – ส่วนหนึ่งนั้น Sanders กล่าวว่าอาจเนื่องมาจากการวางแผนการประเมิน และการทำการประเมินนั้นเกิดมาจากบุคคลที่ไม่ได้รับการฝึกหรือขาดประสบการณ์ในการประเมิน ดังนั้นผู้ที่วางแผนการประเมิน หรือผู้ที่ทำโครงการประเมินต้องเป็นการประเมินที่เป็นประโยชน์ ปฏิบัติได้จริง มีจริยธรรม และมีความถูกต้องเที่ยงตรงโดยใช้มาตรฐานของการประเมินโครงการ (Joint Committee on Standards for Educational Evaluation, 1994) . นอกจากนี้ Sanders ก็ยังกล่าวว่าการทำการประเมินที่ไม่ค่อยดี หรือไม่สมบูรณ์ ก็ยังมีประโยชน์ว่าการไม่ทำการประเมินเลย การประเมินเป็นประโยชน์และทำให้เกิดผลและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

Sanders ได้เสนอแนะแนวทางในการทำการประเมินให้เป็นกระแสหลักดังนี้

1) ระบุและทำงานร่วมกันกับพันธมิตรที่เข้าใจคุณค่าของการสร้างวัฒนธรรมการประเมิน พันธมิตรในที่นี้อาจหมายถึงหน่วยงานที่สามารถตีพิมพ์กรณีศึกษาขององค์กรที่มีการประเมินเป็นกระแสหลัก นอกจากนี้ AEA ก็ยังมีการให้รางวัลแก่หน่วยงานที่สามารถทำให้การประเมินเป็นกระแสหลักขององค์กรได้ นอกจากนี้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่าง ๆ ก็เป็นพันธมิตรที่ดีในการเตรียมผู้นำองค์กรให้มีวิสัยทัศน์ในการที่ทำให้การประเมินเป็นกระแสหลักขององค์กร

2) รวบรวมและตีพิมพ์ตัวอย่างของหน่วยงานที่มีการประเมินเป็นกระแสหลักขององค์กร ในสาขาธุรกิจ การศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้เราได้เห็นว่าการประสบความสำเร็จขององค์กรนั้นเนื่องมาจากการทำการประเมิน และการเรียนรู้จากความผิดพลาด

3) การพัฒนาหลักสูตร/ โครงการสำหรับมหาวิทยาลัย องค์กรต่าง ๆ ที่พยายามจะขับเคลื่อนการประเมินให้อยู่ในกระแสหลัก หลักสูตร/โครงการควรจะประกอบด้วยกรณีศึกษาและผู้ให้คำปรึกษาผู้มีประสบการณ์ในการประเมินกระแสหลักในกลุ่มสาขาที่แตกต่างกันไป

นอกจากนี้แล้ว Paul Duignan (2003) ได้เสนอบทความเรื่องการประเมินกระแสหลัก หรือ การสร้างความสามารถในการประเมิน? ปัจจัยหลัก 3 ประการ โดยเขาได้เสนอความสำเร็จในการทำให้การประเมินเป็นกระแสหลักในประเทศนิวซีแลนด์ในโครงการบริการมนุษย์ในกลุ่มประชากรชาวยุโรปและชาวเมารี โดยสรุปแล้วปัจจัยหลักมี 3 ประการคือ 1) การใช้โมเดลการประเมินที่เหมาะสม 2) การพัฒนาทักษะการประเมินแก่คนในองค์กรทุกระดับ เพื่อให้คนเหล่านั้นสามารถทำการประเมินในทุก ๆ วันได้ 3) การใช้กลยุทธ์ขององค์กรในการระบุ จัดลำดับความสำคัญของคำถามการประเมิน โดยเขาได้กล่าวว่าการจะทำให้เกิด mainstreaming evaluation ในองค์กรได้ ทุกคนต้องทำงานร่วมกันในการพัฒนาความรู้ในการประเมินแก่คนในองค์กรทุกระดับ การพัฒนารูปแบบการประเมินที่มีความเหมาะสมกับบริบทองค์กร และการทำงานกับผู้ที่กำหนดนโยบายขององค์กร โดยเป้าหมายของการทำให้การประเมินเป็นกระแสหลักในองค์กรนั้น ก็เพื่อให้องค์กรกำหนดนโยบาย และทำให้โครงการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารต้องมีทักษะการประเมินที่ดี มีระบบโครงสร้าง และการสนับสนุนทรัพยากรในการประเมินอย่างเพียงพอ ทุกคนควรตระหนักว่าการประเมินนั้นเป็นการทำเพื่อตนเอง และพวกเขาอาจจะเกี่ยวหรือไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินภายนอกในด้านต่าง ๆ เมื่อระบบการประเมินภายในมีความเข้มแข็งเป็นคุณค่าหลักขององค์กรแล้ว

นอกจากนี้ Nancy Grudents-Schuck (2003) ได้ศึกษาความเข้มงวดและนิสัยความช่วยเหลือให้กำลังใจ : การวิเคราะห์วัฒนธรรมและปรัชญาของการขึ้นและลงของการประเมินกระแสหลัก โดยเขาได้กล่าวว่าการประเมินกระแสหลักต้องการกรอบทั้งศิลปะและจริยธรรม และการพัฒนาความรู้และทักษะที่ทำให้“การทำการประเมิน” เป็นสิ่งที่ถูกต้อง เป็นกระแสหลัก อย่างไรก็ตาม การกำหนดความท้าทายในการทำการประเมินที่ดี มุมมองทางด้านวัฒนธรรมของมนุษย์ เสนอแนะว่าการประเมินสามารถที่จะให้ความหมายที่ชัดเจนแจ่มชัดในแต่ละสาขา เขาได้เล่าเรื่องการวิจัยประเมินโครงการในประเทศอินโดนีเซีย ได้แสดงถึงหนทางที่สะดวกสบาย และความเข้มงวด ที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับกระบวนการประเมินกระแสหลัก อาจจะทำให้เกิดการชะงัก เป็นอุปสรรคขัดขวางการประกันคุณภาพระดับสูง โดยเขาได้เสนอแนะว่า 1) เราควรจะรับฟังอย่างตั้งใจเกี่ยวกับแนวทางที่องค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้องพูดถึงเกี่ยวกับการประเมิน 2) เราควรจะมีแรงดัน

เกี่ยวกับแนวคิดใหม่ และความเชื่อมั่นในรูปแบบเดิม ๆ 3) เราไม่ควรจะคาดหวังมากกว่าผู้ที่เกี่ยวข้อง จะอธิบายว่าทำไมพวกเขาต้องการเหมือนจะล่าสมัย ไม่มีประโยชน์ เมื่อเวลาผ่านไป รูปแบบการใช้ การประเมินจะช่วยให้มีความหมาย 4) เราควรจะทำางานร่วมกับคนหลายลักษณะ หลายวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็ต้องการให้พวกเราทำงานอย่างมีจริยธรรมและมีประสิทธิผล นักประเมินควรจะช่วย พิจารณาการใช้ศิลปะหรือมิติของสัญลักษณ์ของการประเมินเกี่ยวกับกำหนดการ วัตถุประสงค์ การ เก็บรวบรวมข้อมูล และต้นทุนในการประเมิน

ในปีเดียวกันนี้ Abraham Wandersman และคณะ (2003) ได้ศึกษาการประเมินกระแสหลัก และความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ในแต่ละเขตของการริเริ่มเตรียมพร้อมของโรงเรียนในแต่ละมล รัฐ โดยเขาได้อธิบายกรอบและการดำเนินงานของระบบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของ โครงการในแคลิฟอร์เนียตอนใต้ ซึ่งได้พัฒนา 1) ได้เสนอข้อมูลการประเมินที่ร้องขอตามอำนาจ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย 2) ได้พัฒนาความสามารถของผู้เข้าร่วมในการที่จะวางแผน โครงการอย่างเป็นระบบ การนำไปปฏิบัติอย่างมีคุณภาพและการประเมินตนเอง โดยองค์ประกอบ รูปแบบของโครงการนี้ชื่อว่า PIE คือ Planing Implementation และ Evaluation ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอ ความสัมพันธ์กับทฤษฎีโปรแกรม การนำไปใช้ และความพยายามทำให้เป็นกระแสหลัก โดยระบบ PIE ช่วยให้เก็บข้อมูล การจัดองค์กร การประเมิน การใช้และรายงานข้อมูลเหล่านี้และผลของ โครงการมีการพัฒนาและมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงกระแสหลักว่า หมายถึงการทำบางสิ่งบางอย่างบูรณาการเข้าไปในความรับผิดชอบในวิชาชีพขององค์กร โดย แยกแยะให้เห็นความแตกต่างของการสร้างความสามารถทางการประเมิน (การพัฒนาคุณภาพของ การประเมินและการใช้การประเมิน) การประเมินองค์กร (การประเมินอย่างเป็นทางการในเชิง นโยบายและคู่มือปฏิบัติ) และการประเมินกระแสหลัก (การประเมินภายในและการทำให้การ ประเมินเป็นเป็นคุณค่าหลักขององค์กร)

การทำให้การประเมินเป็นคุณค่าของหลักขององค์กรต้องใช้ปรัชญาของการประเมินแบบ เสริมพลังอำนาจ (empowerment evaluation) โดยหลักของการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจเพื่อ สร้างความสามารถในการประเมินและทำให้การประเมินเป็นระบบ นอกจากนี้เขาได้พูดถึงสิ่งที่คน บ่นและกลัวเกี่ยวกับการประเมินดังนี้

- 1) การประเมินทำให้เกิดความวิตกกังวล (Anxiety)
- 2) คนขาดความไม่มั่นใจเกี่ยวกับการทำการประเมิน (Uncertainty)
- 3) การประเมินแทรกแซงกิจกรรมที่ดี ๆ หรือแข่งขันในการบริการเพื่อแย่งชิงทรัพยากรที่ ไม่ค่อยเพียงพอ (Costs)
- 4) ผลการประเมินไม่ได้ใช้ และไม่ถูกนำไปปฏิบัติ (Misuse)

ซึ่งคณะผู้วิจัยก็ได้กล่าวไว้ในประเด็นเรื่องของการวิตกกังวลนั้น เขาได้นำเสนอระบบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ที่มีประสิทธิผล และมีการเสริมพลังอำนาจเป็นรายบุคคลและนำเสนอเครื่องมือและความรับผิดชอบต่อการประเมินโครงการ ในส่วนของความไม่มั่นใจเกี่ยวกับการทำการประเมินนั้น PIE ก็ได้แนะนำให้ทราบว่าจะทำการประเมินโครงการอย่างไร สำหรับต้นทุนในการทำการประเมินนั้นก็ต้นทุนของโครงการอยู่แล้ว ซึ่งเป็นทุนในส่วนที่เป็นส่วนที่ดีของโครงการ และสำหรับปัญหาที่ผลการประเมินไม่ได้ใช้นั้น เขาอธิบายว่า PIE นั้นจะมีกรอบในการทำงานและมีกระบวนการในการตรวจสอบความถูกต้อง ระบบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของระบบไม่สามารถรับประกันได้ แต่การใช้กระบวนการ PIE ที่อิงผลลัพธ์ จะช่วยเพิ่มความน่าจะเป็นที่ผลลัพธ์จะสัมฤทธิ์ผลได้มากขึ้น

Jackson Barnett และ Anne Baber Wallis (2003) ได้เสนอบทความเรื่อง การช่วยนักประเมินวัยตามกระแส : การฝึกอบรมนักประเมินเพื่อสนับสนุนกระแสหลัก โดยได้นำเสนอแนวทางวิธีการในการอบรมการประเมิน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อจะเพาะเมล็ดพันธุ์นักประเมินในสาขาการศึกษา เพื่อที่สามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีส่วนร่วมและอื่น ๆ แนวทางที่เสนอนั้นค่อนข้างจะโน้มน้าวให้นักประเมินไปสู่กระบวนการการมีส่วนร่วม นักประเมินที่ได้รับการอบรมจะเตรียมพร้อมในการสร้างความเข้มแข็ง ความสำเร็จของพันธมิตรการเรียนรู้ที่มีพลัง ซึ่งจะช่วยให้พัฒนาในแง่ของการทำให้การประเมินเป็นกระแสหลัก โดยบทความได้นำเสนอในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม ทักษะต่าง ๆ ในการสนับสนุนการพัฒนาที่บูรณาการโมเดลเชิงตรรกะ และทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกันของผู้ทำโครงการ มีการเสนอวิธีการการประเมินที่สนับสนุนให้กำลังใจการพัฒนาการใช้ประโยชน์และผลลัพธ์ตามสภาพจริง ซึ่งงานวิจัยก็ได้เสนอว่าผู้ที่ควรเข้ารับการอบรมไม่เพียงเฉพาะผู้นำหรือผู้บริหารเท่านั้น แต่ทุกคน ทุกระดับควรจะเข้ารับการอบรม

David D. Williams และ Mark L.Hawkes (2003) ได้เสนอบทความประเด็นและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำให้การประเมินเป็นกระแสหลัก : เราจะเริ่มจากที่ไหน? ซึ่งเป็นการรวบรวมตัวอย่างของการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการประเมินกระแสหลักจำนวน 41 เรื่อง โดยผู้วิจัยได้สรุปเสนอเป็น 4 ประเด็นคือ 1) ความหมายของการประเมินกระแสหลัก 2) เราควรทำการประเมินกระแสหลักหรือไม่ 3) วิธีการประเมินสัมพันธ์กับกระแสหลักอย่างไร? และ 4) จะทำให้เป็นกระแสหลักอย่างไร?

2.7.3 การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ

เป้าหมายสำคัญของโครงการหรือองค์กรคือประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่สามารถพัฒนาตนเองและกระบวนการทำงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เป็นการส่งเสริมให้องค์กรหรือชุมชนกลายเป็นองค์กรหรือชุมชนแห่งการเรียนรู้ เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมาย การทำงานที่มีประสิทธิภาพประกอบไปด้วยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายในการกำหนดพันธกิจหรือวิสัยทัศน์ของโครงการหรือองค์กร การสำรวจจุดแข็งและจุดอ่อนของโครงการหรือองค์กร และการวางแผนสำหรับอนาคต (Fetterman & Eiler, 2001) โดยอาศัยการปฏิบัติงาน และการสะท้อนกลับ มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง สมาชิกในองค์กรได้รับการเสริมพลังอำนาจให้มีความสามารถในการปรับปรุงพัฒนางานจนสามารถกำหนดทิศทางของตนเองได้ และส่งเสริมให้การประเมินเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานประจำในองค์กร สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

ความหมายของการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ

จากแนวคิดทฤษฎีและประสบการณ์ที่ได้จากการพัฒนาโครงการต่างๆ Fetterman (1996, 2000) ได้ให้คำนิยามของการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ สรุปได้ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ ดังนี้ คือ 1) การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจเป็นการใช้มโนทัศน์ของการประเมิน เทคนิควิธีการประเมินและข้อค้นพบจากการประเมิน ไปส่งเสริมให้เกิดการกำหนดตนเองโดยใช้ทั้งวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถทำได้ทั้งในระดับบุคคล องค์กร ชุมชน สังคม 2) การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจเป็นกระบวนการที่ช่วยให้กลุ่มบุคคลต่างๆ สามารถช่วยเหลือตนเองและพัฒนาปรับปรุงตนเองโดยใช้วิธีการสะท้อนตนเองและการประเมินตนเอง และนักประเมินภายนอกจะทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะหรือผู้อำนวยความสะดวก ทั้งนี้ระดับของการช่วยเหลือยังขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลในองค์กรนั้น ๆ การประเมินตามแนวคิดนี้อาศัยหลักการทำงานเป็นกลุ่ม โดยที่ทุกคนต้องเสริมพลังอำนาจให้กับตนเอง กระบวนการประเมินเป็นกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่อง และดำเนินต่อไปตลอดระยะเวลาของโครงการหรืออายุขององค์กรนั้น

สำหรับในปี 2005 Fetterman ได้ให้นิยามการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจว่า “ การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ มีเป้าหมายที่จะเพิ่มความน่าจะเป็นของความสำเร็จของโปรแกรม โดย 1) ให้เครื่องมือในการประเมินแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในโปรแกรมในการวางแผน ปฏิบัติ และการประเมินโครงการด้วยตนเอง และ 2) ทำให้การประเมินเป็นกระแสหลัก เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน และการจัดการของโปรแกรม หรือองค์กร

องค์ประกอบของการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ (facet of empowerment evaluation)

การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงโครงการและการเรียนรู้ตลอดชีวิตภายในองค์กร โดยสมาชิกภายในองค์กรหรือผู้มีส่วนร่วมในโครงการนั้น นักประเมินภายนอกมีบทบาทที่นอกเหนือจากการตัดสินคุณค่าของโครงการ (Stufflebeam, 1994; Scriven, 1967) คือสามารถบูรณาการเอาลักษณะต่างๆ ของการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมิน บทบาทของนักประเมินตามแนวคิดนี้มีหลายลักษณะ ดังนี้ (Fetterman, 1996, 2000, 2001; สุวิมล ว่องวานิช, 2543)

1. การฝึกอบรม (training)

เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถทำการประเมินด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้วิธีการให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติด้านการประเมิน ตลอดจนการรวมการประเมินให้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนโครงการ การกำหนดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดของโครงการสามารถทำการประเมินได้ การฝึกอบรมต้องเน้นย้ำให้เห็นถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการประเมิน และความจำเป็นที่ต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ การพัฒนากลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนการจัดหาเอกสารที่ใช้แสดงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน

2. การอำนวยความสะดวก (facilitation)

นักประเมินตามแนวคิดนี้จะมียุทธศาสตร์ในฐานะผู้ให้คำชี้แนะ (coach) หรือผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) ที่ช่วยทำให้บุคคลสามารถทำการประเมินตนเองได้ ผู้ประเมินภายนอกจะพยายามสร้างทีมหรือกลุ่มของผู้อำนวยความสะดวกที่ทำหน้าที่ในการกระตุ้น ให้มีการปฏิบัติงานหรือกิจกรรม กำกับและติดตามการปฏิบัติงาน พยายามขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการประเมินจะไม่ประสบความสำเร็จ

3. การให้การสนับสนุน (advocacy)

บทบาทของนักประเมินในด้านนี้ ผู้ประเมินสามารถให้การสนับสนุนการประเมินได้หลายรูปแบบเช่น การให้ความช่วยเหลือผ่านกระบวนการประเมิน การยอมให้ผู้มีส่วนร่วมปรับเปลี่ยนทิศทางของการประเมิน การเสนอวิธีการแก้ปัญหา การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี การเผยแพร่ผลการประเมินต่อผู้กำหนดนโยบายแต่ละระดับ และการจัดเตรียมให้มีการนำเสนอผลการประเมิน การค้นหาสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ตลอดจนการกระตุ้นให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงทางด้านการศึกษาและสังคม ทั้งนี้ต้องระมัดระวังในเรื่องของการเข้าไปควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือบทบาทของผู้มีส่วนร่วมในโครงการ

4. การสร้างความกระจ่าง (illumination)

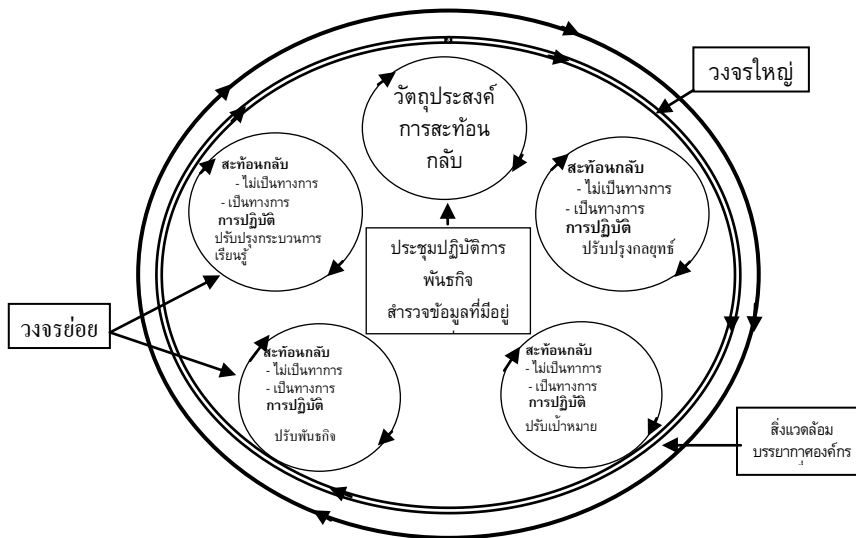
เป็นการช่วยขยายมุมมองและประสบการณ์การเรียนรู้ให้เกิดความทะลุปรุโปร่ง โดยเฉพาะในเรื่องการทำให้เกิดความเข้าใจหรือความสามารถในการหยั่งรู้แบบใหม่ๆ เกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง และการเปลี่ยนแปลงของโครงการหรือองค์กร การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจช่วยก่อให้เกิดความกระจ่างชัดได้ในหลายระดับ เช่น ระดับกระบวนการ ระดับผลลัพธ์ กระบวนการนี้ถือได้ว่าเป็นการพัฒนาบุคคลให้เกิดความชัดเจนในตนเอง เกิดประสบการณ์ในการเรียนรู้ ส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ หรือชุมชนของผู้รู้ขึ้น

5. การปล่อยให้มีอิสระในการกำหนดตนเอง (liberation)

เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจช่วยให้บุคคลเกิดการพัฒนาและการเรียนรู้ แล้วทำให้เขาเหล่านั้นสามารถมองเห็นอนาคตของตนเองว่าควรมีทิศทางในการพัฒนาอย่างไร เป็นขั้นของการปลดปล่อยให้บุคคลให้มีอิสระ เสรีภาพ มีอำนาจในการกำหนดตนเอง ทำให้บุคคลหลุดพ้นจากบทบาทเดิม ๆ และข้อจำกัดต่าง ๆ เป็นการสร้างความคิดรวบยอดใหม่ของบุคคล นอกจากนี้การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจยังช่วยให้บุคคลค้นพบโอกาสใหม่ๆ มิติใหม่ของปัจจัยด้านต่างๆ และสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทในอนาคตของตนเองได้ การประเมินตามแนวคิดนี้ยังทำให้เกิดเสรีภาพจากอิทธิพลจากการเมืองในสังคม

วงจรของการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ (The cycles of empowerment evaluation)

การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจเป็นกระบวนการที่การหมุนเวียนกันเป็นวงจรของการปฏิบัติและการสะท้อนกลับ ภายในวงจรจะประกอบด้วยวงจร 2 ประเภท คือ วงจรใหญ่ (macro cycles) และวงจรย่อย (micro cycles) ในวงจรใหญ่ทั้งหมดจะประกอบไปด้วยกลุ่มของเส้นทางจากขั้นเริ่มต้น ที่กลุ่มคนเริ่มเกิดการเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกันเป็นครั้งแรก ไปถึงขั้นดำเนินการในระยะยาวที่แสดงถึงความพร้อมในการทำงานและการสร้างงานร่วมกันของชุมชน ในวงจรใหญ่แสดงให้เห็นถึงแรงขับให้มีการดำเนินการของการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ และธรรมชาติการพัฒนาของกระบวนการที่วงจรย่อยหนึ่งที่ประกอบด้วยปฏิบัติและการสะท้อนกลับ นำไปสู่วงจรย่อยอื่น ๆ ต่อไปเรื่อย ๆ ภายในวงจร ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 วงจรของการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ

2.7.4 การพัฒนาความสามารถในการประเมิน

Airasian และ Gullickson (1996) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินตนเองของกลุ่มครูว่าจะต้องเริ่มที่การสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประเมิน (awareness) การวางเป้าหมาย การประเมิน การวางแผนการประเมิน การลงมือทำการประเมินตนเอง การตรวจสอบผลการดำเนินงานของตนเอง และการใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาปรับปรุงตนเอง โดยสถานศึกษาต้องมีการกำหนดโครงสร้างสนับสนุนให้กลุ่มครูอาจารย์สามารถประเมินตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Barrett (1998) กล่าวว่า การประเมินภายในที่ประสบความสำเร็จ ต้องมีการอบรมครูอาจารย์ผู้บริหาร มีการพัฒนาบุคลากรและการมีส่วนร่วมของครูในการประเมินเพื่อให้ทำการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

การพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาให้มีความรู้และสามารถทำการประเมินได้ด้วยตนเอง จำเป็นต้องอาศัยการฝึกอบรมให้ความรู้อย่างเป็นทางการ (formal training) การส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-learning) การนิเทศ (supervising) และการกระตุ้นกำกับติดตามการดำเนินงาน (monitoring) เป็นระยะ ๆ กระบวนการเหล่านี้มุ่งหวังจะทำให้บุคลากรในสถานศึกษามีความรู้ เกิดความตระหนัก เห็นคุณค่าของการประเมิน ลงมือทำการประเมินภายในและนำไปปฏิบัติก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน เพื่อให้ผลงานบรรลุเป้าหมายที่ต้องการยิ่งขึ้นควรมีการ

เตรียมบุคลากรที่จะรับผิดชอบในการทำการประเมินภายในและพัฒนากุศลกรเหล่านี้ให้สามารถทำงานนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การฝึกอบรม

Rothwell (1996) กล่าวว่า การพัฒนาองค์กรที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นนั้น มีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างความเชื่อถือให้คนในองค์กรเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง 2) การสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง 3) การประเมินและให้การสนับสนุนที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 4) การสร้างเส้นทางที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง และ 5) การสร้างสมรรถนะหลักให้กับคนในองค์กรที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การดำเนินงานดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการฝึกอบรมคนในองค์กร

ในการฝึกอบรมบุคลากรจากสถานศึกษาเพื่อให้ความรู้ด้านการประเมินภายใน จึงพยายามกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมที่ชัดเจน คัดเลือกวิทยากรที่มีคุณภาพและจัดทำคู่มือการประเมินภายในเพื่อเป็นสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม มีการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมสำหรับการฝึกอบรม หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรมได้มีการประเมินผลการฝึกอบรมโดยยึดเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นเป็นหลัก

การนิเทศ : การพัฒนากุศลกรด้วยระบบการทำงานร่วมกันแบบประเมินแบบมีส่วนร่วม (Participatory Evaluation)

การผลักดันให้เกิดกระบวนการดำเนินงานตามองค์ประกอบที่กล่าวมาเพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการประเมินภายใน ต้องเริ่มที่การพัฒนาคนที่จะมีส่วนในการรับผิดชอบการทำงาน Airasian และ Gullickson (1996) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินตนเองของกลุ่มครูว่า จะต้องเริ่มที่การสร้างความรู้ความตระหนักถึงคุณค่าของการประเมิน (awareness) จากนั้นจึงค่อยเริ่มดำเนินการวางแผนการประเมิน การวางแผนการประเมิน การลงมือทำการประเมินตนเอง การตรวจสอบผลการดำเนินงานของตนเอง และการใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาปรับปรุงตนเอง โดยสถานศึกษาต้องมีการกำหนดโครงสร้างสนับสนุนให้กลุ่มครูอาจารย์สามารถประเมินตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Barrett (1998) กล่าวว่า การประเมินภายในที่ประสบความสำเร็จต้องมีการอบรมครู อาจารย์ ผู้บริหาร มีการพัฒนากุศลกรและการมีส่วนร่วมของครูในการประเมินเพื่อให้การประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

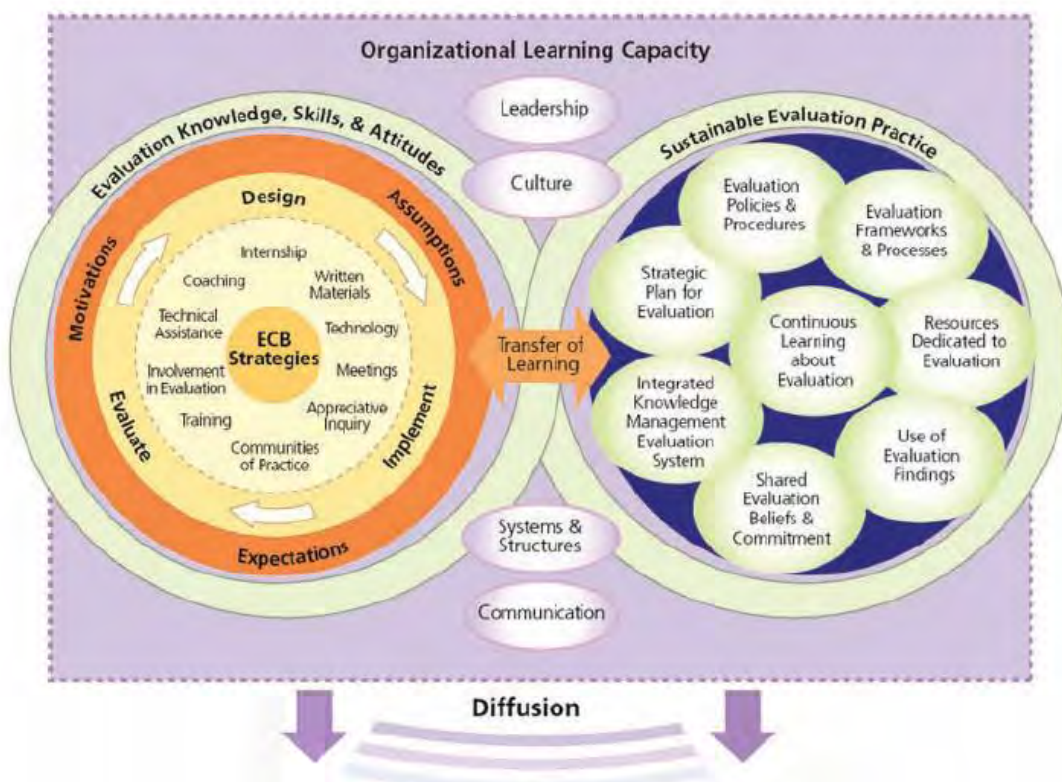
การทำงานแบบร่วมมือกันระหว่างนักวิชาการและบุคลากรในโรงเรียน (Collaboration) ไม่จะเป็นการประเมินหรือการวิจัยเป็นแนวคิดที่มีบทบาทอย่างมากในการพัฒนากุศลกรในหน่วยงานในปัจจุบัน การประเมินแบบมีส่วนร่วม (participatory evaluation) เป็นการประเมินที่

บุคลากรภายในและนักประเมินภายนอกที่เป็นมืออาชีพได้ร่วมมือกันในการทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งมีข้อดีที่เป็นการดึงเอาประสบการณ์การทำงานของบุคลากรมาใช้ในการประเมิน และเป็นการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางที่ทำให้เกิดการใช้ผลการประเมินมากขึ้น เนื่องจากผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานหรือโครงการได้เข้ามามีส่วนร่วมทำการประเมินและรับรู้ผลการประเมินด้วยตนเองตลอดระยะเวลาการทำงาน (Garaway, 1995; สุวิมล ว่องวานิช 2538) รูปแบบการทำงานแบบนี้นอกจากจะส่งผลให้เกิดการใช้ผลการประเมินมากขึ้นแล้วยังถือเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาให้สามารถทำการประเมินหรือทำการวิจัยเป็นด้วย

โดยล่าสุดนั้น Hallie Preskill และ Shanelle Boyle (2008) ได้พัฒนาโมเดลทฤษฎีในการสร้างความสามารถในการประเมิน โดยเป็นการเพิ่มความเข้าใจในทฤษฎีและการปฏิบัติในการประเมิน และความพยายามในการสร้างวัฒนธรรมการประเมิน องค์กรจะช่วยให้กลยุทธ์ที่หลากหลายได้เรียนรู้จากการประเมิน เขาจึงได้เสนอโมเดลของการสร้างความสามารถในการประเมินที่ใช้ทฤษฎี โดยในโมเดลใหญ่จะมี 2 ส่วนย่อย ส่วนแรกคือโมเดลที่แสดงถึงจุดเริ่ม การวางแผน การออกแบบและการปฏิบัติในการสร้างความสามารถทางการประเมิน และโมเดลอีกส่วนหนึ่งเป็นโมเดลของความยั่งยืนในการปฏิบัติการประเมิน ซึ่งทั้งสองโมเดลก็จะเชื่อมด้วยการสร้างความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร ความเป็นผู้นำ วัฒนธรรม ระบบโครงสร้าง และการสื่อสาร รายละเอียดดังภาพที่ 2.9

ภาพที่ 2.9 โมเดลการสร้างความสามารถในการประเมินแบบพหุศาสตร์

A Multidisciplinary Model of Evaluation Capacity Building (ECB)



2.7.5 วัฒนธรรมการประเมิน (Evaluation Culture)

วิชญ์ ทรัพย์สมบัติ (2549) พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญขององค์ประกอบหนึ่งของการพัฒนาศักยภาพการประเมินให้กับบุคคล คือ วัฒนธรรมการประเมิน (evaluation culture) เนื่องจากวัฒนธรรมเป็นแบบแผนของความเชื่อและความคาดหวังที่มีร่วมกันภายในระยะเวลาต่าง ๆ ความเชื่อและความคาดหวังมีอิทธิพลต่อทัศนคติและกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกันของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวัฒนธรรมการประเมินพบว่ารูปแบบหนึ่งของการพัฒนาศักยภาพด้านการประเมินให้กับบุคคลเพื่อสร้างวัฒนธรรมการประเมินให้เกิดขึ้น คือ การฝึกอบรม เนื่องจากทำให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกว่าคุณมีความรู้ทางด้านวิธีการประเมิน เป็นการสนับสนุนความคิดของผู้เข้ารับการอบรมเพื่อให้ตนเองรู้สึกว่าคุณมีความสามารถทางด้าน การประเมินเพื่อที่นำการประเมินไปใช้ปฏิบัติในแผนงานต่าง ๆ ได้ (Duignan & Lecturer, 2002) การฝึกอบรมยังเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ โดยก่อให้เกิดหรือพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Buckley & Caple, 1990; Agochica, 2002; Willis, 2003) ผลจากการสังเคราะห์ องค์ประกอบของวัฒนธรรมการประเมินการเรียนการสอน พบว่าได้องค์ประกอบของวัฒนธรรม

การประเมินการเรียนการสอนที่มีลักษณะร่วมกันทั้งจากแหล่งเอกสารงานวิจัยและความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินการเรียนการสอน 2) องค์ประกอบด้านการมีความเชื่อต่อการประเมินการเรียนการสอน และ 3) องค์ประกอบด้านการใช้การประเมินในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นองค์ประกอบของวัฒนธรรมการประเมินการเรียนการสอนที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญยังได้นำเสนอองค์ประกอบของวัฒนธรรมการประเมินการเรียนการสอนเพิ่มเติมอีกจำนวน 2 ประการ ได้แก่ องค์ประกอบด้านการมีทักษะด้านการประเมินการเรียนการสอน และองค์ประกอบด้านการมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการประเมินการเรียนการสอน นอกจากนี้ยังพบว่า (1) ครูมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินการเรียนการสอนอยู่ในระดับต่ำ (2) ครูมีความเชื่อต่อการประเมินการเรียนการสอนในด้านการวางแผนการประเมินและการกำหนดวิธีการประเมินและด้านการพัฒนากระบวนการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง (3) ครูใช้การประเมินในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก (4) สภาพของวัฒนธรรมการประเมินการเรียนการสอนของครูกลุ่มตัวอย่าง โดยสรุปพบว่าครูกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการประเมินการเรียนการสอน ในทางปฏิบัติพบว่าครูกลุ่มตัวอย่างได้มีการนำผลการประเมินผู้เรียนไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองและให้ความสำคัญกับการประเมินด้านการคิดวิเคราะห์และคิดสังเคราะห์ของผู้เรียน แต่ก็ยังมีครูกลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีความเชื่อว่าการประเมินด้านการคิดวิเคราะห์และคิดสังเคราะห์มีความยุ่งยากในขั้นตอนของการสร้างเครื่องมือประเมินและขั้นตอนการตรวจให้คะแนน 5) ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมการประเมินการเรียนการสอนของครู พบว่ามีตัวแปรจำนวน 3 ตัวแปรที่ทำให้ระดับวัฒนธรรมการประเมินการเรียนการสอนของครูแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา สังกัดโรงเรียน และระดับชั้นที่โรงเรียนเปิดสอน

2.7.6 การบริหารการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ค.ศ. 1996 ศาสตราจารย์ John P. Kotter แห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้ทำการวิจัยศึกษาถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลวของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริงในองค์กรต่าง ๆ และนำเสนอแปดขั้นตอนในการจัดการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จในหนังสือ *Leading Change: An Eight-step Action Plan for Leaders* หลังจากนั้นอีก 6 ปีในปี ค.ศ. 2002 อาจารย์ได้พัฒนาแนวคิดนี้โดยให้ความสำคัญกับเรื่องการเปลี่ยนแปลงที่ตัวบุคคล โดยออกหนังสือเรื่อง *The Heart of Change* ร่วมกับผู้เขียนอีก

ท่านคือ Dan Cohen แนวคิดนี้ถูกนำไปใช้และได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ทำให้แนวทางปฏิบัตินี้ได้รับความนิยมในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในสหรัฐอเมริกาและนานาชาติในปัจจุบัน

2.7.6.1 เหตุผลที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง

เนื่องจากองค์การดำเนินการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สภาพแวดล้อมในการดำเนินการที่เปลี่ยนไปนี้เองที่ทำให้องค์การจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนองค์การให้เหมาะสม สอดคล้อง และอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมใหม่ ซึ่งสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปจึงทำให้องค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองนี้ ส่วนใหญ่เกิดขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์ต่าง ๆ ดังนี้

- **องค์การมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง** เมื่อมีการควบรวมองค์การหรือหน่วยงานในองค์การ หรือลดขนาดองค์การ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การจะทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงส่วนการทำงานที่อาจซ้ำซ้อน เช่น ส่วนงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือส่วนงานด้านบัญชีและการเงิน
- **องค์การมีการเพิ่มบทบาทหน้าที่และบริการใหม่** บทบาทหน้าที่อื่นที่เพิ่มเข้ามาหรือบริการใหม่จากที่กำหนดเพิ่มขึ้นจากที่มีอยู่เดิม ทำให้จำเป็นต้องมีงานใหม่หรือกระบวนการทำงานใหม่ บุคลากรต้องมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอบริการใหม่ให้กับประชาชนผู้รับบริการ
- **องค์การมีการเปลี่ยนผู้นำ** ผู้นำคนใหม่ขององค์การมักนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์การ เช่นเดียวกับเจ้าของบ้านใหม่ที่มักต้องการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงบ้านให้เหมาะสมสวยงามตามทัศนคติของตน ซึ่งในองค์การส่วนใหญ่ผู้นำมักต้องการทำงานในรูปแบบและสภาพแวดล้อมที่ตนเองชอบ ในกรณีนี้การเปลี่ยนแปลงจะเริ่มจากการเปลี่ยนผู้บริหารระดับบนขององค์การไปสู่สายบังคับบัญชาในระดับล่าง
- **องค์การต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้กระบวนการทำงานเปลี่ยนรูปแบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การนำเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาใช้ จะทำให้องค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร การทำงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.7.6.2 ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การ

โดยทั่วไปการเปลี่ยนแปลงหนึ่ง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การในสี่ด้านหลักคือ

- **เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ (Structural Change)** การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมักส่งผลให้องค์การมีการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่มุ่งหวัง

ซึ่งอาจจะเป็นการเพิ่มความสำคัญของการทำงานเป็นทีมมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ลดการบังคับบัญชาแบบสายงานจากบนลงล่างให้น้อยลง

- **เกิดการเปลี่ยนแปลงเรื่องคนในองค์กร (People Change)** การเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่จะมีผลกระทบต่อคนในองค์กรในด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องการเปลี่ยนวิธีการทำงาน การเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบ หรือการเปลี่ยนบทบาทความสำคัญที่มีในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการที่จัดเป็นประเภทการเปลี่ยนแปลงเรื่องคน คือ โครงการที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การเปลี่ยนระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้โครงสร้างระบบทรัพยากรมนุษย์สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กรโดยรวม
- **เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน (Process Change)** การเปลี่ยนแปลงจำนวนไม่น้อยที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนวิธีการในการทำงาน อาทิเช่น การเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการออกใบอนุญาต การเปลี่ยนแปลงวิธีการในการจัดการกับการให้บริการประชาชน หรือกระบวนการในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ขององค์กร โดยทั่วไปวัตถุประสงค์ในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานเป็นไปเพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น มีประสิทธิผล และเชื่อถือได้มากขึ้น รวมทั้งมีต้นทุนในการทำงานที่ต่ำลง
- **เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กร (Cultural Change)** การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจทำให้วัฒนธรรมในการทำงานขององค์กรเปลี่ยนไป ซึ่งจะเห็นได้ชัดเมื่อองค์กรต้องการเปลี่ยนเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน (Citizen-centric Organization) จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนวัฒนธรรมในการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนและความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับบุคลากร



ภาพที่ 2.10 ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กร (กพร, 2552)

ดังนั้นเมื่อท่านต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กร ท่านจะต้องคำนึงว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะกระทบกับองค์กร หรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้าง คน กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อให้สามารถเตรียมการวางแผนได้อย่างครบถ้วน

2.7.6.3 ผู้มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลง

เช่นเดียวกับการริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ในองค์กร ซึ่งสิ่งอันดับต้น ๆ ที่คนส่วนใหญ่จะคิดถึงคือ จะมอบหมายให้เป็นที่ของใคร การริเริ่มการเปลี่ยนแปลงก็เช่นกัน ต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น เพื่อประโยชน์ในการวางแผนว่าใครมีหน้าที่รับผิดชอบใดในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ รวมทั้งเพื่อให้แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้มีผู้ที่จะเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนเพียงพอตามต้องการ ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงหนึ่ง ๆ ท่านควรมองหาผู้สนับสนุนที่จะเข้ามาทำหน้าที่หลักสี่ประการดังนี้

1) ผู้อุปถัมภ์การเปลี่ยนแปลง (Change Sponsor)

ผู้อุปถัมภ์การเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้มีอำนาจในการอนุมัติให้มีการเปลี่ยนแปลงนี้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากขาดการสนับสนุนของผู้อุปถัมภ์การเปลี่ยนแปลง

เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น ท่านคิดว่าวิศวกรสามสี่คนที่ทำหน้าที่ในส่วนดูแลซ่อมบำรุงเครื่องจักรจะเปลี่ยนระบบการให้ค่าแรงแก่คนงานในส่วนงานที่ดูแลอยู่ได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้รับการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปที่มีอำนาจในการอนุมัติ?

ในการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับหลายส่วนงานหรือมีผลกระทบต่อคนและองค์กรในวงกว้างจะเกิดขึ้นได้ต้องมีผู้นำองค์กรเข้ามาเป็นผู้อุปถัมภ์การ

เปลี่ยนแปลง ดังนั้นผู้ปลุกฝังการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้บทบาทของผู้ปลุกฝังการเปลี่ยนแปลง คือ

- เข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่ตนให้การสนับสนุนว่ามีความสำคัญอย่างไร จะเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง และจะมีอะไรที่เปลี่ยนแปลงไปบ้าง
- จัดการและจัดสรรเรื่องทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ เช่น งบประมาณ บุคลากร เวลา
- ทำงานร่วมกับคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเปลี่ยนแปลง สื่อสาร และช่วยในการแก้ไขปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้น
- เป็นประธานในการเปลี่ยนแปลง มีภาวะผู้นำสูง

2) ผู้สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Change Advocate)

ผู้สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้ที่ให้การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นทางการสื่อสารความสำคัญ และเนื้อหาของเปลี่ยนแปลงนั้นไปยังส่วนต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีที่จะช่วยเพิ่มแรงสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งช่วยในการรับข้อมูลและข้อคิดเห็นจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและสื่อสารกลับไปให้ผู้ทำการเปลี่ยนแปลงทราบ ดังนั้น Change Advocate จะต้องมีคุณลักษณะดังนี้

- เข้าใจการเปลี่ยนแปลงนั้น
- เป็นผู้ที่คนในองค์กรรับฟัง น่าเชื่อถือ
 - มีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจคนฟัง
 - สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

3) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent)

ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้ที่วางแผนและทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้น เป็นผู้ที่มีบทบาทดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นไปเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เป็นผลสำเร็จ รวมถึงการควบคุม ดูแลกิจกรรมต่าง ๆ ของการเปลี่ยนแปลงนั้นให้ดำเนินไปได้ด้วยดี สอดคล้องกัน เป็นผู้ประสานงานและตัวกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ปลุกฝังการเปลี่ยนแปลง ผู้สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง และผู้ถูกเปลี่ยนแปลง จะเห็นว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นเสมือนคนกลางที่ต้องทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทั้งการวางแผน ปรับแผน และดำเนินการ

ทั้งนี้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงสำหรับการเปลี่ยนแปลงหนึ่ง ๆ จะมีได้หลายคน โดยทำงานในลักษณะประสานกัน หัวหน้าทีมงานต่าง ๆ ที่ดูแลงานย่อย ๆ ก็จัดเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน สิ่งที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องมี คือ

- เข้าใจการเปลี่ยนแปลงนั้น
- มีความสามารถในการวางแผน บริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงนั้นในด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนงาน การสื่อสาร การให้รางวัล การให้กำลังใจ เป็นต้น
- ทำงานร่วมกับผู้อื่นในการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขปัญหา
- มีความสามารถในการประสานงานทั้งกับระดับบนและระดับล่าง

4) ผู้ที่จะต้องเปลี่ยนแปลง (Change Target)

ผู้ที่จะต้องเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้ที่ต้องถูกเปลี่ยนแปลงอะไรบางอย่างในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ เช่น อาจต้องเปลี่ยนตำแหน่งงาน หน้าที่รับผิดชอบ เปลี่ยนกระบวนการในการทำงาน หรือเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เป็นต้น เป็นคนกลุ่มคนที่อาจยินดีจะเปลี่ยนแปลงหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องบริหารจัดการให้ผู้ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงมีการเปลี่ยนแปลงตามที่คาดหวัง

2.7.6.4 การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

ความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงหมายถึงคนและโครงสร้างขององค์การได้ถูกเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลง และทำให้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นที่ยอมรับและได้รับความร่วมมือจากสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์การจะพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีลักษณะสามประการ นั่นคือ

- 1) มีผู้นำที่มีความสามารถได้รับการยอมรับ
- 2) มีความรู้ลึกต้องการการเปลี่ยนแปลง
- 3) มีโครงสร้างการบริหารที่ไม่เป็นหลายระดับชั้น

1) มีผู้นำที่มีความสามารถได้รับการยอมรับ

ท่านคิดว่าผู้นำที่ดีมีความสามารถเป็นที่ยอมรับนับถือของสมาชิกในหน่วยงานจะมีส่วนช่วยให้การเปลี่ยนแปลงประสบผลสำเร็จได้จริงหรือไม่? สิ่งที่คุณเขียนประสมมาจากหน่วยงานหลายแห่ง พบว่าการเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานแบบทั้งองค์การตามแนวคิดของผู้นำสามารถเกิดขึ้นอย่างได้ผลและรวดเร็ว ซึ่งเมื่อได้สอบถามถึงสาเหตุ คำตอบที่ได้ชี้ชัดไปยังความมั่นใจและความยอมรับนับถือที่สมาชิกมีต่อผู้นำของตน สิ่งที่คุณพบนี้สอดคล้องตรงกับที่นักวิชาการกล่าวไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในหน่วยงานจะประสบผลได้ ผู้นำต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสมาชิก

สิ่งที่น่าสนใจก็คือ ผู้นำส่วนใหญ่มักไม่มีโอกาสรับทราบถึงความรู้สึกแท้จริงที่คนอื่น ๆ มีต่อตนเอง ผู้เขียนจึงขอแนะนำเสนอแบบประเมินความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพให้ท่านทดสอบภาวะผู้นำในด้านต่าง ๆ ที่หากมีอยู่ในผู้นำการเปลี่ยนแปลงแล้ว จะช่วยให้สามารถนำการเปลี่ยนแปลงได้อย่างบังเกิดผล

2) สมาชิกในหน่วยงานมีความรู้สึกต้องการการเปลี่ยนแปลง

ท่านเคยมีความรู้สึกไม่พอใจต่อภาวะที่ท่านเป็นอยู่ในปัจจุบัน และต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ท่านต้องการหรือไม่? ความรู้สึกต้องการการเปลี่ยนแปลงนี้โดยธรรมชาติแล้วจะเป็นผลมาจากความรู้สึกไม่พอใจต่อสภาพการทำงานที่เป็นอยู่แบบเดิม และความต้องการที่จะได้สิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด สมาชิกในหน่วยงานก็สามารถมีความรู้สึกอย่างนี้ได้เช่นเดียวกัน ถ้าสมาชิกในหน่วยงานเกิดมีความรู้สึกไม่คิดกับสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ หรือมีความรู้สึกกลัวว่าหากไม่ทำอะไรเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพที่เป็นอยู่จะไม่สามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ จะทำให้เกิดความรู้สึกถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง

ความรู้สึกเช่นนี้ของสมาชิกจะทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดได้ง่ายขึ้น เพราะเข้าใจถึงความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยน ทำให้เกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงจะไม่สามารถบรรลุได้ ถ้ามีผู้เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงนั้นอย่างเต็มที่น้อยกว่าร้อยละ 75

หากผลการตรวจสอบพบว่า สมาชิกในหน่วยงานยังไม่มีความรู้สึกต้องการความเปลี่ยนแปลง ท่านจำเป็นต้อง “สลาย” ความรู้สึกสบายและพอใจกับสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของสมาชิกที่เป็นสิ่งขัดขวางการเปลี่ยนแปลง และ “สร้าง” ความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนให้เกิดขึ้นกับสมาชิก ซึ่งสามารถทำได้ด้วยวิธีการต่อไปนี้

- ใช้ข้อมูลเปรียบเทียบสถานการณ์ขององค์กรกับองค์กรอื่น ๆ อาทิเช่น ผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพ คุณภาพการบริการ และความยอมรับจากสาธารณชนในการอภิปรายระหว่างสมาชิก เพื่อหาปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การทำเช่นนี้จะทำให้สมาชิกเกิดความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการลดต้นทุน การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ฯลฯ ซึ่งหากไม่ได้สัมผัสกับข้อมูลเหล่านี้ก็จะเห็นว่าเป็นเรื่องไกลตัวและขาดความเข้าใจ
- สร้างโอกาสที่สมาชิกจะสามารถให้ข้อมูลกับฝ่ายบริหารเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของตนและปัญหาที่ตนประสบ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารมีโอกาสได้รับข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานจริง ซึ่งอาจไม่อยู่ในรายงาน

- สร้างโอกาสให้เกิดการพูดคุย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับสมาชิกเพื่อให้เกิดการนำเสนอสภาพการณ์ขององค์กร โดยมองผ่านมุมมองของแต่ละฝ่ายและนำไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน
- ตั้งมาตรฐานการทำงานให้ท้าทายและคาดหวังให้ผู้ปฏิบัติทำได้ตามมาตรฐานนั้น เพื่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อระดับผลการทำงานในปัจจุบัน

3) ไม่มีโครงสร้างการบริหารหลายระดับชั้นและสมาชิกคุ้นเคยกับการทำงานร่วมกัน

โครงสร้างแบบหลายระดับชั้นอาจไม่เป็นอุปสรรคนัก ในกรณีที่ต้องการมีการเปลี่ยนแปลงในบางลักษณะ เช่น ยุบส่วนงานบางส่วนลง ลดจำนวนบุคลากร หรือเปลี่ยนแปลงส่วนการบริหารในระดับบนขององค์กร และบางครั้งในทางกลับกันพบว่าโครงสร้างแบบหลายระดับชั้นนี้อาจช่วยให้การเปลี่ยนแปลงในลักษณะดังกล่าวเกิดได้ง่ายขึ้น

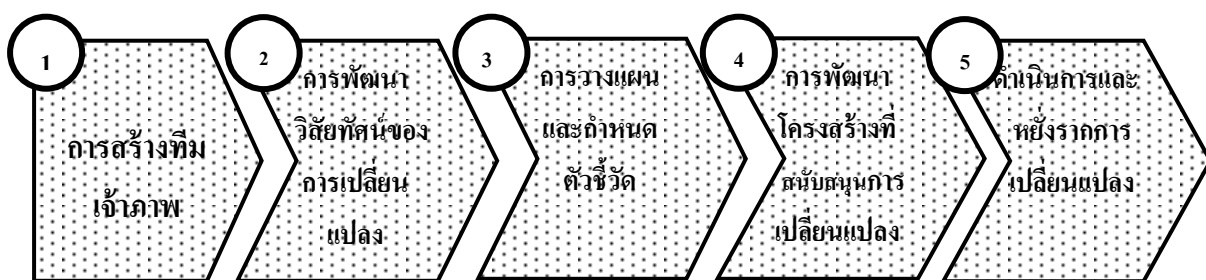
แต่สำหรับการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและวัฒนธรรมวิธีการในการทำงานขององค์กรจำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างการบริหารที่ไม่เป็นแบบหลายระดับชั้นและหากองค์กรมีโครงสร้างแบบหลายระดับชั้นอยู่ต้องมีการปรับให้น้อยลงก่อน เพื่อให้องค์กรพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงอย่างแท้จริง สาเหตุที่โครงสร้างแบบหลายระดับชั้นเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นเพราะ

- ในองค์กรที่มีโครงสร้างแบบหลายระดับชั้น การตัดสินใจจะเป็นลักษณะสายบังคับบัญชาจากบนลงล่างผ่านตัวกลางหลายระดับ ซึ่งโดยทั่วไปคนจะรู้สึกต่อต้านผลการตัดสินใจที่ทำโดยบุคคลที่ตนเองไม่ได้ทำงานใกล้ชิดคุ้นเคย ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรจะมีความเชื่อมั่น เชื่อถือในตัวผู้บังคับบัญชาโดยตรงที่ตนทำงานร่วมด้วยมากกว่าผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปในองค์กร
- องค์กรที่ต้องการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องมีคนในองค์กรจำนวนหนึ่ง ซึ่งเป็นคนที่ชอบลองสิ่งใหม่และสามารถรับความเสี่ยงได้ ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะเช่นนี้มักหาได้ยากในองค์กรที่มีโครงสร้างหลายระดับชั้น
- โครงสร้างองค์กรแบบหลายระดับชั้น ทำให้เกิดความเย็นเยือกของระบบการทำงานและความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของงานที่ตนเองดูแลอยู่ ซึ่งทั้งสองประการนี้เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลง
- การเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิผลต้องใช้การทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มคนที่เต็มใจและมีความต้องการที่จะเปลี่ยน ในขณะที่องค์กรที่มีโครงสร้างหลายระดับชั้น มักทำงานด้วยการสั่งงานให้บุคลากรทำมากกว่าการใช้การทำงานร่วมกัน

สำหรับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างหลายระดับชั้นขององค์กรในกรณีที่ไม่สามารถผลักดันองค์การให้มีการกระจายอำนาจมากขึ้นในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นได้ ท่านสามารถใช้วิธีทางเลือก คือ ให้ความสำคัญและอำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรพูดและรับฟังอย่างใส่ใจ จะช่วยให้บุคลากรรู้สึกมีความสำคัญและมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เมื่อบุคลากรเชื่อว่าสิ่งที่เขาพูดมีความหมาย จะทำให้เกิดการยอมรับและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง ยินดีให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลง และท่านต้องไม่ลืมว่าบุคลากรจะกล้าแสดงความคิดเห็นก็ต่อเมื่อไม่หวาดกลัวต่อผลเสียที่จะตามมา ซึ่งท่านสามารถช่วยขจัดความหวาดกลัว โดยการหลีกเลี่ยงการตั้งบทลงโทษที่เข้มงวด เพื่อให้คนในองค์กรกล้าที่จะลองสิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งสร้างบรรยากาศที่ทุกคนมีเสรีภาพในการพูดหรือแสดงความคิดเห็น บอกเล่าถึงปัญหาที่ตนมองเห็น และให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไข สร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรว่าสามารถมีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่แตกต่างจากฝ่ายบริหารได้

2.7.6.5 การวางแผนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ

หลังจากได้ตรวจสอบและเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงแล้ว ในขั้นต่อไปจะเป็นการวางแผนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการสี่ขั้นตอน ดังแสดงในภาพด้านล่าง



ภาพที่ 2.11 ขั้นตอนการวางแผนการเปลี่ยนแปลง (กพร, 2552)

ขั้นตอนที่หนึ่ง : การสร้างทีมเจ้าภาพ

หากต้องการให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้จริง จำเป็นต้องสร้างทีมเจ้าภาพที่ประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยสมาชิกคนแรกของทีมที่ท่านควรมองหา คือผู้บริหารขององค์กรที่อยู่ในระดับที่มีอำนาจในการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เป็นผู้อุปถัมภ์การเปลี่ยนแปลง (Change Sponsor) และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการ

เปลี่ยนแปลง หากปราศจากการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้อุปถัมภ์แล้ว การเปลี่ยนแปลงก็จะยากที่จะก้าวหน้าต่อไปได้หรือเป็นไปได้ไปอย่างเชื่องช้า

นอกจากผู้อุปถัมภ์การเปลี่ยนแปลงแล้ว บุคคลที่ต้องคัดสรรมาเป็นสมาชิกของทีมเจ้าภาพ คือ ผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ซึ่งจะทำหน้าที่เสมือนหัวเรือใหญ่เตรียมทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ และมีบทบาทหน้าที่ในการกระตุ้นและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้สำเร็จ ช่วยเหลือคนอื่นให้เห็นถึงปัญหาและโน้มน้าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องปรับตัวเข้าร่วมกับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าและรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ จะเห็นว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นบทบาทที่มีความสำคัญมาก ซึ่งจำเป็นต้องได้คนที่มีคุณสมบัติหลายประการดังนี้

- สามารถอธิบายถึงความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างแจ่มแจ้ง ชัดเจน
- เป็นที่ยอมรับของทุกคนในด้านความน่าเชื่อถือและความสามารถ ทั้งนี้เพราะคนจะต้องเชื่อถือในตัวของผู้พูดก่อนถึงจะยอมรับฟังสิ่งที่บุคคลนั้นพูด
- มองและวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ จากมุมมองของผู้ปฏิบัติ
- สามารถกระตุ้นให้คนต้องการเปลี่ยนแปลง
- สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในการเปลี่ยนความคิดเป็นการกระทำ
- สามารถทำให้นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ถูกนำมาใช้ในองค์กร กลายเป็นวิธีการทำงานจริง ไม่ใช่แค่แฟชั่น
- สามารถสร้างสรรค์พฤติกรรมใหม่ ๆ ของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดผู้นำการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ขึ้น

ทั้งนี้ อาจคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวมาเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง หรืออาจพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลงขึ้นมาด้วยการส่งบุคลากรที่คัดสรรแล้วเข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนที่สอง: พัฒนาวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลงที่มองเห็นร่วมกัน

เมื่อมีทีมเจ้าภาพสำหรับการเปลี่ยนแปลงแล้ว ท่านก็พร้อมที่จะเริ่มขั้นตอนที่สอง คือ การพัฒนาวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลงที่คนในองค์กรสามารถเข้าใจร่วมกัน วิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลงที่ว่านี้หมายถึง สิ่งที่ท่านต้องการให้เกิดขึ้นหลังการเปลี่ยนแปลงนี้ เป็นภาพในอนาคตที่ท่านต้องการเห็นเมื่อการเปลี่ยนแปลงนี้สิ้นสุดลง

ทั้งนี้ วิสัยทัศน์นี้ต้องสามารถสื่อสารไปสู่คนอื่นให้เห็นภาพ เข้าใจร่วมกัน และดึงให้คนเห็นด้วยการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นวิสัยทัศน์ที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

- บอกถึงอนาคตที่ต้องการ เป็นภาพอนาคตที่ทุกคนต้องการอยากให้เกิดเดี๋ยวนี้เลย
- น่าสนใจ น่าตื่นเต้น เป็นสิ่งที่ดีกว่าในปัจจุบันมาก ซึ่งทุกคนยินดีช่วยทำเพื่อให้เกิดขึ้น
- เป็นจริงได้ไม่เพื่อฝัน เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นจริง ถ้ามีการทุ่มเททำงานหนัก
- มีขอบเขต มุ่งเน้นเฉพาะบางเรื่อง เช่น อาจจะมีเรื่องในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพเท่านั้น
- ยืดหยุ่นได้ สามารถปรับเปลี่ยนได้ เมื่อสถานการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป
- ง่ายต่อการสื่อสารไปยังกลุ่มคนในระดับต่าง ๆ ขององค์กร

สิ่งสำคัญที่ต้องคิดถึง คือ วิสัยทัศน์ที่ดีจะต้องสามารถสร้างแรงบันดาลใจและแรงกระตุ้น และจะต้องสามารถตีความหมายโดยผู้บริหารและบุคลากร เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดผลจริง รวมทั้งต้องสอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้คุณค่ามายาวนาน เช่น ความซื่อสัตย์ ความเป็นมืออาชีพ เพราะไม่เช่นนั้นการเปลี่ยนแปลงอาจสร้างให้เกิดความขัดแย้งว่าจะปฏิบัติตนอย่างไรดี

ทั้งนี้ ขอแนะนำวิธีการหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมในการพัฒนาวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลงที่มองเห็นร่วมกัน โดยใช้การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลง เพราะจะทำให้บุคลากรได้ตอบคำถามในใจของตนเองว่า “ทำไมต้องมีการเปลี่ยนแปลง?” “เปลี่ยนแปลงไปเพื่ออะไร?” “ภาพหลังการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการเห็นคืออะไร?” คำตอบที่ทุกคนได้รับทราบด้วยตนเองนี้ นอกจากจะทำให้เห็นร่วมกับวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลงแล้ว ยังเกิดผลดีที่ตามมาอีก คือ เป็นการนำไปสู่การสร้างความรู้สึกต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง และสามารถช่วยสร้างให้เกิดความรู้สึกถึงความจำเป็นเร่งด่วนของการเปลี่ยนแปลงนี้ด้วย

ขั้นตอนที่สาม: การวางแผนและกำหนดตัวชี้วัด

จากวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลงที่ได้ในขั้นตอนที่สอง ในขั้นตอนที่สามจะเป็นการกำหนดว่าต้องมีกิจกรรม งาน หรือการเปลี่ยนแปลงใดบ้าง ที่ต้องทำให้วิสัยทัศน์นั้นเป็นจริง ซึ่งกิจกรรม งาน หรือการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ บางครั้งจะเรียกว่า Change Initiative

นั่นคือ จากวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานตัวอย่างที่ว่า “ระบบงานมาตรฐานสากลเพื่อบริการประชาชน และเก็บภาษีทั่วถึงเป็นธรรม” ต้องมีการกำหนดว่าจำเป็นต้องมีกิจกรรมหรืองานใดบ้าง ที่ต้องทำเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์นั้นให้เป็นจริง ซึ่งจะเห็นว่ากิจกรรมหรืองานที่สำคัญจะรวมถึง งานที่หนึ่ง คือ พัฒนาระบบ (Change SYSTEM) คือการพัฒนากระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนคุณภาพ บริการ และการทำงาน งานที่สอง คือ พัฒนาคน (Change PEOPLE) คือการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในองค์กร

จะเห็นว่างานที่หนึ่งและสองนี้ อาจมองเป็นการเปลี่ยนแปลงย่อย ๆ ที่ต้องทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลงหลัก และเมื่อกำหนดงานที่จะทำแล้ว สิ่งสำคัญที่จะทำ

ต่อไป คือ การวางแผนสำหรับงานนั้น ๆ พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานนั้น ๆ นอกจากนี้ยังต้องมี การวางแผน เป็นการกำหนดว่าสำหรับงาน ๆ หนึ่ง (Change Initiative) มีสิ่งใดบ้างที่จะต้องทำ และทำเมื่อใด ทำอย่างไร ซึ่งการที่จะวางแผนให้ได้อย่างนี้นั้น ต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนว่าสิ่งใดบ้างที่จะเปลี่ยนแปลง สภาพก่อนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งนั้นเป็นอย่างไร (As-is) และสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นหลังการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร (To-be) ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร? ระบบที่ต้องการจะมีลักษณะอย่างไร? และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนชัดเจนสำหรับการวางแผน จะต้องทำการประเมินสภาพการณ์ก่อนการเปลี่ยนแปลงเปรียบเทียบกับสภาพหลังการเปลี่ยนแปลงว่าแตกต่างกันอย่างไรบ้าง (Gap) ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงจุดที่ต้องการการพัฒนา ทรัพยากรที่ต้องใช้ และผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่จะรับผิดชอบงานนี้

ขั้นตอนที่สี่: การพัฒนาโครงสร้างที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง

หลังจากที่เราได้มีการพัฒนาแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงพร้อมตัวชี้วัดผลการทำงานแล้ว ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการเปลี่ยนแปลง ต้องทำการพิจารณาก่อนว่า โครงสร้างขององค์กรในขณะนี้สามารถสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ทั้งนี้ โครงสร้างที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่ว่า หมายถึง การพัฒนาบุคลากร ระบบการให้รางวัล และการทำงานเป็นทีมที่จำเป็นและเอื้อต่อการดำเนินการเปลี่ยนแปลง

การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรสิ่งที่เป็นประโยชน์และจำเป็นอย่างยิ่งในการเตรียมบุคลากรให้มีทัศนคติ ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งกรณีศึกษาของกรมศุลกากรกับการฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากร ดังแสดงในตารางด้านล่าง จะช่วยให้ท่านเห็นถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรกับการเปลี่ยนแปลงได้ชัดเจนขึ้น

ระบบการให้ผลตอบแทนและรางวัล

ท่านคงเห็นด้วยว่าระบบการให้ผลตอบแทนและรางวัลเป็นส่วนสำคัญสำหรับการดำเนินการเปลี่ยนแปลง เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์จะชอบรับและปฏิบัติตนตามสิ่งที่จะนำไปสู่การได้รับผลตอบแทนหรือรางวัล ในขณะที่จะหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะไม่มีผลตอบแทน ดังนั้น หากการเปลี่ยนแปลงของท่านจะเป็นการขอให้ทุกคนทำงานหนักขึ้น ทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น หรือทำงานด้วยวิธีการใหม่ๆ ระบบการให้ผลตอบแทนของท่านก็ต้องเป็นไปอย่างสนับสนุนให้บุคลากรทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ท่านคาดหวังด้วยเช่นกัน

สิ่งที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ เมื่อพูดถึงรางวัล คนส่วนใหญ่จะคิดถึงเรื่องเงิน ซึ่งแน่นอนว่าเงินเป็นรางวัลที่สามารถกระตุ้นให้คนทำงานได้ และหลาย ๆ องค์การมีการนำเรื่องผลตอบแทนในรูปแบบตัวเงินมากระตุ้นคนในองค์การอย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจ่ายผลตอบแทนตามความรู้ความสามารถของบุคลากร การแบ่งปันผลกำไร เช่น บริษัทผลิตรถยนต์แห่งหนึ่งของไทยใช้การแบ่งปันส่วนเกินที่ประหยัดได้จากความร่วมมือในการลดค่าใช้จ่าย

อย่างไรก็ดี ผลการศึกษามากมายแสดงให้เห็นว่า เงินไม่ใช่สิ่งเดียวที่จะสามารถกระตุ้นให้คนทำงาน เพราะเงินไม่ใช่สิ่งเดียวที่เป็นความต้องการของมนุษย์ มีบางอย่างที่แต่ละคนถือเป็นสิ่งมีคุณค่าสำหรับตนเองและเป็นสิ่งที่ทำให้เขาเหล่านั้นอยากออกจากบ้านไปทำงานทุก ๆ วัน เช่น ตำแหน่งหรือสถานภาพในองค์การ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

ขั้นตอนที่ห้า: ดำเนินการและหยั่งรากการเปลี่ยนแปลง

สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงและต้องดำเนินการเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่น ได้แก่

1) สื่อสารอย่างต่อเนื่อง

การเปลี่ยนแปลงในองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนได้ชี้ชัดว่าหัวใจของการเปลี่ยนแปลงคือ “การสื่อสาร” การสื่อสาร คือ เครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพในการสร้างแรงจูงใจ สลายการต่อต้าน การเปลี่ยนแปลง และเตรียมให้คนในองค์การพร้อมรับมือกับผลดีและผลเสียที่มาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของการเปลี่ยนแปลงได้ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้เลยในการดำเนินการเปลี่ยนแปลง

โดยการสื่อสารจะเข้ามามีบทบาทในทุกช่วงของการเปลี่ยนแปลง และต้องมีการวางแผนการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลง แต่เหตุที่ผู้เขียนนำมากล่าวถึงในส่วนของการดำเนินการเปลี่ยนแปลงก็ด้วยคำนึงถึงธรรมชาติของการสื่อสารที่จะเป็นกิจกรรมที่ต้องมีการดำเนินต่อเนื่องตลอดการเปลี่ยนแปลง และมักมีการเพิ่มเติม ปรับปรุงแผนการสื่อสารให้เหมาะสมกับงานและสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ

2) ลดแรงต่อต้าน สร้างแรงบันดาลใจ

ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงทั้งหลายที่ประสบผลสำเร็จอย่างดี เป็นเพราะไม่มีแรงต่อต้านจากคนในองค์การ หรือเป็นเพราะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีวิธีในการบริหารจัดการแรงต้านนั้น?

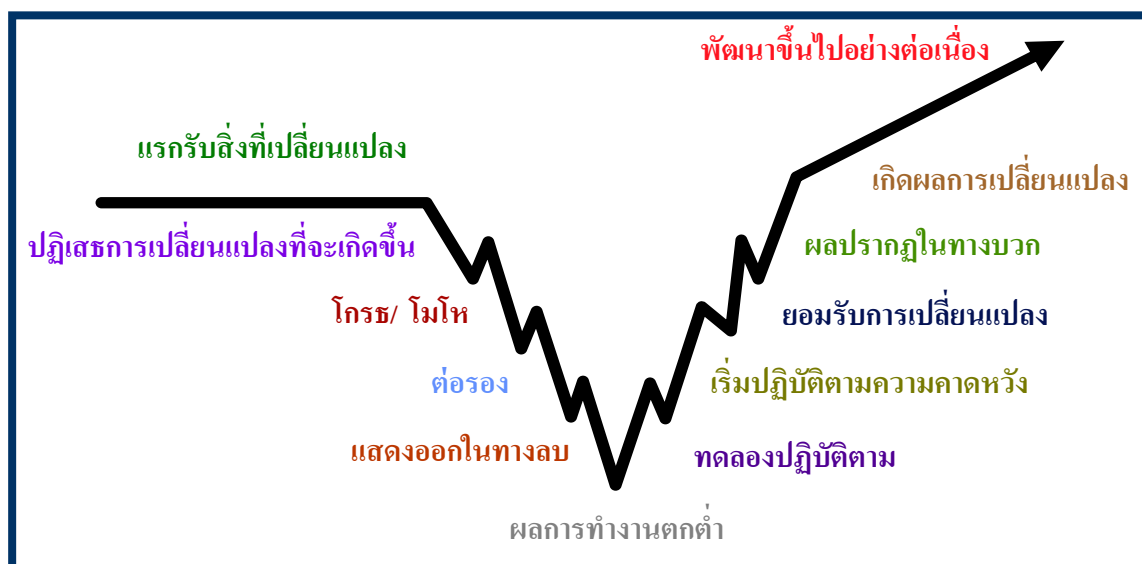
การเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็น การเปลี่ยนแปลงที่ประสบผลสำเร็จหรือไม่ต่างก็ต้องพบกับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากคนในองค์การที่ถูกกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนั้น ทั้งนี้

เนื่องมาจากธรรมชาติของคนที่มีมักจะมิกิจวัตรที่ตนเองทำจนคุ้นเคยและรู้สึกปลอดภัย สบายใจที่จะทำตามกิจวัตรของตน ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงที่มาถึงนี้ มักทำให้ต้องเกิดการเปลี่ยนจากสิ่งเดิมไปสู่สิ่งใหม่ ทั้งโครงสร้างองค์กร การบริหารงาน และกระบวนการทำงานแบบใหม่ ซึ่งบุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

นอกจากไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เคยทำแล้ว สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นมีแรงต่อต้านจากคนในองค์กรคือ การเปลี่ยนแปลงมักจะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางอำนาจ มีคนบางกลุ่มมีอำนาจมากขึ้น ขณะที่คนบางส่วนอาจสูญเสียอำนาจ จึงเป็นธรรมดาที่บุคลากรที่รู้สึกว่าตนเองสูญเสียอำนาจก็จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้น

ถึงแม้ว่าในท้ายสุดแล้วคนส่วนใหญ่ในองค์กรจะสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ แต่ก็ต้องเป็นภายหลังจากที่ได้ผ่านหลายขั้นตอนของอารมณ์แล้ว ซึ่งทางจิตวิทยาได้กล่าวถึงรูปแบบ ขั้นตอนอารมณ์ของบุคคลที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงว่ามีอยู่สี่ขั้นตอนหลักคือ เริ่มจาก (1) ตกใจและปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (2) โกรธและต่อต้าน (3) รับรู้และทดลองปฏิบัติตาม จนถึง (4) ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัว รายละเอียดดังแสดงตามภาพด้านล่าง

รูปแบบพฤติกรรมของมนุษย์ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง



ภาพที่ 2.12 รูปแบบพฤติกรรมของมนุษย์ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (กพร, 2552)

จากภาพจะเห็นว่าในขณะที่คนในองค์กรยังไม่สามารถก้าวข้ามผ่านอารมณ์โกรธและต่อต้านในขั้นตอนที่ 2 ได้ ผลการทำงานจะตกต่ำ ดังนั้นผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องไม่ปล่อยให้บุคลากรมีการปรับตัวตามธรรมชาติซึ่งอาจใช้เวลานาน แต่ควรเข้าไปช่วยให้คนในองค์กรสามารถก้าวผ่านเข้าสู่ภาวะอารมณ์ที่ให้การยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนที่ 4 ซึ่งเป็นภาวะที่บุคลากรจะมีผลการทำงานที่ดี และสามารถช่วยเป็นกำลังในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง

3) สร้างความสำเร็จที่เกิดขึ้นให้ยั่งยืนด้วยการใช้ นโยบาย ระบบ และโครงสร้างขององค์กร

หลังจากที่ได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงจนบังเกิดผลแล้ว คาดว่าท่านย่อมต้องการให้สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นดำรงอยู่ต่อไป ไม่กลับไปสู่สภาพเดิมก่อนการเปลี่ยนแปลง แต่ความจริงที่เกิดขึ้นเสมอก็คือ องค์กรหลายแห่งพบว่าสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปมักจะยังไม่ถาวรและหากปล่อยตามธรรมชาติส่วนใหญ่จะกลับเข้าสู่สภาพเดิม ๆ ก่อนการเปลี่ยนแปลง

วิธีการที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นยังรึกในองค์กรอย่างถาวร อาจด้วยการออกเป็นนโยบายกำหนดถึงมาตรฐานการทำงานที่บังคับให้ทุกคนต้องดำเนินการตามวิธีการใหม่ ตัวอย่างเช่น หลังการเปลี่ยนแปลงเมื่อบุคลากรสามารถบรรลุเป้าหมายในการให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ที่ได้โดยเฉลี่ยคนละสามสิบรายต่อวัน เป้าหมายสามสิบรายต่อคนนี้จะถูกกำหนดเป็นผลการทำงานที่ต้องการในระบบประเมินผลการทำงานบุคลากร เพื่อให้ทุกคนในแผนกต้องใส่ใจกับผลการทำงานตลอดไป

ด้วยวิธีการนี้จะทำให้ในท้ายที่สุดแล้ว การเปลี่ยนแปลงนั้นจะยังรึกในองค์กรอย่างยั่งยืน กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมขององค์กร และองค์กรมีความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะมีต่อไปในภายหน้า รวมทั้งมีการสร้างผู้รับช่วงงานต่อที่จะช่วยให้สิ่งที่เกิดขึ้นอยู่ต่อไปได้และสืบทอดไปยังรุ่นต่อไป

โดยสรุปแล้ว จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพแล้ว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา และพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกติ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าแนวคิดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดการประกันคุณภาพที่ยึดติดกับงานปกติ (Built-in Evaluation System) การประเมินกระแสหลัก (Mainstreaming Evaluation) การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ (Empowerment Evaluation) การพัฒนาความสามารถในการประเมิน (Evaluation Capacity Building) ตลอดจนการพัฒนาวัฒนธรรมการประเมิน (Evaluation Culture) ต่างก็มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติ สร้างความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการประกันคุณภาพผ่านการอบรม และช่องทางในการสื่อสารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพเช่นการจัดทำเว็บไซต์ การจัดนิทรรศการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ การจัดทำฐานข้อมูล ซึ่งเมื่อบุคลากรในสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติและทักษะที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายใน และรู้ว่าจะงานปกติของตนเองนั้นเกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพของสถานศึกษาอย่างไร ก็จะสามารถทำให้เกิดการบูรณาการการประกันคุณภาพภายในเข้าสู่งานปกติได้

2.8 รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยงานวิจัยในประเทศนั้นสืบค้น และรวบรวมจากงานวิจัยของคณาจารย์ นักวิชาการ และวิทยานิพนธ์ของนิสิตระดับมหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ส่วนงานวิจัยต่างประเทศนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ผู้วิจัยได้นำเสนองานวิจัยทั้ง 5 กลุ่มดังนี้

- 2.8.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
- 2.8.2 งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.8.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ
- 2.8.4 รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ
- 2.8.5 รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน

2.8.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ จัดกลุ่มงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็น 5 กลุ่มคือ 1) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการพัฒนาระบบ/รูปแบบการประกันคุณภาพ 2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ 3) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้ / มโนทัศน์เกี่ยวกับประกันคุณภาพ 4) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการการศึกษาระบบการ/ การดำเนินงานในการประกันคุณภาพ และ 5) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบประกันคุณภาพของไทยและต่างประเทศ

2.8.1.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการพัฒนาระบบ/รูปแบบการประกันคุณภาพ

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 9 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

วันชัย ศิริชนะ (2536) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของประเทศต่างๆ และต่อมา พันธุ์ศักดิ์ พลสารรัมย์ (2540) ได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ โดยศึกษาการพัฒนาระบบการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การกรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ไพบุลย์ เปานิล (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ และสมกุต ถาวรกิจ (2543) ศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏ ผลจากการศึกษานำมาสร้างเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา และทดลองใช้รูปแบบในสถาบันราชภัฏ ในปีถัดมาสุชาติ เมืองแก้ว (2544) ได้วิจัยพัฒนารูปแบบและกลไกการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ วิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบและกลไกการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยของต่างประเทศกับประเทศไทย และเฉลิมชัย หาญกล้า (2545) ได้พัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงบรรยาย แนวคิดในการวิจัยประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับระบบ การพัฒนาระบบ และการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์บุคลากรของสถาบันราชภัฏที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบระบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิด้วยการใช้แบบตรวจสอบระบบ และประเมินระบบโดยบุคลากรของสถาบันราชภัฏที่เกี่ยวข้องกับระบบด้วยการตอบแบบประเมินระบบ

นอกจากนั้นชุตินันท์ อิทธิรัตน (2546) ได้วิจัยศึกษารูปแบบการจัดการการประกันคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย และจรรูวรรณ ประทุมศรี (2546) ได้พัฒนารูปแบบการเพิ่มคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ระดับปริญญาโทบัณฑิต ในมหาวิทยาลัยของรัฐ และในปีที่ผ่านมา ปิยพงษ์ คล้ายคลึง (2551) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการ

ประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัยของรัฐแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ระบบการประกันคุณภาพมี 3 องค์ประกอบคือ ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วยนโยบาย กลไกการประกันคุณภาพระบบฐานข้อมูล บุคลากรและงบประมาณ กระบวนการผลิต ประกอบด้วยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ ผลผลิตประกอบด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมไทย

2.8.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 6 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

อานุภาพ ชงภักดี (2543) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ โดยกลุ่มบุคลากรภายในและกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และเพชรเมณี วิริยะสืบพงศ์ และคณะ (2545) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการบริหารงานวิชาการในระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้ รุ่งรังษิ วิบูลชัย (2545) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้รวมของคุณภาพการสอนในระดับอุดมศึกษา หลังจากนั้น สุทธิรัช คนกาญจน์ (2547) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ปีถัดมาชาญณรงค์ พรรุ่งโรจน์ และคณะ (2548) ได้ศึกษาวิจัย สร้างดัชนีบ่งชี้และเกณฑ์ประกันคุณภาพด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และวารุณี ถักน โขคดี (2550) พัฒนาตัวบ่งชี้รวมการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา การวิเคราะห์ความไม่แน่นอนและความไว ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า 1) รายงานการประกันคุณภาพตนเองของสถาบันอุดมศึกษาทุกประเภทมีคุณภาพที่ใกล้เคียงกันคือ รายงานฯ ของสถาบันฯ ทุกแห่งมีคุณภาพในภาพรวมระดับพอใช้ มีคุณภาพในมาตรฐานด้านความเป็นไปได้และด้านความเหมาะสมชอบธรรมอยู่ในระดับพอใช้ และมีคุณภาพในมาตรฐานด้านความถูกต้องอยู่ในระดับควรปรับปรุง รายงานของสถาบันทุกประเภท ยกเว้นรายงานฯ ของสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง มีคุณภาพในมาตรฐานด้านอรรถประโยชน์อยู่ในระดับดี ส่วนรายงานฯ ของสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางส่วนใหญ่มีคุณภาพในมาตรฐานด้านอรรถประโยชน์อยู่ในระดับดี มีรายงานฯ เพียงส่วนน้อยที่มีคุณภาพอยู่ในระดับควรปรับปรุง

2.8.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้ / มโนทัศน์เกี่ยวกับประกันคุณภาพ

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 6 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

อมรวิษฐ์ นาคทรพร (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องในกระแสแห่งคุณภาพ ซึ่งเป็นผลจากโครงการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวโน้มความเคลื่อนไหวด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกและอุทุมพร จามรมาน (2542) ได้ศึกษา ข้อมูลสถานภาพ

การประกันคุณภาพการอุดมศึกษา 5 สาขาวิชา ต่อมา อมรวิรัช นาคทรพรพ (2543) ได้ทำวิจัยเรื่อง
 บนทางสู่คุณภาพ : การติดตามผลการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา และในปี
 เดียวกันนั้นอมรวิรัช นาคทรพรพ (2543) ได้ศึกษาวิจัยเชิงเอกสาร เรื่อง คุณภาพและการประกัน
 คุณภาพในวิถีทรศน์ การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย นอกจากนีกิตติยา สีอ่อน (2547) ได้ศึกษาวิจัยโมเดล
 เชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน สำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ นอกจากนั้น
 แล้วยงลักษณ์ วิรัชชัย และวรรณิ เจตจำนงนุช (2548) ได้ศึกษาวิจัยและสังเคราะห์รายงานผลการ
 ประกันคุณภาพภายนอกในระดับอุดมศึกษา ผลการวิเคราะห์ห่อภิมาณคุณภาพของรายงานมีคุณภาพ
 ค่อนข้างต่างกัน ตั้งแต่ระดับพอใช้ถึงระดับดีมาก สถาบันอุดมศึกษา 42 สถาบัน มีความแตกต่าง
 หลากหลายในเรื่องสภาพ และบริบทของสถาบันผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่เป็นเมทริกซ์
 สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 12 ตัวแปร รวมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 66 ค่า จำแนกตามกลุ่มภูมิภาค
 สถาบันอุดมศึกษา 2 กลุ่ม รวม 132 ค่า แสดงให้เห็นว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 50 ค่า ที่แตกต่าง
 กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ผล
 การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรภูมิภาคสถาบันอุดมศึกษา เป็นตัวแปรปรับ ทำให้ค่า
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างกันระหว่างกลุ่ม

2.8.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการการศึกษากระบวนการ/ การดำเนินงานในการประกันคุณภาพ

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 5 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

สุวิมล ราชชนบริหาร (2541) ได้ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาใน
 สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และจุฬารัตน์ วิทยาขาว (2541) ศึกษาเกี่ยวกับการ
 ประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ศึกษากรณีการนำนโยบายไปปฏิบัติในสถาบัน
 เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือต่อมาอุทุมพร จามรมาน และคณะ (2544) ได้ดำเนินการ
 โครงการวิจัยและพัฒนา เรื่องดัชนีเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก
 สำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย จากนั้นชลัช จงสืบพันธ์ และคณะ(2545) ได้ศึกษาการติดตามการ
 ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และ
 พงศ์วัช วิวังสุ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับ
 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการ ประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ว่า ตัวแปร
 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการ
 ได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการมี
 ส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และ

สุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.8.1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบประกันคุณภาพของไทยและต่างประเทศ

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 2 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

ดำรง ทวีแสงสกุลไทย (2548) ได้วิจัยศึกษาเปรียบเทียบระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ระหว่างประเทศไทยกับภูมิภาคอาเซียน และกลุ่มทวีปยุโรป โดยมุ่งเน้นการศึกษาในเชิงการเปรียบเทียบระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย กับ กลุ่มประชาคมยุโรป และกลุ่มเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และพจนี้อง สุธัทสน์ ณ อุษยาศึกษา และคณะ (2549) ได้ศึกษาเปรียบเทียบปรัชญา แนวคิด และกระบวนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏกับสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่ม Normal University ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และประเทศไต้หวัน ผลการเปรียบเทียบปรัชญา แนวคิด และกระบวนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏกับมหาวิทยาลัยการศึกษา ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และประเทศไต้หวัน ด้านปรัชญาและแนวคิดด้านปรัชญาของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏกับมหาวิทยาลัยการศึกษา ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน และประเทศไต้หวัน มีลักษณะร่วมกัน คือ การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพ การติดตามคุณภาพ และการประเมินผล โดยการประกันคุณภาพภายใน เป็นการประกันคุณภาพภายในสถาบันเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก และการประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประกันคุณภาพจากหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยแนวคิดในการประกันคุณภาพของทั้ง 3 ประเทศ สามารถกล่าวได้ว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นไปเพื่อการพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยและเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประกันคุณภาพภายนอก สำหรับการประกันคุณภาพภายนอกมีแนวคิดที่แตกต่างกันเล็กน้อย คือ โดยการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏและสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ เป็นการประเมินผลและติดตามการตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยหน่วยงานภายนอกเพื่อประกันคุณภาพว่ามหาวิทยาลัยดำเนินการตามภารกิจได้อย่างมีคุณภาพ ในขณะที่การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยการศึกษาในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน มุ่งเน้นการจัดอันดับสถาบันการศึกษา เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาของประเทศ

สรุปงานวิจัยในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการพัฒนาระบบ/รูปแบบการประกันคุณภาพมากที่สุด จำนวน 9 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมาเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับการ

พัฒนาตัวบ่งชี้และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้ / มโนทัศน์เกี่ยวกับประกันคุณภาพ จำนวน 6 เท่ากันเรื่องคิดเป็นร้อยละ 21.43

ข้อสังเกตเกี่ยวกับงานวิจัยในกลุ่มนี้ก็มีความคล้ายคลึงกับงานวิจัยในกลุ่มการศึกษาระดับพื้นฐานกล่าวคือ ในช่วงแรกของการติดตั้งระบบการประกันคุณภาพการศึกษานั้น นักวิจัยก็ได้พยายามมีการพัฒนา และรูปแบบการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา เนื่องจากยังเป็นระบบใหม่และยังไม่มี ความชัดเจนในเรื่องมโนทัศน์และการปฏิบัติที่ถูกต้อง

ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาการวิจัยในกลุ่มนี้ก็คือการพัฒนาแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพในรอบที่สาม การวิจัยที่พัฒนารูปแบบที่ยังไม่ประสบความสำเร็จในรอบที่ผ่านมาเช่น การประกันคุณภาพที่ยังแยกส่วนจากงานปกติ การมีมโนทัศน์ เจตคติที่ไม่ดีต่อการประกันคุณภาพ ดังนั้น ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการเข้าสู่งานปกติ และการวิจัยที่ช่วยแก้ไขมโนทัศน์และเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ก็ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ห่อภิมาณ และประเมินอภิมาณรายงานการวิจัยในรอบสองที่ผ่านมา ตลอดจนการวิจัยพัฒนาวัฒนธรรมการประเมิน และวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

ตารางที่ 2.2 สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ประเด็นวิจัย	วันชัย สิริชนะ (2536)	พันธ์ศักดิ์ พงศาภิรมย์ (2540)	อมรวิรัช นาคกรทรพร (2540)	สุวิมล ราชชนนภิรมล (2541)	จุฑารัตน์ วิทยาขาว (2541)	อุทุมพร จามรमान (2542)	อมรวิรัช นาคกรทรพร (2543)	ไพบุษย์ ฝาหิล (2543)	สมถวิล อวารกิจ (2543)	อมรวิรัช นาคกรทรพร (2543)	อนุภาพ ธงศักดิ์ (2543)	อุทุมพร จามรमान และคณะ (2544)	สุชาติ เมืองแก้ว (2544)	ชลัย จงสัมพันธ์ และคณะ(2545)	เฉลิมชัย หายุดล้า (2545)	เพชรมณี วิริยะสีพงษ์ และคณะ (2545)	รุ่งรัมย์ วิบูลย์ (2545)	ชุตินันท์ อภิธีรธนา (2546)	พงษ์ศรีรัช วิรังสู (2546)	จารุวรรณ ประทุมศรี (2546)	กิตติยา สีอ่อน (2547)	สุพธวิรัช คนกาญจน์ (2547)	นงลักษณ์ และวรรณิ เจตจำนงนุช (2548)	ดำรง ทวีแสงสกุลไทย (2548)	ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์ และคณะ (2548)	พนอเหนือ สุทัศน์ ณ อยุธยาศึกษา และคณะ (2549)	วารุณี ลักณ์โชคดี (2550)	ปิยพงษ์ คล้ายคลัง (2551)	รวม
1. การพัฒนาระบบ / รูปแบบการประกันคุณภาพ	✓	✓						✓	✓				✓		✓			✓		✓							✓	9 (32.14%)	
2. การพัฒนาตัวบ่งชี้											✓					✓	✓				✓			✓		✓		6 (21.43%)	
3. พัฒนาองค์ความรู้/ มโนทัศน์			✓			✓	✓			✓											✓		✓					6 (21.43%)	
4. การศึกษากระบวนการ/ ดำเนินงาน				✓	✓							✓		✓					✓									5 (17.86%)	
5. การศึกษาเปรียบเทียบ																						✓		✓				2 (7.14%)	
รวม																												28	

จากตาราง 2.2 สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้ เป็น 5 กลุ่มคือ 1) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการพัฒนาระบบ/ รูปแบบการประกันคุณภาพจำนวน 9 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 32.14 2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้จำนวน 6 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 21.43 3) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้/ มโนทัศน์เกี่ยวกับประกันคุณภาพจำนวน 6 เรื่องคิดเป็น ร้อยละ 21.43 4) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการการศึกษาระบบการ/ การดำเนินงานในการประกัน คุณภาพคุณภาพจำนวน 5 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 17.86 และ 5) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาเชิง เปรียบเทียบระบบประกันคุณภาพของไทยและต่างประเทศจำนวน 2 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 7.14 ซึ่งผล จากการสังเคราะห์งานวิจัยนี้ก็เป็น การทบทวนงานวิจัยต่างๆ ซึ่งจะได้แนวคิดในการนำไปใช้ในการ ออกแบบการวิจัยในการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติใน ระดับอุดมศึกษาต่อไป

2.8.2 งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จัดกลุ่มงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็น 5 กลุ่มคือ 1) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับสถานศึกษาเฉพาะทางและการศึกษาพิเศษ 2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับอาชีวศึกษา 3) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในสถานศึกษาที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข 4) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในโรงเรียนเหล่าทัพ / ทชด. 5) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่มุ่งพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงมโนทัศน์ / ทฤษฎี

2.8.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับสถานศึกษาเฉพาะทาง และการศึกษาพิเศษ

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีมากที่สุดจำนวน 10 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

สุพัตกุล ชัยจินดาสุต (2538) ทำการวิจัยเรื่อง การตรวจติดตามระบบควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิตอาหารของอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งได้ข้อสรุปโดยรวมซึ่งเป็นปัญหาดังนี้ 1) ไม่มีการควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติงานและคุณภาพอย่างรัดกุม 2) ไม่มีการทวนสอบกระบวนการผลิตและระบบควบคุมคุณภาพในแผนงานคุณภาพ 3) การตรวจติดตามคุณภาพไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และวิทยา กุวีรัตน์ (2538) ได้ทำการวิจัยและพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยมีส่วนสำคัญในการสร้างและพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนคาทอลิก อัครสังฆมณฑลกรุงเทพมหานคร และสามารถนำระบบการประเมินผลที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในโรงเรียนคาทอลิก นอกจากนี้วรวิทย์ นาควัฒนานุกูล (2538) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการควบคุมคุณภาพและระบบการตรวจติดตามคุณภาพสำหรับโรงงานผลิตเม็ดพลาสติก ต่อมาธนรัฐ สุวะโจ (2541) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบประกันคุณภาพสำหรับกระบวนการผลิตรายการวิทยุ ภูมิศึกษา สถานีวิทยุแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้สามารถทราบปัจจัยสำคัญที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพซึ่งได้แก่ การทบทวนโครงสร้างองค์กร และรายละเอียดของงาน การจัดเก็บข้อมูลการผลิต การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า การจัดเก็บวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์

นอกจากนี้บุษสิริ โคนหล่อ (2545) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพคุณภาพภายนอกการจัดการศึกษาโดยครอบครัว ผลการวิจัยพบว่า ตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพคุณภาพภายนอกของการจัดการศึกษาโดยครอบครัว ควรประกอบด้วยตัวบ่งชี้ใน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ (2) ด้านกระบวนการบริหาร

จัดการ (3) ด้านพัฒนาการของผู้เรียน (4) ด้านปัจจัยที่สนับสนุนในการจัดการศึกษา ข้อเสนอแนะสำหรับการประกันคุณภาพคุณภาพภายนอกของการจัดการศึกษาโดยครอบครัวคือ ผู้ประเมินจะต้องมีความเข้าใจบริบทของการจัดการศึกษาโดยครอบครัว และวิธีการประเมินควรใช้วิธีการหลากหลายตามปรัชญา ความเชื่อของแต่ละครอบครัว และสุพนิดา ชัยวิทย์ (2546) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยนาฏศิลป์ ผลการวิจัยได้ตัวบ่งชี้ย่อยตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ของทบวงมหาวิทยาลัย 90 ตัวบ่งชี้ และศิริวรรณ โสดา (2546) ทำการวิจัยกรณีศึกษากระบวนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของวชิราวุธวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของวชิราวุธวิทยาลัย ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยผู้บริหารให้ความรู้ สร้างความตระหนักในเรื่องประกันคุณภาพแก่บุคลากร ให้บุคลากรติดตามความเคลื่อนไหวเรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่เสมอ และแต่งตั้งบุคลากรที่รับผิดชอบ ทำหน้าที่หลักในการประสานงานระหว่างบุคลากรภายในโรงเรียนและเก็บรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ

นอกจากนี้งานวิจัยของโรสนี บินสะมะแอ (2549) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพคุณภาพภายนอกสำหรับโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ผลการวิจัยพบว่าตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพคุณภาพภายนอกสำหรับโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามมีจำนวนทั้งหมด 66 ตัว ครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้เรียน ด้านครู ด้านผู้บริหาร โดยมีตัวบ่งชี้ใหม่สำหรับโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามที่เพิ่มเติมจากตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพคุณภาพภายนอก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 10 ตัวบ่งชี้ นอกจากนี้อาวูธ เงินชุกกลิ่น และคณะ (2549) ได้สังเคราะห์รายงานผลการประกันคุณภาพคุณภาพภายนอกสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์วิทยาลัยนาฏศิลป์ และวิทยาลัยช่างศิลป์ สังกัดกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม และพิศุล เลียวศิริพงษ์ (2550) ได้วิจัยการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมสำหรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า เท่าที่ผ่านมาโรงเรียนการศึกษาพิเศษทั้ง 4 ประเภทใช้มาตรฐานการศึกษาแตกต่างกัน บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการนำมาตรฐานการศึกษาไปใช้ในการดำเนินงานส่วนใหญ่ยังไม่เป็นไปตามวงจร PDCA และเป็นงานปกติ

2.8.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับอาชีวศึกษา

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 6 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

เข็มทอง สิริแสงเลิศ (2540) ศึกษาวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระบบที่โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใช้อยู่ใน

ปัจจุบัน เน้นการควบคุมการปฏิบัติงานตามสายบังคับบัญชา และใช้ปฏิทินการศึกษาเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนปฏิบัติงานระยะ 1 ปีมากที่สุด การทบทวนและการปรับปรุงการปฏิบัติงานยังไม่พบแบบแผนที่ชัดเจน ต่อมาสุรชัย วังบุญคง (2543) ศึกษาการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาของครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลวิจัยพบว่า 1) ครูโรงเรียนเอกชนประเภทอาชีวศึกษาปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและรายปีจ้อยในระดับสูงกว่าระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมและรายปีจ้อยไม่แตกต่างกัน 3) ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมและรายปีจ้อยไม่แตกต่างกัน 4) มีปฏิสัมพันธ์ร่วมระหว่างวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ปีถัดมาปราศรัย ประวัติรุ่งเรือง (2544) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ใน โรงเรียนสยามบริหารธุรกิจ (เอสแบค) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อโรงเรียน และเป้าหมายของโรงเรียน สารสนเทศและการวิเคราะห์ ความเป็นเลิศด้านการสอนและชื่อเสียงในหมู่นักเรียนในช่วงก่อนและหลังการใช้ระบบการประกันคุณภาพตาม โมเดลปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรทุกกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และต่อมาจินตนา กาญจนวิสุทธ์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยบ่งชี้คุณภาพของวิทยาลัยเทคนิค ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยบ่งชี้คุณภาพของวิทยาลัยเทคนิคสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสมาคมครุศาสตร์อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2547) ได้ประเมินอภิมานรายงานการประเมินคุณภาพสถานศึกษาการอาชีวศึกษา (ประจำปีงบประมาณ 2545 – 2546) ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า ผลการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานของคณะกรรมการการพัฒนาเกณฑ์การประเมินโครงการการศึกษา 4 ด้าน 30 เกณฑ์ ปรากฏว่า รายงานการประเมินผ่านเกณฑ์ในระดับ 90 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไปจำนวน 27 เกณฑ์ มี 3 เกณฑ์ที่ไม่ผ่านคือมาตรฐานด้านอรรถประโยชน์ 1 เกณฑ์ และมาตรฐานด้านความเหมาะสม 2 เกณฑ์ ต่อมาศิริ ถีอาสนา (2549) ได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ผลการวิจัยซึ่งผู้วิจัยร่วมกับโรงเรียนที่เป็นกรณีศึกษากำหนดยุทธศาสตร์ กำหนดเป้าหมาย กำหนดโครงการเพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน โรงเรียน ซึ่งพบว่าองค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสม ควรแก่การพัฒนาปรับปรุง ณ เวลานี้ประกอบด้วย 6 มาตรฐาน 15 ตัวชี้วัด

2.8.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในสถานศึกษาที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 5 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

จิตรรา เกิดเพชร (2541) ได้ทำวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการพยาบาลผ่าตัดและการวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยว่า ควรมีการอบรมเพิ่มความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัดแก่บุคลากรพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงมาตรฐานการพยาบาลผ่าตัดให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ จัดหาอุปกรณ์ให้เหมาะสมและมีจำนวนเพียงพอรวมทั้งติดตามประกันคุณภาพคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ต่อมาอำพล จินดาวัฒนะ (2545) ได้ทำวิจัยแนวคิดและกระบวนการประกันคุณภาพด้านการศึกษาและการสาธารณสุข ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชญา หลักการ แนวคิดของการประกันคุณภาพบริการของทั้งสองสายงานบริการ มีจุดร่วมคือต้องการพัฒนาคุณภาพในระบบบริการการศึกษาและบริการสาธารณสุขให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและนำพิชญ์ ธรรมหิเวศน์ (2549) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของสถาบันการศึกษาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ คือ ปัจจัยสาระนโยบาย การสนับสนุนการปฏิบัติ และศักยภาพหน่วยปฏิบัติ โดยสาระนโยบายมีอิทธิพลรวมต่อผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติมากที่สุด 2) รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของข้อมูลเชิงประจักษ์กลมกลืนระดับดี 3) รูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ สรุปได้ว่า การสนับสนุนการปฏิบัติ ศักยภาพหน่วยปฏิบัติ และสาระนโยบาย สามารถทำนายผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ร้อยละ

47

นอกจากนี้ นิชดา สารถวัลย์แพทศย์ (2549) ได้พัฒนาระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคคุณภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ว่า ระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคคุณภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพสำหรับวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า ได้แก่ หลักการและเหตุผล ความรู้และความเข้าใจในระบบการบริหารงานด้วยเทคนิคคุณภาพเพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพข้อมูลในการบริหาร ต่อมาเยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และปิ่นฉัตร ชัชวรัตน์ (2550) ได้ศึกษาวิจัยกลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพการศึกษาของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า การประเมินสภาพการณ์วัฒนธรรมคุณภาพการศึกษาโดยใช้เทคนิค SWOT พบว่ายังมีจุดอ่อนและอุปสรรคที่ต้องพัฒนาประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหารและทีมบริหาร วัฒนธรรมองค์กร ฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากร งานการจัดการเรียนการสอน งานพัฒนานักศึกษา งานวิจัย งานบริการวิชาการ งานทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมและงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.8.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในโรงเรียนเหล่าทัพ / ทชด.

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 3 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

ประอร สุนทรวิภาค (2543) ได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับโรงเรียนเหล่าทัพ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเหล่าทัพ ประกอบด้วยหลักการ/ยุทธศาสตร์ในการประกันคุณภาพของโรงเรียนเหล่าทัพ รวม 8 ข้อ การสร้างจิตสำนึกใฝ่คุณภาพและความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของกำลังพลทุกฝ่ายในโรงเรียนเหล่าทัพ โดยมุ่งเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีนโยบายและความมุ่งหมายที่ชัดเจน และต่อเนื่งที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเหล่า มี การส่งเสริมและพัฒนา นักรียนทหาร มีการบริหารและการจัดการ มีการส่งเสริมการวิจัยและการติดตามประเมินผล และเพียงอาภา แดงสระน้อย (2544) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนแบ่งออกเป็น 4 หมวดหมู่ได้แก่ 1) ข้อมูลโรงเรียน 2) ข้อมูลครู 3) ข้อมูลนักเรียน และ 4) ข้อมูลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ระบบสารสนเทศฯ พัฒนาโดยใช้โปรแกรม Microsoft Access 2000 ระบบมีประสิทธิภาพเพราะโรงเรียนสามารถใช้ในการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ และสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้พงษ์เทพ จิระโร (2546) ได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสำหรับการศึกษานเฉพาะทางของกองทัพเรือ ผลวิจัยพบว่า มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของกองทัพเรือที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 8 มาตรฐาน ทั้งระดับอุดมศึกษา และระดับอุดมศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพเรือที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลักได้แก่ การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา, การประกันคุณภาพคุณภาพการศึกษาระดับกองทัพเรือ , การนิเทศงานประกันคุณภาพการศึกษา และ การประกันคุณภาพระบบประกันคุณภาพ

2.8.2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่มุ่งพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงมนทัศน์ /

ทฤษฎี

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 5 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

วิจารณ์ พานิช และคณะ (2544) ได้ศึกษาวิจัยการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษากรณีสศึกษานิเวศแลนด์ พบว่า การที่การจัดการศึกษาของประเทศสวีเดนเป็นที่ยอมรับของประเทศอื่นๆ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะประเทศสวีเดนให้ความสำคัญกับการประเมินผลในลักษณะที่

เป็นการตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกันโดยมีระบบการติดตามและประเมินผลเพื่อมุ่งปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการกิจของ สมศ. และควรประเมินเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มิใช่การประกันคุณภาพเพื่อตัดสินให้ คุณ-โทษ มีความเป็นกลาง สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นเรื่องคุณภาพ ความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้และมุ่งสร้างความสัมพันธ์ในแนวราบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพคุณภาพและพัฒนาการจัดการศึกษาของชาติให้มีคุณภาพสอดคล้องตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ นอกจากนี้ นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545) ทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงการนำร่องระดับชาติเรื่องกระบวนการปฏิรูป เพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ การประเมินและการประกัน ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพเริ่มต้นของ โรงเรียนนำร่อง โดยเฉลี่ยการดำเนินงานตามภารกิจหลักมีค่าเท่ากับ 3.00 (จากคะแนนเต็ม 4 คะแนน) ในด้านการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน การจัดกระบวนการสอนและกระบวนการเรียนรู้ของครู การพัฒนาบุคลากร แสดงว่าโดยเฉลี่ยผู้บริหารและครูได้ตระหนักถึงความสำคัญ มีความรู้และได้นำความรู้มาวางแผนและดำเนินการบ้างแล้ว แต่งานด้านการประกันคุณภาพการเรียนรู้และการประกันคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 แสดงว่าโดยเฉลี่ยผู้บริหารและครูได้ตระหนักถึงความสำคัญ มีความรู้ในเรื่องนั้นแต่ยังมิได้ดำเนินการ ผลการสังเคราะห์สรุปรูปแบบการประเมิน และการประกันคุณภาพ รูปแบบการประกันคุณภาพการเรียนรู้แนวใหม่ที่โรงเรียนนำร่องได้พัฒนาขึ้น ได้แก่ รูปแบบการใช้วิธีการหลากหลายในการประกันคุณภาพรูปแบบผู้ปกครองอาสาสมัครร่วมประเมินการเรียนรู้ รูปแบบการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลรูปแบบโรงเรียนปลอด "0" และรูปแบบการประกันคุณภาพแบบบูรณาการกับการเรียนการสอนและประกันคุณภาพ รูปแบบทั้ง 5 รูปแบบนี้มีรูปแบบสุดท้ายที่บูรณาการการประเมินกับกิจกรรมอื่น ๆ ส่วนสี่รูปแบบแรกมีความสมบูรณ์ตามหลักวิชา แต่ยังเป็นโครงการแยกจากกิจกรรมอื่น ๆ

ปิยนาด บุนนาค และคณะ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยมโนทัศน์ของมาตรฐานและคุณภาพ การศึกษาตั้งแต่รัชกาลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวถึงสิ้นสุดยุคสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (พ.ศ. 2411 – 2475) ผลการวิจัยได้ข้อสรุปที่สำคัญ คือ จุดเริ่มต้นและพัฒนาการของมโนทัศน์ในการ กำหนดมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาของไทย เริ่มปรากฏตั้งแต่สมัยแห่งการปฏิรูปการศึกษาแบบ ใหม่ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องตลอด ระยะเวลา 15 ปี ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว และตลอดระยะเวลา 9 ปีในรัช สมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว แนวคิดของเสนาบดีกระทรวงธรรมการ การปฏิรูป การศึกษาก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในด้านหลักสูตรทุกระดับ โดยมีการกำหนดมาตรฐานทั้ง จุดประสงค์ เนื้อหา และการจัดกิจกรรม ด้านแบบเรียนตำราเรียนของแต่ละระดับชั้นใช้แบบเรียน

หลวงเป็นมาตรฐานชุดเดียวกันทั่วประเทศ ลักษณะทางกายภาพของสถานศึกษาใช้มาตรฐานในการพิจารณาจากทำเลที่ตั้ง การออกแบบ การก่อสร้างสถานศึกษาและสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาเพื่อเอื้อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน มีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาด้วยการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณสมบัติตรงตามเป้าหมายของหลักสูตร เพื่อผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคม โดยเน้นความรู้แบบใหม่และจริยธรรมเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามการกำหนดมโนทัศน์ของมาตรฐานและคุณภาพการศึกษายังมีข้อจำกัดเนื่องจากปัญหาด้านงบประมาณ ด้านบุคลากรทางการศึกษา ขอบเขตอำนาจวินิจฉัยสั่งการของเสนาบดีกระทรวงธรรมการ ตลอดจนสภาพการณ์ของบ้านเมืองในช่วงเวลาดังกล่าว และในปีเดียวกัน อุทัย คุลยเกษม (2549) ได้สังเคราะห์รายงานผลการประกันคุณภาพคุณภาพภายนอกวิทยาลัยชุมชน สรุปประเด็นได้ว่า แม้ว่าเจตนารมณ์ของการประกันคุณภาพคุณภาพภายนอกอยู่ที่ต้องการยืนยันสภาพจริงของการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนว่ามีคุณภาพมาตรฐานมากน้อยเพียงใดและมีอุปสรรคปัญหาอะไรเพื่อที่จะได้มีการเสนอแนะเพื่อการพัฒนาให้การดำเนินงานของวิทยาลัยชุมชนมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นต่อไป แต่ผลการประกันคุณภาพคุณภาพภายนอกของวิทยาลัยชุมชนทั้ง 10 แห่ง ได้ช่วยให้เห็นถึงประเด็นต่างๆ ที่มีประโยชน์มากมายทั้งในด้านของกรอบการประกันคุณภาพคุณภาพภายนอกและด้านการดำเนินงานของวิทยาลัยชุมชน นอกจากนี้ผลการประกันคุณภาพภายนอกยังมีนัยด้านอื่นๆ อีกด้วย เช่น ด้านที่เกี่ยวกับมโนทัศน์ของการจัดการศึกษาของวิทยาลัยชุมชน ด้านโครงสร้างการบริหารจัดการทั้งในระดับมหภาคและระดับวิทยาลัย และด้านพันธกิจหลักของวิทยาลัยชุมชน เป็นต้น

นอกจากนี้ สุวิมล ว่องวานิช (2550) ได้เสนอผลการวิจัยโครงการกลยุทธ์การยกระดับคุณภาพการศึกษาโดยเครือข่ายการวิจัยที่ดำเนินการใน 12 เครือข่ายภูมิภาคทั่วประเทศ ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการสร้างและพัฒนาเครือข่ายวิจัยการศึกษาภาคกลางตอนล่างกลุ่ม 2 และกรุงเทพมหานครพบว่า สามารถดำเนินการจัดตั้งเครือข่ายการวิจัยระดับภูมิภาคได้ครบทั้ง 5 เครือข่ายจังหวัด และสามารถดำเนินการจัดตั้งเครือข่ายระดับกลุ่มวิชาชีพ/สมาคม/ชมรม ได้จำนวน 12 เครือข่าย เครือข่ายระดับโรงเรียน 26 เครือข่าย และสร้างเครือข่ายระดับบุคคลได้ 4,660 คน กลยุทธ์การพัฒนาครูด้วยการเสริมพลัง การจัดประชุมวิชาการ/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การบูรณาการและการร่วมมือรวมพลัง กลยุทธ์การมีส่วนร่วมและการทำงานแบบพหุภาคีของสถานศึกษาองค์กรวิชาชีพในท้องถิ่น หน่วยงานทางการศึกษาและสถาบันอุดมศึกษาแม่ข่าย ทั้งร่วมในการคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงานกับศูนย์เครือข่ายฯ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมในการประเมินผลงาน และสำหรับกลยุทธ์ค้นหาความต้องการจำเป็นเพื่อการตรวจสอบเบื้องต้น จากการใช้แบบสำรวจ

ความต้องการจำเป็น วิธีประชุมระดมสมอง วิธีพิจารณาจากสภาพปัจจุบัน ปัญหาที่พบทั่วไป วิธีพิจารณาจากผลการประเมินของหน่วยงานอื่นเช่น สมศ. และวิธีพิจารณาจากข้อค้นพบของงานวิจัยในพื้นที่กลยุทธ์เครือข่ายทั้งเครือข่ายที่มีอยู่แล้ว และเครือข่ายที่ตั้งใหม่ สำหรับความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของโครงการพบว่า ทุกเครือข่ายจังหวัดมีการดำเนินการสร้างและพัฒนาเครือข่ายวิจัยการศึกษาได้สำเร็จโดยดำเนินการตาม 5 ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การประชุมทำความเข้าใจและเตรียมการ การตรวจสอบเบื้องต้นโดยการสำรวจความต้องการจำเป็น การฝึกอบรมการพัฒนา การจัดทำโครงการนำร่อง และการประชุมวิชาการเพื่อนำเสนอผลงานวิจัยทางการศึกษา มีความร่วมมือผืนกกำลังระดับพหุภาคีได้แก่ โรงเรียน มหาวิทยาลัย และองค์กรภาคประชาชนอย่างเข้มแข็ง มีต้นแบบนวัตกรรมการศึกษาหลากหลายที่มุ่งให้ผู้เรียนมีกระบวนการเรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดีขึ้น รวมทั้งมีกลยุทธ์การพัฒนาจากวิธีประชุมระดมสมอง

สรุปงานวิจัยในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับสถานศึกษาเฉพาะทาง และการศึกษาพิเศษจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับอาชีวศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในสถานศึกษาที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่มุ่งพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงมโนทัศน์ / ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในโรงเรียนเหล่าทัพ / ดชค. ซึ่งงานวิจัยในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถานศึกษาหรือหน่วยงานที่มีลักษณะพิเศษ เฉพาะตัว เพื่อให้เหมาะกับบริบทและลักษณะเฉพาะของแต่ละสถานศึกษา

ตารางที่ 2.3 สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาอื่น ๆ

ประเด็นวิจัย	ศุภกมล ชัยจินดาสุด (2538)	วิทยา กวีรัตน์ (2538)	วราวิทย์ นาควัฒน์บุญ (2538)	เข้มทอง ศิริแสงดิศ (2540)	จิตรา เกิดเพชร (2541)	ธนะรัฐ สุวะใจ (2541)	สุรัช วังบุญคง (2543)	ประจวบ สุนทรวิภาค (2543)	วิจารณ์ พานิช และคณะ (2544)	ปราศรัย ประดิษฐ์เรือง (2544)	เพียงอภา แดงกระน้อย (2544)	นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545)	นุศศิริ ไส้หล่อ (2545)	อำพล จินดาวัฒนะ (2545)	สุนันดา พิชัย (2546)	พงศ์เทพ จิระโร (2546)	ศิริวรรณ โสดา (2546)	จินดา กาญจนวิสุทธ์ (2547)	สมาคมครูศึกษาศาสตร์แห่งประเทศไทย(2547)	ปิยะนถ บุนนาค และคณะ (2549)	นำพิชญ์ ชรรณิทัศน์ (2549)	นิชดา สารดีวัฒน์เพ็ชร์ (2549)	ศิริ ถือสนา (2549)	โรสนี บินสะมะแอ (2549)	อาวษ เงินชูกลิ่น และคณะ (2549)	อุทัย คุณเกษม (2549)	พิศมณ เดี่ยวศิริพงศ์ (2550)	เยาวลักษณ์ และบัณฑิต (2550)	สุวิมล รุ่งงามเลิศ (2550)	รวม (29)
1. การจัดการศึกษาสำหรับสถานศึกษาเฉพาะทาง / พิเศษ	✓	✓	✓			✓						✓			✓									✓						10 (34.48%)
2. การประกันคุณภาพระดับอาชีวะ				✓			✓			✓							✓	✓				✓							6 (20.69%)	
3. การประกันคุณภาพสถานศึกษาสังกัดสาธารณสุข					✓									✓						✓	✓						✓		5 (17.24%)	
4. การประกันคุณภาพสำหรับ ร.ร.เหล่าทัพ								✓			✓				✓														3 (10.34%)	
5. งานวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เชิงมโนทัศน์/ ทฤษฎี									✓			✓							✓						✓		✓		5 (17.24%)	

จากตารางที่ 2.3 สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาอื่น ๆ ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จัดกลุ่มงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็น 5 กลุ่มคือ 1) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับสถานศึกษาเฉพาะทางและการศึกษาพิเศษจำนวน 10 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 34.48 2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับอาชีวศึกษาจำนวน 6 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 20.69 3) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในสถานศึกษาที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข จำนวน 5 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 17.24 4) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในโรงเรียนเหล่าทัพ / ทชด. จำนวน 3 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 1.34 5) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่มุ่งพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงมโนทัศน์ / ทฤษฎี จำนวน 5 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.24

สรุปงานวิจัยในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับสถานศึกษาเฉพาะทาง และการศึกษาพิเศษจำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับอาชีวศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในสถานศึกษาที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่มุ่งพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงมโนทัศน์ / ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพใน โรงเรียนเหล่าทัพ / ทชด. ซึ่งงานวิจัยในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสำหรับสถานศึกษาหรือหน่วยงานที่มีลักษณะพิเศษ เฉพาะตัว เพื่อให้เหมาะกับบริบทและลักษณะเฉพาะของแต่ละสถานศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ต่อไป

2.8.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ ตั้งแต่ปี 1984 – 2009 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 55 เรื่อง โดยจัดกลุ่มได้เป็น 6 กลุ่มตามลำดับจำนวนงานวิจัยจากมากไปน้อยดังนี้ คือ 1) งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา 2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพในประเทศต่าง ๆ 3) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษามโนทัศน์/พัฒนาองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ 4) งานวิจัยการศึกษาเกี่ยวกับ TQM 5) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพ และ 6) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนา รูปแบบ / ตัวอย่าง โดยรายละเอียดงานวิจัยในแต่ละกลุ่มมีดังนี้

2.8.3.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีมากที่สุดจำนวน 18 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

Harman (1996) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศแถบเอเชีย และแปซิฟิก และ Kanji G.K., Abdul Malek B.A. และ Wallace T.&W. (1999) ได้ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศมาเลเซีย นอกจากนี้ Peter Hodson and Harold Thomas (2003) ได้ศึกษาระบบประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา โดยได้โฟกัสไปยังคู่มือการประกันคุณภาพ เน้นประเด็นความร่วมมือและความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ โดยจะเน้นบนพื้นฐานประสบการณ์ของสหราชอาณาจักร และ Andreas Hoecht (2006) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของสหราชอาณาจักร โดยศึกษาในประเด็นของความเชื่อถือ การควบคุม ความเป็นอิสระในวิชาชีพ และความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ ประเด็นหลักของงานวิจัยนี้จะเกี่ยวกับมโนทัศน์รวมทั้งการสัมภาษณ์ นักวิชาการจาก มหาวิทยาลัยธุรกิจใหม่ 2 แห่ง ในปีเดียวกันนี้ Bornmann L., Mittag S., & Daniel H.D. (2006) ได้ศึกษาผลของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยประเมินอภิมานการใช้การประเมินแบบพหุขั้นตอน (การประกันคุณภาพภายใน การประกันคุณภาพภายนอก และการติดตาม) และ Lee Harvey (2006) ได้ศึกษาผลกระทบของการประกันคุณภาพจากการอภิปรายของหน่วยงานประเมินภายนอกในระดับอุดมศึกษา (INQAAHE) ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ณ กรุงเฮก

ในปีถัดมา Ourania Filippakao (2007) ได้ศึกษาเรื่องการประกันคุณภาพและการยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา แนวคิดที่ได้แจ้ง โดยงานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์แนวคิดการประกันคุณภาพของประเทศอังกฤษตั้งแต่ปี 1992 จนถึงปัจจุบัน โดยใช้วิธีการ 2 วิธีคือ วิธีการทางรัฐศาสตร์

และ วิธีการเชิงปรัชญาสังคม โดยได้นำเสนอการส่งผ่านแนวคิดการประกันคุณภาพสู่การยกระดับคุณภาพ ในขณะที่เดียวกัน Sandra Ingrid gift และ Camille bell-Hutchinson (2007) ได้ศึกษาเรื่องการประกันคุณภาพและความจำเป็นเพื่อการพัฒนาประสบการณ์นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา กรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยเวสต์อินดีส์ โดยงานวิจัยได้ตรวจสอบผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยเวสต์อินดีส์ โดยเน้นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์การเรียนรู้ของนักศึกษา ผู้วิจัยได้อธิบายระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเวสต์อินดีส์ และอภิปรายถึงประเด็นพิเศษเช่นการสอนหลากหลายวิธี การประเมิน ความร่วมมือ และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาประสบการณ์ผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา และ Tian Belawati และ Amin Zuhairi (2007) ได้ศึกษาวิจัยการปฏิบัติระบบประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยเปิดและการศึกษาทางไกล กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทอบูกา (มหาวิทยาลัยเปิดของอินโดนีเซีย) งานวิจัยได้ตรวจสอบประสบการณ์ของมหาวิทยาลัยเทอบูกา ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่ได้ริเริ่มและปฏิบัติ นวัตกรรมประกันคุณภาพสำหรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินการคือ “เราเขียนในสิ่งที่เราทำ เราทำในสิ่งที่เขียน เราตรวจสอบและเรามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง”

ต่อมา Norah Omoregie (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและการรับรองคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไนจีเรียพบว่าการศึกษาในประเทศไนจีเรียที่ได้รับความนับถือและยอมรับจากทั่วโลก กำลังสูญเสียความเชื่อมั่นจากตลาดแรงงานและสมาชิกในชุมชน. เพราะปัจจุบันนี้บัณฑิตของไนจีเรียไม่ได้รับการยอมรับในเรื่องระดับความสามารถในสาขาที่เชี่ยวชาญ. ดังนั้นหากมีการจัดระบบกลไกการประกันคุณภาพมีความเหมาะสม จะทำให้ใบรับรองประกาศนียบัตร และการรับรองต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัยมีคุณค่ามากขึ้น และ Andrea Bernhard (2008) ได้ทำการศึกษามุมมองของสถาบันต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ตัวอย่างของสภาการรับรองของออสเตรเลีย โดยงานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะนำเสนอแนะและปัญหาของสภาการรับรองของออสเตรเลียในเชิงลึก ซึ่งสภาการรับรองของออสเตรเลียเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้การรับรองและดูแลควบคุมมหาวิทยาลัยเอกชนของออสเตรเลีย งานวิจัยได้นำเสนอนโยบายการศึกษาของอุดมศึกษาและจะกระตุ้นให้เกิดการปฏิรูปในอนาคต การเล่าถึงประวัติย่อของสภาการรับรองของออสเตรเลียจะช่วยให้เข้าใจถึงบทบาทของสภาในการประกันคุณภาพและได้รับการยอมรับระดับนานาชาติในฐานะหน่วยงานประกันคุณภาพ นอกจากนี้ Birgit Vilgats (2008) ได้ศึกษามโนทัศน์ของคุณภาพในกฎหมายการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศเอสโตเนีย โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวิเคราะห์หามโนทัศน์ของคุณภาพ ซึ่งใช้กันบ่อยมากในมหาวิทยาลัยของรัฐ งานวิจัยจะนำเสนอภาพรวมการวิเคราะห์การพัฒนาการอุดมศึกษาของเอสโตเนียและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจะเน้นไปที่การประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ในขณะที่เดียวกัน Kathia E. Serrano-Velarde (2008) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของยุโรป การปรากฏตัวของหน่วยงานประกันคุณภาพในตลาดเยอรมัน โดยงานวิจัยได้กล่าวถึงว่าประเทศในยุโรปส่วนมากจะนำระบบการประกันคุณภาพเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิรูปการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มมหาวิทยาลัยให้มีอิสระมากขึ้น งานวิจัยนี้จะเสนอ 1) วิเคราะห์การสนับสนุนของสถาบันในการนำระบบการประกันมาใช้ในสถานศึกษา 2) ศึกษาข้อจำกัดของการนำไปใช้ในตลาดระดับชาติและนานาชาติของหน่วยงานประกันคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้เริ่มวิเคราะห์โดยการให้ความเห็นในเชิงการเมืองสำหรับการปรากฏตัวและการแข่งขันของหน่วยงานประกันคุณภาพในตลาดเยอรมัน หลังจากนั้นก็นำมาพิจารณาการเมืองระดับชาติในการสร้างตลาดยุโรปของหน่วยงานประกันคุณภาพ และ David T. Gamage และ จรัสดาว สุวรรณบรม (2008) ได้ทำการศึกษาวิจัยผลกระทบของการประกันคุณภาพต่อการบริการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนของญี่ปุ่นและไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อนำเสนอมุมมองของนักศึกษาต่อคุณภาพของการบริการของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทยและญี่ปุ่น และมีผลต่อการเลือกมหาวิทยาลัยอย่างไร

ในปี 2009 ล่าสุดนั้นก็มิงงานวิจัยของ Angela Yung-chi Hou (2009) ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่องการให้การรับรองระดับนานาชาติในการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไต้หวัน (การประกันคุณภาพการศึกษาทางไกล) งานวิจัยนี้จึงหวังที่จะสร้างความเข้าใจต่อระบบการรับรองในระดับนานาชาติในด้านการรับรองโปรแกรมวิชาการและสถาบัน และสร้างความเข้าใจการให้การรับรองสถาบันในไต้หวัน และเพื่อวิเคราะห์ความท้าทายของสถาบันและองค์กรที่จะต้องพบกับระบบการรับรองของไต้หวัน นอกจากนี้ Eqbal Z. Darandari และคณะ (2009) ได้ศึกษาวิจัยระบบการประกันคุณภาพสำหรับการอุดมศึกษาในประเทศซาอุดีอาระเบีย การพัฒนาและการทำให้มีความสอดคล้องกัน โดยผู้วิจัยได้กล่าวถึงการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของมหาวิทยาลัยในประเทศซาอุดีอาระเบีย ทำให้มีการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐในการให้การรับรองและประกันคุณภาพ ซึ่งระบบนี้ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ระบบได้รวมถึงมาตรฐาน 11 ด้านของกิจกรรมหลักสูตรและสถาบัน รวมทั้งกรอบแนวคิดคุณสมบัติที่ระบุมาตรฐานทั่วไปของผลการเรียนรู้ และสิ่งสนับสนุนเช่นตัวชี้วัดหลัก การสำรวจนักเรียน สเกลการประเมินตนเอง แม่แบบสำหรับการวางแผนหลักสูตรและรายงาน รวมทั้งคู่มือกระบวนการประกันคุณภาพ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Semra Cavaljuga และ Aleksandra Nikolic (2009) ได้ศึกษาการประเมินตนเองที่เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมคุณภาพในระดับอุดมศึกษา ตัวอย่างคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยซาราเยโว งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสามารถของชุมชนวิชาการ B&H ในการยอมรับและเข้าใจกระบวนการประเมินตนเองที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบ

การประกันคุณภาพและกระบวนการเปลี่ยนถ่ายไปสู่คำประกาศโบลอนยา หรืออีกนัยหนึ่ง งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับของการเตรียมพร้อมของชุมชนวิชาการ B&H และความเป็นไปได้ในการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของอุดมศึกษาของยุโรป และ Mahyoub Ali Anaam และคณะ (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องสถานะของการประกันคุณภาพและระบบการให้การรับรองในสถาบันอุดมศึกษาของเยเมน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอภาพกว้าง ๆ ของสถานการณ์ประกันคุณภาพและการให้การรับรองในสถาบันอุดมศึกษาในเยเมน งานวิจัยได้สรุปโดยการสำรวจสิ่งที่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการประกันคุณภาพและการให้การรับรองทั้งในระดับสถาบันและระดับชาติ โดยสรุปถึงโอกาสในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพและการให้การรับรองอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับสถาบันและระดับชาติ

2.8.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพในประเทศต่าง ๆ

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 16 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

Vroeijenstijn and Acherman (1990) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพในต่างประเทศพบว่า จุดประสงค์ของการประกันคุณภาพภายนอกเพื่อให้สถานศึกษามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) และในขณะเดียวกัน มีความรับผิดชอบ ต่อ สังคม (Accountability) ด้วย ต่อมา Van Vught (1994) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพในประเทศยุโรปตะวันตก พบว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีลักษณะร่วมกัน คือ ระบบส่วนใหญ่ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก และ Acherman (1995) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ พบว่า ในส่วนของผู้ประเมิน องค์กรประกันคุณภาพภายนอก สามารถให้ความสนับสนุนการประเมินคุณภาพภายนอกโดยให้ความสำคัญในการจัดองค์ประกอบ ผู้ประเมิน นอกจากนี้ Bof (1997) ศึกษาเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการ ประถมศึกษาในบราซิล และ Dill (2000) ได้ศึกษาการนำการตรวจสอบไปใช้ในประเทศแถบยุโรป และเอเชีย ได้ข้อสรุปว่ากระบวนการต่าง ๆ ของการประกันคุณภาพนั้น จะพัฒนาได้โดยผ่านการ เรียนรู้จากประสบการณ์แล้วค่อย ๆ คัดแปลงพัฒนา โดยมีการปรึกษาหารือ และให้ผลย้อนกลับ นอกจากนั้นแล้ว Gary Rhoades and Barbara Sporn (2002) ก็ได้ทำการศึกษารูปแบบหลายของ รูปแบบและการปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่าง 2 ทวีปหลักคือในยุโรปทำการศึกษา ในประเทศเยอรมัน และ ออสเตรเลียและในทวีปอเมริกา.

ต่อมาในปี 2007 มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับระบบประกันในประเทศต่าง ๆ จำนวน 6 เรื่อง เริ่มจากงานวิจัยของ David Gurr (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยความหลากหลายและความก้าวหน้าของ

ระบบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของโรงเรียนในประเทศออสเตรเลีย โดยได้กล่าวถึงการศึกษาในประเทศออสเตรเลียว่ามีความซับซ้อนระหว่างสหพันธรัฐกับรัฐบาลและระหว่างโรงเรียนรัฐบาลกับโรงเรียนที่ไม่ใช่โรงเรียนรัฐบาล และ Fubuki Sakura (2007) ได้ศึกษาการตรวจติดตามโรงเรียนและการประกันคุณภาพในระบบโรงเรียนของนิวซีแลนด์ โดยผู้วิจัยได้รายงานการประกันคุณภาพและระบบการตรวจติดตามโรงเรียนในประเทศนิวซีแลนด์ รวมถึงกรอบแนวคิดและความรับผิดชอบของหน่วยประกัน นอกจากนี้ Michael A. Mel (2007) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพและการประกันการศึกษาในประเทศปาปัวนิวกินี โดยผู้วิจัยได้กล่าวว่าการศึกษาในปาปัวนิวกินีมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาภายใต้การปฏิรูปการศึกษาระดับชาติ ในบริบทนั้นทำให้โรงเรียนต้องมีการประกัน หน่วยงานการศึกษาระดับชาติของปาปัวนิวกินีได้ตระหนักถึงความจริงที่มีความจำเป็นสำหรับการควบคุมในบางระดับจากมุมมองของชาติเพื่อให้ความมั่นใจในการประกัน ในขณะเดียวกันนั้น John hart และ Adela rogojinaru (2007) ก็ได้ศึกษาการพัฒนาคุณสมบัติระดับชาติและกรอบการประกันคุณภาพในบริบทของโรงเรียนเทคนิคและอาชีวศึกษาในประเทศโรมาเนีย โดยงานวิจัยนี้ได้พูดถึงการปฏิรูปการศึกษาของโรงเรียนเทคนิคและอาชีวศึกษาในประเทศโรมาเนีย นอกจากนั้น Pak Tee Ng (2007) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพระบบการศึกษาในประเทศสิงคโปร์ในยุคของความหลากหลายและนวัตกรรม โดยได้อธิบายถึงความพยายามของสิงคโปร์ในการที่จะทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการประกันคุณภาพและความต้องการให้การศึกษามีความหลากหลายและนวัตกรรม จากประสบการณ์ของสิงคโปร์แสดงให้เห็นความสมดุลที่อ่อนไหว หรืออีกนัยหนึ่งการสนับสนุนความหลากหลายและนวัตกรรม และงานวิจัยส่งท้ายในปี Ho Cho-wa Dora (2007) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องนโยบายการประกันคุณภาพระดับก่อนประถมในประเทศฮ่องกง โดยงานวิจัยได้มีการอภิปรายถึงทรัพยากร กระบวนการ และผลกระทบของนโยบายการประกันคุณภาพต่อการปฏิบัติในสถานศึกษาระดับก่อนประถมในประเทศฮ่องกง โดยพิจารณาจากการจัดลำดับของนโยบายระหว่างระบบก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา

และในปีต่อมา Chyounge Ling Judy Chen (2008) ได้เสนอแนวคิดใหม่ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกันการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยได้แสดงแนวคิดใหม่ในการที่จะวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมินเพื่อกำหนดความสามารถในการพัฒนาของทีม (บางครั้งจะเรียกว่าวงจร) และคุณลักษณะของนักประเมินโดยใช้ข้อมูลการวิเคราะห์จาก QCC ซึ่งได้แสดงในประเทศไต้หวัน โดยส่วนใหญ่มีการนำเสนอข้อมูลโดยใช้วิธีการมาตรฐานค่าแต่ละข้อคำถาม ซึ่งพบว่ามีผลในเชิงลบในการตอบคำถามที่เป็นกลาง ๆ ไม่ค่อยมีการตอบในสเกลต่ำสุด หรือสูงสุด ซึ่งพบว่าข้อมูลจะใช้ประโยชน์ไม่ค่อยได้ และ Zobaida Akhter (2008) ได้ศึกษาวิจัยการประกันคุณภาพหลักสูตร

การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดในบังกลาเทศ โดยสรุปได้ว่าในปัจจุบันนั้นในมุมมองของชาติและนานาชาติ คุณภาพจะเป็นแผนงานระดับต้น ๆ ของประเทศ คุณภาพของการศึกษามีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเปิดของบังกลาเทศ ได้เป็นที่รู้จักในเรื่องของความเสมอภาคกับการศึกษาในมหาวิทยาลัยปิดทั่วไป การศึกษาวิจัยได้ประเมินสถานะปัจจุบันของหลักสูตรการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของมหาวิทยาลัยเปิดในบังกลาเทศ และยังให้ข้อเสนอแนะเพื่อทำทนายการพัฒนาอนาคต นอกจากนี้แล้ว Pak Tee Ng (2008) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระยะขั้นตอนและความขัดแย้งของการประกันคุณภาพการศึกษา กรณีศึกษาระบบการศึกษาของประเทศสิงคโปร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเน้นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ประเทศสิงคโปร์เป็นกรณีศึกษา สำหรับ Fion Choon Boey Lim (2008) ก็ได้ทำการวิจัยเรื่องความเข้าใจเรื่องประกันคุณภาพ กรณีศึกษาข้ามประเทศ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบระดับความเข้าใจระหว่างมหาวิทยาลัยของออสเตรเลียและสถาบันหุ้นส่วนทางไกล ในเรื่องการประกันคุณภาพ โดยมีความพยายามที่จะเน้นพลวัตของการนำนโยบายการประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติระหว่างสถาบันและข้ามสถาบันทางไกล

2.8.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษามโนทัศน์/ พัฒนาการความรู้ด้านประกันคุณภาพ

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 8 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

Kijai (1984) ศึกษาคุณลักษณะของโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของโรงเรียนสูง ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียน ปัจจัยด้านภาพพจน์ของโรงเรียน โดยเฉพาะปัจจัยด้านความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร โรงเรียนจะมีความสัมพันธ์สูงกว่าปัจจัยอื่นต่อมา Mill (1993) พบว่า องค์กรอิสระดังกล่าวทำหน้าที่โดยปราศจากการแทรกแซงจากภายนอก สามารถเป็นผู้พิจารณาคัดเลือกผู้ประเมิน โดยผู้ประเมินจะมีทั้งส่วนผู้ที่มีคุณสมบัติเพียบพร้อมในการเป็นผู้ประเมิน และผู้ที่จะต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกและฝึกอบรม โดยมีทักษะคล้ายคลึงกับคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบตามมาตรฐานของ ISO หลังจากนั้น Huang (1994) ได้ทำการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกที่ Oregon State University เรื่อง Quality Capability Self-diagnosis : A Multicriteria Evaluation Approach (ISO 9000) โดยในงานวิจัยนี้ได้มีการอธิบายถึงแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินการตรวจวินิจฉัยคุณภาพของตนเอง และ Townsend (1997) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียน นอกจากนี้ Goyda (1999) ได้ทำการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโทสาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรมที่ California State University เรื่อง Quality Audit Philosophy Handbook ผลการวิจัยระบุว่า จากผล

การศึกษาที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า ผู้ตรวจติดตามคุณภาพได้สังเกตเห็นถึงความจำเป็นในการบันทึกหลักฐานที่เป็นรูปธรรมลงไป ในแบบรายการตรวจติดตามคุณภาพ ซึ่งสิ่งนี้ได้กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการที่จะทำให้กิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพได้รับการยอมรับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความหมายสำหรับระบบคุณภาพ

ต่อมา Preskill and Caracelli (2003) ได้ทำการสำรวจการพัฒนาโน้ตบุ๊กการใช้ผลการประเมินจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการประเมินซึ่งเป็นสมาชิก Topical Interest Group (TIG) จำนวน 530 คน และ Fion Lim C.B. (2007) ได้วิจัยเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาทางไกลของออสเตรเลีย ความซับซ้อนและกรอบแนวคิดที่เป็นไปได้สำหรับทำความเข้าใจ โดยกล่าวถึงประเด็นการประกันคุณภาพการศึกษาปัจจุบันมีรายงานจำนวนเพิ่มมากขึ้นเกี่ยวกับการศึกษาทางไกลของออสเตรเลีย การยอมรับคุณภาพในการได้เงินจากนักเรียนต่างชาติ การศึกษานี้ได้เน้นความซับซ้อนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในการเติบโตของตลาดการศึกษาทางไกลและความสำคัญของการเสาะหาพลวัตของการประกันคุณภาพจากมุมมองที่รวมถึงหุ้นส่วนทางไกลและกระบวนการนำไปปฏิบัติ ในขณะที่ Trine dano และ Bjorn stensaker (2007) ได้เสนองานวิจัยเรื่องความสมดุลระหว่างการพัฒนาและความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ยังคงมีอยู่หรือไม่? การพัฒนาการประกันคุณภาพภายนอกในประเทศ นอร์ดิกระหว่างปี 1996 – 2006 โดยผู้วิจัยได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของการประกันคุณภาพภายนอกว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

2.8.3.4 งานวิจัยการศึกษาเกี่ยวกับ TQM

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 5 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

Robinson (1996) ศึกษาถึงการนำ TQM ในการศึกษา ที่จะเป็นการสร้างพลังใจให้แก่โรงเรียน ผลจากการศึกษาพบว่าจุดเน้นของโรงเรียนคือเน้นที่คุณภาพการเรียนการสอน กลยุทธ์ภาวะผู้นำที่นำมาใช้กำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนคือ การสร้างทีมในการแก้ปัญหา ความร่วมมือในการตัดสินใจ การสร้างความไว้วางใจ การเสริมแรงใจ การมอบอำนาจและความรับผิดชอบ การให้โอกาส การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานและผู้ปกครอง และ Straus (1996) ศึกษาถึงผลกระทบของ TQM ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน และการปฏิบัติงานของทีมปรับปรุงสถานศึกษาของสถานศึกษาประถมศึกษาในเมือง ต่อมา Bauerly Kopel (1997) ศึกษาเกี่ยวกับการนำหลักการ TQM มาใช้กับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในรัฐมินนิโซต้า ผลการศึกษาพบว่า 1) หลักการของ TQM ทั้ง 7 ข้อสถานศึกษาได้นำไปปฏิบัติแต่ในระดับที่แตกต่างกัน และพบว่าไม่มีสถานศึกษาใดที่ใช้หลักการทั้ง 7 ข้ออย่างสมบูรณ์ 2) หลักการบางข้อไม่ได้ถูกนำไปใช้

อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากขาดการฝึกอบรม ขาดความเข้าใจเบื้องต้นและการฝึกอบรมที่จัดก็ดำเนินการเป็นส่วนๆ ไม่เพียงพอ 3) สิ่งที่จะช่วยในการปฏิบัติงานคือ ภาวะผู้นำและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน สำหรับอุปสรรค ได้แก่ เรื่องของเวลา ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม

ในปีถัดมา Hayward (1998) ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยปรับหลักการของ TQM มาใช้กับการศึกษา และพัฒนาแนวทางการดำเนินการ เทคนิค และเครื่องมือคุณภาพ ซึ่งใช้แนวทางของ TQE (Total Quality Education) ที่พัฒนาขึ้นมา และ Newby (1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) กับสถานศึกษาระดับประถมศึกษา เพื่อที่จะสำรวจเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาต่อคุณภาพเป็นการศึกษาเปรียบเทียบกับสถานศึกษาที่นำระบบ TQM มาใช้แล้ว 4 แห่ง และสถานศึกษาที่ยังไม่ได้ใช้อีก 4 แห่ง โดยใช้การเปรียบเทียบข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่าจากการเปรียบเทียบ ข้อมูลเชิงปริมาณ แสดงให้เห็นความแตกต่างของสถานศึกษาทั้ง 2 กลุ่มในด้าน 1) การได้รับการฝึกฝนและความคุ้นเคยกับแนวคิดของ TQM และแนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ ของสถานศึกษา 2) ความแตกต่างในเรื่องการสนองความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียน และแนวคิดเกี่ยวกับการใช้ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดระดับความมีคุณภาพ 3) ประเด็นเรื่องคุณภาพกลายมาเป็นเป้าหมายแรกของสถานศึกษา อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเชิงปริมาณในด้านคุณภาพไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนให้เห็นว่า ทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในงานต่ำ

2.8.3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวกับ การศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพ

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 4 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

Brown (1989) ศึกษาการประกันคุณภาพของโปรแกรมการศึกษาระดับปริญญาตรีโดยหัวหน้างานวิชาของสถาบันใน 2 บริบท คือ ชนิดของสถาบันและสาขาวิชา และ Neville (1998) ศึกษาถึงการประกันคุณภาพและการวางแผนปรับปรุงในสถานศึกษาประถมศึกษา 2 แห่ง โดยศึกษาเป็นกรณีตัวอย่างของการปฏิรูปสถานศึกษาของมลรัฐอิลลินอยส์ นอกจากนี้ Brooks (1999) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและกระบวนการวางแผนปรับปรุงการศึกษาสำหรับเด็กการศึกษาพิเศษ ในมลรัฐอิลลินอยส์ และ Don F. Westerheijden, Veerle Hulpiau and Kim Waeytens (2007) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง จากการออกแบบ การนำไปใช้ ถึงผลกระทบของการประกันคุณภาพ โดยได้ทำการศึกษาลงถึงผลกระทบของการศึกษาต่อการพัฒนา ข้อเสนอที่สำคัญพบว่า ทิศทางของการประกันคุณภาพได้ปรับเปลี่ยนจากยุคแรก ๆ ที่เน้นการออกแบบและการนำระบบไปใช้ มาเป็นการเน้นถึงการใช้อยู่และประโยชน์ของการประกันคุณภาพ

2.8.3.6 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ / ตัวบ่งชี้

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 4 เรื่อง โดยสรุปงานวิจัยได้ดังนี้

Brothers (1984) ศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบการประกันความเป็นเลิศของโครงการร่วมในมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีเดลฟาย จากมติเอกฉันท์ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในโครงการร่วมในมหาวิทยาลัยจำนวน 12 โครงการ และ Blumin (1988) ศึกษามิติเกณฑ์ และตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพของวิทยาลัยชุมชน นอกจากนี้ Carnahan (1989) ศึกษาตัวบ่งชี้คุณภาพของวิทยาลัยของรัฐที่จัดการศึกษาระดับ 2 ปี (Public Two – Year Colleges)

ต่อมา ECS (2003) ได้เสนอบทความเรื่องโมเดลความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ในยุคถัดไปรูปแบบการพัฒนาคุณภาพ โดยสรุปได้ว่า คุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับความเชื่อในระบบการประเมินตนเอง การเรียนรู้ร่วมกันขององค์กร และกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยหลักของคุณภาพนั้นที่สำคัญมี 7 ประการ ได้แก่ 1) การนิยามความหมายของคุณภาพในเชิงของผลลัพธ์ของนักเรียนและความต้องการของลูกค้า 2) เน้นกระบวนการของการสอน การเรียนรู้และการประเมินผู้เรียน 3) พยายามเชื่อมโยงความก้าวหน้าในการทำกิจกรรมและผลลัพธ์ 4) การร่วมมือในการพัฒนากระบวนการ 5) การตัดสินใจโดยใช้ฐานของความสามารถของผู้เรียนและข้อมูลที่พึงประสงค์ 6) จำแนกและเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดี และ 7) การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ

สรุปงานวิจัยในต่างประเทศส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีจำนวนมากที่สุดคือ 18 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 32.73 รองลงมาได้แก่งานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพในประเทศต่าง ๆ จำนวน 16 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 29.09 และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษามโนทัศน์/ พัฒนาองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ จำนวน 8 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 14.55 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามปีนั้นพบว่า หากย้อนหลังไป 4 ปีล่าสุด (2006 – 2009) มีงานวิจัยจำนวน 28 เรื่อง คิดเป็นประมาณร้อยละ 50 ของงานวิจัยทั้งหมด โดยในปี 2007 มีงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพมากที่สุดจำนวน 12 เรื่อง ส่วนในปี 2008 มีจำนวน 9 เรื่อง และล่าสุดปี 2009 จำนวน 4 เรื่อง โดยมีข้อสังเกตว่าในปี 2006 – 2009 นั้นมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาจำนวนถึง 15 เรื่องจากจำนวนทั้งหมด 28 เรื่อง และอีก 10 เรื่องนั้นก็เป็งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบประกันคุณภาพในประเทศต่าง ๆ

สรุปสาระที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัยในต่างประเทศนั้น ก็พบว่าประเทศต่าง ๆ ก็มีการตื่นตัวในเรื่องการประกันคุณภาพ มีการทำวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และพัฒนาระบบการประกันคุณภาพให้เป็นระบบที่ช่วยรักษาคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวบัณฑิตเอง ผู้ปกครอง สังคม ชุมชนและนายจ้าง เพื่อรับประกันว่าบัณฑิตที่จบออกมา นั้น เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งจะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยการจัดการศึกษานั้นจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักฟังตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

ตารางที่ 2.4 สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

ประเด็นวิจัย	Brothers (1984)	Blumin (1988)	Carnahan (1989)	Hamann (1996)	Robinson (1996)	Straus (1996)	Bauerly Kopel (1997)	Hayward (1998)	Newby (1998)	Kanji G.K (1999)	ECS (2003)	Peter Hodson (2003)	Andreas Hoecht (2006)	Bommann L. (2006)	Lee Harvey (2006)	Ourania Filippakou (2007)	Sandra Ingrid gift (2007)	Tian Belawati (2007)	Norah Omoregie (2008)	Andrea Bernhardt (2008)	Bitgit Vilgats (2008)	Kathia E. Serano-Vetrole (2008)	David T. Gamage (2008)	Angela Yung-chi Hou (2009)	Eqbal Z. Darandari (2009)	Serra Cavaljuga (2009)	Mahyoub Ali-Anaam (2009)		รวม	
1.ประกันคุณภาพอุดมศึกษา				✓						✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	18 (32.73%)
2. TQM					✓	✓	✓	✓	✓																				5 (9.09%)	
3. พัฒนารูปแบบ/ตัวบ่งชี้	✓	✓	✓								✓																		4 (7.27%)	
	Kijai (1984)	Brown (1989)	Vroeljenstijn (1990)	Mill (1993)	Van Vught (1994)	Huang (1994)	Acherman (1995)	Bof (1997)	Towsond (1997)	Neville (1998)	Brooks (1999)	Goyda (1999)	Dill (2000)	Gary Rhoads (2002)	Preskill and Caracelli	Fion Lim C.B. (2007)	Trine dano (2007)	Don F. Westerheijden	David Gurr (2007)	Fubuki Sakuna (2007)	Michael A. Mel (2007)	Johm hart (2007)	Pak Tee Ng (2007)	Ho Chor-wa Dona	Chyong Ling Judy Chen (2008)	Zobaida Akhter (2008)	Pak Tee Ng (2008)	Fion Choon Boey Lim		
4. ระบบประกันคุณภาพในประเทศต่าง ๆ			✓		✓		✓	✓					✓	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16 (29.09%)	
5. concept/พัฒนาองค์ความรู้	✓			✓		✓			✓			✓			✓	✓	✓												8 (14.55%)	
6. การดำเนินงาน QA		✓								✓	✓							✓											4 (7.27%)	
รวม																										55				

จากตารางที่ 2.4 สรุปการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศสรุปงานวิจัยในต่างประเทศส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีจำนวนมากที่สุดคือ 18 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 32.73 รองลงมาได้แก่ งานวิจัยที่เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพในประเทศต่าง ๆ จำนวน 16 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 29.09 และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษามโนทัศน์/พัฒนาองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ จำนวน 8 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 14.55 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามปีนั้นพบว่า หากย้อนหลังไป 4 ปีล่าสุด (2006 – 2009) มีงานวิจัยจำนวน 28 เรื่อง คิดเป็นประมาณร้อยละ 50 ของงานวิจัยทั้งหมด โดยในปี 2007 มีงานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพมากที่สุดจำนวน 12 เรื่อง ส่วนในปี 2008 มีจำนวน 9 เรื่อง และล่าสุดปี 2009 จำนวน 4 เรื่อง โดยมีข้อสังเกตว่าในปี 2006 – 2009 นั้นมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาจำนวนถึง 15 เรื่องจากจำนวนทั้งหมด 28 เรื่อง และอีก 10 เรื่องนั้นก็เป็งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบประกันคุณภาพในประเทศต่าง ๆ

สรุปสาระที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัยในต่างประเทศนั้น ก็พบว่าประเทศต่าง ๆ ก็มีการตื่นตัวในเรื่องการประกันคุณภาพ มีการทำวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และพัฒนาระบบการประกันคุณภาพให้เป็นระบบที่ช่วยรักษาคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวบัณฑิตเอง ผู้ปกครอง สังคม ชุมชนและนายจ้าง เพื่อรับประกันว่าบัณฑิตที่จบออกมานั้น เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งจะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยการจัดการศึกษานั้นจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักฟังตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

2.8.4 รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกติ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ 2.8.4.1) งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ และ 2.8.4.2) งานวิจัยและบทความวิชาการเกี่ยวกับสภาพปัญหา แนวคิด มโนทัศน์และการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา

2.8.4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

งานวิจัยเกี่ยวกับพัฒนารูปแบบนั้น มีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาไว้ โดยผู้วิจัยได้จัดกลุ่มเป็น 3 กลุ่มคือ 2.8.4.1.1) การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2.8.4.1.2) การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา 2.8.4.1.3) การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในสถานศึกษาเฉพาะทาง / อื่น ๆ

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.8.4.1.1 การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 6 เรื่อง โดยสรุปรายละเอียดดังนี้

สมาน อัสวภูมิ (2537) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารการประถมศึกษา ระดับจังหวัด ขั้นตอนการวิจัยแบ่งเป็น 4 ขั้น ได้แก่ 1) การศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหลักการและข้อมูลพื้นฐานประกอบการสร้างรูปแบบ 2) การสร้างรูปแบบขั้นต้น 3) การประมวลความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับรูปแบบ และ 4) การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ ต่อมาชาคริต ชมชื่น (2546) ได้วิจัยรูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผลการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาพบว่า รูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ประกอบด้วย แนวคิดของรูปแบบ การพัฒนาเชิงระบบ การบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานและการพัฒนาทั้งระบบโรงเรียน ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม

พบว่า โรงเรียนที่มีคุณภาพส่วนใหญ่การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษามีการพัฒนาสูง การดำเนินงานและผลการดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาหลังจากใช้รูปแบบการเสริมสร้างแล้ว โรงเรียนมีการดำเนินการในทุกรายการในระดับดี มาตรฐานด้านผู้บริหารอยู่ในระดับพอใช้ มาตรฐานด้านครูผู้สอนอยู่ในระดับดีทุกรายการ ส่วนมาตรฐานคุณภาพด้านผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพในทุก รายการเพิ่มขึ้น สำหรับปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษา ประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากรในสถานศึกษาซึ่งเป็น คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาและคุณลักษณะและจำนวนครูในสถานศึกษา ปัจจัยด้าน กระบวนการทำงานเชิงระบบ ปัจจัยด้านการสนับสนุน การกระตุ้นจากหน่วยงานต้นสังกัด/ หน่วยงานภายนอก และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา

ในปีต่อมา ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน (2547) ได้พัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพผู้ประเมิน ภายนอกสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบการประกันคุณภาพผู้ประเมิน ภายนอกสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพผู้ประเมินภายนอก เพื่อประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพผู้ประเมินภายนอก และเพื่อพัฒนา โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับประมวลผลการประกันคุณภาพผู้ประเมินภายนอกตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการประกันคุณภาพผู้ประเมินภายนอกมีลักษณะเป็นแผนภูมิโครงสร้างแสดงกระบวนการ ของกิจกรรมการประกันคุณภาพผู้ประเมินภายนอก ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีเป้าหมายเพื่อ พัฒนาคุณภาพผู้ประเมินภายนอก โดยประเมินจาก 5 องค์ประกอบหลัก 11 องค์ประกอบย่อย และ 61 ตัวบ่งชี้ ใช้แหล่งประเมิน 3 แหล่งคือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนผู้ประเมินภายนอก และตัวแทน สถานศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลค่านวหาคะแนนคุณภาพผู้ประเมินภายนอกจากสมการในแต่ละ ตัวบ่งชี้ การสรุปผลการประเมินจะพิจารณาทั้งในภาพรวม องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ เสนอทั้งในส่วนข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ นำเสนอในประเด็นจุดเด่น จุด ที่ควรปรับปรุง ผู้วิจัยมีการสร้างคู่มือการใช้รูปแบบการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับการศึกษา ขั้นพื้นฐาน ผลการใช้รูปแบบการประเมินมีความตรงเชิงจำแนก สามารถจำแนกกลุ่มได้อย่าง ถูกต้อง มีความเป็นประโยชน์ เป็นไปได้ เหมาะสม และถูกต้องครอบคลุม และผลการพัฒนา โปรแกรมคอมพิวเตอร์จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนา โปรแกรมคอมพิวเตอร์พบว่า โปรแกรมและ คู่มือการใช้มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินพบว่า มีผล การประเมินอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกรายการ

นอกจากนี้ แยก มูลเดช (2549) การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายนอกสถานศึกษา ระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐานที่จัดการศึกษาโดยครอบครัว มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนารูปแบบการ

ประกันคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่จัดการศึกษาโดยครอบครัว มีจุดมุ่งหมายเฉพาะเพื่อสร้าง ทดลองใช้ และประเมินรูปแบบการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่จัดการศึกษาโดยครอบครัวผลการทดลองใช้รูปแบบการประกันฯ พบว่า รูปแบบการประกันฯ สามารถนำไปประเมินตามสภาพจริงได้ และมีการดำเนินตามกิจกรรมการประกันอย่างครบถ้วน ตลอดจนผู้จัดการศึกษาโดยครอบครัวสามารถนำข้อค้นพบที่ได้จากการประเมินไปสู่การพัฒนาการจัดการศึกษาโดยครอบครัวได้ 3. ผลการประเมินรูปแบบการประเมินฯ ตามความคิดเห็นของผู้ประเมินภายนอกและสถานศึกษาที่จัดการศึกษาโดยครอบครัว มีความคิดเห็นว่า รูปแบบการประกันฯมีความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ ความเหมาะสม และความถูกต้องครอบคลุม อยู่ในระดับมาก และ ชนม์ชกรณ์ วรอินทร์ (2549) ได้พัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน การประเมินแบบเสริมพลัง มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานตามแนวคิดการประเมินแบบเสริมพลังเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสอบถาม การสัมภาษณ์ การวิเคราะห์เอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการบันทึกข้อมูล ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า รูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม ประกอบด้วย 3 มิติหลัก ได้แก่ มิติคุณลักษณะหรือเกณฑ์การประเมิน มิติลักษณะ/วิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และมิติการประเมิน ซึ่งแต่ละมิติมีส่วนประกอบที่สัมพันธ์กัน โดยมียุทธวิธีดำเนินการ คือ 1) การฝึกอบรม 2) การให้คำปรึกษา และ 3) การอำนวยความสะดวกผลการประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้เชี่ยวชาญพบว่า โครงสร้างขององค์ประกอบมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความชัดเจน ความง่ายต่อการนำไปใช้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และผลการประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจากการนำไปทดลองใช้ พบว่ารูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษา ขั้นพื้นฐาน มีความเป็นประโยชน์ ความเป็นไปได้ มีความเหมาะสม มีความถูกต้องและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาในระดับมากซึ่งในปีถัดมานั้น สุมาลี ศรีพุทธรินทร์ (2550) ได้พัฒนาแบบจำลองเพื่อรับรองผู้ประเมินภายนอกในการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบจำลองเพื่อรับรองผู้ประเมินภายนอกในการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและเพื่อประเมินคุณภาพของแบบจำลองเพื่อรับรองผู้ประเมินภายนอกในการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีชื่อว่า ASCQ Model ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการรับสมัคร (Application : A) ขั้นการคัดเลือกผู้

ประเมินภายนอก (Selection : S) ขั้นการรับรองผู้ประเมินภายนอก (Certification : C) และขั้นการควบคุมคุณภาพผู้ประเมินภายนอก (Quality Control) และผลการประเมินคุณภาพของ ASCQ Model โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน พบว่าโดยภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากและในแต่ละด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2.8.4.1.2 การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 5 เรื่อง โดยสรุปรายละเอียดดังนี้

วันชัย ศิริชนะ(2536) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยได้ศึกษาการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของประเทศต่างๆพบว่า หลักการ โครงสร้าง และวิธีดำเนินการที่ต้องคำนึงถึง คือ การกำหนดบทบาทหน้าที่ ฐานะทางกฎหมาย และวิธีดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ การกำหนดวิธีปฏิบัติหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการกำกับดูแลคุณภาพ ตลอดจนการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และการกำหนดกลไกการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความร่วมมือจากสถาบันและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกจำนวนหนึ่ง ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ ค่านิยม หรือจารีตที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของระบบอุดมศึกษาของแต่ละประเทศ ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างคามยอมรับต่อวิธีการประกันคุณภาพที่ใช้ ต่อมาสมกุล ถาวรกิจ (2543) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ผลจากการศึกษานำมาสร้างเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และทดลองใช้รูปแบบในสถาบันราชภัฏ 1 แห่ง เปรียบเทียบผลการทดลองก่อนและหลังเพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏมี 4 องค์ประกอบหลัก คือ การบริหารและการจัดการ การเรียนการสอน อาจารย์และบุคลากร นักศึกษา และบัณฑิต มีองค์ประกอบย่อย 38 องค์ประกอบ ผู้บริหารและอาจารย์เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก และตัวบ่งชี้คุณภาพ 112 ตัวบ่งชี้ มีความเหมาะสมระดับปานกลางและมาก 2) รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏประกอบด้วยหลักการประกันคุณภาพ ระบบและกลไกการบริหารการประกันคุณภาพและวิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่กำหนดไว้ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีความเหมาะสมมากที่สุด สามารถนำไปใช้ได้ดีมาก 3) การทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏได้ดำเนินการ 3 อย่างคือ การศึกษาตนเองและประเมินตนเอง การทดสอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ การสนทนากลุ่มพบว่า การศึกษาตนเองและประเมินตนเองระดับคณะและ โปรแกรมวิชามีการกำหนดสาระสำคัญไว้

8 ประการ คือ ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ นโยบายแผนพัฒนาการบริหารคณะและโปรแกรมวิชา คุณลักษณะบัณฑิต ไว้ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการทดลองใช้รูปแบบในระดับคณะ ก่อนและหลังพบว่า มีค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 เพียง 2 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอนอาจารย์และบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่กำหนด พบว่า ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ และบุคลากรส่วนใหญ่ได้มาตรฐานระดับดีมาก และมีมาตรฐานคุณภาพระดับดี ในระดับ โปรแกรมวิชา พบว่ามีค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นน้อยกว่าไม่เพิ่มขึ้น และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ทั้งสองด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน และด้านนักศึกษา และบัณฑิต เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้มาตรฐานและมีมาตรฐานคุณภาพระดับปานกลางและดีมาก การทดสอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ ทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 จากการสนทนากลุ่ม สรุปได้ว่า ในการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะครูศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นรูปแบบที่ดีสามารถปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ทั้งหลักการ ระบบ กลไก และวิธีดำเนินการเหมาะสมดี ในอนาคตของการใช้รูปแบบการประเมินคุณภาพการศึกษานี้จะต้องมีการปรับสภาพการณ์และตัวอาจารย์ให้เหมาะสมกับการใช้รูปแบบ ผลจากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปความคิดเห็นเป็นค่าเฉลี่ยของร้อยละ 87.35

นอกจากนี้ สุชาติ เมืองแก้ว (2544) ได้วิจัยพัฒนารูปแบบและกลไกการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ วิเคราะห์เปรียบเทียบรูปแบบและกลไกการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยของต่างประเทศกับประเทศไทย และพัฒนารูปแบบและกลไกการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่เหมาะสมกับประเทศไทย ใช้การสัมภาษณ์ วิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มความสำคัญ สร้างตัวบ่งชี้ของ Hambleton ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบรูปแบบและกลไกการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยของประเทศไทย 4 ประเทศ คือสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย มาเลเซีย และสหรัฐอเมริกา กับประเทศไทย พบว่า หน่วยงานของรัฐได้ใช้รูปแบบและกลไกในการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยคล้ายคลึงกัน โดยใช้นโยบายแผนพัฒนา กระบวนการจัดสรรงบประมาณ การประกันคุณภาพการศึกษา การรายงานผลผลงานประจำปี และยังมีที่ประชุมอธิการบดีของมหาวิทยาลัย เป็นองค์กรกลางในการประสานงานเชิงนโยบาย ระหว่างรัฐบาลกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และเปลี่ยนแปลงประสพการณ์งานด้านการบริหาร งานวิจัย และพัฒนาเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องหรือเป็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย ต่อมาชุดินันท์ อธิรัตน (2546) ได้วิจัยศึกษารูปแบบการจัดการการประกันคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการการประกันคุณภาพภายนอก

สถาบันอุดมศึกษาของในประเทศและต่างประเทศมีสาระเกี่ยวกับ จุดประสงค์ของการประเมินแบบแผนการประเมิน ผู้ประเมิน รายงานการประเมิน ตลอดจนการติดตามผล การส่งเสริมเพื่อพัฒนาคุณภาพและผลกระทบของการประเมินคุณภาพภายนอกต่อสถาบันอุดมศึกษา 2) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการประกันคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทย มี 7 องค์ประกอบ 3) รูปแบบการจัดการการประกันคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาไทยเป็นรูปแบบที่แสดงถึงจุดประสงค์ และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพภายนอก แนวปฏิบัตินี้มีการดำเนินงานในเรื่องการเตรียมผู้ประเมิน การจัดทำให้มีการตรวจเยี่ยม การจัดทำรายงานการประเมิน ตลอดจนการติดตามผลการส่งเสริมเพื่อพัฒนาคุณภาพและผลกระทบของการประเมินคุณภาพภายนอกต่อสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินงานทั้ง 4 ด้านนี้ เป็นการดำเนินงานตามหลักการบริหารที่เป็นระบบครบวงจร (PDCA) และในปีเดียวกันนั้น จารุวรรณ ประทุมศรี (2546) ได้พัฒนารูปแบบการเพิ่มคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อพัฒนารูปแบบการเพิ่มคุณภาพการจัดการศึกษาสำหรับสาขาวิชาการบริหารการศึกษาระดับมหาบัณฑิตในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยสมรรถนะมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ที่รวบรวมได้จากผู้เชี่ยวชาญสามารถจำแนกสมรรถนะเป็นสมรรถนะ 4 ด้าน หลัก ๆ คือ 1) สมรรถนะด้านปฏิบัติงานขั้นสูง 2) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ 3) สมรรถนะด้านการวิจัย และ 4) สมรรถนะด้านการสอนและการเป็นที่ปรึกษาวิชาการ

2.8.4.1.3 การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในสถานศึกษาเฉพาะทาง / อื่น ๆ

งานวิจัยในกลุ่มนี้มีจำนวน 4 เรื่อง โดยสรุปรายละเอียดดังนี้

บุญชม ศรีสะอาด (2533) ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน คือ การพัฒนารูปแบบและการทดสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบ ในส่วนของการพัฒนารูปแบบนั้น ดำเนินการโดยวิเคราะห์ลำดับขั้นในการทำวิทยานิพนธ์ หลักการเขียนรายงานการวิจัย จุดบกพร่องที่มักจะพบในการทำวิทยานิพนธ์ ฯลฯ แล้วนำองค์ประกอบเหล่านั้นมาสร้างเป็นรูปแบบการควบคุมวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นจะเป็นขั้นตอนที่สอง คือ การนำรูปแบบดังกล่าวไปทดสอบ และประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบ จากการศึกษาวิเคราะห์ในเรื่องการพัฒนารูปแบบนั้น ไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว แต่สรุปได้ว่าโดยทั่วไปการพัฒนารูปแบบจะเริ่มต้นจากการศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะสร้างหรือต้องการจะพัฒนาให้ชัดเจน จากนั้นจึงกำหนดหลักการและองค์ประกอบของรูปแบบที่จะพัฒนาแล้วสร้างรูปแบบขึ้น และนำไปตรวจสอบหาความเหมาะสม ความเป็นไปได้ หรือทดลองใช้ต่อไป และพูลสุข หิงกานนท์ (2540) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการจัดการองค์การของวิทยาลัย

พยาบาลกระทรวงสาธารณสุข แบ่งขั้นตอนการวิจัยเป็น 5 ขั้น คือ การศึกษาเอกสารเพื่อกำหนดกรอบการวิจัย การศึกษาสภาพปัญหาการจัดองค์กร การสร้างรูปแบบการจัดองค์กรวิทยาลัยในขั้นต้น การทดสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบขั้นต้นโดยการสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิและพัฒนารูปแบบให้สมบูรณ์

ต่อมาอำพล จินดาวัฒนะ (2545) ได้ทำวิจัยแนวคิดและกระบวนการประกันคุณภาพด้านการศึกษาและการสาธารณสุข ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชญา หลักการ แนวคิดของการประกันคุณภาพบริการของทั้งสองสายงานบริการ มีจุดร่วมคือต้องการพัฒนาคุณภาพในระบบบริการการศึกษาและบริการสาธารณสุขให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนจุดต่างคือ การประกันคุณภาพบริการการศึกษาใช้กฎหมายนำ เนื่องจากขอบเขตความรับผิดชอบทางการศึกษากว้างกว่ามากจุดด้อยที่สำคัญของการประกันคุณภาพบริการการศึกษาที่ต้องตระหนักและระวังคือการถูกลดความน่าเชื่อถือของกระบวนการรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการประกันคุณภาพบริการการศึกษามาจากการที่สถานศึกษายังไม่มีกรเตรียมความพร้อมที่เหมาะสม ส่วนจุดด้อยของการบริการสาธารณสุขคือสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่เป็นหน่วยงานหลักไม่มีงบประมาณเพียงพอในการดำเนินงาน การขยายงานจึงเป็นไปได้ช้า นอกจากนี้ วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2550) ได้พัฒนารูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/เขต สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า มีความจำเป็นในการส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สำหรับรูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย เรียนรู้หลักการ ประสานแผนประชุม พบกลุ่มร่วมเรียนรู้ ถามคู่ให้ชัด จัดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้แนวทาง จัดสร้างจัดก่อ ต่อเติมเสริมประสาน สรุปผลการเรียนรู้ ผู้คนชื่นชมผลงาน และสำหรับผลจากการทดลองใช้รูปแบบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ประกอบด้วย บุคลากรมีความรู้ในระบบการประกันคุณภาพ บุคลากรทุกคนให้ความร่วมมือ ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร มีทรัพยากรสนับสนุน และได้รับคำชมเชย

2.8.4.2 งานวิจัยและบทความวิชาการเกี่ยวกับสภาพปัญหา แนวคิด มโนทัศน์และการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา

สุวิมล ว่องวานิช (2543) ได้ทำการวิจัยและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา โดยกล่าวว่าระบบการประกันที่ดีต้องเป็นระบบที่อิงระบบการบริหารแบบ PDCA ไม่ใช่การประกันแบบแยกส่วน แต่เป็นระบบที่ยึดติดอยู่กับการทำงานปกติ (Built-in Evaluation

System) ดังที่ Miller และ Sahn (1999) เสนอว่าวิธีการประเมินตนเองโดยหลักการต้องเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ เป็นกระบวนการที่ควบคู่ไปกับการวางแผนและการนำไปปฏิบัติ ระบบการประกันภายในแบบ built-in จะมีทั้งส่วนที่เป็นการกำกับติดตามการทำงาน (monitoring) และส่วนของการประเมิน (evaluation) เป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาประมวลเพื่อสะท้อนภาพของผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในลักษณะสรุปรวม นอกจากนี้เขายังกล่าววาระบบการประกันภายในที่ดีต้องเป็นกระบวนการที่สร้างสรรค์ ไม่ใช่การทำลายหรือใช้ เป็นเครื่องมือข่มขู่การทำงานของใคร สามารถใช้เป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การตรวจสอบการประกันภายนอก

เหตุผลที่ต้องมีการพัฒนาระบบการประกันภายในแบบ built-in คือความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน ความพยายามทำให้ข้อมูลที่จัดเก็บมีคุณภาพมากขึ้น ความพยายามที่จะรวบรวมข้อมูลที่อยู่กระจัดกระจายในที่ต่าง ๆ และข้อมูลที่ต่างคนต่างทำ ต่างคนต่างเก็บให้มาอยู่ในที่เดียวกัน ทำให้ฐานข้อมูลมีมากขึ้น และสามารถใช่ประโยชน์ได้มากขึ้น และท้ายที่สุดคือความพยายามที่นำข้อมูลที่จัดเก็บมารายงานผลเกี่ยวกับสภาพบริบทของหน่วยงาน

ในปีเดียวกันนั้น รุ่ง แก้วแดง (สทศ. 2543) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพภายในว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ ซึ่งเป็นภารกิจที่สถานศึกษาต้องทำอยู่แล้ว การประกันคุณภาพจึงไม่ใช่เรื่องใหม่หรือเป็นเรื่องที่แปลกแยกไปจากงานปกติ และไม่ใช่การประกันเพื่อประเมิน ไม่เน้นการสร้างเอกสาร แบบวัด หรือแบบประเมินเป็นจำนวนมาก แต่เป็นการประเมินเพื่อพัฒนาโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และสถาบันส่งเสริมการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ (สทศ 2543) ยังได้ย้ำอีกว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงาน หาจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง แล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้น ๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

และในปีถัดมา แคทลียา ศรีแปลก (2544) ปัจจัยด้านผู้บริหารที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประกันภายในสถานศึกษา ได้แก่ ความรู้ ความสามารถของผู้บริหาร ความสามารถในการบริหารจัดการ การมีจิตวิทยาในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอของผู้บริหาร ปัจจัยด้านผู้ประเมิน ได้แก่ การพัฒนาตนเองของผู้ประเมิน และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมที่สอดคล้องต่อการทำงานประกันภายในสถานศึกษา การเห็นความสำคัญและคุณค่าของการประกันภายในสถานศึกษาและการเห็นความสำคัญของผลการประเมิน ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่กระบวนการทำงานตามวงจรบริหารคุณภาพ PDCA ซึ่งมีการปรับใช้ผลการประเมินตลอดทั้ง

กระบวนการ และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องได้แก่ ความร่วมมือของผู้ปกครองในการร่วมกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน และการพัฒนาตนเองของนักเรียนในด้านการงานและการร่วมกิจกรรมกับทางโรงเรียน ในขณะที่ สิริลักษณ์ ค้อชากุล (2544) ได้ศึกษาการควบคุมคุณภาพการศึกษาในระบบประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาในการควบคุมคุณภาพในระบบประกันคุณภาพการศึกษา คือ บุคลากรบางส่วนยังไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินการ ไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่าย หมวดวิชา และมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรยังไม่ชัดเจนในรูปแบบและวิธี และสมกุล ถาวรกิจ (2544) ช้อบกพร่องที่ปรากฏ จากการไปตรวจเยี่ยมสถาบันราชภัฏต่าง ๆ พบข้อสังเกตที่เป็นข้อบกพร่องโดยสรุปดังนี้ คือ 1) บุคลากรส่วนหนึ่งในหลายสถาบัน ขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ทำให้เกิดปัญหาการขาดความร่วมมือ 2) ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ไม่อาจสะท้อนให้เห็นถึงข้อมูลที่เป็นจริงได้ทั้งหมด เนื่องจากบางหน่วยงานมีการจัดทำรายงานและจัดเตรียมหลักฐานแต่ปราศจากการปฏิบัติที่แท้จริง 3) ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ระหว่างผู้ตรวจกับฝ่ายที่ถูกตรวจยังไม่ตรงกัน 4) ขาดตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทั้งในแง่ของผลการตรวจติดตามและกระบวนการในการตรวจติดตาม 5) กลไกการบริหารที่จะสนับสนุนให้ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในสามารถดำเนินการไปได้อย่างประสบความสำเร็จและต่อเนื่อง ยังขาดความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

สำหรับในปี 2545 มีกลุ่มนักวิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งพอจะสรุปประเด็นสำคัญของการค้นพบได้ดังนี้ เริ่มจาก รศ.อุไร นาเคะปักนิณ (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา 2545 : 240) ได้นำเสนอว่า การประกันคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ต้องขึ้นกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพคือ 1) ปัจจัยภายนอก (external) เช่น พรบ. การปฏิรูประบบราชการ มหาวิทยาลัยในกำกับ เป็นต้น 2) ปัจจัยภายใน (internal) รวมถึงการให้รางวัล (incentive) การพิจารณาการดำเนินการที่เปิดเผยเพื่อให้คณะวิชาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและเกิดผลดีแก่ประชาชน 3) ปัจจัยเชื่อมโยง (extrinsic) การเชื่อมโยงองค์กรกับองค์กร การมีค่าตอบแทน เงินเดือนที่เพิ่มขึ้น จะทำให้นักศึกษามีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน 4) ปัจจัยภายในองค์กร (intrinsic) ปัจจัยภายในองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้นักศึกษามีความรัก ตั้งใจปฏิบัติงานในองค์กร ส่วนเฉลิมชัย หาญกล้า (2545) ได้กล่าวว่าการสัมภาษณ์บุคลากรหลัก ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏต่าง ๆ หลายแห่งที่ได้มีการนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในไปใช้ สรุปข้อบกพร่องที่สำคัญเกี่ยวกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในได้ดังนี้ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า เป็นการควบคุมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถาบันให้เป็นไปตามที่กำหนด เป็นการสร้างความรู้สึกในเชิงลบต่อฝ่ายที่ถูกตรวจ

ติดตาม 2) ยังไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำให้แนวทางการปฏิบัติขาดความชัดเจน แม้ว่าผู้ตรวจติดตามแต่ละคนจะได้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วก็ตาม 3) การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เช่นมีการจัดส่งรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในล่าช้า 4) ความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนในบทบาทระหว่างผู้ตรวจติดตามกับฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม ทำให้เกิดปัญหาด้านความร่วมมือ 5) เครื่องมือตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีเฉพาะแบบตรวจรายการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพค่อนข้างน้อย 6) การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้ความสำคัญต่อเอกสารรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลผลิตของระบบมากกว่ากระบวนการที่เกิดขึ้น 7) ขาดกลไกที่ต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขภายหลังจากตรวจพบข้อบกพร่อง 8) ขาดวิธีการประเมินประสิทธิผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เป็นรูปธรรม ในขณะที่ ดวงใจ กฤดากร (2545) พบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่ มิได้ทำการประเมินผลภายใน และบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมที่จะทำการประกัน คุณภาพภายใน อันเนื่องจากการขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในเรื่องต่างๆ และการประกันคุณภาพเป็นการตรวจสอบหรือการจับผิดการทำงานของบุคลากร ขาดงบประมาณระยะเวลาที่จำกัดในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และภาระงานหลักที่มีมากอยู่แล้ว เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นสาเหตุทำให้โรงเรียนดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ สำหรับสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2545 : 238) ยังพบว่าความเข้าใจและความร่วมมือของบุคลากรต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษายังเข้าใจไม่ตรงกัน และยังไม่ให้ความร่วมมืออย่างเพียงพอ ยังขาดความมั่นใจในการดำเนินงาน และยังไม่มีการบูรณาการระบบประกันคุณภาพเข้ากับการบริหารงานปกติ สถานศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นประเมินตนเองไม่เป็นระบบ และยังไม่ได้นำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนบริหาร พัฒนาปรับปรุงสถานศึกษาเท่าที่ควร ครูอาจารย์เห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน และสุกัญญา แซ่มซ้อย (2545) สรุปว่าการประกันผลภายในของโรงเรียนมากกว่าครึ่งเป็นการประกันเฉพาะกิจเน้นการประเมินภาพรวมมากกว่ารายบุคคล มุ่งประเมินสัมฤทธิ์ผลมากกว่าความตระหนักและความพยายามในการพัฒนางาน ส่วนใหญ่ประเมินเป็นการเฉพาะกิจไม่ได้แทรกอยู่ในงานปกติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรนั้นยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการประกันคุณภาพการศึกษา และในปีเดียวกันนี้ อัมพล จินดาวัฒน์ (2545) ได้เสนอแนะแนวโน้มต่างๆ ในอนาคตของการประกันคุณภาพบริการการศึกษาจากการวิจัยพบว่าควรจะทำให้การประกันคุณภาพบริการการศึกษาฝังอยู่ในวิถีชีวิตการทำงานจริงและต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง

สำหรับในปี 2546 มินกวีวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพคือ เก็จกนก (2546) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่

การที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทুমเท สนใจใฝ่เรียนรู้ ใช้ทั้งการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด การมีวัฒนธรรมองค์การที่ดี คือ มีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่วัฒนธรรมองค์การมีลักษณะแตกแยก แข่งขัน ไม่ให้เกียรติและไม่ไว้วางใจกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และครูไม่เพียงพอ ขาดความรับผิดชอบและความสนใจใฝ่เรียนรู้ มีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารไม่ให้เวลากับโรงเรียนเต็มที่ นอกจากนี้ พงษ์รัช วิวังสุ (2546) ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตว่ามีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพงษ์เทพ (2546) ได้กล่าวถึงการศึกษาแนวคิดต่างๆที่จะดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษานั้นพบว่าระบบประกันคุณภาพที่มีความต่อเนื่อง ยั่งยืน ได้สิ่งที่ดีควรให้ความสำคัญควรเริ่มตั้งแต่ ในระดับบุคคลผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้(Knowledge) ทัศนคติ (Attitude) และการปฏิบัติ(Practice) ในงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้อง ต่อจากนั้นการสร้าง ความยั่งยืนในระดับสถานศึกษาเป็นส่วนต่อมา ถือเป็นส่วนของความยั่งยืนระดับองค์กร แนวคิดการสร้างความยั่งยืนระดับระบบระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่ใช้กับองค์กรที่มี Input และ Product เป็นบุคคล ซึ่งพฤติกรรมของมนุษย์นั้นมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปการที่จะทำให้ระบบคุณภาพมีความยั่งยืน และต่อเนื่องได้นั้นนอกจากตัวบุคลากรมีความรู้ มีทัศนคติที่ถูกต้อง และมีการปฏิบัติที่ถูกต้อง ตลอดจนสถานศึกษามีระบบประกันคุณภาพภายในที่ยั่งยืนดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ในตัวระบบเองจะต้องมีกลไกที่จะสร้างความยั่งยืนด้วย จึงจะทำให้เกิดความยั่งยืนทั้งระบบ และมีความต่อเนื่อง

สำหรับในปีถัดมา มัสดี (2547) ได้กล่าวถึงการวิเคราะห์หมโนทัศน์และการปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ในองค์ประกอบด้านหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้รับผิดชอบการประกันภายในส่วนใหญ่มีหมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในประเด็นเรื่อง*การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นงานเฉพาะกิจ* ทำเฉพาะช่วงที่มีผู้มาประเมินเท่านั้นไม่ใช่งานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอุทุมพร จามรมาน (2544) สุวิมล ว่องวานิช (2544) และ รุ่งแก้วแดง (2544) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดและการปฏิบัติที่คลาดเคลื่อนว่าครูมีความคิดว่า การประเมิน

เป็นการจับผิดการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน *เป็นการทำงานเสริมนอกเหนือจากงานปกติ* เป็นการประเมินเฉพาะกิจเป็นครั้งคราวเพื่อรายงานต้นสังกัดและสอดคล้องกับ จงดี แซ่ตัน (2544) พบว่าการประกันภายในของโรงเรียนมากกว่าครึ่งเป็นการประเมินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 54.9) และการประกันภายในต้องสร้างเอกสารประกอบการประเมินในทุกตัวบ่งชี้ นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบการประเมินภายในมีมีมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในประเด็นการประกันคุณภาพการศึกษาคือการประเมินเพื่อขอใบรับรองจาก สมศ.สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สยาม สุ่มงาม (2541) ได้พบว่าครูมีความคิดว่าการประเมินคุณภาพโรงเรียนเพียงเพื่อการใบรับรองมาตรฐานการศึกษาเท่านั้น เมื่อผ่านการประเมินภายนอกจากสมศ.แล้วก็จะมีการขึ้นป้ายว่าเป็นโรงเรียนที่ได้รับการรับรองคุณภาพจาก สมศ.แล้ว ซึ่งหลักการของการประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นการประเมินเพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า จุดเด่น จุดด้อยของสถานศึกษาเพื่อปรับปรุงพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพมากที่สุด ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อขอใบรับรองจาก สมศ. เนื่องจาก การประเมินรอบแรกเป็นการประเมินเพื่อยืนยันสภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาเท่านั้น (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545)

สำหรับปีถัดมา เทียนฉาย กิระนันท์ (2548 :11) ได้ปาฐกถาพิเศษเรื่อง สี่ปีซ่อม สี่ปีสร้างกับอุดมศึกษาไทยได้กล่าวถึงปัญหาในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาว่า “ปัญหากระบวนการประกันภายในสถานศึกษา ซึ่งสถานศึกษาประเมินตนเองไม่เป็นระบบและขาดความต่อเนื่อง บุคลากรไม่ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผล และไม่เห็นคุณค่าของการประเมิน ไม่ได้นำผลไปใช้ในการวางแผนบริหารหรือพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาตามหลักการที่ควรจะเป็น ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประเมิน การประเมินมักจะทำแบบปกป้องตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีครูที่มีมโนทัศน์เกี่ยวกับการประเมินผลภายในไม่ชัดเจน ทั้งนี้การประเมินตนเองที่เป็น self – assessment ควรต้องดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อผลการประกันตนเองโดยตนเอง”

“สถาบันอุดมศึกษาต้องทำให้การประกันคุณภาพเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของกิจกรรมวิชาการทุกประการ (การผลิตบัณฑิต การวิจัย และการให้บริการวิชาการ) กติกาและเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดโดยหน่วยงานกลางทั้งหลายนั้นเป็นเพียง “ขั้นต่ำที่สุด” ที่ต้องทำให้ได้ โดยต้องให้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมวิชาการ เรียกว่าเป็น built-in mechanism (โดยไม่ต้องรอไว้ทำเมื่อจะมีการตรวจ) ขณะเดียวกัน การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของ “ผลิตภัณท์” ทางวิชาการก็ต้องจัดให้เป็นสิ่งที่ “ต้อง” ทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ”

นอกจากนี้ในปี 2550 มีนักวิชาการที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพได้กล่าวถึงประเด็นปัญหาของการประกันคุณภาพในรอบปีที่ผ่านมา โดย ภราดา ดร.บัญชา แสงหิรัญ

(2550) ได้กล่าวว่า “ต้องยอมรับว่าสังคมไทยยังอ่อนเรื่องการประกัน ทำให้มองการประกัน กลายเป็นการไปจับผิด ดังนั้นเราต้องเปลี่ยนทัศนคติเป็นการ “ประเมินเพื่อพัฒนา” โดยต้องค่อย ๆ ทำไป จุดเริ่มของการประเมินจึงทำในลักษณะของกัลยาณมิตร เพื่อสร้างความเข้าใจ ส่วนสิ่งที่เขาบอกเรา ก็ต้องถือว่าเป็นข้อมูลในการพัฒนา ดังนั้นถึงเวลาที่เราจะต้องสร้างวัฒนธรรมการประเมิน เป็นที่เข้าใจว่า เพื่อเป็นการพัฒนาให้ดีขึ้น นักศึกษาและอาจารย์จะได้รับการพัฒนาทำให้สังคมไทย ดีขึ้น อันจะเป็นประโยชน์สำหรับส่วนรวม เพราะฉะนั้นถ้าแนวคิดนี้เป็นที่เข้าใจและยอมรับโดยทั่ว กัน จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของ “วิถีชีวิตองค์กร” จะช่วยให้เกิดกำลังและทำให้การประเมินเกิด ประสิทธิภาพสูงสุดด้วย” และ ดร.มานิต บุญประเสริฐ (2550) ยังกล่าวอีกว่า การประกันคุณภาพ ภายในมีความสำคัญ ผู้บริหารสถาบันต้องให้การสนับสนุนและเป็นผู้นำ หากสถาบันมีการสื่อสาร ภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรเข้าใจระบบการประกัน จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กร ได้อย่างแน่นอน เนื่องจากเห็นว่าเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคน และ ขนิษฐา ชัยรัตนาวรรณ (2550) ยังกล่าวอีกว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่นำไปสู่การ พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษามีใช้การดำเนินการเพื่อเพียงแต่การตรวจสอบจากแฟ้ม จาก เอกสารที่ได้รวบรวมเอาไว้ เพื่อให้ผู้ตรวจประเมินได้ตรวจสอบหลักฐานและใช้อ้างอิงเท่านั้น แต่ ควรมุ่งเน้นที่การปฏิบัติจริง ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

นอกจากนี้ ดร.จรัส นองมาก 2550 (ประธานกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาขั้นพื้นฐาน) ได้กล่าวอีกว่า “จากการเดินสายบรรยายในพื้นที่ต่าง ๆ ก็พบว่า ร.ร. เกินครึ่ง ยังไม่เข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ ยังทำไม่ถูก และทำไม่ต่อเนื่อง พอตรวจเสร็จก็เลิกทำ รวมถึงยัง มีความคิดว่าการประกันคุณภาพโรงเรียนเป็นการนำเอกสาร โครงการต่าง ๆ มาเข้าแฟ้ม ทั้ง ๆ ที่การ ประกันคุณภาพคือการปรับปรุงการทำงานในหน้าที่ ซึ่งเราต้องสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ ถูกต้องของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ”

“ เรื่องประกันคุณภาพเป็นเรื่องยากและเกี่ยวข้องกับคน ซึ่งต้องใช้เวลานานกว่าจะเห็นผล ในขณะที่ทางราชการก็ให้การตอบแทนคนที่มาเล่นเรื่องคุณภาพน้อยมาก จึงไม่เกิดแรงจูงใจและไม่ ค่อยมีคนอยากทำเรื่องคุณภาพมากนัก หรือเมื่อใดก็ตามที่มีคนพูดเรื่องคุณภาพขึ้นมา มันก็มี รายละเอียดมากจนไม่รู้จะเริ่มตรงไหน เพราะฉะนั้นจึงต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ จะต้องมาช่วยกันคิดว่าทำอย่างไรจึงจะปลูกให้คนเห็นความสำคัญของคุณภาพ เช่น ในส่วนของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ) ก็ต้องทำความเข้าใจกับผู้อำนวยการสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาว่า ทุกเขตพื้นที่ต้องเล่นเรื่องคุณภาพ โดยตั้งเป้าหมายไว้ หากทำได้ถึงเป้าหมายที่ กำหนด เจ้าหน้าที่ก็ต้องตอบแทนความดี ความชอบให้ เพื่อเป็นการจูงใจให้เกิดการพัฒนา”

“ผมขอย้ำว่าในกระบวนการประกันคุณภาพ ต้องประเมินเพื่อพัฒนา ไม่ใช่ประเมินเพื่อเก็บ ขึ้นหิ้ง มิฉะนั้นคุณภาพจะไม่เกิด เช่นเดียวกันถ้าองค์กรใดทำงานแบบมีประกันคุณภาพ องค์กรนั้นก็ จะพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น ผมอยากขอให้ทุกคนเริ่มต้นทำงานรับผิดชอบแบบประกันคุณภาพจาก ตัวเองก่อน”

รศ.ดร. โชติ เพชรชื่น (2550) (กรรมการพัฒนาระบบประเมินคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน) ก็ยังได้กล่าวอีกว่า “ที่ผ่านมาสถานศึกษาจะตื่นตัวและตื่นเต้นมาก เมื่อทราบว่า สมศ.จะไปเยี่ยมและ ประเมิน แม้ว่าจะเป็นการเยี่ยมอย่างกัลยาณมิตรก็ตาม แต่สถานศึกษาก็จะเตรียมงานมากเป็นพิเศษ เพื่อรับการตรวจเยี่ยม ถึงขนาดบางคนกล่าวในเชิงล้อเลียนว่า “ปลูกผักชี”

“สถานศึกษาจะต้องเป็นผู้ผลักดันตนเองให้เกิดการขับเคลื่อนหรือเปลี่ยนแปลงจากเนื้อใน ตน โดยมีการวิเคราะห์ตนเอง วางแผนพัฒนา ปฏิบัติตามแผน ตรวจสอบ ติดตามผลที่เกิดขึ้น และ ประเมินผลแล้วนำข้อมูลป้อนกลับเพื่อการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งเหล่านี้สถานศึกษาต้องทำให้เป็น ปกติวิสัย ซึ่งหากทำได้ดังกล่าว ไม่ว่า สมศ. จะไปประเมินเมื่อใด ก็ไม่ใช่เรื่องที่จะต้องตื่นเต้นหรือ ต้องเตรียมการอะไรเป็นพิเศษ”

และในปีที่ผ่านมา สมศ. (2551) ได้กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการประเมินคุณภาพและ มาตรฐานทางการศึกษาว่าสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องการประกันคุณภาพภายในและยัง *ไม่ได้บูรณาการเรื่องการประกันคุณภาพภายในเข้ามาใน การปฏิบัติงานปกติ* นอกจากนี้สถานศึกษายังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาหรือการประกันคุณภาพภายใน ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ กล่าวคือสถานศึกษายัง *ไม่ได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการบริหารงานภายใน สถานศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมให้ครูอาจารย์และบุคลากรภายใน สถานศึกษาปฏิบัติงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดเป็นการปฏิบัติงานปกติ* ซึ่งโดย ภาพรวมการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการภายในสถานศึกษายังไม่สะท้อนภาพของการประกัน คุณภาพการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน

ตารางที่ 2.5 สรุปจำนวนและประเด็นวิจัยเกี่ยวกับที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในที่บูรณาการกับงานปกติ

กลุ่มงานวิจัย	จำนวนงานวิจัย	สรุปประเด็น
1. งานวิจัยพัฒนารูปแบบ	15	<p>จากการศึกษาวิเคราะห์ในเรื่องการพัฒนารูปแบบนั้นไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว แต่สรุปได้ว่าโดยทั่วไปการพัฒนารูปแบบจะเริ่มต้นจากการศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะสร้างหรือต้องการจะพัฒนาให้ชัดเจน จากนั้นจึงกำหนดหลักการและองค์ประกอบของรูปแบบที่จะพัฒนาแล้วสร้างรูปแบบขึ้น และนำไปตรวจสอบหาความเหมาะสม ความเป็นไปได้ หรือทดลองใช้ต่อไป โดยสามารถสรุปเป็น 3 กลุ่มประเด็นวิจัยคือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (จำนวน 6 เรื่อง (40 %)) 2. การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา (จำนวน 5 เรื่อง (33 %)) 3. การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในสถานศึกษาเฉพาะทาง / อื่น ๆ (จำนวน 4 เรื่อง (27 %))
2. ปัญหา แนวคิด มโนทัศน์ และการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา	25	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขาดความรู้ ความเข้าใจ / เข้าใจคลาดเคลื่อน (33%) 2. ไม่มีการบูรณาการเข้าสู่งานปกติ (31%) 3. บุคลากรไม่มีส่วนร่วม (14%) 4. เจตคติไม่ดีต่อการประกัน (12%) 5. ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (8%)

ตารางที่ 2.6 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

ประเด็นวิจัย	บุญชม ศรีสะอาด (2533)	วันชัย ศิริชนะ(2536)	สมาน อัสวภูมิ (2537)	พุดสุข หิงคานนท์ (2540)	สมนุถ ถาวรกิจ (2543)	สุชาติ เมืองงแก้ว (2544)	อำพล จินดาวัฒนะ (2545)	ชูตินันท์อิทธิรัตน (2546)	จาวรณ ประทุมศรี (2546)	ชาคริต ชมชื่น (2546)	ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน (2547)	แจก มุลเดช (2549)	ชนม์ชกรณ วรอินทร์ (2549)	วารินทร์ ลินสูงสุด (2550)	ศุภกิติ ศรีพุทธรินทร์ (2550)	รวม
1. การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพ ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน			✓							✓	✓	✓	✓		✓	6 (40.00%)
2. การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพ ในระดับอุดมศึกษา		✓			✓	✓		✓	✓							5 (33.33%)
3. การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพ ในสถานศึกษาเฉพาะทาง / อื่น ๆ	✓			✓			✓							✓		4 (26.67%)
รวม																15

ตารางที่ 2.7 สรุปประเด็นวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาของการประกันคุณภาพการศึกษา

ประเด็นวิจัย	ศิวินต์ ว่องวานิช (2543)	รุ่ง แก้วแดง (ศกศ. 2543)	เคทลียา ศรีแปลก (2544)	ศิริลักษณ์ กิจจากุล (2544)	สมภูถ ฉาวกรกิจ (2544)	อุไร นาคะปัทมิข (2545)	เฉลิมชัย หาญกล้า (2545)	ดวงใจ กฤดากร (2545)	สมอ. (2545)	สุกัญญา แซ่มะขี้ (2545)	อำพล จินดาวัฒนะ (2545)	เก็จนภ (2546)	พงษ์วิฑูรย์ วิังสุ (2546)	พงษ์เทพ (2546)	นัสดิ (2547)	อุทุมพร ฉนวนบาน (2544)	จงดี แซ่ตัน (2544)	สยาม สุขงาม (2541)	เทียนฉาย กิระนันท์ (2548)	บัญชา แสงหิรัญ (2550)	มานิต บุญประเสริฐ (2550)	ขนิษฐา ชัยรัตนาวรรณ (2550)	จรัส นองมาก (2550)	โชติ เพชรชื่น (2550)	สมศ. (2551)	รวม (48)
1. ขาดความรู้ความเข้าใจ / เข้าใจคลาดเคลื่อน		✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓				✓	✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	16 (33.33%)
2. ไม่มีกระบวนการเข้าสู่งานปกติ	✓	✓							✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	15 (31.25%)
3. บุคลากรไม่มีส่วนร่วม				✓			✓	✓	✓			✓	✓						✓							7 (14.58%)
4. เจตคติไม่ดีต่อการประกัน		✓		✓				✓					✓	✓	✓											6 (12.50%)
5. บังคับด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	✓		✓			✓														✓						4 (8.33%)

จากตาราง 2.7 ดังกล่าวสรุปได้ว่าจากงานวิจัยและบทความวิชาการตลอดจนบทสัมภาษณ์จากนักวิชาการต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษานั้นยังมีปัญหาที่เกิดขึ้น โดยสามารถแบ่งได้เป็น 5 กลุ่มดังนี้

1) ขาดความรู้ ความเข้าใจ / มีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน

จากงานวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมที่จะทำการประกัน คุณภาพภายใน อันเนื่องจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ทำให้เกิดปัญหาการขาดความร่วมมือ ความเข้าใจและความร่วมมือของบุคลากรต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาซึ่งเข้าใจไม่ตรงกัน และยังไม่ให้ความร่วมมืออย่างเพียงพอ ยังขาดความมั่นใจในการดำเนินงาน นอกจากนี้ผู้รับผิดชอบการประกันภายในส่วนใหญ่มีมีทัศนคติที่คลาดเคลื่อนในประเด็นเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานเฉพาะกิจ ทำเฉพาะช่วงที่มีผู้มาประเมินเท่านั้น ไม่ใช่งานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง การประเมินทำเพื่อให้ได้รับการรับรองจากสมศ. เท่านั้น

2) ไม่มีการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้าสู่งานปกติ

จากผลการวิจัยและบทความต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพภายในและยังไม่ได้บูรณาการเรื่องการประกันคุณภาพภายในเข้ามาในการปฏิบัติงานปกติ ไม่ได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการบริหารงานภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งขาดการส่งเสริมให้ครูอาจารย์และบุคลากรภายในสถานศึกษาปฏิบัติงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานปกติ ซึ่งโดยหลักการแล้วควรจะทำให้การประกันคุณภาพบริการการศึกษาฝังอยู่ในวิถีชีวิตการทำงานจริง และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง ระบบการประกันที่ดีต้องเป็นระบบที่อิงระบบการบริหารแบบ PDCA ไม่ใช่การประกันแบบแยกส่วน แต่เป็นระบบที่ยึดติดอยู่กับการทำงานปกติ (Built-in Evaluation System) ถ้าแนวคิดนี้เป็นที่เข้าใจและยอมรับโดยทั่วกัน จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของ “วิถีชีวิตองค์กร” จะช่วยให้เกิดกำลังและทำให้การประกันเกิดประสิทธิผลสูงสุดด้วย

3) ขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากร

ปัญหาหนึ่งที่พบในการประกันคุณภาพของสถานศึกษา นั่นคือสถานศึกษาประกันตนเองไม่เป็นระบบและขาดความต่อเนื่อง บุคลากรไม่ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผล และไม่เห็นคุณค่าของการประกัน ไม่ได้นำผลไปใช้ในการวางแผนบริหารหรือพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาตามหลักการที่ควรจะเป็น บุคลากรบางส่วนยังไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินการ ไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การทำประกันคุณภาพยังเป็นงานเฉพาะของหน่วยใดหน่วยหนึ่ง หรือบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น

4) การมีเจตคติไม่ดีต่อการประกัน

ตัวแปรลักษณะทางจิตที่มีผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพ ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร ซึ่งจากงานวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อุปสรรคหนึ่งของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การที่วัฒนธรรมองค์การมีลักษณะแตกแยก แข่งขัน ไม่ให้เกียรติและไม่ไว้วางใจกัน และบุคลากรมีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรในสถานศึกษายังมองว่าการประกันเป็นการจับผิดการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน เป็นการทำงานเสริม นอกเหนือจากงานปกติ และสถานศึกษาเกินครึ่งยังไม่เข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ ยังทำไม่ถูกต้องและไม่ต่อเนื่อง จำเป็นที่จะต้องสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ถูกต้องของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพต่อไป

5) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งทุกงานวิจัยให้ผลที่สอดคล้องกันนั่นก็คือ ปัจจัยด้านผู้บริหาร การที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทুমเท สนใจ ใฝ่เรียนรู้ มีวิสัยทัศน์ สร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีความเป็นผู้นำ ผู้บริหารสถาบันต้องให้การสนับสนุนและเป็นผู้นำ ผลักดันในการทำให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารเพื่อนำองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรแห่งคุณภาพที่ทุกคนมีวัฒนธรรมคุณภาพ มีความตระหนัก มีความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพและมีการทำงานที่ยึดคุณภาพเป็นหลัก

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในที่บูรณาการอยู่ในงานปกตินั้นแยกได้เป็น 2 กลุ่มคืองานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ และ งานวิจัยและบทความวิชาการเกี่ยวกับสภาพปัญหา แนวคิด มโนทัศน์และการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา

โดยในส่วนของงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบจากการศึกษาวิเคราะห์ในเรื่องการพัฒนารูปแบบนั้นไม่มีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว แต่สรุปได้ว่าโดยทั่วไปการพัฒนารูปแบบจะเริ่มต้นจากการศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะสร้างหรือต้องการจะพัฒนาให้ชัดเจน จากนั้นจึงกำหนดหลักการและองค์ประกอบของรูปแบบที่จะพัฒนาแล้วสร้างรูปแบบขึ้น และนำไปตรวจสอบหาความเหมาะสม ความเป็นไปได้ หรือทดลองใช้ต่อไป โดยสามารถสรุปเป็น 3 กลุ่มประเด็นวิจัยคือ 1) การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 6 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 40 2) การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา จำนวน 5 เรื่อง

คิดเป็นร้อยละ 33 และ 3) การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพในสถานศึกษาเฉพาะทาง / อื่น ๆ มีจำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 27

สำหรับงานวิจัยและบทความวิชาการเกี่ยวกับสภาพปัญหา แนวคิด มโนทัศน์และการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษานั้นก็สรุปได้ว่า ปัญหาของการประกันคุณภาพที่สำคัญมี 5 ประเด็นคือ 1) การขาดความรู้ ความเข้าใจ / มีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน 2) ไม่มีการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้าสู่งานปกติ 3) ขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากร 4) การมีเจตคติไม่ดีต่อการประกัน และ 5) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร รายละเอียดดังตารางที่ 2.5

2.8.5 รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในนั้น มีรายละเอียดดังนี้

สถาบันส่งเสริมการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ (สกศ 2543) ได้สรุปว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงาน หาจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง แล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้น ๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ สมกุล ถาวรกิจ (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2544) ได้กล่าวถึงข้อบกพร่องที่ปรากฏ จากการไปตรวจเยี่ยมสถาบันราชภัฏต่าง ๆ พบข้อสังเกตที่เป็นข้อบกพร่องโดยสรุปดังนี้ คือ 1) บุคลากรส่วนหนึ่งในหลายสถาบัน ขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ทำให้เกิดปัญหาการขาดความร่วมมือ 2) ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ไม่อาจสะท้อนให้เห็นถึงข้อมูลที่เป็นจริงได้ทั้งหมด เนื่องจากบางหน่วยงานมีการจัดทำรายงานและจัดเตรียมหลักฐานแต่ปราศจากการปฏิบัติที่แท้จริง 3) ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ระหว่างผู้ตรวจกับฝ่ายที่ถูกตรวจยังไม่ตรงกัน 4) ขาดตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิผลของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทั้งในแง่ของผลการตรวจติดตามและกระบวนการในการตรวจติดตาม 5) กลไกการบริหารที่จะสนับสนุนให้ระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในสามารถดำเนินการไปได้ อย่างประสบความสำเร็จและต่อเนื่อง ยังขาดความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน นอกจากนั้นแล้วแคลิยา ศรี แปลก (2544) ได้พบว่าปัจจัยด้านผู้บริหารที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประกันภายในสถานศึกษา ได้แก่ ความรู้ ความสามารถของผู้บริหาร ความสามารถในการบริหารจัดการ การมีจิตวิทยาในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอของผู้บริหาร ปัจจัยด้านผู้ประเมิน ได้แก่ การพัฒนาตนเองของผู้ประเมิน และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมที่สอดคล้องต่อการทำงานประกันภายในสถานศึกษา การเห็นความสำคัญและคุณค่าของการประกันภายในสถานศึกษาและการเห็นความสำคัญของผลการประกัน ปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการทำงานตามวงจรบริหารคุณภาพ PDCA ซึ่งมีการปรับใช้ผลการประกันตลอดทั้งกระบวนการ และปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องได้แก่

ความร่วมมือของผู้ปกครองในการร่วมกิจกรรมต่างๆของโรงเรียน และการพัฒนาตนเองของนักเรียนในด้านการงานและการร่วมกิจกรรมกับทางโรงเรียน และศิริลักษณ์ ค้อชากุล (2544) ได้ศึกษาการควบคุมคุณภาพการศึกษาในระบบประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาในการควบคุมคุณภาพในระบบประกันคุณภาพการศึกษา คือ บุคลากรบางส่วนยังไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินการ ไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่าย หมวดวิชา และมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรยังไม่ชัดเจนในรูปแบบและวิธี คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนหรือตัวแทนจากชุมชนไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ฝ่ายบริหารขาดการนิเทศติดตาม และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนได้แก้ปัญหาโดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เน้นการทำงานเป็นทีมกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ตัวแทนชุมชนเข้าร่วมการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด และพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ตามที่มาตรฐานกำหนด และพัฒนาไปสู่มาตรฐาน

ต่อมาเฉลิมชัย หาญกล้า (2545) ได้สรุปจากการสัมภาษณ์บุคลากรหลัก ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏต่าง ๆ หลายแห่งที่ได้มีการนำระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในไปใช้ สรุปข้อบกพร่องที่สำคัญเกี่ยวกับระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในได้ดังนี้ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในว่า เป็นการควบคุมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถาบันให้เป็นที่ไปตามที่กำหนด เป็นการสร้างความรู้สึกในเชิงลบต่อฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม 2) ยังไม่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทำให้แนวทางการปฏิบัติขาดความชัดเจน แม้ว่าผู้ตรวจติดตามแต่ละคนจะได้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วก็ตาม 3) การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เช่นมีการจัดส่งรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายในล่าช้า 4) ความเข้าใจที่ไม่ชัดเจนในบทบาทระหว่างผู้ตรวจติดตามกับฝ่ายที่ถูกตรวจติดตาม ทำให้เกิดปัญหาด้านความร่วมมือ 5) เครื่องมือตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีเฉพาะแบบตรวจรายการ ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพค่อนข้างน้อย 6) การดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้ความสำคัญต่อเอกสารรายงานการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลผลิตของระบบมากกว่ากระบวนการที่เกิดขึ้น 7) ขาดกลไกที่ต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติการแก้ไขภายหลังการตรวจพบข้อบกพร่อง 8) ขาดวิธีการประเมินประสิทธิผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่เป็นรูปธรรม และสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2545 : 238) ได้ให้ข้อมูลว่าความเข้าใจและความร่วมมือของบุคลากรต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษายังเข้าใจไม่ตรงกัน และยังไม่ให้ความร่วมมือ

อย่างเพียงพอ ยังขาดความมั่นใจในการดำเนินงาน และยังไม่มีการบูรณาการระบบประกันคุณภาพเข้ากับการบริหารงานปกติ สถานศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นประกันตนเองไม่เป็นระบบ และยังไม่ได้นำผลการประกันไปใช้ในการวางแผนบริหาร พัฒนา ปรับปรุงสถานศึกษาเท่าที่ควร ครูอาจารย์เห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน หลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ปัญหา คือบุคลากรในสถาบันขาดความเข้าใจในหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ขาดความเป็นระบบต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการเน้นหลักของความ เป็นกัลยาณมิตรมากเกินไป ทำให้ขาดความจริงจังในการปฏิบัติการตรวจติดตามคุณภาพ สำหรับแนวทางแก้ไขมีดังนี้ คือ กำหนดหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ชัดเจนแล้วทำการ ประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจร่วมกันทั่วทั้งสถาบัน กระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่ายของสถาบันเข้ามามี ส่วนร่วมในการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างทั่วถึง ดำเนินการเป็นระบบให้ต่อเนื่องและจริงจังใน ส่วนวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ปัญหา คือ บุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการ ตรวจติดตามคุณภาพส่วนใหญ่ขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไม่ สอดคล้องกับแนวทางที่ได้มีการปฏิบัติจริง แนวทางแก้ไขคือ กำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสามารถ ปฏิบัติได้จริง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามให้ได้รับทราบโดยทั่วกัน การทบทวน ของฝ่ายบริหาร ปัญหา คือ ขาดวิธีการทบทวนของฝ่ายบริหารทั้งในระดับหน่วยงานและในระดับสูง อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ดังนั้นแนวทางแก้ไขคือ ฝ่ายบริหารในระดับต่าง ๆ นำผลการตรวจติดตาม คุณภาพภายในมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และกำกับดูแลให้การดำเนินการตามระบบ คุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ฝ่ายบริหารของหน่วยงานที่ได้รับการตรวจติดตาม นำผล ของการตรวจมาใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ นำผลจากการตรวจ ติดตามคุณภาพไปใช้เพื่อสนับสนุนหน่วยงานในด้านงบประมาณ ตลอดจนการให้ขวัญ กำลังใจที่ เหมาะสม และควรนำผลจากการตรวจติดตามคุณภาพไปใช้เป็นมาตรการ ในการกระตุ้นเตือนหน่วยงาน ให้ปฏิบัติตามระบบคุณภาพ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เกิดปัญหาดังนี้ คือ เกิดข้อเรียกร้องจาก ผู้ใช้บัณฑิตที่ต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพ เสี่ยงสะท้อนจากสังคมเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่ยังไม่ มีคุณภาพเพียงพอ ตลอดจนเกิดความสับสนในการปฏิบัติ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการ ปฏิบัติอยู่เรื่อย ๆ และประการสุดท้ายคือ กระแสคุณภาพการศึกษาในสังคมไทยส่งผลกระทบเชิง จิตวิทยาที่ก่อให้เกิดความตระหนก แนวทางแก้ไข คือ เร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง ทัวถึง และต่อเนื่อง อีกทั้งควรมีการประสานงานกับ หน่วยงานภายนอกสถาบัน เพื่อรับทราบข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

ต่อมาดวงใจ กฤษดากร (2545) ได้พบว่ายังมีสถานศึกษาอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่มีความพร้อมทั้งในด้านการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน และยังมีความต้องการที่จะได้รับการพัฒนา ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเรื่องนี้ (สทศ., 2545: ก) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 6 (2544: บทคัดย่อ) พบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่ต้องการรับการสนับสนุนในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินผลภายใน ทั้ง 4 ด้าน ตามวงจร PDCA นอกจากนี้เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ผลการวิจัย ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท สนใจใฝ่เรียนรู้ ใช้ทั้งการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี คือ มีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีตัวแบบการเป็นครูที่ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเห็นคุณค่าของการประเมิน รวมทั้งการที่ครูมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อการสอน สนใจใฝ่เรียนรู้และเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษา นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ โครงสร้างการประสานงานที่คล่องตัว และมีบุคลากรหรือคณะทำงานรับผิดชอบงานประกันคุณภาพก็เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมเช่นกัน สำหรับกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ การที่ชุมชนและกรรมการสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการศึกษาและสนับสนุนช่วยเหลือ และการที่กฎหมาย/นโยบายต้นสังกัดผลักดันให้โรงเรียนดำเนินการประกันคุณภาพ รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดนิเทศช่วยเหลือโรงเรียนจริงจัง ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่วัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะแตกแยก แข่งขัน ไม่ให้เกียรติและไม่ไว้วางใจกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และครูไม่เพียงพอ ครูขาดความรับผิดชอบและความสนใจใฝ่เรียนรู้ มีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับโรงเรียนเต็มที่ ใจดีเกินไป ขาดความเด็ดขาด นำการเปลี่ยนแปลงเข้ามาเร็วจนครูรับไม่ทัน ใช้รูปแบบการบริหารแบบชี้นำมากกว่าการมีส่วนร่วม และผู้ช่วยผู้บริหารขาดความสามารถในการบริหารและมึงานธุรการมาก นอกจากนี้ การที่โครงสร้างการบริหาร ขาดการประสานงานที่ดี ขาดระบบการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล ขาดการกำหนดบทบาทหน้าที่บุคลากร และมอบหมายความรับผิดชอบไม่ชัดเจนก็เป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคเช่นกัน สำหรับกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ ชุมชนและกรรมการสถานศึกษาขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและ

นโยบายปรับลดอัตราค่าจ้าง รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดขาดการนิเทศช่วยเหลือ ส่วนสุพัตรา ทรัพย์เสถียร (2546) ได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน : การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า 1. โมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวม ประกอบด้วย ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากร และตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของโรงเรียน ปัจจัยด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านลักษณะของนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และปีเดียวกันนั้น พงศ์วัช วิวังสุ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตว่ามีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และเพื่อศึกษาว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตร่วมกัน มีอำนาจในการทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา แปรปรวนไปตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและลักษณะทางจิตแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร ร่วมกันทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ คิดเป็นร้อยละ 47.6 ส่วนชาคริต ชมชื่น (2546) ได้วิจัย

รูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อพัฒนา รูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และศึกษา ประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริม และปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ผลการวิจัยสรุป ได้ว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมและเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากรในสถานศึกษาซึ่งเป็นคุณลักษณะของผู้บริหาร สถานศึกษาและคุณลักษณะและจำนวนครูในสถานศึกษา ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเชิงระบบ ปัจจัย ด้านการสนับสนุน การกระตุ้นจากหน่วยงานต้นสังกัด/ หน่วยงานภายนอก และปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในสถานศึกษา

กิตติยา สีอ่อน (2547) ได้ศึกษาวิจัยโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน สำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โมเดลเชิงสาเหตุที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นประกอบด้วยตัวแปรแฝงภายนอก 6 ตัวแปร ได้แก่ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายใน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความพร้อมด้านทรัพยากร การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร โมเดลเชิง สาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้น เป็น โมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ระยะที่หนึ่งและระยะที่สองได้ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป นอกจากนี้ มัสดี แวดราแม (2547) ได้วิเคราะห์ มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อน และการปฏิบัติในการประกันคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์มโน ทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและการปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา จากผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่ นำมาอภิปรายผลว่ามโนทัศน์และการปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาจากการวิเคราะห์มโนทัศน์ และการปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ในองค์ประกอบด้านหลักการของการประกัน คุณภาพการศึกษา ผู้รับผิดชอบการประกันภายในส่วนใหญ่มีมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนในประเด็นเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานเฉพาะกิจ ทำเฉพาะช่วงที่มีผู้มาประเมินเท่านั้นไม่ใช่งานที่ต้องทำ อย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอุทุมพร จามรมาน (2544) สุวิมล ว่องวาณิช (2544) และ รุ่ง แก้วแดง (2544) ในส่วนบุคลากรในสถานศึกษานั้นเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้การประกันคุณภาพ การศึกษาประสบความสำเร็จ สำหรับฝ่ายบริหารมีปัญหาด้านการขาดการนิเทศ ติดตามและประเมินผล อย่างต่อเนื่องนอกจากนี้หน่วยงานต้นสังกัดก็มีส่วนช่วยในด้านการให้ความรู้ที่ถูกต้อง การกำหนด

นโยบายเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา รวมถึงกระตุ้นให้สถานศึกษาดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง และการนิเทศติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่ควรมีการให้ข้อเสนอแนะรวมถึงแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของแต่ละสถานศึกษา ที่สถานศึกษาสามารถนำไปปฏิบัติตามได้จริง เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ในปีถัดมา เทียนฉาย กิระนันท์ (2548 :11) กล่าวว่าปัญหากระบวนการประกันภายในสถานศึกษา ซึ่งสถานศึกษาประเมินตนเองไม่เป็นระบบและขาดความต่อเนื่อง บุคลากรไม่ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผล และไม่เห็นคุณค่าของการประกัน ไม่ได้นำผลไปใช้ในการวางแผนบริหารหรือพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาตามหลักการที่ควรจะเป็น ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการประเมิน การประเมินมักจะทำแบบปกป้องตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีครูที่มีมโนทัศน์เกี่ยวกับการประเมินผลภายในไม่ชัดเจน ทั้งนี้การประกันตนเองที่เป็น self – assessment ควรต้องดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อผลการประเมินตนเองโดยตนเอง

นอกจากนี้แล้ว จิรนันท์ อารีรอบ (2549) ได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และเพื่อศึกษาระบบกลไกในการดำเนินงาน ปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหาในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัยพบว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยด้านลักษณะของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ร้อยละ 77 ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยละ 85 ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ร้อยละ 90 ปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติงานร้อยละ 93 และประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยละ 38 สำหรับอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นอกจากนี้การวิเคราะห์

กลยุทธ์ การกำหนดกลยุทธ์และความสามารถในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการดำเนินงานพัฒนาและส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วยเช่นกัน

ต่อมา นำพินิจุ์ ธรรมหิเวศน์ (2549) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของสถาบันการศึกษาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ของสถาบันการศึกษา สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ คือ ปัจจัยสาระนโยบาย การสนับสนุนการปฏิบัติ และศักยภาพหน่วยปฏิบัติ โดยสาระนโยบายมีอิทธิพลรวมต่อผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติมากที่สุด รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของข้อมูลเชิงประจักษ์กลมกลืนระดับดี รูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ สรุปได้ว่า การสนับสนุนการปฏิบัติ ศักยภาพหน่วยปฏิบัติ และสาระนโยบาย สามารถทำนายผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้ร้อยละ 47 ในปีถัดมานั้นวารินทร์ สิ้นสูงสุด (2550) ได้พัฒนารูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่า มีความจำเป็นในการส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สำหรับรูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย เรียนรู้หลักการ ประสานแผนประชุม พบกลุ่มร่วมเรียนรู้ ตามคู่มือ จัดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้แนวทาง จัดสร้างจัดก่อ ต่อเติมเสริมประสาน สรุปผลการเรียนรู้ ผู้คนชื่นชมผลงาน และสำหรับผลจากการทดลองใช้รูปแบบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ประกอบด้วย บุคลากรมีความรู้ในระบบการประกันคุณภาพ บุคลากรทุกคนให้ความร่วมมือ ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร มีทรัพยากรสนับสนุน และได้รับคำชมเชย และสุวิมล ว่องวานิช (2550) ได้เสนอผลการวิจัยโครงการกลยุทธ์การยกระดับคุณภาพการศึกษาโดยเครือข่ายการวิจัยที่ดำเนินการใน 12 เครือข่ายภูมิภาคทั่วประเทศ พบว่าความสำเร็จในการสร้างกลยุทธ์ที่ใช้ในการยกระดับคุณภาพการศึกษาพบว่า ดำเนินการโดยใช้ กลยุทธ์การพัฒนาครูด้วยการเสริมพลัง การจัดประชุมวิชาการ/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การบูรณาการและการร่วมมือร่วมพลัง กลยุทธ์การมีส่วนร่วมและการทำงานแบบพหุภาคีของสถานศึกษาองค์กรวิชาชีพในท้องถิ่น หน่วยงานทางการศึกษาและสถาบันอุดมศึกษาแม่ข่าย ทั้งร่วมในการคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงานกับศูนย์เครือข่ายฯ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมในการประเมินผลงานโดยในปีเดียวกันนี้ มานิต บุญประเสริฐ (2550) ได้กล่าวว่าการประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญ ผู้บริหารสถาบันต้องให้การ

สนับสนุนและเป็นผู้นำ หากสถาบันมีการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรเข้าใจระบบ การประกัน จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างแน่นอน เนื่องจากเห็นว่าเรื่องการประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นเรื่องของทุกคน ส่วน ปิยพงษ์ คล้ายคลึง (2551) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบและ กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัยของรัฐแห่ง หนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัย และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้เสนอว่ามหาวิทยาลัยควรจัดตั้งทีมนักวิจัยสถาบันเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงาน พัฒนาระบบฐานข้อมูล สร้างระบบทดแทนและพัฒนาบุคลากร สร้าง วัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรร่วมกัน และเร่งสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพ ในด้านกระบวนการ ผลิต มหาวิทยาลัยควรยกระดับคุณภาพของแผนปฏิบัติงานประจำปี สร้างเอกภาพของผู้ประเมินคุณภาพ ภายใน จัดอันดับเทียบเคียง (Benchmarking) เพิ่มกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพในการปรับปรุงการทำงาน ส่งเสริมการวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและวางพื้นฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO) ในสำนักงาน คณบดี สำหรับด้านผลผลิต มหาวิทยาลัยควรเร่งการปรับปรุงหลักสูตร พัฒนาระบบการประกันการ เรียนการสอน พัฒนาระบบการบริหารงานวิจัยให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเผยแพร่และตีพิมพ์ ผลงานวิจัย กระจายการบริการวิชาการ พัฒนาการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรมให้มีความหลากหลาย ส่งเสริมงานวิจัยของบัณฑิตศึกษา ให้สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างแท้จริง และในด้านผลผลิตที่ เป็นจุดเน้นหรือเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ควรรักษาความโดดเด่นทางด้านศึกษาศาสตร์ และขยายด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยพยายามพัฒนาทุกศาสตร์ เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิต บัณฑิตและการวิจัยที่สมบูรณ์แบบ

จากรายงานประจำปีของสมศ. (2551) พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพและ มาตรฐานทางการศึกษาศาสนศึกษาส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพ ภายในและยังไม่ได้บูรณาการเรื่องการประกันคุณภาพภายในเข้ามาในการปฏิบัติงานปกติ สถานศึกษา ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาหรือการประกันคุณภาพภายใน ตาม มาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ กล่าวคือสถานศึกษายังไม่ได้ นำ ระบบการประกัน คุณภาพการศึกษามาใช้ในการบริหารงานภายในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง รวมทั้งการ ส่งเสริมให้ครูอาจารย์และบุคลากรภายในสถานศึกษาปฏิบัติงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพเพื่อให้

เป็นการปฏิบัติงานปกติ ซึ่งโดยภาพรวมการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการภายในสถานศึกษายังไม่สะท้อนภาพของการประกันคุณภาพการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ไว้ในตารางที่ 2.8 ผู้วิจัยได้นิยามปัจจัยต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน โดยปัจจัยดังกล่าวมี 5 ด้านคือ 1) ปัจจัยด้านบริบทขององค์กร 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีรายละเอียดนิยามของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยด้านบริบทขององค์กร

จากแนวคิดของนักวิชาการจะเห็นได้ว่าโครงสร้างองค์กร หรือ โครงสร้างสถานศึกษามีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถานศึกษา ช่วยให้การดำเนินงานด้านต่างๆ ไปสู่เป้าหมายมีความเป็นระเบียบ และขจัดความไม่แน่ชัดของอำนาจหน้าที่ในแต่ละแผนกงาน และแต่ละบุคคล อีกทั้งช่วยสนับสนุนให้เกิดการประสานความร่วมมือกันภายในองค์กร โครงสร้างที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละสถานศึกษาจะสามารถช่วยให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนบรรลุประสิทธิผลได้

ปัจจัยด้านบริบทขององค์กร หมายถึง ปัจจัยซึ่งแสดงลักษณะหรือสภาพต่างๆ ของสถานศึกษา ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ได้แก่ โครงสร้างองค์กรวัฒนธรรมองค์กร และการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง

โครงสร้างองค์กร หมายถึง องค์กรประกอบโครงสร้างการบริหารขององค์กร ซึ่งมีการกำหนดแผนกงาน และบทบาทหน้าที่ของแต่ละแผนกงานอย่างชัดเจนไม่ซ้ำซ้อนกัน มีความคล่องตัวในการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ มีการกำหนดมาตรฐานของการทำงาน โดยอาศัยกฎระเบียบและข้อบังคับ

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนการประพฤติปฏิบัติที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาเพื่อความสำเร็จของสถานศึกษา

การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง หมายถึง สภาพบรรยากาศด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน ตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ในชุมชนที่สถานศึกษาตั้งอยู่ ทั้งในส่วนของความร่วมมือด้านการจัดการศึกษา และการจัดหาทรัพยากร

2. ปัจจัยด้านผู้บริหาร

ปัจจัยด้านผู้บริหาร หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานของสถานศึกษา หรือกระบวนการในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาซึ่งวัดจากภาวะผู้นำของผู้บริหาร การใช้กลยุทธ์ การติดต่อสื่อสาร การนิเทศติดตาม การบริหารจัดการงบประมาณ และการบริหารงานบุคคล

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง ภาวะของผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถทำการโน้มน้าวให้บุคลากรในสถานศึกษาลို้อยตาม ได้ซึ่งเป็นวิถีทางการบริหารและสั่งงานแก่บุคลากรในสถานศึกษาอย่างชัดเจน โดยมีการพิจารณาเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกของบุคลากร และวิธีการโน้มน้าวบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเกิดประสิทธิผล

การใช้กลยุทธ์ หมายถึงการดำเนินการวางแผนระยะยาวของสถานศึกษาที่กำหนดเป้าหมายนโยบาย วัตถุประสงค์และแนวปฏิบัติงานต่างๆ ของสถานศึกษา เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีได้ชัดเจนและสามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันได้

การติดต่อสื่อสาร หมายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน โดยใช้ช่องทางและวิธีการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ส่งผลให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาได้รับรู้ข้อมูล ข่าวสารด้านภารกิจของสถานศึกษาที่ตรงกัน

การนิเทศติดตาม หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่ผู้บริหารปฏิบัติต่อครู เพื่อให้ครูพัฒนา ด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน เกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

การบริหารจัดการงบประมาณ หมายถึง การใช้งบประมาณด้านการเงินและพัสดุเป็นไปตามเป้าหมายอย่างประหยัดและคุ้มค่า

การบริหารงานบุคคล หมายถึง สภาพการณ์ของสถานศึกษาที่มีการบริหารงานบุคคล โดยยึดระบบคุณธรรมในทุกขั้นตอนมีการคัดเลือกบุคคลโดยพิจารณาหลักความรู้ ความสามารถ การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้ผลตอบแทนการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม

3. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร หมายถึง ปัจจัยที่แสดงคุณลักษณะของผู้บริหารและบุคลากรทั่วไปในสถานศึกษาที่เอื้อต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เจตคติต่อการประกันคุณภาพ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความรักความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา หมายถึง ลักษณะของผู้บริหารและบุคลากรทั่วไปที่แสดงถึงความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงการได้รับทราบข้อมูลและความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

เจตคติต่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของผู้บริหารและบุคลากรทั่วไปที่มีต่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา หมายถึง ความต้องการพื้นฐานในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรทั่วไป เพื่อนำไปสู่ความต้องการบรรลุประสิทธิผลในการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ความรัก ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสนใจในการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ความผูกมัดใจ สิ่งเหล่านี้เป็นตัวเร่งแรงจูงใจให้คนทำงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร หมายถึง สภาพที่บุคลากรในสถานศึกษามีการรวมกลุ่มกันดำเนินกิจกรรมร่วมกัน และก่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกัน เพื่อต้องการทำงานให้บรรลุประสิทธิผลด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

4. ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล

จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อให้บรรลุประสิทธิผล

ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล หมายถึง การจัดตั้งหรือออกแบบระบบการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีการวางแผนและออกแบบระบบการจัดเก็บให้มีความสอดคล้องในแต่ละมาตรฐานและตัวชี้วัด การปฏิบัติตามระบบสารสนเทศ การกำกับติดตาม และประเมินผลระบบสารสนเทศ

สภาพการใช้เทคโนโลยีภายในสถานศึกษา หมายถึง การนำความรู้หรือวิทยาการไปประยุกต์ใช้ เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง เช่นการมีระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

5. ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษา เพื่อเชื่อมโยงบุคลากรในองค์กรให้เกิดการประสานงานและดำเนินการต่าง ๆ สู่เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

รูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในองค์กร หมายถึง ลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพภายใน เพื่อส่งข่าวสาร เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ เช่น การมีคู่มือการประกันคุณภาพภายใน การจัดนิทรรศการ การจัดโปสเตอร์ การสร้างเว็บไซต์ QA เป็นต้น

ตารางที่ 2.8 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ปัจจัย	สทศ. (2543)	สมศท. การทศ (2544)	แคทลียา (2544)	ศิริลักษณ์ (2544)	อุไร นาคะ ปัทมฉิม (2545)	เฉลิมชัย (2545)	ดวงใจ (2545)	สำนักมาตรฐาน อุดมฯ (2545)	เก็จมณ (2546)	สุพัตรา (2546)	พงษ์ศรีวัช (2546)	ชาคริต (2546)	กิตติยา (2547)	มัตติ (2547)	นงเยาว์ (2547)	เทียนฉาย (2548)	จิรพันธ์ (2549)	นำพิชญ์ (2549)	วารินทร์ (2550)	สุวิมล ร่อง วาณิช (2550)	ประเสริฐ	ปิยพงษ์ (2551)	สมศ. (2551)
1. ปัจจัยด้านบริบทของสถานศึกษา - โครงสร้าง - วัฒนธรรมองค์กร - การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง			✓	✓					✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓			✓		✓	
2. ปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษา - ก้าวผู้นำ - การใช้กลยุทธ์ - การติดต่อสื่อสาร - การนิเทศติดตาม - การบริหารจัดการงบประมาณ - การบริหารงานบุคคล		✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3. ปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากร - ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพ - เจตคติต่อการประกันคุณภาพภายใน - แรงจูงใจในการทำงาน - ความรัก ความผูกพันต่อองค์กร - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓
4. ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล - สภาพการใช้เทคโนโลยีในองค์กร						✓	✓			✓	✓				✓							✓	
5. ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร - รูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในองค์กร						✓			✓					✓	✓					✓	✓	✓	

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการประกันคุณภาพที่บูรณาการอยู่ในงานปกติและแนวคิดการบริหารความเปลี่ยนแปลง โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ 3) เพื่อพัฒนารูปแบบ (Model) การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ 4) เพื่อทดลองใช้และประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นตามมาตรฐานการประเมินด้านอรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้องและความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยวิธีดำเนินการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 3.1 การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ตอนที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ตอนที่ 3.3 การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

ตอนที่ 3.4 การทดลองใช้และประเมินคุณภาพของรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

สำหรับรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยในแต่ละตอนมีดังนี้

ตอนที่ 3.1 การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

การดำเนินการวิจัยในระยษนี้ม่จุม่งหมายเพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เป็นการศึกษานวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนการค้นหาระบวนการดำเนินงานที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้เห็นแนวทางการดำเนินงานที่ดีในการประกันคุณภาพ และได้แนวคิดในการที่จะปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพภายในให้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติเพื่อช่วยลดภาระงานและทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผล และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ สำหรับการศึกษาวิจัยในขั้นตอนนี้มีกระบวนการดำเนินการ 2 ขั้นตอนคือ 3.1.1) การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในประเทศและ 3.1.2) การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1) การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในประเทศ

3.1.1.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษารั้งนี้เป็นผู้บริหาร และผู้รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยจำนวนทั้งสิ้น 172 แห่ง (ข้อมูล สกอ, 2554)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในระยษนี้คือ กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษาหรือบุคลากรที่รับผิดชอบการประกันภายในของสถานศึกษา และกลุ่มนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกสถานศึกษาคือต้องเป็นสถานศึกษาที่ได้รับรางวัลสถานศึกษาที่มีระบบการประกันคุณภาพภายในได้มาตรฐานของ สกอ.ประจำปีการศึกษา 2550 ประกอบด้วย 9 สถาบัน คือ 1) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) มหาวิทยาลัยมหิดล 3) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 4) มหาวิทยาลัยขอนแก่น 5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 6) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 7) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 8) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และ 9) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

นอกจากนี้ยังมีสถานศึกษาที่ได้รับรางวัลสถานศึกษาที่มีระบบการประกันคุณภาพภายในได้มาตรฐานของ สกอ.ประจำปีการศึกษา 2551 – 2552 โดยมีมหาวิทยาลัยที่ผ่านเกณฑ์ระดับดีเลิศ 3

แห่งคือ 1) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 2) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ซ้ํากับปี 2550) และ 3) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมีสถาบันที่ได้รับรางวัลประเภทคุณภาพดีเด่นได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร 2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (ซ้ํากับปี 2550) และ 4) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิบุรี

กลุ่มตัวอย่างในระยะนี้ได้แก่กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษาหรือบุคลากรที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา และกลุ่มนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาดังกล่าวจำนวนสถานศึกษาละ 2 คน จาก 15 สถาบัน รวมทั้งสิ้น 30 คน

3.1.1.2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่เอกสารรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาจากผู้ประเมินภายนอก รายงานประจำปีและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยมีประเด็นในการสัมภาษณ์ครอบคลุมในเรื่องแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา และแนวคิดหรือแนวทางในการส่งเสริมการประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ โดยแบบสัมภาษณ์นั้นมีข้อคำถามดังนี้

1. มหาวิทยาลัยมีนโยบายการประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง
2. มหาวิทยาลัยมีการจัดโครงสร้างการบริหารที่ส่งเสริมการประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง
3. มหาวิทยาลัยมีแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง
4. มหาวิทยาลัยของท่านมีแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง
5. มหาวิทยาลัยมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพหรือไม่ อย่างไร
6. มหาวิทยาลัยมีช่องทางการสื่อสารระหว่างมหาวิทยาลัยกับคณะอย่างไรบ้าง
7. มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลอย่างไร
8. มหาวิทยาลัยมีปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง
9. ท่านคิดว่า ปัจจุบันระบบประกันคุณภาพ มีการบูรณาการกับงานปกติ มากน้อย เพียงใด
10. ท่านคิดว่า มีปัจจัยใดบ้างที่จะช่วยให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ

3.1.1.3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองและสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ตามวัน เวลา สถานที่ที่กำหนดไว้ โดยในการสัมภาษณ์อาจจะขออนุญาตจากผู้รับการสัมภาษณ์ในการบันทึกเทปประกอบการสัมภาษณ์

3.1.14) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการสรุปประเด็นจากเอกสารต่าง ๆ ประกอบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำผลมาแจกแจงสรุปและจัดลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน ซึ่งผลการวิจัยในระยะนี้จะทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ของแต่ละสถานศึกษา ในประเทศที่ได้รับรางวัลสถานศึกษาที่มีระบบการประกันคุณภาพภายในได้มาตรฐานของ สกอ. ว่ามีแนวปฏิบัติที่อย่างไรบ้าง

3.1.2) การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในต่างประเทศ

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาคูงานและสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาในประเทศออสเตรเลียตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อนุมัติ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 1) ผู้วิจัยศึกษาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศออสเตรเลีย รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้เข้าใจสภาพปัจจุบันของการประกันคุณภาพของประเทศออสเตรเลีย
- 2) ดำเนินการเตรียมเครื่องมือ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์
- 3) ประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษาในต่างประเทศเพื่อวางแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 4) ทำบันทึกขออนุมัติการเดินทางไปศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในต่างประเทศจาก สกอ.
- 5) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์ตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

3.1.2.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาขั้นตอนนี้คือผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลียจำนวน 39 แห่ง

ในการศึกษาตอนนี้ผู้วิจัยได้ไปศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลีย เป็นระยะเวลา 9 เดือน โดยได้ไปศึกษาคูงานและสัมภาษณ์คณาจารย์และผู้บริหารของมหาวิทยาลัย 4 แห่งคือ University of Technology Sydney, University of Sydney, University of Canberra และ Australian Catholic University รวมทั้งสิ้น 15 คน ดังตารางที่

ตารางที่ 3.1 รายชื่อและข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์มหาวิทยาลัยในออสเตรเลีย

University	Interviewees	Email	contact	date
UTS	1.Professor Peter Booth	peter.booth@uts.edu.au	9514 1355	8/8/2011 15:00
	2.Professor Theo van Leeuwen	Theo.vanLeeuwen@uts.edu.au	9514 3930	8/8/2011 12:00
	3.Professor Mark Tennant	mark.tennant@uts.edu.au	0408 433 721	19/7/2011 11:00
	4.Professor Tony Baker	Anthony.Baker@uts.edu.au	9514 1764	3/8/2011 10:00
	5.Martin Hanlon	Martin.Hanlon@uts.edu.au	9514 1316	9/8/2011 10:00
	6.Scott McWhirter	Scott.McWhirter@uts.edu.au	9514 1419	27/7/2011 10:00
	7.Dr Tony Holland	Tony.Holland@uts.edu.au	9514 3824	3/8/2011 12:30
Sydney	8.Professor Kevin Laws	kevin.laws@sydney.edu.au	9351 6396	19/7/2011 14:00
	9.Dr George Odhiambo	george.odhiambo@sydney.edu.au	9351 6239	21/7/2011 11:00
Canberra	10.Professor Geoff Riordan	geoffrey.riordan@canberra.edu.au	02 6201 5147	1/8/2011 9:00
	11.Assoc.Professor Jackie Walkington	jackie.walkington@canberra.edu.au	02 6201 2324	1/8/2011 10:00
	12.Mark Bazzacco PQU	mark.bazzacco@canberra.edu.au	02 6201 5822	1/8/2011 11:00
	13.Mahsood Shah PQU	Mahsood.Shah@canberra.edu.au	02 6201 5272	2/8/2011 10.00
ACU	14.Robin Cox	Robin.cox@acu.edu.au		18/8/2011 9.00
	15.Paul White	Paul.white@acu.edu.au		18/8/2011 10.00

3.1.2.2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่เอกสารรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา รายงานประจำปีและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยมีประเด็นในการสัมภาษณ์ครอบคลุมในเรื่องแนวปฏิบัติที่ดีในการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา และแนวคิดหรือแนวทางในการส่งเสริมการประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ โดยแบบสัมภาษณ์นี้มีข้อความดังนี้

Interview Questions

1. Could you tell me about your experience in quality management for your university?
2. What are your views or opinions on quality management in general?
3. Could you tell me about the QA system in this University/Faculty/Department?
4. How is quality management implemented at your university?
5. Do you have any problems with QA implementation?
6. How did you solve the problems?

7. What is considered good teaching?
8. What are the major criteria of teaching quality in your university?
9. How do we ensure quality of research in your university?
10. How do you organize staff development (training, empowerment, incentive)?
11. What are the Good/Best QA practices in your university?
12. How to embed QA into routine activities?
13. What technologies are you using for quality management?
14. How are quality management data collected from staff, faculty or other sectors in the university?
15. What do you think that are the key success factors for quality management?

3.1.2.3) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการสรุปประเด็นจากเอกสารต่าง ๆ ประกอบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำผลมาแจกแจงสรุปและจัดลำดับความคิดเห็นจากการถอดเทป ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยโดยภาพรวมของแนวปฏิบัติที่ดีในของประเทศออสเตรเลีย

ตอนที่ 3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ซึ่งจากการศึกษาและสังเคราะห์งานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอในบทที่ 2 ในหัวข้อ 2.6.4) รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกติ และ 2.6.5) รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายใน ผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกติดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และ 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

3.2.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาตอนนี้ได้แก่ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพและผู้ประเมินคุณภาพระดับอุดมศึกษา จากมหาวิทยาลัยต่างๆ 172 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายในที่บุคลากรอยู่ในงานปกตินั้น ได้แก่ ผู้บริหารหรือบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ประเมินในระดับอุดมศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มผู้บริหารหรือบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพจากสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งสิ้น 500 คน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนกลับคืนมาจำนวน 350 คนและกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประเมินในระดับอุดมศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 120 คนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา 50 คน ดังนั้นสรุปแล้ว จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน อัตราตอบกลับร้อยละ 64.52

ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของอัตราตอบกลับแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป	ได้รับกลับคืนมา	อัตราตอบกลับ
ผู้บริหาร และจนท.QA	500	350	70.00 %
ผู้ประเมิน	120	50	41.67 %
รวม	620	400	64.52 %

3.2.2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายในที่บุคลากรอยู่ในงานปกติทั้ง 5 ด้านคือ 1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และ 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นแบบ Rating scale 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

3.2.2.1 คุณภาพเครื่องมือด้านความตรง

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงโดยการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องของข้อความกับนิยามของแต่ละปัจจัย แล้วนำมาวิเคราะห์ค่า IOC ในแต่ละข้อความ โดยพบว่าค่า IOC มีช่วงระหว่าง 0.60 – 1.00 ซึ่งใช้ได้ทุกข้อ แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม 7 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับตามข้อเสนอดังกล่าวแล้ว รายละเอียดได้ผลดังตารางที่ 3.3

3.2.2.2 คุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา พบว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

ตารางที่ 3.3 ค่า IOC และข้อเสนอแนะต่อแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ	IOC	ข้อเสนอแนะ
1.ปัจจัยด้านบริบทองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่แสดงลักษณะหรือสภาพต่างๆ ของสถานศึกษาซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ได้แก่ โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง		
1.1 โครงสร้างองค์กร		
1.1.1 มีการจัดโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ	1.00	
1.1.2 มีระบบการทำงานและหน่วยงานที่สอดคล้องกลมกลืนไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	1.00	
1.1.3 มีการมอบหมายผู้บริหารและหน่วยงานรับผิดชอบขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะ	1.00	
1.2 วัฒนธรรมองค์กร		
1.2.1 มีบรรยากาศการทำงานที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงานที่ดีและการส่งมอบผลงานที่เน้นคุณภาพต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.00	
1.2.2 มีการสร้างบรรยากาศที่ดีภายในหน่วยงาน	0.80	มีการสร้างบรรยากาศภายในหน่วยงานที่กระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
1.2.3 มีการสร้างความเข้าใจเรื่องวงจรคุณภาพ	0.80	มีการสร้างความเข้าใจเรื่องวงจรคุณภาพและส่งเสริมให้นำไปใช้ในทุกระบวนการ
1.2.4 มีระบบพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	1.00	

ตารางที่ 3.3 ค่า IOC และข้อเสนอแนะต่อแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ	IOC	ข้อเสนอแนะ
1.2.5 มีระบบการให้รางวัล/ชกของชมเชย	1.00	
1.2.6 มีระบบวัดผลการดำเนินงาน	0.80	มีระบบวัดผลการดำเนินงานและการติดตามประเมินผล
1.3 การมีส่วนร่วม		
1.3.1 ผู้บริหารทุกระดับ ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุณภาพ	1.00	
1.3.2 มี KPI วัดผลสำเร็จของงาน	0.80	มี KPI วัดผลสำเร็จของงานที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพ
2.ปัจจัยด้านผู้บริหารองค์กร		
หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานของสถานศึกษา หรือกระบวนการในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาซึ่งวัดจากภาวะผู้นำของผู้บริหาร การใช้กลยุทธ์ การติดต่อสื่อสาร การนิเทศติดตาม การบริหารจัดการงบประมาณ และการบริหารงานบุคคล		
2.1 ภาวะผู้นำ		
2.1.1 ผู้บริหารตั้งแต่ระดับคณบดีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีวิสัยทัศน์ ศักยภาพ ความมุ่งมั่น และเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพด้วยตนเอง	1.00	
2.2 การใช้กลยุทธ์		
2.2.1 การจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพหรือการประกันคุณภาพจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และผู้ปฏิบัติงานทุกประเภท	1.00	
2.2.2 การใช้กลยุทธ์ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง (change management) อย่างมีประสิทธิภาพ	1.00	
2.3 การติดต่อสื่อสารและการนิเทศติดตาม		

ตารางที่ 3.3 ค่า IOC และข้อเสนอแนะต่อแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ	IOC	ข้อเสนอแนะ
2.3.1 ผู้บริหารมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ และมีการนิเทศติดตามอย่างเป็นระบบ	1.00	
2.4 การบริหารจัดการงบประมาณ		
2.4.1 การบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรเพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างเพียงพอ	0.80	การบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรเพื่อการพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ
2.5 การบริหารงานบุคคล		
2.5.1 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านอัตรากำลังและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	1.00	
3.ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร หมายถึง ปัจจัยที่แสดงคุณลักษณะของผู้บริหารและบุคลากร ในสถานศึกษาที่เอื้อต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เจตคติต่อการประกันคุณภาพ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความรักความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร		
3.1 บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพเป็นอย่างดี	1.00	
3.2 บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ	1.00	
3.3 บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน	1.00	
3.4 บุคลากรมีความรัก ผูกพัน องค์กร	1.00	
3.5 บุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป	1.00	
3.6 บุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีความสามารถเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน	1.00	

ตารางที่ 3.3 ค่า IOC และข้อเสนอแนะต่อแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ	IOC	ข้อเสนอแนะ
<p>4. ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล หมายถึง การจัดตั้งหรือออกแบบระบบการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีการวางแผนและออกแบบระบบการจัดเก็บให้มีความสอดคล้องในแต่ละมาตรฐานและตัวชี้วัด การปฏิบัติตามระบบสารสนเทศ การกำกับติดตาม และประเมินผลระบบสารสนเทศ</p>		
4.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	1.00	
4.2 มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ	1.00	
4.3 มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ	1.00	
<p>5. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร หมายถึง ปัจจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษา เพื่อเชื่อมโยงบุคลากรในองค์กรให้เกิดการประสานงานและดำเนินการต่าง ๆ สู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร</p>		
5.1 มีการสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพไปสู่ผู้ปฏิบัติทุกประเภท	0.80	มีการสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพไปสู่ผู้ปฏิบัติทุกประเภทและทุกระดับอย่างทั่วถึง
5.2 มีการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่นคู่มือการประกันคุณภาพ เอกสารข่าว	1.00	
5.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	1.00	
5.4 มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบนิทรรศการ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	1.00	

ตารางที่ 3.3 ค่า IOC และข้อเสนอแนะต่อแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ (ต่อ)

ลักษณะการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ	IOC	ข้อเสนอแนะ
<p>การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ หมายถึง การดำเนินงานด้านการควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น โดยในการดำเนินงานนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติประจำวันที่มีการผสมกลมกลืนโดยไม่แยกส่วนกัน</p>		
<p>1. การประกันคุณภาพทำเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ</p>	1.00	
<p>1.1 การทำงานประกันคุณภาพไม่แยกส่วน ทำไปพร้อม ๆ กับงานประจำ</p>	1.00	
<p>1.2 การทำงานประกันคุณภาพไม่เป็งานเฉพาะกิจที่ทำเฉพาะช่วงที่มีการประเมินเท่านั้น</p>	0.60	<p>การทำงานประกันคุณภาพเป็นงานเฉพาะกิจที่ทำเฉพาะช่วงที่มีการประเมินเท่านั้น</p>
<p>2. ระบบการจัดการข้อมูลประกันคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และทันกาล</p>	1.00	
<p>2.1 บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา</p>	1.00	
<p>2.2 บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้</p>	1.00	
<p>2.3 ข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้องและทันสมัย</p>	1.00	
<p>2.4 รายงานการประกันคุณภาพสามารถส่งได้ทันตามเวลาที่กำหนด</p>	1.00	
<p>3. บุคลากรมีความพึงพอใจและมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพ</p>	1.00	

3.2.3) การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติโดยวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล LISREL

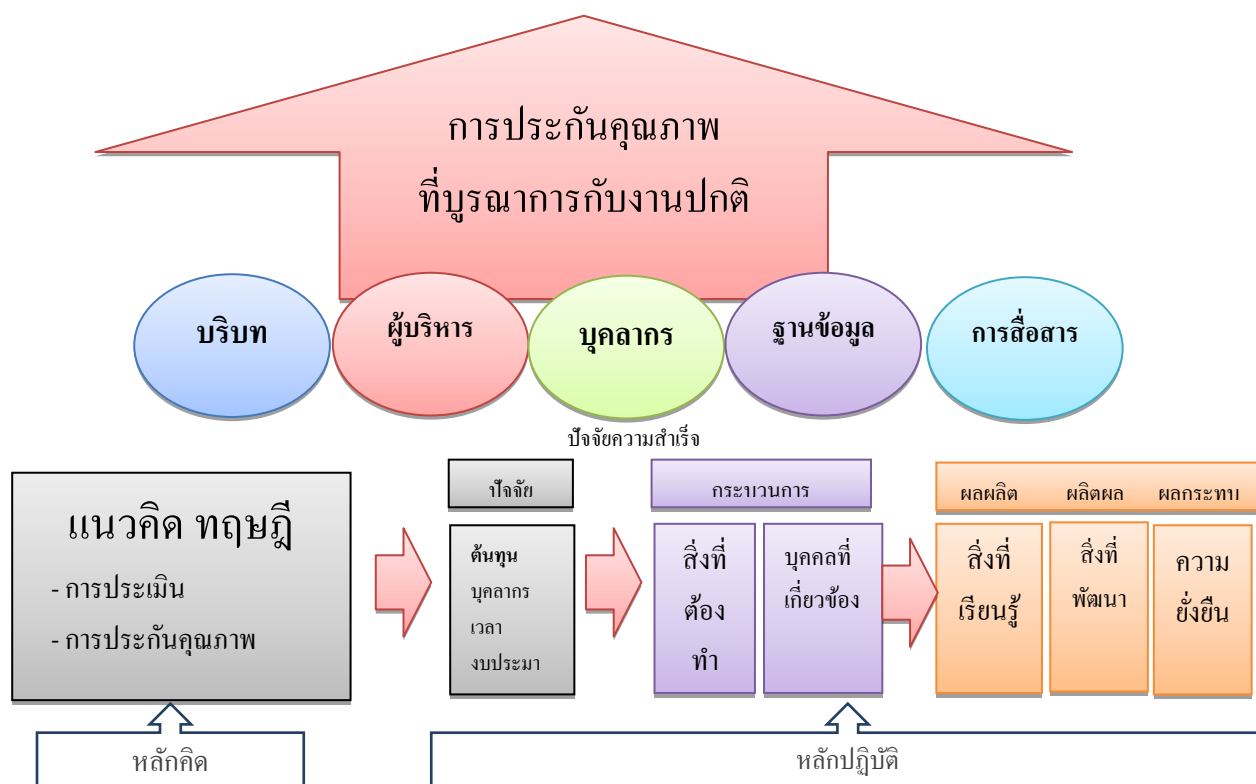
ตอนที่ 3.3 การพัฒนารูปแบบ (Model) การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

หลังจากที่ได้ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ โดยมีขั้นตอนในการพัฒนารูปแบบคือ ผู้วิจัยได้ทำการร่างรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ พร้อมทั้งพัฒนาคู่มือสำหรับการใช้รูปแบบดังกล่าว เพื่อนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้มีการประเมินในด้านของประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้อง โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

3.3.1) ร่างรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการร่างรูปแบบการประกันคุณภาพ โดยเขียนในลักษณะโมเดลเชิงตรรกะที่แสดงกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการ โดยแสดงหลักคิด หลักปฏิบัติและปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ดังภาพที่ 3.1

ภาพที่ 3.1 ร่างรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ



3.3.2) พัฒนาคู่มือการใช้รูปแบบ

เมื่อได้ร่างรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติแล้ว ผู้วิจัยได้พัฒนาคู่มือการใช้รูปแบบเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยคู่มือประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการใช้รูปแบบ แนวคิดและที่มาของรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ขั้นตอนการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ซึ่งประกอบด้วย 1) ขั้นตอนเตรียมการและดำเนินการจัดเตรียมความพร้อมในการใช้รูปแบบ 2) ขั้นตอนใช้รูปแบบ และ 3) การประเมินผลรูปแบบ (รายละเอียดคู่มือ แสดงในภาคผนวก ฉ)

3.3.3) การประเมินรูปแบบฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยได้นำร่างรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ พร้อมทั้งคู่มือการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยผู้วิจัยดำเนินการนำเสนอรูปแบบ ตลอดจนที่มาของรูปแบบฯ หลังจากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้แบบประเมิน 4 ด้านคือ ธรรมชาติประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความถูกต้อง โดยแบบประเมินมีลักษณะเป็นแบบ rating scale 5 ระดับ และคำถามปลายเปิดใน

แต่ละด้าน มีการตรวจคุณภาพของข้อความ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความตรงของข้อความ โดยตัวอย่างแบบประเมินเป็นดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
อรรถประโยชน์ (Utility)					
1.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ต่อคณะศึกษาศาสตร์					
2.ผลการประเมินคุณภาพจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ					
3.รูปแบบการประกันคุณภาพสร้างความมั่นใจในคุณภาพการเรียน การสอนของคณะศึกษาศาสตร์					
4.รูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นจะทำให้เกิดการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ					
5.รูปแบบการประกันคุณภาพจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน					
ข้อเสนอแนะ.....					
ความเป็นไปได้ (Feasibility)					
6.รูปแบบฯที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ได้จริง					
7.ปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ สามารถปฏิบัติได้จริง					
8.กระบวนการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
9.กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้					
ข้อเสนอแนะ.....					

3.3.4) การวิเคราะห์ผลประเมินและการพัฒนารูปแบบใหม่

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เนื้อหาโดยการสังเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ และดำเนินการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อสิ้นสุดขั้นตอนนี้ก็จะได้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ เพื่อทดลองใช้ในขั้นต่อไป

ตอนที่ 3.4 การทดลองใช้และประเมินคุณภาพของรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

หลังจากที่ได้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติแล้ว ขั้นตอนนี้ก็เป็นการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบที่พัฒนาขึ้นจุดมุ่งหมายของการวิจัยในขณะนี้ เพื่อทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น การทดลองใช้รูปแบบนี้ดำเนินการในลักษณะการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) โดยคัดเลือกคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เนื่องจากเป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เข้าใจบริบทต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้สิ่งสำคัญยิ่งคือผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพภายในและสนับสนุนให้มีการทดลองใช้รูปแบบการประเมินที่พัฒนาขึ้นด้วย โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการทดลองใช้และประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 3.4.1) การเตรียมความพร้อมและประเมินความต้องการจำเป็น 3.4.2) การดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จ 3.4.3) การประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ และ 3.4.4) การประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่พัฒนาขึ้นและ 3.4.5) การปรับปรุงรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติหลังจากทดลองใช้ โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนดังนี้

3.4.1) การเตรียมความพร้อมและประเมินความต้องการจำเป็น

ขั้นตอนนี้เป็นการเตรียมความพร้อมในการทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

3.4.1.1) ศึกษาบริบทของระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการศึกษความพร้อมและความต้องการจำเป็นพื้นฐานในการจัดปัจจัยความสำเร็จตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้นโดยพิจารณาจากบริบทขององค์กร การจัดโครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพ ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนช่องทางในการสื่อสารขององค์กร ว่ามีสภาพปัจจุบันเป็นอย่างไร เพื่อจะได้มีการดำเนินการให้ครบตามปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ

นอกจากนี้ยังมีแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์อีกด้วย โดยแบบสัมภาษณ์มีข้อความดังนี้

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร (คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา)

1. คณะฯ มีนโยบายด้านการประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง
2. คณะฯ มีระบบการนิเทศ ติดตาม ควบคุมระบบประกันคุณภาพอย่างไร
3. คณะฯ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลประกันคุณภาพจากบุคลากร หน่วยงาน ภาควิชาต่าง ๆ อย่างไร
4. คณะฯ มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพหรือไม่ อย่างไร
5. คณะฯ มีการสื่อสารเรื่องการประกันคุณภาพในองค์กรอย่างไรบ้าง
6. คณะฯ มีการพัฒนาบุคลากรในเรื่องความรู้ ความเข้าใจและมีการวัดเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพหรือไม่อย่างไร
7. การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีปัญหาอะไรบ้าง และดำเนินการแก้ไขปัญหามาอย่างไร
8. คณะฯ คิดว่าการประกันคุณภาพ มีการบูรณาการอยู่กับงานประจำหรือไม่ อย่างไร

3.4.1.2) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น

จากงานวิจัยของคมสร วงษ์รักษา (2540) ซึ่งได้ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพและความสอดคล้องของเทคนิคการจัดเรียงลำดับความสำคัญที่อิงโมเดลความแตกต่างในการประเมินความต้องการจำเป็นพบว่าวิธีที่ให้ความสอดคล้องในการจัดเรียงลำดับความสำคัญกับวิธีอื่นสูงคือวิธี PNI และ MDF ในการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นผู้วิจัยได้เลือกวิธีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นโดยใช้วิธี Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) (นงลักษณ์ วิรัชชัย และ สุวิมล ว่องวานิช, 2541; 2545) โดยใช้วิธีการหาค่าผลต่างระหว่างสภาพที่คาดหวัง (I) กับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน (D) โดยใช้หลักการกำหนดความต้องการจำเป็นจากระดับของสภาพที่เป็นจริง เพื่อให้ได้คะแนนมาตรฐาน (สุวิมล ว่องวานิช, 2545) มีสูตรคำนวณดังนี้

$$PNI_{\text{Modified}} = (I - D)/D$$

เมื่อ PNI หมายถึง ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Priority needs index)

I หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็น (Importance)

D หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นจริง (Degree of success) (สุวิมล ว่องวานิช, 2545)

3.4.1.3) ประชุมเตรียมพร้อมร่วมกับผู้บริหารของคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์ตามปัจจัยความสำเร็จแล้ว ผู้วิจัยได้ประชุมร่วมกับผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ในการทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ โดยผู้วิจัยชี้แจงผลการประเมินความต้องการจำเป็น และแนวทางการดำเนินการในปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ

3.4.2) การดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จ

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำรูปแบบที่พัฒนาไปสู่การใช้อย่างจริงจัง โดยเป็นการดำเนินการจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ตามผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นตามปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ เช่น การศึกษาโครงสร้างการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพ การตรวจสอบผลการประเมินภาวะผู้นำและการตรวจสอบติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของผู้บริหาร การสำรวจและสอบถามความรู้ ความเข้าใจและเจตคติต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรในคณะ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล และการพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในคณะศึกษาศาสตร์

นอกจากนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการสร้างเครื่องมือต่าง ๆ ตามรูปแบบที่ได้พัฒนาและดำเนินการจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ตามปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติซึ่งได้จากการศึกษาในระยะที่ 1 เช่น การจัดทำคู่มือการประเมินคุณภาพภายใน การจัดอบรมเกี่ยวกับตัวชี้วัดต่าง ๆ ตลอดจนเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายใน และช่องทางการสื่อสารภายในคณะ

ในการจัดทำคู่มือการประเมินคุณภาพภายใน มีกระบวนการดังนี้

- 1) ศึกษาตัวชี้วัดต่าง ๆ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ตลอดจนกระบวนการขั้นตอนในการประเมินคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 2) ดำเนินการจัดทำร่างคู่มือการประเมินคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 3) นำไปให้ผู้มีส่วนรับผิดชอบ และผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ ตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้อง
- 4) ปรับปรุงแก้ไข และนำไปจัดพิมพ์ เพื่อแจกให้บุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การจัดอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ผู้วิจัยดำเนินการร่างโครงการการจัดอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) นำเสนอต่อผู้บริหารเพื่ออนุมัติโครงการ
- 3) ดำเนินการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินการทดลองใช้รูปแบบในระยชนี้ใช้เวลาประมาณ 1 ภาคการศึกษา (พฤศจิกายน 2555 – กุมภาพันธ์ 2556) ดังนั้นเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการในระยชนี้จะทำให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ จาก การทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

3.4.3) การประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ

เมื่อทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ โดยจัดให้มีการ ดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ เพื่อประเมินประสิทธิผลของรูปแบบว่าก่อนและหลังการทดลองใช้มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหรือไม่อย่างไร

3.4.3.1) เครื่องมือที่ใช้

ในขั้นตอนนี้เป็นแบบประเมินก่อนและหลังการใช้รูปแบบ มีลักษณะเป็นแบบ rating scale 5 ระดับมีค่าความตรงเชิงเนื้อหาตั้งแต่ 0.60 – 1.00 มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.82 โดยมีตัวอย่างคำถามดังนี้

รายการ/ข้อความ	ก่อนใช้รูปแบบ					หลังใช้รูปแบบ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
การดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์										
การประกันคุณภาพทำเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ										
การทำงานประกันคุณภาพไม่แยกส่วน ทำไปพร้อม ๆ กับงานประจำ										
การทำงานประกันคุณภาพเป็นงานเฉพาะกิจที่ทำเฉพาะช่วงที่มีการประเมินเท่านั้น										
ระบบการจัดการข้อมูลประกันคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง										
บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา										

3.4.3.2) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนและหลังทดลองใช้โดยใช้สถิติทดสอบทีแบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Paired-Samples T test)

3.4.4) การประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่พัฒนาขึ้น

เป็นการประเมินหลังจากทดลองใช้รูปแบบการประเมินที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น การประเมินรูปแบบการประเมินภายในที่พัฒนาขึ้น โดยเป็นการประเมินผลผลิตของระบบ (Output) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาคุณภาพของการประเมินตามแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของการประเมินทางการศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐานการประเมิน 4 ด้านคือ มาตรฐานด้านอรรถประโยชน์ (utility standards) มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ (feasibility standards) มาตรฐานด้านความเหมาะสม (propriety standards) และมาตรฐานด้านความถูกต้อง (accuracy standards) นอกจากนี้ก็มีการประเมินความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นด้วย

3.4.4.1) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้นเป็นแบบประเมินเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพของรูปแบบการประเมินที่พัฒนาขึ้นตามมาตรฐานการประเมินด้านอรรถประโยชน์ (Utility) ความเป็นไปได้ (Feasibility) ความเหมาะสมของรูปแบบที่พัฒนา (Propriety) ความถูกต้อง (Accuracy) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ใช้รูปแบบ โดยมีการตรวจสอบความตรงของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.84 ตัวอย่างแบบประเมินมีลักษณะดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
อรรถประโยชน์ (Utility)					
1.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ต่อคณะศึกษาศาสตร์					
2.ผลการประเมินคุณภาพจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ					
3.รูปแบบการประกันคุณภาพสร้างความมั่นใจในคุณภาพการเรียนการสอนของคณะศึกษาศาสตร์					
4.รูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นจะทำให้เกิดการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ					
5.รูปแบบการประกันคุณภาพจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน					
ความเป็นไปได้ (Feasibility)					
6.รูปแบบฯที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ได้จริง					
7.ปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ สามารถปฏิบัติได้จริง					

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.กระบวนการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
9.กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้					
ความพึงพอใจต่อรูปแบบที่พัฒนาขึ้น					
17.ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น					
18.ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพของคณะฯ					
19.ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำองค์กร					
20.ผู้บริหารมีความใส่ใจต่อระบบประกันคุณภาพภายใน					
21.ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน					
22.ท่านมีความพึงพอใจต่อคู่มือการประกันคุณภาพคณะ					

3.4.4.2) การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ข้อมูลที่เป็นแบบประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยายได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 2) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และข้อมูลจากคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.4.3) เกณฑ์การแปลผลแบบประเมิน

- | | |
|---------------|------------------------------------------|
| 4.51 ขึ้นไป | เห็นด้วย/ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 3.51 - 4.50 | เห็นด้วย/ มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 2.51 - 3.50 | เห็นด้วย/ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 1.51 - 2.50 | เห็นด้วย/ มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| น้อยกว่า 1.51 | เห็นด้วย/ มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

3.4.5) การปรับปรุงรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ หลังจากทดลองใช้

หลังจากที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินรูปแบบและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบแล้ว ผู้วิจัยก็ดำเนินการปรับปรุงหลังจากทดลองใช้ และพัฒนารูปแบบตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ฉบับสมบูรณ์ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินที่บูรณาการกับงานปกติและแนวคิดการบริหารเปลี่ยนแปลง โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ 3) เพื่อพัฒนารูปแบบ (Model) การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ 4) เพื่อทดลองใช้และประเมินรูปแบบการประเมินคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในด้านอรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้องและความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 4.1 ผลการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ตอนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ตอนที่ 4.3 ผลการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

ตอนที่ 4.4 ผลการทดลองใช้และประเมินคุณภาพของรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

ตอนที่ 4.5 การปรับปรุงรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติหลังจากทดลองใช้

โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละระยะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 4.1 ผลการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

การดำเนินการวิจัยในระบายนี้นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เป็นการศึกษานวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนการค้นหากระบวนการดำเนินงานที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จหรือนำไป สู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับ โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ ที่ได้บันทึกเป็นเอกสาร และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วนคือ 4.1.1) ผลการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในประเทศและ 4.1.2) การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในต่างประเทศ โดยรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

4.1.1) ผลการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในประเทศ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในระบายนี้นี้คือ กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษาหรือบุคลากรที่รับผิดชอบการประกันภายในของสถานศึกษา และกลุ่มนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวนสถานศึกษาละ 2 คน จาก 14 สถาบัน รวมทั้งสิ้น 28 คน

โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกสถานศึกษาคือต้องเป็นสถานศึกษาที่ได้รับรางวัลสถานศึกษาที่มีระบบการประกันคุณภาพภายในได้มาตรฐานของ สกอ.จำนวน 14 สถาบัน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่เอกสารรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา จากผู้ประเมินภายนอก รายงานประจำปีและแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยมีประเด็นในการสัมภาษณ์ครอบคลุมในเรื่องแนวปฏิบัติที่ดีในการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา และแนวคิดหรือแนวทางในการส่งเสริมการประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติซึ่งสามารถสรุปจุดเด่นและแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพของแต่ละมหาวิทยาลัยได้ดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยเก่าแก่มหาวิทยาลัยแรกของประเทศไทย ความโดดเด่นในด้านการประกันคุณภาพคือ การมีระบบประกันคุณภาพที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุพันธกิจ โดยพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เป็นระบบประกันคุณภาพของตนเอง (CU-QA 84 Standard, 34 indicators)

“เรามีระบบประกันคุณภาพที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุพันธกิจ โดยพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เป็นระบบประกันคุณภาพของตนเอง (CU-QA 84 Standard, 34 indicators) ใช้ทั่วทั้งองค์กรมีผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ ทุกหน่วยมีการตรวจสอบ/ตรวจประเมินคุณภาพภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมหาวิทยาลัยจัดผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเพื่อตรวจประเมินคุณภาพและตรวจติดตามคุณภาพอย่างน้อย 2 ปีต่อครั้ง และสามารถนำผลการประเมินภายในมาเทียบระดับ (Benchmarking) เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานในจุฬาฯ” (ผู้บริหารจุฬาฯ)

นอกจากนี้ มีโครงการหลักสูตรเกียรติคุณที่พัฒนาขึ้นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงปริญญาเอกพร้อมทุนสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยตีพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในเชิงพาณิชย์และภาคอุตสาหกรรมและยังมียุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม มีการใช้ระบบสารสนเทศทางบัญชี การเงิน และงบประมาณในระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งริเริ่มโครงการพัฒนาการบริหารด้วยการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัดของหน่วยงานต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร พัฒนาระบบบริหารบุคคลของมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านงบประมาณและภาระงานตามพันธกิจและพัฒนาระบบกายภาพของมหาวิทยาลัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

“เรามีระบบฐานข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประเมินคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (Quality Assurance Information System: QAIS) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลด้านการประเมินคุณภาพและมาตรฐานทั้งในระดับของคณะและมหาวิทยาลัยที่เป็นฐานข้อมูลที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากทางคณะฯ เพื่อจะมารวมเป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยเราจะมีหน่วยงานเจ้าภาพในแต่ละตัวบ่งชี้ที่เป็นคนดูแลอยู่ ส่วนเราก็มีหน้าที่ในการ monitor ในภาพรวมทั้งหมด” (ผู้อำนวยการจุฬาฯ)

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมีสำนักคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง มีระบบ MIS ที่มีความก้าวหน้า จนเกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม นอกจากนั้นยังมีนวัตกรรมหลายประการที่เกิดประโยชน์ต่อการบริหารของมหาวิทยาลัย และการสื่อสารระหว่างวิทยาเขตต่าง ๆ มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนระบบการจัดการความรู้ โดยมี

โครงการนำร่องที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และได้นำมาขยายผลให้ครอบคลุมทั่วถึง จะเป็นพลังการทำงานร่วมกันมากขึ้น และจะทำให้เกิดโอกาสในการพัฒนาความร่วมมือในการทำวิจัย เรื่อง cross-cutting issues ได้คล่องตัวยิ่งขึ้นนอกจากนั้นแล้วผู้บริหารมีความสามารถในการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรเพื่อแสวงหาและสร้างความได้เปรียบในการใช้โอกาสจากสังคมภายนอก

“มหาวิทยาลัยมีการผลักดันส่วนงานระดับคณะในการนำข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลการพัฒนาคุณภาพให้ครบถ้วน ทันสมัย พร้อมใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาฐานข้อมูลในลักษณะบูรณาการ KPI ต่าง ๆ มีการวางแผนปฏิบัติแต่ละส่วนงาน สร้างระบบฐานข้อมูล online ที่เชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานปกติ” (ผู้บริหาร มหิดล 1)

กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีพัฒนาอย่างอย่างต่อเนื่องและโดดเด่นเช่น การสานความต่อเนื่องในการบริหารจัดการของผู้นำระดับสูงในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางพัฒนาอย่างต่อเนื่องในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา โดยยังคงความต่อเนื่องมาตลอด ถึงแม้จะมีการเปลี่ยนชุดผู้บริหารหลายครั้ง มีผลให้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดในเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะด้านแพทยศาสตรศึกษา จนเป็นแบบอย่างให้กับคณะวิชาต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดลเองและมหาวิทยาลัยอื่น ๆ การพัฒนาระบบงานวิจัยที่ครบวงจรของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ทั้งด้านวิชาการ กิจกรรมสนับสนุน และงบประมาณ บนฐานของข้อมูลที่ครอบคลุมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งปริมาณ คุณภาพและกลุ่มอายุการคงไว้ซึ่งความเชี่ยวชาญของโรคเขตร้อนที่เป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาค/นานาชาติของคณะสหเวชศาสตร์เขตร้อนมีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการด้านสุขภาพเป็นอย่างมากในคณะแพทยศาสตร์ และในคณะที่ให้บริการในด้านนี้เป็นแบบอย่างของการปรับเปลี่ยนยุคของการให้บริการที่สมควรได้ใช้เป็นแบบอย่าง

นอกจากนี้แล้วก็มีการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถด้านภาษาอังกฤษของกลุ่มสาขาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิทยาลัยนานาชาติ มีวิธีการพัฒนานุเคราะห์สายสนับสนุนที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาต่อเนื่อง โดยนอกจากสนับสนุนให้เรียนแล้วยังผูกโยงกับการให้รางวัล ทำให้เกิดแรงจูงใจเพิ่มขึ้นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและเกิดการดำเนินงานที่สอดคล้องเชื่อมโยงกันในระดับวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจึงอาจพิจารณาแนวปฏิบัตินี้ไปใช้กับคณะและสถาบัน ทั้งในกลุ่มสาขาและระหว่างกลุ่มสาขา

“เราพยายามสร้างกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยจัดระบบคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานตามปกติ มีการสร้างมาตรฐานคุณภาพให้สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน

ปกติ จัดกิจกรรมเยี่ยมสำรวจหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และมีการให้รางวัลผลงานดีเด่นเรื่องการพัฒนาคุณภาพแก่ ส่วนงานและตัวบุคคล” (หัวหน้าส่วนงาน มหิดล 1)

การจัดการเรียนการสอนแบบ Problem-based ของกลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ ที่ให้มีขนาดของชั้นไม่เกิน 25 คน และอาจารย์ในแต่ละกลุ่มได้มีการประสานและหารือแนวทางการสอน บนฐานของ courseware ที่มีอยู่ ทำให้มั่นใจว่า การเรียนการสอนจะอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน เป็น แนวปฏิบัติที่ดีที่น่าจะนำมาใช้ขยายผลได้ มีระบบการจ้างบุคลากรจากภายนอกของกลุ่มสาขาวิชา บริหารธุรกิจ ที่ให้มาเป็นอาจารย์บางเวลา แต่มีข้อผูกพันให้สอนอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน โดย เน้นการมีส่วนร่วมในการวางแผนเตรียมการสอนอย่างเต็มที่ น่าจะเป็นรูปแบบที่ดีให้กับกลุ่มสาขา อื่น ๆที่มีความจำเป็นต้องอาศัยบุคคลภายนอกมาช่วยสอน เพื่อรักษามาตรฐานของการเรียนการ สอนในระดับเดียวกันทั่วทั้งมหาวิทยาลัยใช้ความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยในด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี สร้างต้นแบบโรงเรียนสำหรับพัฒนาความสามารถของนักเรียนด้านวิทยาศาสตร์ (โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์) ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้นำรูปแบบไปใช้ขยายผลเป็น โรงเรียนจุฬา ภรณ์ฯ และการพัฒนาเด็กที่มีความสามารถด้านดนตรี นับว่าเป็นนวัตกรรมที่สร้างพื้นฐานของความ เชี่ยวชาญที่จะเอื้อต่อการพัฒนาความเข้มแข็งของการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการสร้างความผูกพันให้ นักเรียนได้รู้จักและสนใจที่จะศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ ด้วยมีความโดดเด่นในการผสมภูมิปัญญาไทย และวิทยาการสมัยใหม่มาจัดทำให้มีคุณภาพ โดยใช้ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาปรับหลักสูตร โรงเรียนแพทย์อายุรเวทให้เป็นหลักสูตรแพทย์แผน ไทยประยุกต์ระดับอุดมศึกษา สมควรเป็นต้นแบบในการพัฒนาให้เป็นเอกลักษณ์ของประเทศไทย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความโดดเด่นในการที่มีการผลิตบัณฑิตหลักสูตรนานาชาติถึง 20 หลักสูตร และมีชาวต่างประเทศโดยเฉพาะจากประเทศเพื่อนบ้านมาเรียนมากขึ้นทุกปี มีผลงานวิจัย ที่ได้ตีพิมพ์ทั้งระดับชาติและนานาชาติจำนวนมากและได้รับการจดสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์หลาย รายการ มีการส่งเสริมสนับสนุนการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาแก่นักวิชาการและนักวิจัยของ มหาวิทยาลัยมีการบริการวิชาการทั้งในระดับจังหวัดและชุมชนมีจำนวนมาก การใช้ทรัพยากร ร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยและองค์กรภายนอก โดยจัดทำโครงการกับจังหวัด เพื่อเพิ่มมูลค่าของ ผลผลิตของประชาชนของหน่วยงานของรัฐและเอกชนร่วมกัน มีการบริการห้องสมุด (CMU Service) ซึ่งมีลักษณะเป็น living Library ทำให้มีห้องสมุดใช้ร่วมกับสถาบันอื่น ๆ 8 จังหวัด ภาคเหนือนอกจากนี้ก็มีการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นแบบอย่างของการอนุรักษ์และส่งเสริม วัฒนธรรมล้านนาอย่างเป็นรูปธรรม

“เรามีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน เช่นการพัฒนาระบบบริหารจัดการทางการเงิน การทำบัญชีรับฟังจ่าย 3 มิติ โดยมีการเชื่อมต่อกับระบบการเบิกจ่ายงบประมาณของประเทศ (GFMS) และพัฒนามาเป็นการให้ความรู้กับสถาบันต่าง ๆ จนกลายเป็น Training Center โดยปริยาย” (หัวหน้าส่วนฯ มข.1)

ในส่วนของระบบกายภาพที่รับผิดชอบโดยคนจำนวนน้อย มีผลงานออกมามากเป็นที่ภาคภูมิใจ เช่น การผลิตน้ำประปาใช้เองได้อย่างเพียงพอ มีการจัดระบบน้ำเสีย และระบบไฟฟ้า โทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถานศึกษาแห่งแรกของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีทั้งในระดับประเทศ และนานาชาติมาตลอดมีศักยภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพในระดับแนวหน้า ข้อมูลสารสนเทศค่อนข้างละเอียด แสดงกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ มาก ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการได้เป็นอย่างดีมีค่านิยม (Values) FRESH QUALITY SYSTEM

F = FLEXIBILITY (ความยืดหยุ่นตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วน)

R = REALITY (บริหารจัดการด้วยข้อมูลจริง)

E = EASINESS (ความง่ายของการใช้งานในเครื่องมือต่าง)

S = SIMPLENESS (ซับซ้อนน้อยลง)

H = HAPPINESS (มีความสุข)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการนำเอาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA/EdPEX) มาใช้ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ มีการรักษาระดับคุณภาพและมาตรการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกบูรณาการการประเมินระบบต่างๆ เข้าด้วยกัน และแสดงเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและพัฒนาเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มหาวิทยาลัยมีการรักษาความผูกพันและพัฒนาศักยภาพคู่ความร่วมมือ (ผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน) มีศักยภาพเชิงพื้นที่ของความเป็น Green Campus ต.า.แห่งที่ตั้งเชิงยุทธศาสตร์ และโอกาสของการสร้างความร่วมมือในทุกภาคส่วนทั้งในระดับท้องถิ่น ประเทศ ภูมิภาคและนานาชาติเป็นอย่างดี นอกจากนี้มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีแผนกลยุทธ์ระยะยาวที่สอดคล้องกับนโยบายระดับประเทศ กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี และมีการกำหนดวิสัยทัศน์ และเป้าประสงค์

ของมหาวิทยาลัยโดยสภามหาวิทยาลัยมีการกำหนดเป้าหมายและโครงการ/กิจกรรมต่างๆในการนำไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งสุขภาวะที่ประกอบด้วย caring, connecting, creating และ happiness มีกิจกรรมและโครงการพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบ TQF ในทุกด้านมีศูนย์ความเป็นเลิศต่างๆ เช่น ศูนย์วิจัย กลุ่มวิจัย ที่มีศักยภาพของการสร้างงานวิจัย การผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา และการบริการวิชาการจำนวนมาก และมหาวิทยาลัยยังเป็นต้นแบบของการดำเนินการด้าน PMQA, EdPEX ของประเทศ และการดำเนินการลงไปถึงในทุกคณะ และหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีความโดดเด่นในเรื่องของความเอาใจใส่และความมุ่งมั่นของผู้บริหารทุกสมัยในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้มีการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารระดับอธิการบดี เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่มีผลต่อการพัฒนาการที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัย และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่น่าจะเป็นแบบอย่างในการบริหารมหาวิทยาลัยที่มีวาระการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูงและการที่มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยในภูมิภาคตอนใต้ของประเทศ ได้ดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการของสังคมภูมิภาคและตอบสนองพันธกิจในการเป็นผู้นำทางวิชาการ โดยเลือกการเป็นผู้นำที่สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของภาคใต้ ทำให้เกิดประโยชน์ตอบสนองไม่เฉพาะแต่ภาคใต้ แต่ในระดับประเทศด้วยเช่น โครงการ Bio-Diesel โครงการยางพารา โครงการอิสลามศึกษา หลักสูตรรัฐศาสตร์บัณฑิตที่เชื่อมโยงกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ประเทศเพื่อนบ้านในคาบสมุทรมลายูและกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง และโครงการอาหารฮาลาล เป็นแนวทางและแนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นแบบอย่างได้

“การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย อาศัยหลักการประกันคุณภาพและตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย คือการขับเคลื่อนงานหลักทุกอย่างด้วยวงจรคุณภาพ PDCA-PaR ส่วนงานหลักของสำนักฯ นั้นได้ถูกกำหนดขึ้นตามภารกิจการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนหนึ่ง และด้วยภารกิจการบริหารจัดการสำนักฯ ส่วนหนึ่ง” (ผู้อำนวยการสำนัก มอ1)

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีระบบการประกันคุณภาพที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีกลไกที่ทำให้เกิดการปรับปรุงในระดับคณะวิชา เช่น กลไกการให้รางวัลแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงการรับนักศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ อีกด้วย นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงได้แก่อธิการบดีและคณบดีจัดให้มีการประเมินผลการบริหารงานเพื่อความโปร่งใส แสดงให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพเป็นระบบที่

ครอบคลุมการดำเนินงานทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัย มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในการบริหาร การวิจัยและจัดการเรียนการสอน มีกลวิธีในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายถึงระดับบุคคล กลวิธีต่าง ๆ ที่ใช้ทำให้เกิดการตื่นตัวในทุกระดับทั้งระดับผู้บริหารหน่วยงาน คณาจารย์ ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษา อย่างกว้างขวาง ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับมหาวิทยาลัยที่มีวิทยาเขตมาก กลวิธีต่าง ๆ นี้เป็นกลยุทธ์ที่น่าสนใจและอาจใช้เป็นแบบอย่างที่ดีของมหาวิทยาลัยอื่นได้

“ความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหาร (Management Commitment) โดยผู้บริหารกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางการประกันคุณภาพขององค์กร เพื่อแสดงทิศทางและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เรายังยึดผู้รับบริการเป็นสำคัญ (Customer Focus) การดำเนินงานทุกอย่าง ต้องกระทำโดยยึดทั้งผู้รับบริการภายในและภายนอกเป็นสำคัญ” (ผู้บริหาร มอ.1)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความโดดเด่นในการพัฒนาระบบ ICT ในการเรียนการสอนและการบริหาร เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพียงไม่กี่แห่งที่มีศักยภาพในการปรับจาก E-campus เป็น I-campus มีระบบประกันคุณภาพที่เข้มแข็ง โดยเฉพาะในด้าน infrastructure ที่แสดงได้จากการมีนโยบาย มีหน่วยงานหลักด้านการประกันคุณภาพ มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในทุกหน่วยงาน

“ถ้าพูดถึงความโดดเด่นเรามีความโดดเด่นในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง สามารถเชื่อมโยงเป็น E-campus ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หันลิตได้ใจและพัฒนาตนเองได้ดี และการมี Kasetsart IT Square (KITS) ที่โดดเด่น ซึ่งมีการบริหารจัดการที่ดีและมีความพร้อมด้านเครื่องมือและบุคลากรทำให้สามารถสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิตได้เต็มที่” (ผู้บริหาร ม.ก.1)

การจัด KU Summit ทำให้สามารถระดมความคิดเห็นจากผู้บริหารและเชื่อมโยงแผนกลยุทธ์เข้ากับยุทธศาสตร์ชาติ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ/แนวปฏิบัติที่ดี 1) มีหน่วยงานรับผิดชอบเฉพาะได้แก่สำนักประกันคุณภาพ 2) ผู้บริหารทุกระดับ ให้ความสำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 3) มีการบริหารจัดการฐานข้อมูลหลักอย่างสม่ำเสมอ 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับทุกหน่วยงาน 5) การให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ 6) มีเครื่องมือช่วยขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จเช่น คู่มือดัชนีประเมินและเกณฑ์มาตรฐานระบบประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แบบเก็บข้อมูลดิบ แบบ Evaluation Template แบบติดตามแผนพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพของสถาบัน

1. การมีคู่มือการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้และแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลที่มีการกำหนดรายละเอียดของข้อมูลที่จัดเก็บอย่างชัดเจน และให้มีการนำเสนอข้อมูลตามแบบฟอร์มไว้ในรายงานการประเมินตนเอง ทำให้รายงานการประเมินตนเองของคณะ/สำนัก/สถาบันมีความสมบูรณ์และทำให้ผู้ประเมินสามารถศึกษาข้อมูลจากรายงานการประเมินตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การประเมินคุณภาพคณะ/สำนัก/สถาบันเป็นประจำทุกปีตั้งแต่ปีการศึกษา 2543
3. การกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ในระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้การจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย เป็นการดำเนินการที่มีส่วนร่วมจากผู้รับผิดชอบโดยตรง
4. การประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยที่ คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกทั้งคณะ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ผู้บริหารสูงสุด (อธิการบดี) ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีการสนับสนุนงบประมาณในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยจัดสรรงบประมาณรายจ่ายจากรายได้พิเศษ กับการประกันคุณภาพการศึกษา ปีละประมาณ 2 ล้านบาท นอกจากนี้แล้วคณะ/สำนัก/สถาบันเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการดำเนินการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะการรับการประเมินคุณภาพจากมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปีมาตั้งแต่ ปี 2533 มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยที่มีความเข้มแข็งและต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีสภามหาวิทยาลัยที่แสดงบทบาทด้านการนำองค์กรอย่างชัดเจน ตั้งแต่การกำหนดนโยบายร่วมกับผู้นำระดับสูงของมหาวิทยาลัย และสื่อสารสองทาง โดยมีการประชุมนัดพิเศษทั้งในและนอกสถานที่ระหว่างสภาฯ และผู้นำระดับสูง โดยสภามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อ “คุณภาพ” เป็นอย่างยิ่ง โดยเน้นประเด็นการพิจารณาเรื่องคุณธรรมจริยธรรม และย้ำถึงความจำเป็นในการประเมินคุณภาพที่แสดงผลลัพธ์ความรับผิดชอบต่อของบัณฑิตในระยะยาว

“ที่นี้เรามีการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนที่มีลักษณะบูรณาการระหว่างหลายสาขาวิชา เช่น หลักสูตรปริญญาเอกสหวิทยาการ และจะมีหลักสูตรปริญญาโทสาขานิติเศรษฐศาสตร์ การค้าระหว่างประเทศ (ความร่วมมือระหว่างคณะนิติศาสตร์กับคณะเศรษฐศาสตร์) และหลักสูตรปริญญาโท-เอก สาขาวิชาการจัดการ สุขภาพระหว่างประเทศ (ความร่วมมือระหว่างคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีกับคณะพยาบาลศาสตร์) ซึ่งแสดงถึงแนวปฏิบัติที่ดี และน่าจะนำไปสู่การสร้างความเป็นจุดเด่นของมหาวิทยาลัย” (ผู้บริหาร มธ1)

มีรูปแบบการให้บริการวิชาการที่หลากหลายและต่อเนื่อง มีลักษณะเป็นตลาดวิชา โดยให้ความสำคัญกับการบริการวิชาการแก่ประชาชนทั่วไป และนอกจากนี้ก็มีการจัดกิจกรรมนักศึกษาที่เน้นให้นักศึกษารักประชาชนเพื่อความเป็นธรรม โดยให้อิสระในการคิดและสร้างสรรค์กิจกรรมเพื่อให้นักศึกษาได้ซึมซับวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณค่าของความหลากหลายทางความคิดและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น อันเป็นการผลิตบัณฑิตเพื่อรับใช้สังคมไทยอย่างแท้จริง

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนที่มีวิสัยทัศน์ว่าเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำด้านธุรกิจในเอเชีย ที่สภามหาวิทยาลัยมีวิสัยทัศน์ เข้มแข็งและทำงานเชิงรุก มีทีมบริหารระดับคณะและมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการบริหารงานมีความโดดเด่นในภารกิจและผลการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ การพัฒนาสถาบันและบุคลากร มีแผนการพัฒนาผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมมีศูนย์วิจัยสื่อสารมวลชนอาเซียนที่เชื่อมโยงการศึกษาวิจัยและพัฒนาสาขาสื่อสารมวลชนร่วมกับ 10 ประเทศ

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยได้รับการรับรองมาตรฐาน Q-Mark เป็นสถาบันการศึกษาแห่งแรก ซึ่งเป็นตราสัญลักษณ์ที่รับรองถึงความรับผิดชอบของสถาบันการศึกษา ในการส่งมอบบัณฑิตและบริการที่มีคุณภาพแก่สังคม ตลอดจนการเอาใจใส่ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและการมีจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ มีเป้าหมายไปสู่ TQA ในปี 2555 มีการพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดเก็บเอกสารเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีนวัตกรรมของสถาบันที่น่าสนใจคือการมีระบบการรับรองคุณภาพการสอนของอาจารย์ประจำมี Career Prep เป็นศูนย์เตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานของนักศึกษาการจัดทำโครงการอาจารย์กัลยาณมิตรเพิ่มเติมจากระบบอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือและสร้างความพร้อมให้กับนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัดมีโครงการอาจารย์ที่ปรึกษาดีเด่นประจำปีโครงการ U-connect ที่สามารถติดต่อกับนักศึกษาได้อย่างใกล้ชิดผ่านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังมีหอประวัติและพิพิธภัณฑ์ของผู้ก่อตั้งมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งความรู้เรื่องการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมภาคใต้ และถ่ายทอดการต่อสู้ชีวิตของผู้ก่อตั้งมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นตัวอย่างของบุคคลที่เปี่ยมไปด้วยความรักชาติและมุ่งมั่นที่จะสร้างทรัพยากรมนุษย์ผ่านสถาบันการศึกษา พร้อมถ่ายทอดคติในการดำเนินชีวิตที่เป็นแบบอย่างแก่ชนรุ่นหลังได้นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

“ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2008 ทั้งระบบ ทุกคณะวิชา และทุกหน่วยงานในองค์กร” (ผู้บริหาร มธบ1)

“สำหรับจุดเด่นที่ส่งผลให้มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้รับรางวัลสถาบันอุดมศึกษาที่มีระบบการประกันคุณภาพภายในที่มีมาตรฐานและมีผลการดำเนินงานดีเด่น ประเภทดีเลิศ นั้น ได้แก่ การประกันคุณภาพการเรียนการสอน โดยมีการประเมินการสอน และการตรวจเยี่ยมการสอน การอบรมการสอนระดับอุดมศึกษาทุกภาคฤดูร้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับรองคุณภาพการสอน ซึ่งได้รับเลือกจาก สกอ. ให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาอาจารย์ ประจำปีการศึกษา 2552 การได้รับรางวัลนี้จึงนับเป็นพลังใจในการสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตก้าวต่อไป และมุ่งพัฒนาระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัย ให้มีคุณภาพและมาตรฐานระดับดีเลิศ ต่อไปอย่างต่อเนื่อง” (ผู้บริหาร มธบ1)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมีความโดดเด่นในเรื่อง สหกิจศึกษาความเป็นอิสระ คล่องตัว และประสิทธิภาพในการดำเนินงานความเป็นนิติบุคคลมีระบบการประเมินหลายระบบและดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีหน่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการสอนมีการบริหารงานแบบ “รวมบริการ

ประสานภารกิจ” ซึ่งนับได้ว่าเป็นนวัตกรรมด้านการบริหารในสถาบันอุดมศึกษาที่สามารถสะท้อนผลที่เกิดขึ้นในเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นรูปธรรม มีการพัฒนาบัณฑิตที่เน้นการเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์จริง ตามระบบสหกิจศึกษาที่มีกระบวนการบริหารจัดการที่เป็นระบบ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ มีแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย เป็นแบบอย่างที่ดีของการนำความรู้สู่สังคมและตอบสนองความต้องการของชุมชนทั้งภายในและภายนอก

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมีผู้นำระดับสูงมีวิสัยทัศน์ ทุ่มเท อุทิศตนในการปฏิบัติงานโดยใช้หลักคุณธรรมและปรัชญาของศาสนา นำมีระบบการบริหารแบบรวมศูนย์ที่มั่นคง ต่อเนื่อง สามารถปรับเปลี่ยนพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว มีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีคุณภาพ มีความรักศรัทธาต่อผู้นำ และมีความผูกพันต่อองค์กร มีอาจารย์อาวุโส อาจารย์พิเศษที่มีคุณวุฒิ ชื่อเสียง และทุ่มเทในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีโครงการที่นักศึกษาต้องร่วม โครงการบริการสังคม บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ก่อนสำเร็จการศึกษาอย่างน้อย 1 โครงการ รวมทั้งต้องเข้าร่วมการสัมมนาคุณธรรม จริยธรรม (Ethics) ก่อนสำเร็จการศึกษาด้วย มีการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้นักศึกษาใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี และส่งผลทำให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นสากล มีการจัดภูมิทัศน์ในลักษณะที่เป็นมหาวิทยาลัยในสวน (University in the park) ระดับ world class มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ สิ่งก่อสร้างในมหาวิทยาลัยที่แสดงให้เห็นถึงศิลปวัฒนธรรมที่หลากหลายทั้งพุทธ คริสต์ อิสลาม และศาสนาอื่นๆ ซึ่งช่วยหล่อหลอม บ่มเพาะคุณธรรมและจัดเกลาจิตใจของนักศึกษาได้อย่างดี

ความโดดเด่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ได้แก่การเป็นผู้ร่วมก่อตั้งสมาคมอินเทอร์เน็ตนานาชาติ (Founding Member of the Internet Society) เป็นที่ตั้งสมาคมอินเทอร์เน็ตนานาชาติของประเทศไทย (Thailand Chapter of the Internet Society) นอกจากนี้ยังเป็นที่ตั้งสมาคมคอมพิวเตอร์แห่งสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย (Thailand Chapter of the Computer Society of the Institute of Electrical and Electronics Engineers, IEEE) และยังเป็นที่ตั้งสมาคมคอมพิวเตอร์นานาชาติของประเทศไทย (Thailand Chapter of the Association for Computing Machinery, ACM)

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเป็นผู้แทนของ Cisco Networking Academy แห่งแรกในภูมิภาคเอเชีย เป็นสมาชิกสมาคมสโลน (Member of Sloan Consortium) ที่ส่งเสริมการศึกษาทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นสถาบันการศึกษาแห่งแรกของโลกที่เปิดสอนหลักสูตร eLearning Methodology ในระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก เป็นสถาบันการศึกษาแห่งแรกในประเทศไทย ที่สร้างมหาวิทยาลัยเสมือนจริงบนโลกอินเทอร์เน็ต (U-town) 3. ด้านการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (University Ranking) ที่มีการตีพิมพ์ออนไลน์ และจากจำนวนเอกสารอ้างอิงข้อมูลที่เผยแพร่จากมหาวิทยาลัยกว่า 17,000 แห่งทั่วโลก โดยอ้างอิงผ่านทางเว็บไซต์ www.webometrics.info เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนเพียงแห่งเดียว ใน 9 สถาบันอุดมศึกษาไทย ที่ติด Top 100 ของเอเชีย และติด Top 10 ของประเทศไทย 2 ปีซ้อน (ปี 2007 และ ปี 2008)

ในด้านการบริการทางการศึกษา (Education Service Provider) มหาวิทยาลัยก็ได้รับรางวัลคุณภาพ “Prime Minister’s Export Award” ด้านผู้ให้บริการทางการศึกษาดีเด่น ในปี 2001 และ ปี 2008 จากกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์

มหาวิทยาลัยรังสิต

มหาวิทยาลัยรังสิตมีคณะผู้บริหารระดับสูงที่มีวิสัยทัศน์ กำหนดเส้นทางสู่ความเป็นเลิศ มีองค์ประกอบหลักคือ คุณภาพการศึกษา (Certification) การก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (E-university) การพัฒนาสู่ความเป็นนานาชาติ (Internationalization) และการสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) นอกจากนี้มีสำนักหอสมุด เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยในระบบห้องสมุดอัตโนมัติมีฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลงานวิจัยจากทั่วโลกมีการจัดการเรียนการสอนที่สนองความต้องการของสังคมเช่น สถาบันนวัตกรรมสังคม สถาบันการทูตและการต่างประเทศ สถาบันการบิน วิทยาลัยดนตรี คณะแพทยแผนตะวันออก และคณะทัศนศาสตร์มีระบบการจัดการหอพักนักศึกษาที่ดีและมีประสิทธิภาพทั้งภายในและบริเวณโดยรอบนอกสถาบัน โดยมีการประสานการปฏิบัติอย่างใกล้ชิดกับเจ้าพนักงานตำรวจท้องที่และเจ้าของหอพักในเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยสำหรับนักศึกษา ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและเป็นแบบอย่างให้กับสถานศึกษาอื่น ๆ ได้ดำเนินการในรูปแบบเดียวกัน

พัฒนาระบบจัดเก็บหลักฐานระบบ Digital สำหรับการประเมินคุณภาพของคณะ/วิทยาลัย/สถาบันใช้ในการจัดเก็บหลักฐานคุณภาพ มีการพัฒนาเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่าง

มหาวิทยาลัยใกล้เคียงเพื่อเรียนรู้ร่วมกันด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา (มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัย East Asia และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ) มีการพัฒนาระบบ RSU QA ONLINE สำหรับหน่วยงานสนับสนุนการศึกษา เพื่อให้เกิดระบบการทำงานที่สมบูรณ์ และง่ายต่อการเชื่อมโยงเอกสาร/หลักฐานส่วนกลาง สำหรับคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน/มหาวิทยาลัย และเริ่มศึกษา ทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ EdPEX ที่จะนำมาใช้กับสถาบันอุดมศึกษา

มีการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่าง วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก มหาวิทยาลัยรังสิต และ มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมคุณภาพระหว่างกัน

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี มีวิวัฒนาการจาก “โรงเรียนผู้ช่วยพยาบาลและ ผดุงครรภ์ ราชบุรี” มีวิสัยทัศน์สถาบันอุดมศึกษาชั้นนำ ผลิตพยาบาลคุณภาพที่ให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เพื่อสุขภาวะชุมชน และพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน สำหรับนโยบายด้านการประกันคุณภาพมีการผลักดันการดำเนินการประกันคุณภาพให้เกิดอย่างต่อเนื่อง เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาโดยใช้วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กร2) แสวงหาเครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติที่ดี ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

“วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรีมีปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรที่มุ่งเป้าหมาย/ผลสัมฤทธิ์และความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาระบบราชการ ได้แก่ การมีผู้อำนวยการที่มีความเป็นนักบริหารและความเป็นผู้นำ มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ บรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน มีการนำแนวทางการบริหารจัดการแนวใหม่มาใช้ มีวัฒนธรรมองค์กรที่โดดเด่น มีคุณภาพ การช่วยเหลือและยอมรับซึ่งกันและกัน มีความผูกพันในองค์กร” (ผอ. วิทยาลัยพยาบาล)

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีมีระบบประกันคุณภาพภายในที่เข้มแข็งมีเครือข่ายในพื้นที่ที่มีความพร้อมในการสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาวิทยาลัยอาทิ จังหวัด องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประชาคม เครือข่ายด้านวิชาการและวิชาชีพ บัณฑิตวิทยาลัยมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างดียิ่ง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งมีจิตวิญญาณในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

อาจารย์ประจำมีศักยภาพสูง ทุ่มเทและเสียสละในการทำงานทุกภารกิจทั้งด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ สถาบัน

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ถือกำเนิดจากโครงการจัดตั้งวิทยาลัยอุบลราชธานี สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น เมื่อปี พ.ศ. 2529 วิทยาลัยอุบลราชธานีได้ปรับสถานะเป็น “มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2533 และได้มีการประกาศจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2534

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีการนำเอาประเด็นของสังคมและประเด็นของโลกมาบูรณาการในหลักสูตร การวิจัย และการบริการวิชาการที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ถือเป็นงานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัยมีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสะท้อนภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในด้านการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาอีสานใต้ และอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง เป็นที่เข้าใจและยอมรับร่วมกันทั้งในระดับผู้บริหาร บุคลากรและนักศึกษา รวมทั้งบุคคลภายนอกการบริหารและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยในแต่ละระดับเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีและการยอมรับจากบุคลากร นักศึกษาและศิษย์เก่าเป็นอย่างดี

จุดเด่นของมหาวิทยาลัยคืออยู่ในพื้นที่ยุทธศาสตร์ในเขตอีสานใต้และภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง รวมทั้งมีพื้นที่กว้างขวาง สวยงามและมีบรรยากาศสะอาด ซึ่งเป็นทุนที่สาคัญและมีโอกาสในการพัฒนาต่อยอดได้ เช่น การจัดให้มีศูนย์ด้านภาษาอาเซียน ศูนย์วัฒนธรรม ศูนย์วิจัย เป็นต้น มีสภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารให้ความสำคัญ ทุ่มเทสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนากิจการของมหาวิทยาลัยในด้านการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาบุคลากร และระบบและกลไกด้านการเงิน รวมทั้งให้มีผู้ทรงคุณวุฒิเข้ามาช่วยแก้ไข้ปัญหาเชิงระบบมีการนำเอาระบบบาร์โคดมาใช้ในการให้บริการเก็บข้อมูลและการให้บริการ ทำให้การทำงานเป็นระบบและรวดเร็ว นอกจากนี้มหาวิทยาลัยมีคณาจารย์โดยเฉลี่ยอายุน้อย มีผู้ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกและกำลังจะสำเร็จในระดับ

ปริญญาเอกเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะเป็นพลังสำคัญในการผลักดันการพัฒนาวิชาการและวิจัยของมหาวิทยาลัยในอนาคต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง และมีวิสัยทัศน์ มีระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการที่ดีการมีส่วนร่วมของคนในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกที่มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะศิษย์เก่าที่มีความผูกพันเหนียวแน่น ถือเป็นจุดแข็งที่สำคัญต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมีระบบประกันคุณภาพเป็นระบบคุณภาพที่ดี มีการทำประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่ง่ายต่อการปฏิบัติ ทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมีความเป็นรูปธรรมชัดเจน มีการเชื่อมโยงระบบการประกันคุณภาพภายในกับการปฏิบัติงานประจำ ซึ่งการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน และเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี

“จากการประกวดระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครใช้ *RMUTP Model* ในการบริหารคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะคือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ดำเนินการในงานปกติเป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีกลไกการเชื่อมโยงการดำเนินงานคุณภาพที่เป็นเครือข่ายทั้งระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล โดยกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงกำกับดูแล และมีหัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบเป็นรายบุคคลชัดเจน เพื่อให้ระบบมีการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงคือ พอประมาณ มีเหตุผล มีภูมิคุ้มกันที่ดี” (ผู้บริหาร มทร1)

ตารางที่ 4.1 สรุปจุดเด่น/แนวปฏิบัติที่ดีของแต่ละมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

มหาวิทยาลัย	จุดเด่น/แนวปฏิบัติที่ดี				
	บริบทองค์กร	ผู้บริหาร	บุคลากร	ระบบ ฐานข้อมูล	การสื่อสาร/ การมีส่วนร่วม
1. จุฬาลงกรณ์	CU-QA	★	★	QAIS	★
2. มหาวิทยาลัยมหิดล	KM	★	★	MIS	★
3. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Living library	★	★	GFMS	★
4. มหาวิทยาลัยขอนแก่น	FRESH	★	★	EdPEX	★
5. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	Multiculture	★	★	KPIs	★
6. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	I-campus	★	KITs	ICT	★
7. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	สหวิทยาการ	★	★	★	★
8. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	Q-Mark	★	★	★	ศูนย์วิจัยอาเซียน
9. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	ประกันคุณภาพ การเรียนการสอน	★	อาจารย์ กัลยาณมิตร	★	U-connect
10. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	สหกิจศึกษา	★	★	★	รวมบริการ ประสานภารกิจ
11. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	U in the park	★	Prime Minister's export award	Founding member of Internet society	★
12. มหาวิทยาลัยรังสิต	E-university	★	MOU กับ นานาชาติ	RSU QA online	★
13. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี ราชบุรี	ประสาน เครือข่ายสังคม	★	★	★	วัฒนธรรม องค์กรโดดเด่น
14. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	มหาวิทยาลัยเพื่อ การพัฒนาอีสาน ใต้	★	★	★	วัฒนธรรม องค์กร/ ศูนย์ภาษา อาเซียน
15. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	RMUTP Model	★	★	★	QA Built - in

★ มีความโดดเด่นในด้านนั้น

จากการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยในประเทศนั้น พบว่ามหาวิทยาลัยที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในเป็นมหาวิทยาลัยที่มีบริบทองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ มีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว มีการนำระบบประกันคุณภาพไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุพันธกิจ โดยพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เป็นระบบประกันคุณภาพของตนเองเพื่อให้เหมาะกับบริบทและพันธกิจเฉพาะของสถาบัน

นอกจากนี้ความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้มีการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารระดับอธิการบดี เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่มีผลต่อการพัฒนาการที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัย และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่น่าจะเป็นแบบอย่างในการบริหารมหาวิทยาลัยที่มีวาระการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูง บางมหาวิทยาลัยผู้บริหารระดับสูงได้แก่อธิการบดีและคณบดีจัดให้มีการประเมินผลการบริหารงานเพื่อความโปร่งใส แสดงให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพเป็นระบบที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัย มีสภามหาวิทยาลัยที่แสดงบทบาทด้านการนำองค์กรอย่างชัดเจน ตั้งแต่การกำหนดนโยบายร่วมกับผู้นำระดับสูงของมหาวิทยาลัย และอีกประเด็นหนึ่งที่เป็นปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในนั้นคือ มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะมีสำนักคอมพิวเตอร์ ที่มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง มีระบบฐานข้อมูลที่มีความก้าวหน้า จนเกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และรวมศูนย์ข้อมูลต่าง ๆ ทำให้ง่ายต่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี

4.1.2) การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในต่างประเทศ

ผู้วิจัยได้ไปศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลีย เป็นระยะเวลา 9 เดือน โดยได้ไปศึกษาคูณและสัมภาษณ์คณาจารย์และผู้บริหารของมหาวิทยาลัย 4 แห่งคือ University of Technology Sydney, University of Sydney, University of Canberra และ Australian Catholic University โดยรายละเอียดของแต่ละมหาวิทยาลัยโดยสังเขปมีดังนี้

University of Technology Sydney (UTS)

UTS เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐบาล ตั้งอยู่ใจกลางเมืองซิดนีย์ จึงได้รับการกล่าวว่าเป็น "Sydney's city University" ซึ่งอยู่ใกล้กับแหล่งธุรกิจ และระบบขนส่งของเมืองซิดนีย์ เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความทันสมัยของหลักสูตรซึ่งพยายามปรับให้เข้ากับอุตสาหกรรมตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบันทำให้นักศึกษาที่เรียนจบสามารถหางานทำได้เร็วและได้รับอัตราค่าจ้างที่ดี

หลักสูตรที่เปิดสอน 1. หลักสูตรภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเปิดสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นศูนย์กลางที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในสถาบันสอนภาษาที่ดีที่สุดของประเทศออสเตรเลียภายใต้ชื่อ "Insearch" โดยหลักสูตรที่เปิดสอนได้แก่ General English , Academic English Pathway(AEP) , IELTS Preparation 2. หลักสูตรมหาวิทยาลัย เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี (3 ปี), ปริญญาโท (1 - 2 ปี) และปริญญาเอก (4 ปี)คณะที่เปิดสอน 1)Faculty of Business 2) Faculty of Design, Architecture and Building 3) Faculty of Education 4) Faculty of Engineering 5) Faculty of Communication 6) Faculty of Information Technology 7) Faculty of Law 8) Faculty of Nursing, Midwifery and Health 9. Faculty of Science

University of Sydney

University of Sydney ตั้งอยู่ใจกลางเมืองซิดนีย์ ซึ่งเป็นเมืองเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศออสเตรเลียและเป็นเมืองใหญ่ที่สุดของประเทศ มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นที่สุด เป็นหนึ่งในเมืองที่มีชื่อเสียงและสวยที่สุดเมืองหนึ่งของโลก มหาวิทยาลัยประกอบด้วย 8 วิทยาเขตเป็นมหาวิทยาลัยที่เก่าแก่ที่สุดของประเทศออสเตรเลีย ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ.1850 เป็นมหาวิทยาลัยที่มีขนาดใหญ่ที่สุด มีจำนวนนักศึกษาประมาณ 50,000คน เป็นนักศึกษาต่างชาติประมาณ 10,000 คน มหาวิทยาลัยเป็นหนึ่งในสมาชิกของกลุ่มมหาวิทยาลัยทั้ง 8 แห่งที่มีผลงานวิจัยและหลักสูตรการเรียน การสอนดีเด่น และจากการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยทั่วโลกมหาวิทยาลัยถูกจัดอยู่ในระดับ 31 จากมหาวิทยาลัยจากทั่วโลก มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรที่หลากหลายและน่าสนใจให้นักศึกษาได้เลือกเรียน โดยในทุกหลักสูตรจะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เข้ากับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

University of Canberra

เป็นมหาวิทยาลัยรัฐบาล ก่อตั้งในปี 1968 ตั้งอยู่ที่เมืองแคนเบอร์รา ซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศออสเตรเลีย มีจำนวนนักศึกษาประมาณ 10,000 คน โดยเป็นนักศึกษาต่างชาติประมาณ 1,600 คน โดยมาจาก 80 ประเทศทั่วโลก โดยวิทยาเขตห่างจากตัวเมืองแคนเบอร์ราประมาณ 10

นาที นอกจากนี้ University of Canberra ยังเป็นหนึ่งในสี่ของมหาวิทยาลัยในออสเตรเลียที่ได้รับการจัดอันดับในระดับห้าดาวจาก good university guide 2008 ในด้านหลังจากจบการศึกษาแล้วได้รับอัตราเงินเดือนที่สูงและหางานทำได้เร็ว

The University of Canberra (UC) ตั้งอยู่ในที่ที่ให้ความรู้สึกใกล้ชิดกับธรรมชาติ ทางสถาบันให้ความสำคัญกับด้านวิชาการดังนั้นหลักสูตรจึงมีมาตรฐานค่อนข้างสูง และนักเรียนที่จบจากสถาบันเองก็มีอัตราการได้งานทำสูงเช่นกัน ความภาคภูมิใจของมหาวิทยาลัยคือการเตรียมความพร้อมให้นักเรียนออกไปสู่ชีวิตที่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ทางสถาบันยังมีหลักสูตรสำหรับนักเรียนต่างชาติโดยเฉพาะอีกด้วย ทั้งหลักสูตรภาษาอังกฤษ หลักสูตรปริญญาตรี และปริญญาโทที่มีคุณภาพและหลากหลาย บรรยากาศร่มรื่น เป็นธรรมชาติ อยู่ใกล้ทะเลสาบ มีที่ปิกนิกที่คอยดูแลนักเรียนต่างชาติโดยเฉพาะเปิดสอนในหลักสูตรต่าง ๆ ดังนี้ Business and Government, Communication, Design and Architecture, Education, Health and Community, Information Sciences, Languages Law, Science, Sport, และ Tourism.

Australian Catholic University (ACU)

มหาวิทยาลัยคาทอลิกแห่งออสเตรเลีย (Australian Catholic University - ACU) เป็นสถาบันในออสเตรเลียที่ได้รับเงินทุนจากภาครัฐ เปิดสอนคณะบริหารธุรกิจในระดับปริญญาตรี อนุปริญญาบัณฑิต ประกาศนียบัตร และหลักสูตรปริญญาโทในสาขาการบัญชีการบริหารธุรกิจ ระบบข้อมูลธุรกิจพาณิชย์การจัดการทรัพยากรมนุษย์เทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการและการตลาดมีการจัดการศึกษาคุณภาพสูงที่ได้รับการยอมรับในระดับโลก มุ่งเน้นที่การมีส่วนร่วมกับชุมชนและการพัฒนาทักษะภาคปฏิบัติ ใช้งานได้จริงและตรงกับงานมีหลักสูตรการศึกษาด้านธุรกิจที่มีมาตรฐานสูง และมุ่งเน้นเรื่องวิธีการแก้ปัญหาที่ใช้งานได้จริง มีการเตรียมนักศึกษาให้มีทักษะทางธุรกิจและความเป็นผู้นำที่จำเป็นสำหรับอุปสงค์ที่เปลี่ยนแปลงไปของสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน

หลักสูตรปริญญาตรีทุกหลักสูตรที่มีการทำงานร่วมกับชุมชนกว่า 100 ชั่วโมง ทำให้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยคาทอลิกแห่งออสเตรียมีอัตราการจ้างงานเฉลี่ยที่สูงกว่าสถาบันอื่น

การสอนทางวิชาการของมหาวิทยาลัยได้รับการสนับสนุนจากการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง สมาคมวิชาชีพ และได้รับข้อมูลจากการวิจัยที่ทันสมัย นักศึกษามีการเรียนรู้กับนักศึกษาท้องถิ่นและนักศึกษานานาชาติ และจะได้รับการสอนจากคณะนักวิชาการระดับโลกที่มีประสบการณ์และแรงจูงใจสูง และผลิตผลิตบัณฑิตที่เป็นกันเองและใกล้ชิด ซึ่งมีขนาดเล็กทำให้เกิดความสัมพันธ์ด้านการงานที่ใกล้ชิด ระหว่างนักศึกษากับครูผู้สอน

สำหรับผลการศึกษาคูงานและศึกษาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศออสเตรเลียนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอสาระสำคัญโดยสรุปในภาพรวมได้ดังนี้

ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับคามนิยมนักศึกษาทั่วโลก ในการเลือกศึกษาต่อ เนื่องจากเป็นประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาราชการที่อยู่ไม่ห่างจากประเทศไทยมากนักและมีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการเรียน ประกอบกับมาตรฐานทางการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ รูปแบบการศึกษาของออสเตรเลียกำหนดโดยรัฐบาลกลางของออสเตรเลียระบบการศึกษาต่อออสเตรเลียแบ่งออกไว้เป็น 5 ส่วน ดังนี้ 1) การศึกษาระดับอุดมศึกษา(มหาวิทยาลัย) เพื่อเตรียมความเป็นมืออาชีพ และพัฒนาความเป็นปัญญาชน 2) อาชีวศึกษาและการฝึกอบรม เพื่อฝึกอบรมให้นักศึกษามีความพร้อมในการเข้าทำงานในบริษัท และภาคอุตสาหกรรมต่างๆ 3) หลักสูตรการศึกษาพื้นฐาน เพื่อเตรียมให้นักศึกษาต่างชาติมีความพร้อมในการศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษาในประเทศออสเตรเลีย 4) หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาต่างชาติ (ELICOS) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาต่างชาติเพื่อศึกษาต่อในหลักสูตรการศึกษาต่างๆ 5) มัธยมศึกษา และประถมศึกษา เป็นการศึกษาภาคบังคับเพื่อศึกษาต่อในสายสามัญศึกษา ระดับอุดมศึกษา หรืออาชีวศึกษา

การศึกษาระดับอุดมศึกษาหรือการศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นระดับการศึกษาที่สูงที่สุด ปัจจุบันประเทศออสเตรเลียนมีมหาวิทยาลัย 39 แห่ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นของรัฐบาล ระบบการศึกษาของออสเตรเลียนมุ่งเน้นความเป็นเอกเทศและ ความต้องการเฉพาะตัวจึงทำให้มหาวิทยาลัยในออสเตรเลียนมีความเป็นปัจเจก มหาวิทยาลัยออสเตรเลียเปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรีจนถึงปริญญาเอก และบางแห่งเปิดสอนระดับอนุปริญญาด้วย สาขาวิชาที่เปิดสอนครอบคลุมทั้งสาขาทางวิชาชีพและวิทยาการต่าง ๆ เช่น วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ การแพทย์และธุรกิจสาขาวิชาที่นักศึกษาต่างชาตินิยมเรียนมากที่สุดคือ ธุรกิจการบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศและวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น

“แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพในภาพรวมของออสเตรเลียนนั้นเป็นการดำเนินการที่ครบวงจรและเชื่อมโยงผูกติดกับการตรวจสอบซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงาน หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ Commonwealth Government; States / Territories Accrediting Authorities, Australian University Quality Agency, และ Australian Qualifications Framework ความเชื่อมโยงเหล่านี้ถูกกำหนดไว้ภายใต้ The Australian Higher Education Quality Assurance Framework นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่เรียกว่า Graduate Careers Council of Australia ทำหน้าที่สำรวจความเห็นของบัณฑิตจากทุกมหาวิทยาลัย ซึ่งข้อมูลที่ได้มีความหลากหลายและสามารถใช้เป็นข้อมูลป้อนกลับแก่ทุกมหาวิทยาลัย” (Professor UI)

หน่วยงานประกันคุณภาพของออสเตรเลีย (Australian University Quality Agency หรือ AUQA) มีความชัดเจนในการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบทางวิชาการเท่าที่นึกเห็นว่างานวิชาการนั้น ๆ ผูกพันกับงานด้านอื่น การตรวจสอบของ AUQA เป็นการตรวจสอบใน 4 ประเด็นหลักคือวิธีการที่จะไปสู่เป้าหมาย (Approach) การดำเนินการตามวิธีที่กำหนด (Deployment) ผลการดำเนินการ (Results) และการพัฒนาปรับปรุง (Improvement) ซึ่ง 4 ประเด็นนี้จะใช้ในการตรวจสอบทุกมหาวิทยาลัย การดำเนินการลักษณะเช่นนี้สามารถสร้างความโดดเด่นแต่คงไว้ซึ่งความหลากหลายตามสภาพบริบทและจุดเน้นหรืออัตลักษณ์ของแต่ละสถาบัน

“ผู้ตรวจสอบ (Auditors) ของ AUQA จะเลือกโดยคณะกรรมการอำนวยการ (Board of Directors) ของ AUQA โดยประธานผู้ตรวจสอบจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการคัดเลือกนอกจากนั้นผู้ตรวจสอบที่เป็นชาวออสเตรเลียทุกคนต้องผ่านการอบรมสองวัน จึงสามารถทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบได้ การดำเนินการเช่นนี้ทำให้มั่นใจยิ่งขึ้นว่า ผู้ตรวจสอบทุกคนมีความเป็นอิสระของตนเองและทราบบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนระบบประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละมหาวิทยาลัยมีความแตกต่างและหลากหลาย แต่มีเป้าหมายเดียวกันคือประเมินการดำเนินงานว่าจะสามารถนำไปสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายของแต่ละแห่งได้หรือไม่ และจะพัฒนาให้ดีขึ้นได้อย่างไร” Professor U2

AQF Council เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม ค.ศ. 2008 โดยเข้ามาแทนที่ AQF Advisory Board (AQF AB: ค.ศ.1995–2008) AQF Council มีกรรมการ 9 คน ที่มีการประชุมปีละ 4 ครั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิของออสเตรเลีย (AQF) เป็นกรอบที่ใช้ทั่วทุกรัฐทั้งประเทศ และใช้กับการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปลี่ยนความรู้ความสามารถที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของบัณฑิตให้เป็นระดับคุณวุฒิ เชื่อมรอยต่อระหว่างการศึกษาในระดับต่าง ๆ การทำงานและเชื่อมโยงคุณวุฒิในระดับนานาชาติ เพื่อให้สังคมเชื่อถือในผลลัพธ์ของคุณวุฒิแต่ละคุณวุฒิที่บัณฑิตได้รับ ส่งเสริมการเคลื่อนย้ายถ่ายโอนของนักศึกษาทั้งในและต่างประเทศมหาวิทยาลัยทั้ง 39 แห่ง จะพัฒนาและรับรองมาตรฐานคุณวุฒิของตนเอง โดยประสานความร่วมมือกับองค์กรวิชาชีพ ซึ่งองค์กรเหล่านั้นจะมีข้อบังคับหรือข้อกำหนดสำหรับอาชีพต่าง ๆ เช่น แพทย์ นักกฎหมาย วิศวกร สถาปนิก สำหรับสถาบันอุดมศึกษาเอกชนประมาณ 130 แห่ง การรับรองมาตรฐานจะดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐบาล ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลและรับรองทุก ๆ 3-5 ปี การจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิของออสเตรเลียจะเป็นกระบวนการที่เน้นการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรวิชาชีพ หน่วยงานการประกันคุณภาพ (Australian Universities Quality Agency : AUQA) และ Australian Teaching and Learning Council (ATLC)

ในปัจจุบันนี้ออสเตรเลียได้จัดตั้งหน่วยงานใหม่ชื่อ Tertiary Education Sector Quality and Standards Agency (TEQSA) เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในออสเตรเลียและส่งเสริมให้เกิดการจัดทำมาตรฐานต่าง ๆ ดังนี้ 1) มาตรฐานคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชา 2) มาตรฐานการรับรองคุณวุฒิ 3) มาตรฐานคุณภาพการเรียนการสอน 4) มาตรฐานการวิจัย และ 5) มาตรฐานข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ TEQSA ได้จัดตั้งในปี ค.ศ. 2010 บนพื้นฐานของระบบการประกันคุณภาพและให้มีการประเมินทุก 5 ปี มุ่งเน้นการแก้ปัญหาจุดอ่อนของการศึกษา และครอบคลุมอุดมศึกษาทั้งหมดตั้งแต่ปี ค.ศ.2013 เป็นต้นไป

รัฐบาลออสเตรเลียมีนโยบายในการจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความเข้มแข็งของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ เช่น จัดทำ Australian Learning and Teaching Council Academic Standards Project ซึ่งจะกำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ขั้นต่ำ การจัดทำความรู้ทักษะเฉพาะสาขาและสมรรถนะทางวิชาชีพขั้นต่ำ ตลอดจนแนวทางการสะท้อนมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างกว้างเข้าไปในหลักสูตรซึ่งจะออกแบบในลักษณะที่มี Program Specifications และกระบวนการเรียนการสอน ขณะนี้ได้มีการจัดทำมาตรฐานสาขาทางด้าน ศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ บริหารธุรกิจ การจัดการ เศรษฐศาสตร์ ศิลปะการแสดง วิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ และการแพทย์ สัตวแพทย์ กฎหมาย สถาปัตยกรรมศาสตร์และสิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ และศึกษาศาสตร์

“กรอบมาตรฐานคุณวุฒิของออสเตรเลียมุ่งให้เป็นเครื่องมือเสริมความเข้มแข็งให้กับระบบการศึกษาของประเทศ ที่เป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพ และทำงานร่วมกับเครื่องมืออื่น ๆ ของประเทศเพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาและช่วยให้การกำหนดนโยบายของการจัดการศึกษาไม่แยกตัวออกจากสังคม” (Professor U2)

นอกจากแนวปฏิบัติที่ดีในด้านการวางระบบการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาลออสเตรเลียดังที่กล่าวไปแล้วนั้น ก็ยังพบว่าในแต่ละมหาวิทยาลัยที่ได้ไปศึกษาดูงานและสัมภาษณ์ผู้บริหารนั้นก็ยังพบว่าแนวปฏิบัติที่ดีของแต่ละมหาวิทยาลัยที่มีลักษณะเหมือนกันนั้นคือบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมีความรู้ ความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพเป็นอย่างดี มีเจตคติที่ดีต่อการประเมิน

“อาจารย์ของเราโดยส่วนใหญ่เห็นว่าการประเมินมีเป้าหมายเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงาน เพื่อการปรับปรุงพัฒนา ไม่ใช่การจับผิด แต่เป็นการตรวจสอบสิ่งที่ได้ให้พันธะสัญญาไว้ แล้วก็ประเมินว่าได้ทำตามพันธะสัญญานั้นมากน้อยเพียงใดซึ่งเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันในการที่จะประกันคุณภาพการเรียนการสอน การวิจัย โดยผู้บริหารและคณาจารย์จะให้ความสำคัญกับผลการประเมินการสอนและข้อมูลย้อนกลับของนักศึกษาเป็นสิ่งที่ต้องตระหนัก หากคณาจารย์ท่านใดมีผลการประเมินที่ต่ำ จะต้องพบผู้บริหารเพื่อให้เหตุผลและให้พันธะสัญญาในการที่จะพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร หากไม่ได้ปรับปรุงตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้ก็จะถูกลดเงินเดือน หรือต้องให้ออกจากมหาวิทยาลัย ขณะเดียวกันบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นก็จะได้รับรางวัลตอบแทนความดีงามด้วยเงินเดือนหรือการยกย่องเชิดชู ซึ่งกลไกเหล่านี้ทำให้ทุกคนให้ความสำคัญกับการเรียนการสอน การวิจัยที่มีคุณภาพ และช่วยให้การพัฒนาคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน” (Professor UI)

นอกจากนั้นแล้ว มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจะให้ความสำคัญกับระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานทุกด้าน ในด้านการประกันคุณภาพนั้น จะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงที่ดูแลด้านระบบฐานข้อมูลเช่น ข้อมูลการประเมินการเรียนการสอน ข้อมูลการวิจัยและบริการวิชาการต่าง ๆ โดยคณาจารย์แต่ละท่านสามารถที่จะเข้าไปดูผลการประเมินและสามารถที่จะอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา เช่น ข้อมูลการวิจัย อาจารย์แต่ละท่านสามารถเข้าไปเพิ่มเติมและตรวจสอบการอ้างอิง (citation) ต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเชื่อมโยงกับระบบการประเมินการปฏิบัติงาน (Performance evaluation) เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน (Promotion) โดยที่ไม่ต้องให้ข้อมูลแยกต่างหากอีกต่อไป เรียกได้ว่าเป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพที่ Built-in กับงานปกติ โดยที่ฝ่ายต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปประมวลและให้ข้อมูลป้อนกลับหรือนำข้อมูลไปใช้ในการรายงานต่าง ๆ ได้ทันที

“เรามีระบบที่เป็นเซ็นเตอร์ที่เรียกว่า *Research Master* ที่บุคลากรทุกคนสามารถล็อกอินเข้ามาดูและอัปเดตผลงานการบริการวิชาการและผลงานวิจัยได้ตลอดเวลา เราจะมี *update* อยู่เสมอ ทุกคนให้ความสำคัญกับการป้อนข้อมูล เพราะว่ามันเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ทุกคนต้องอัปเดตข้อมูลตนเองเพื่อจะได้โปรโมชันในปีนั้น ๆ ด้วย ซึ่งทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ *built-in* กับงานปกติหรืองานประจำ เป็นความจำเป็นที่ต้องรายงานว่าทำผลงานอะไรบ้าง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องก็จะสามารถนำข้อมูลไปประมวลเป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัยได้อย่างง่ายดาย” (PQU unit UI)

จากการศึกษาดูงานและสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยในออสเตรเลียสรุปได้ว่า แนวปฏิบัติที่ดีที่โดดเด่นของมหาวิทยาลัยในออสเตรเลียคือ

บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีเจตคติที่ดีต่อระบบการประเมิน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระบบประกันคุณภาพขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความตระหนักในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ การให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งส่วนหนึ่งก็เกิดจากระบบและกลไกของมหาวิทยาลัยเองที่มีการผูกโยงผลการปฏิบัติงานกับการประเมินเพื่อเลื่อนเงินเดือน โดยหากมีผลการประเมินที่ต่ำ จะต้องพบผู้บริหารเพื่อให้เหตุผลและให้พันธะสัญญาในการที่จะพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร หากไม่ได้ปรับปรุงตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้ก็จะถูกลดเงินเดือน หรือต้องให้ออกจากมหาวิทยาลัย ขณะเดียวกันบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นก็จะได้รับรางวัลตอบแทนความดีงามด้วยเงินเดือนหรือการยกย่องเชิดชู ประกอบกับการมีระบบฐานข้อมูลที่มีการรวมศูนย์ และมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย สามารถอัปเดตได้ตลอด ซึ่งกลไกเหล่านี้ทำให้ทุกคนให้ความสำคัญกับการเรียนการสอน การวิจัยที่มีคุณภาพ และการประกันคุณภาพซึ่งช่วยในการพัฒนาคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่องยั่งยืน

ตารางที่ 4.2 สรุปจุดเด่น/แนวปฏิบัติที่ดีของแต่ละมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศ

จุดเด่น/แนวปฏิบัติที่ดี	มหาวิทยาลัยไทย	มหาวิทยาลัยต่างประเทศ
1. บริบทองค์กร	มีการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพ ที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละมหาวิทยาลัย	มีระบบที่เชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกับการเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างแท้จริง มีการให้คุณให้โทษตามผลการประเมินการปฏิบัติงาน
2. ผู้บริหาร	มีภาวะผู้นำ มีความใส่ใจและตระหนักในเรื่องประกันคุณภาพอย่างดี	มีความเป็นผู้นำ และมีอำนาจตัดสินใจ
3. บุคลากร	มีความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ	มีความรู้ ความเข้าใจและมีจิตสำนึกที่ดีต่อการประกันคุณภาพ
4. ระบบฐานข้อมูลบริบทองค์กร	มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพเช่น QAIS, MIS, EdPEX, KPIs, RSU QA online ฯลฯ	Research Master ระบบฐานข้อมูลกลางที่เป็นศูนย์รวมข้อมูลทุกอย่างของมหาวิทยาลัย
5. การสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	มีการสื่อสารหลากหลาย ท่วงถึง เช่น U-connect, social network ต่าง ๆ	บุคลากรให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

จากผลการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปตามประเด็นร่วมของแต่ละมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศในแต่ละด้านได้ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดีในด้านบริบทองค์กร

มหาวิทยาลัยที่มีบริบทองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ จะมีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว มีการนำระบบประกันคุณภาพใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุพันธกิจ โดยพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เป็นระบบประกันคุณภาพของตนเอง ทุกหน่วยมีการตรวจสอบ/ตรวจประเมินคุณภาพภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมหาวิทยาลัยจัดผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเพื่อตรวจประเมินคุณภาพและตรวจติดตามคุณภาพอย่างน้อย 2 ปีต่อครั้ง และสามารถนำผลการประเมินภายในมาเทียบระดับ (Benchmarking) เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้การมียุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม มีการใช้ระบบสารสนเทศทางบัญชี การเงิน และงบประมาณในระบบอิเล็กทรอนิกส์ การมีระบบการประกันคุณภาพที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีกลไกที่ทำให้เกิดการปรับปรุงในระดับคณะวิชา เช่น กลไกการให้รางวัลแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

นอกจากนั้นแล้ว การที่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างผลการประเมินกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน ก็เป็นอีกแนวปฏิบัติหนึ่งที่ช่วยให้ทุกฝ่ายมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอย่างมีคุณภาพ และพร้อมที่จะให้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาในแต่ละปี ซึ่งจะช่วยให้การทำงาน หรือการรายงานข้อมูลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ

แนวปฏิบัติที่ดีด้านผู้บริหาร

จากการวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีด้านผู้บริหารนั้นพบว่า มหาวิทยาลัยที่มีระบบการประกันคุณภาพที่ดีนั้น ผู้บริหารมีความสามารถในการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรเพื่อแสวงหาและสร้างความได้เปรียบในการใช้โอกาสจากสังคมภายนอกความเอาใจใส่และความมุ่งมั่นของผู้บริหารทุกสมัยในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้มีการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารระดับอธิการบดี เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่มีผลต่อการพัฒนาการที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัย และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่น่าจะเป็นแบบอย่างในการบริหารมหาวิทยาลัยที่มีวาระการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูง

นอกจากนี้บางมหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับสูงได้แก่อธิการบดีและคณบดีจัดให้มีการประเมินผลการบริหารงานเพื่อความโปร่งใส แสดงให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพเป็นระบบที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัย มีสภามหาวิทยาลัยที่แสดงบทบาทด้านการ

นำองค์กรอย่างชัดเจน ตั้งแต่การกำหนดนโยบายร่วมกับผู้นำระดับสูงของมหาวิทยาลัย และสื่อสารสองทาง โดยมีการประชุมนัดพิเศษทั้งในและนอกสถานที่ระหว่างสภาฯ และผู้นำระดับสูง โดยสภามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อ “คุณภาพ” เป็นอย่างยิ่ง โดยเน้นประเด็นการพิจารณาเรื่องคุณธรรมจริยธรรม และย้ำถึงความจำเป็นในการประเมินคุณภาพที่แสดงผลลัพธ์ความรับผิดชอบของบัณฑิตในระยะยาวมีการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนที่มีลักษณะบูรณาการระหว่างหลายสาขาวิชา ซึ่งแสดงถึงแนวปฏิบัติที่ดี และน่าจะนำไปสู่การสร้างความเป็นจุดเด่นของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพนั้นพบว่าสภามหาวิทยาลัยมีวิสัยทัศน์ เข้มแข็งและทำงานเชิงรุก มีทีมบริหารระดับคณะและมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการบริหารงานมีความโดดเด่นในการภารกิจและผลการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ การพัฒนาสถาบันและบุคลากร มีแผนการพัฒนาผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมมีศูนย์วิจัยสื่อสารมวลชนอาเซียนที่เชื่อมโยงการศึกษาวิจัยและพัฒนาสาขาสื่อสารมวลชนร่วมกับนานาชาติ ประเทศ

นอกจากนี้การมีคณะผู้บริหารระดับสูงที่มีวิสัยทัศน์ กำหนดเส้นทางสู่ความเป็นเลิศ มีองค์ประกอบหลักคือ คุณภาพการศึกษา (Certification) การก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (E-university) การพัฒนาสู่ความเป็นนานาชาติ (Internationalization) และการสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) การมีผู้อำนวยการที่มีความเป็นนักบริหารและความเป็นผู้นำ มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ บรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน มีการนำแนวทางการบริหารจัดการแนวใหม่มาใช้ มีวัฒนธรรมองค์กรที่โดดเด่น มีคุณภาพ การช่วยเหลือและยอมรับซึ่งกันและกัน มีความผูกพันในองค์กร และมีระบบประกันคุณภาพภายในที่เข้มแข็งผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง มีวิสัยทัศน์ และมีระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการที่ดี

แนวปฏิบัติที่ดีในด้านระบบฐานข้อมูล

การที่มหาวิทยาลัยจะบูรณาการงานประกันคุณภาพให้เข้ากับงานปกตินั้น ระบบฐานข้อมูลนับว่ามีบทบาทสำคัญในการช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลอันมากมาย ให้เป็นระบบง่ายต่อการบริหาร มีการป้อนข้อมูลและประมวลผลอย่างเป็นระบบ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจและการบริหารงานต่าง ๆ มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะมี

สำนักคอมพิวเตอร์ ที่มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง มีระบบ MIS ที่มีความก้าวหน้า จนเกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม นอกจากนี้ยังมีนวัตกรรมหลายประการที่เกิดประโยชน์ต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยและการสื่อสารระหว่างวิทยาเขตต่าง ๆ สำหรับมหาวิทยาลัยที่มีหลายวิทยาเขต

นอกจากนั้นแล้วบางมหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนระบบการจัดการความรู้ โดยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน เช่นการพัฒนากระบวนการจัดการทางการเงิน การทำบัญชีรับจ่าย 3 มิติ โดยมีการเชื่อมต่อกับระบบการเบิกจ่ายงบประมาณของประเทศ (GFMS) และพัฒนามาเป็นการให้ความรู้กับสถาบันต่าง ๆ จนกลายเป็น Training Center มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยในการบริหาร การวิจัยและจัดการเรียนการสอน มีกลวิธีในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายถึงระดับบุคคล กลวิธีต่าง ๆ ที่ใช้ทำให้เกิดการตื่นตัวในทุกระดับ ทั้งระดับผู้บริหารหน่วยงาน คณาจารย์ ผู้ปฏิบัติงาน และนักศึกษา อย่างกว้างขวาง ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับมหาวิทยาลัยที่มีวิทยาเขตมาก กลวิธีต่าง ๆ นี้เป็นกลยุทธ์ที่น่าสนใจและอาจใช้เป็นแบบอย่างที่ดีของมหาวิทยาลัยอื่นได้

การพัฒนาระบบ ICT ในการเรียนการสอนและการบริหาร การปรับจาก E-campus เป็น I-campus มีระบบประกันคุณภาพที่เข้มแข็ง โดยเฉพาะในด้าน infrastructure ที่แสดงได้จากการมีนโยบาย มีหน่วยงานหลักด้านการประกันคุณภาพ มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในทุกหน่วยงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยที่มีแนวปฏิบัติที่ดี ยังมีความโดดเด่นในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง สามารถเชื่อมโยงเป็น E-campus ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีการบริหารจัดการที่ดีและมีความพร้อมด้านเครื่องมือและบุคลากรทำให้สามารถสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิตได้เต็มที่

นอกจากนี้การมีระบบฐานข้อมูลที่เป็นแบบรวมศูนย์เช่น Research Master ที่เป็นแหล่งรวมผลงานการวิจัย การบริการวิชาการต่าง ๆ ที่ทุกคนต้องมีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ทันสมัย และทุกฝ่ายสามารถจะดึงข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ได้ทันที ก็เป็นอีกหนึ่งแนวปฏิบัติที่ดีด้านระบบฐานข้อมูลเช่นเดียวกัน

แนวปฏิบัติที่ดีด้านบุคลากร

บุคลากรในแต่ละมหาวิทยาลัยนับเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง การที่มหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ว่าจะเป็นบุคลากรสายวิชาการหรือสายสนับสนุน ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง เนื่องด้วยบุคลากรทุกภาคส่วนเป็นกลไก และเป็นฟันเฟืองที่ช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามนโยบายต่าง ๆ ของ

มหาวิทยาลัย การที่มหาวิทยาลัยจะประสบความสำเร็จได้นั้น ก็ด้วยการขับเคลื่อนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนั่นเอง เพราะหากมีระบบที่ดี แต่ขาดความร่วมมือในการดำเนินการจากบุคลากรในองค์กร ก็ยากที่จะขับเคลื่อนระบบต่าง ๆ ได้ แม้ว่าระบบนั้นจะเป็นระบบที่ดีที่สุดก็ตาม

จากการวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่มีมาตรฐานนั้น พบว่าส่วนใหญ่จะมีระบบการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อระบบการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็ระบบการประกันคุณภาพหรืออื่น ๆ ก็ตาม การมีระบบการบริหารจัดการ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาต่อเนื่อง โดยนอกจากสนับสนุนให้เรียนแล้วยังผูกโยงกับการให้รางวัล ทำให้เกิดแรงจูงใจเพิ่มขึ้นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและเกิดการดำเนินงานที่สอดคล้องเชื่อมโยงกัน

บางมหาวิทยาลัยมีระบบการรับรองคุณภาพการสอนของอาจารย์ประจำมี Career Prep เป็นศูนย์เตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานของนักศึกษาการจัดทำโครงการอาจารย์กัลยาณมิตรเพิ่มเติมจากระบบอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือและสร้างความพร้อมให้กับนักศึกษาที่มาจากต่างจังหวัดมีโครงการอาจารย์ที่ปรึกษาดีเด่นประจำปีโครงการ U-connect ที่สามารถติดต่อกับนักศึกษาได้อย่างใกล้ชิดผ่านการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนั้นแล้วการมีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีคุณภาพ มีความรักศรัทธาต่อผู้นำ และมีความผูกพันต่อองค์กร ทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อองค์กร การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็มีส่วนในการทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร มีการจัดภูมิทัศน์ในลักษณะที่เป็นมหาวิทยาลัยในสวน (University in the park) ระดับ world class มีระบบการจัดการหอพักอาจารย์และหอพักนักศึกษาที่ดีและมีประสิทธิภาพทั้งภายในและบริเวณโดยรอบนอกสถาบัน โดยมีการประสานการปฏิบัติอย่างใกล้ชิดกับเจ้าพนักงานตำรวจท้องที่และเจ้าของหอพักในเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยสำหรับนักศึกษา ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและเป็นแบบอย่างให้กับสถานศึกษาอื่น ๆ ได้ดำเนินการในรูปแบบเดียวกัน และการนำเอาประเด็นของสังคมและประเด็นของโลกมาบูรณาการในหลักสูตร การวิจัย และการบริการวิชาการที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ถือเป็นงานสร้างสรรค์ของมหาวิทยาลัยมีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสะท้อนภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เกิดความสุขที่จะทำงานเพื่อองค์กร

แนวปฏิบัติที่ด้านการสื่อสาร/การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ระบบประกันคุณภาพเป็นระบบที่เน้นการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของทุกภาคส่วน การมีส่วนร่วมตั้งแต่ระดับการวางนโยบาย การวางระบบควบคุม การดำเนินการ การตรวจสอบ ตรวจสอบประเมินการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยในแต่ละระดับ มหาวิทยาลัยที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพจะเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีและการยอมรับจากบุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้การมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านบันทึก หนังสือเวียน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ social network ต่าง ๆ ก็จะเป็นการสร้างช่องทางการสื่อสารได้อย่างทั่วถึงแก่บุคลากรในทุกระดับ

จากการสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพของแต่ละมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่า แต่ละมหาวิทยาลัยมีจุดร่วมกันที่สำคัญที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพนั้น ได้แก่ การมีบริบทองค์กรที่ดี มีโครงสร้างที่ส่งเสริมกลไกการประกันคุณภาพ มีบริหารที่เอาใจใส่ มีความมุ่งมั่นและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ มีความเป็นผู้นำองค์กร มีการนิเทศติดตามและกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักในการดำเนินงานที่เน้นคุณภาพเป็นสำคัญ การมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์กรทุกภาคส่วน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการกับระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องการที่มีระบบประกันคุณภาพที่ดี มีการทำประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่ง่ายต่อการปฏิบัติ ทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมีความเป็นรูปธรรมชัดเจน มีการเชื่อมโยงระบบการประกันคุณภาพภายในกับการปฏิบัติงานประจำ การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในที่ได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน ร่วมกันขับเคลื่อนนโยบาย และใช้กลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและช่วยให้การประกันคุณภาพสามารถดำเนินการและบูรณาการกับงานปกติได้

ตอนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่ บูรณาการกับงานปกติ

ในขั้นตอนนี้เป็นการศึกษา วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ซึ่งจากการศึกษาเอกสาร การสังเคราะห์งานวิจัยต่าง ๆ และการสัมภาษณ์คณาจารย์ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยจากการศึกษาและสังเคราะห์งานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอในบทที่ 2 ในหัวข้อ 2.8.4) รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกติ และ 2.8.5) รายงานการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายใน ผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และ 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรกลุ่มตัวอย่างที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกตินั้น ได้แก่ ผู้บริหารหรือบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ประเมินในระดับอุดมศึกษา โดยเป็นกลุ่มผู้บริหารหรือบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพจากสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งสิ้น 500 คน ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนกลับคืนมาจำนวน 350 คนและกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประเมินในระดับอุดมศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 120 คนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา 50 คน ดังนั้นสรุปแล้ว จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คนอัตราตอบกลับร้อยละ 64.52

เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้เป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบ Rating scale 5 ระดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอเรียงลำดับดังนี้

ตอนที่ 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตอนที่ 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ตอนที่ 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าเป็นผู้บริหารและผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยร้อยละ 87.50 เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.25 อายุระหว่าง 41 – 50 ปีมากที่สุด มีระดับการศึกษาาระดับปริญญาเอกร้อยละ 44.75 และปริญญาโทประมาณร้อยละ 50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยละ 43.75 สังกัดมหาวิทยาลัยเอกชนร้อยละ 20 และสังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐร้อยละ 17 โดยสังกัดคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ร้อยละ 61.75 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งอาจารย์จำนวน 117 คนคิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมาคือตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 113 คนคิดเป็นร้อยละ 28.25 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งบริหารในระดับรองคณบดีจำนวน 76 คนคิดเป็นร้อยละ 19 ผู้ช่วยอธิการบดีจำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 16.75 และผู้ช่วยคณบดี 63 คนคิดเป็นร้อยละ 15.75 ในส่วนของประสบการณ์การสอนพบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์การสอน 11-20 ปี จำนวน 116 คนคิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาคือไม่มีประสบการณ์ในการสอน (สายสนับสนุน) จำนวน 111 คนคิดเป็นร้อยละ 27.75 ประสบการณ์ทำงานด้านการประกันคุณภาพส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1-5 ปี จำนวน 156 คนคิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาคือประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 147 คนคิดเป็นร้อยละ 36.75 และประสบการณ์ในการเป็นผู้ประเมินนั้น ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1-5 ปีจำนวน 253 คนคิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมาคือ 6-10 ปีจำนวน 87 คนคิดเป็นร้อยละ 21.75 รายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

ภูมิหลังผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม	400	100.00
ผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบ QA ในมหาวิทยาลัย	350	87.50
ผู้ประเมินระดับอุดมศึกษา	50	12.50
เพศ		
ชาย	115	28.75
หญิง	285	71.25

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ภูมิหลังผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	18	4.50
30 – 40 ปี	60	15.00
41 – 50 ปี	155	38.75
51 – 60 ปี	145	36.25
มากกว่า 60 ปี	22	5.50
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	23	5.75
ปริญญาโท	198	49.50
ปริญญาเอก	179	44.75
มหาวิทยาลัย		
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	56	14.00
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	69	17.25
มหาวิทยาลัยราชภัฏ	175	43.75
มหาวิทยาลัยเอกชน	80	20.00
อื่น ๆ	20	5.00
สังกัดคณะ		
ครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	247	61.75
มนุษยศาสตร์	13	3.25
วิศวกรรมศาสตร์	16	4.00
แพทยศาสตร์	8	2.00
สำนักฯ/ศูนย์ฯ	76	19.00
อื่น ๆ	40	10.00
ตำแหน่ง		
อาจารย์	117	29.25
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	86	21.50
รองศาสตราจารย์	72	18.00
ศาสตราจารย์	12	3.00
อื่น ๆ	113	28.25

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ภูมิหลังผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งบริหาร		
ไม่มีตำแหน่ง	23	5.75
หัวหน้าฝ่าย/แผนก	13	3.25
ผู้ช่วยคณบดี	63	15.75
รองคณบดี	76	19.00
คณบดี	50	12.50
ผู้ช่วยอธิการบดี22	67	16.75
รองอธิการบดี	55	13.75
ผอ.สำนัก/วิทยาลัย	41	10.25
อื่น ๆ	12	3.00
ประสบการณ์ในการสอน		
ไม่มีประสบการณ์	111	27.75
1-5 ปี	33	8.25
6-10 ปี	105	26.25
11 - 20 ปี	116	29.00
20 - 30 ปี	25	6.25
มากกว่า 30 ปี	10	2.50
ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ		
1-5 ปี	156	39.00
6-10 ปี	147	36.75
11 - 20 ปี	88	22.00
มากกว่า 20 ปี	9	2.25
ประสบการณ์ในการเป็นผู้ประเมิน		
1-5 ปี	253	63.25
6-10 ปี	87	21.75
11 - 20 ปี	55	13.75
มากกว่า 20 ปี	5	1.25

ตอนที่ 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ เพื่อใช้สร้างเมทริกซ์สหสัมพันธ์ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินี้มีปัจจัย 5 ด้านดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร (com) 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร (adm) 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร (sta) 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล (it) และ 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร (com)

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าสถิติ Bartlett's test of Sphericity ซึ่งเป็นสถิติทดสอบสมมติฐานว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (identity matrix) หรือไม่ มีค่าสถิติทดสอบเท่ากับ 6128.327 $p=0.00$ แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และค่าดัชนีไกเซอร์-ไมเยอร์-อออลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy หรือ KMO) มีค่าเท่ากับ 0.921 โดยมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรชุดนี้มีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ในโมเดลอิสระต่อไป

เมื่อพิจารณาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้จำนวน 28 ตัวแปร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) มีจำนวน 323 คู่จากจำนวนทั้งหมด 378 คู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 0.011– 0.990 และมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 55 คู่

ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนใหญ่เป็นความสัมพันธ์กันทางบวก แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ ความพึงพอใจและการมีเจตคติที่ดีต่อระบบประกันคุณภาพ (SATI) และการทำงานประกันคุณภาพควบคู่ไปกับงานปกติ (BUILT) โดยมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.99 นั่นแสดงว่าการมีเจตคติที่ดีต่อระบบประกันคุณภาพ จะทำให้เกิดการทำงานประกันคุณภาพที่ควบคู่ไปกับงานปกติได้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ระหว่างกลุ่มตัวแปรด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดในตารางที่ 4.4 ดังนี้

ด้านบริบทองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.073 - .456 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ วัฒนธรรมองค์กร (CULT) กับ โครงสร้างองค์กร (STRU) ($r=.456$) นั่นคือการที่องค์กรมีโครงสร้างองค์กรที่ดี ก็จะส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดีด้วย ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ การมีส่วนร่วม (COOP) กับ โครงสร้างองค์กร (STRU) ($r=.0073$)

ด้านคุณลักษณะของบุคลากรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.036 - .539 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ บุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน (QAA) กับการมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพของบุคลากร (ATT) ($r=.539$) นั่นคือการที่มีบุคลากรในหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับของคนในหน่วยงานแล้ว เจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพก็จะสูงเช่นกัน ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือแรงจูงใจในการทำงาน (INSP) กับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน (KNOW) ($r=.036$)

ด้านระบบฐานข้อมูลมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.011 - .479 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ การมีบุคคลที่รับผิดชอบด้านการดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพโดยตรง (ITP) กับความรู้ ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพของบุคลากร (KNOW) ($r=.479$) นั่นคือการที่มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ จะช่วยให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพได้มากขึ้น ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือการมีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ (ITQ) กับบุคลากรที่รับผิดชอบประกันคุณภาพมีการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป (QAP) ($r=.011$)

ด้านผู้บริหารมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.011 - .589 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ การใช้กลยุทธ์ในการบริหารระบบประกันคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ (STR) กับวัฒนธรรมองค์กร (CULT) ($r=.589$) นั่นคือหากผู้บริหารมีการใช้กลยุทธ์ในการบริหารระบบประกันคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้วัฒนธรรมองค์กรดีขึ้นด้วยเช่นกัน ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือ ภาวะผู้นำ (LEAD) กับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร (INSP) ($r=.011$)

ด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.005 - .631 โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือ การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับประกันคุณภาพ ให้กับบุคลากร (MED) กับบุคลากรมีความรักและผูกพันกับองค์กร (LOVE) ($r=.589$) นั่นคือเมื่อมีสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ จะช่วยให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพมากขึ้น ส่งผลให้มีความรักและผูกพันกับองค์กรมากขึ้นเช่นกัน ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุดคือการสื่อสารอย่างทั่วถึง (WIDE) กับโครงสร้างองค์กร (STRU) ($r=.005$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้พบว่า มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.86-4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 - 0.56 โดยตัวแปรบุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา (Y12) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.68$) รองลงมาได้แก่การมีระบบ

ฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ (X11) ($\bar{X}=4.58$) และการทำงานประกันคุณภาพไม่แยกส่วน ทำไปพร้อม ๆ กับงานประจำ(Y10)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับตัวแปรบุคลากรมีความพึงพอใจและมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพ (Y16) ($\bar{X}=4.39$) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านโครงสร้างองค์กร (X1) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.86รายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรสังเกตได้ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (n=400)

ตัวแปร	STRU	CULT	COOP	KNOW	ATT	INSP	LOVE	QAP	QAA	ITE	ITQ	ITP	LEAD	STR	COM	BUDG	PERS	WIDE	WEB	ACTI	BUILT	SPEC	MANG	ACCS	AUDIT	CORR	SATI	
STRU	1																											
CULT	.439**	1																										
COOP	.073**	.433**	1																									
KNOW	.235**	.347**	.299**	1																								
ATT	.153**	.357**	.300**	.147**	1																							
INSP	.134**	.356**	.264**	0.036	.403**	1																						
LOVE	0.037	.497**	.358**	.131**	.279**	.188**	1																					
QAP	.303**	.395**	.195**	.169**	.293**	.135**	.146**	1																				
QAA	.125**	.162**	.229**	.100**	.539**	.191**	.219**	.052**	1																			
ITE	.120**	0.06	.096**	.228**	0.03	0.067	.226**	.053**	.120**	1																		
ITQ	0.074	.119**	.358**	.182**	.456**	.198**	.146**	.011**	.275**	.049**	1																	
ITP	.317**	.289**	.230**	.479**	.223**	.239**	0.045	.227**	.164**	.164**	0.016	1																
LEAD	.194**	.182**	0.021	.122**	0.096	0.011	.142**	.106**	0.007	0.025	.224**	0.035	1															
STR	.315**	.589**	.245**	.229**	.333**	.161**	.483**	.400**	.216**	.055**	.201**	.110**	.501**	1														
COM	.184**	.166**	.535**	.216**	.262**	.173**	.184**	0.014	.367**	.137**	.443**	.229**	.141**	0.045	1													
BUDG	.482**	.390**	.076**	.250**	.387**	.081**	.146**	.572**	0.066	.114**	.163**	.211**	.421**	.443**	.113**	1												
PERS	.322**	.483**	.222**	.116**	.123**	.353**	.119**	.490**	.148**	0.033	.055**	.095**	.137**	.214**	.177**	.315**	1											
WIDE	0.005	.262**	.143**	0.031	.274**	.124**	.374**	.125**	.392**	.198**	.136**	.114**	.289**	.503**	.140**	.165**	0.027	1										
MED	.180**	.586**	.329**	.278**	.507**	.219**	.631**	.347**	.297**	.111*	.208**	.224**	.167**	.475**	.164**	.349**	.183**	.333**										
WEB	.212**	.448**	.190**	.180**	.221**	.478**	.337**	.327**	.080**	.093**	.058**	.181**	0.031	.258**	.144**	0.161	.516**	.152**	1									
ACTI	0.061	.321**	.362**	.267**	.458**	.239**	.362**	.275**	.397**	.082**	.314**	.258**	.064**	.355**	.295**	.230**	.207**	.240**	.296**	1								
BUILT	.112**	.315**	.317**	.156**	.935**	.357**	.261**	.269**	.516**	0.01	.481**	.220**	.090**	.276**	.289**	.375**	.143**	.225**	.183**	.434**	1							
SPEC	.167**	.304**	.227**	.789**	0.029	0.032	0.076	.108**	0.069	.264**	.185**	.304**	0.059	.179**	.234**	.153**	.125**	0.012	.174**	.202**	.053**	1						
MANG	.080**	.070**	.256**	.173**	.338**	.179**	.139**	0.001	.191**	.036**	.815**	0.001	.202**	.142**	.360**	.114**	.055**	.134**	.069**	.279**	.370**	.173**	1					
ACCS	0.042	.066**	0.061	.220**	0.013	0.003	.154**	0.032	.084**	.802**	.039**	.131**	0.015	.095**	0.061	0.029	0.006	.161**	.022**	0.057	0.004	.284**	0.029	1				
AUDIT	.350**	.292**	.232**	.442**	.207**	.205**	0.037	.163**	.102**	.148**	.018**	.889**	0.024	.112**	.192**	.182**	.063**	0.13	.148**	.146**	.211**	.340**	0.002	.079**	1			
CORR	.086**	.157**	.292**	.096**	.586**	.244**	.224**	0.011	.840**	.129**	.277**	.176**	.035**	.159**	.369**	0.031	.103**	.296**	.074**	.390**	.632**	0.028	.201**	.089**	.189**	1		
SATI	.107**	.304**	.317**	.145**	.935**	.347**	.261**	.269**	.499**	0.004	.481**	.212**	.090**	.264**	.289**	.375**	.143**	.225**	.174**	.414**	.990**	.041**	.359**	0.008	.200**	.620**	1	
Mean	3.862	3.898	4.148	4.122	4.342	3.947	3.882	4.03	4.115	4.157	4.58	4.177	4.062	4.041	4.297	4.13	3.927	4	3.9	4.047	4.385	4.2	4.675	4.225	4.26	4.25	4.385	
S.D.	0.325	0.315	0.403	0.461	0.562	0.543	0.528	0.499	0.614	0.364	0.494	0.593	0.533	0.426	0.514	0.555	0.541	0.52	0.539	0.5	0.492	0.4	0.46896	0.418	0.4826	0.4393	0.4923	

Bartlett's test of sphericity = 6128.327 df = 378 p = 0.00 Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.921

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ
ในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ปัจจัยความสำเร็จ	M	SD	ปัจจัยความสำเร็จ	M	SD
ปัจจัยด้านบริบทองค์กร (CON)	3.93	.52	ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล (IT)	4.31	.48
โครงสร้างองค์กร (X1)	3.86	.52	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ (X10)	4.16	.36
วัฒนธรรมองค์กร (X2)	3.90	.53	มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ (X11)	4.58	.49
การมีส่วนร่วม (X3)	4.15	.50	มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ (X12)	4.18	.59
ปัจจัยด้านผู้บริหารองค์กร (ADM)	4.09	.54	ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (COM)	3.99	.55
ภาวะผู้นำ (Y1)	4.06	.53	มีการสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพไปสู่ผู้ปฏิบัติทุกประเภทและทุกระดับอย่างทั่วถึง (Y6)	4.00	.52
การใช้กลยุทธ์ (Y2)	4.04	.55	มีการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น คู่มือการประกันคุณภาพ เอกสารข่าว (Y7)	3.99	.65
การติดต่อสื่อสารและการนิเทศติดตาม (Y3)	4.30	.51	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Y8)	3.90	.54
การบริหารจัดการงบประมาณ (Y4)	4.13	.56	มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบนิทรรศการการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน (Y9)	4.05	.50
การบริหารงานบุคคล (Y5)	3.93	.54	ลักษณะการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ (WII)	4.34	.46
ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร (STA)	4.07	.54	การทำงานประกันคุณภาพไม่แยกส่วนทำไปพร้อมๆกับงานประจำ (Y10)	4.39	.49
บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพเป็นอย่างดี (X4)	4.12	.46	การทำงานประกันคุณภาพไม่เป็งานเฉพาะกิจที่ทำเฉพาะช่วงที่มีการประเมินเท่านั้น (Y11)	4.20	.40
บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ (X5)	4.34	.56	บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา (Y12)	4.68	.47

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ในการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ (ต่อ)

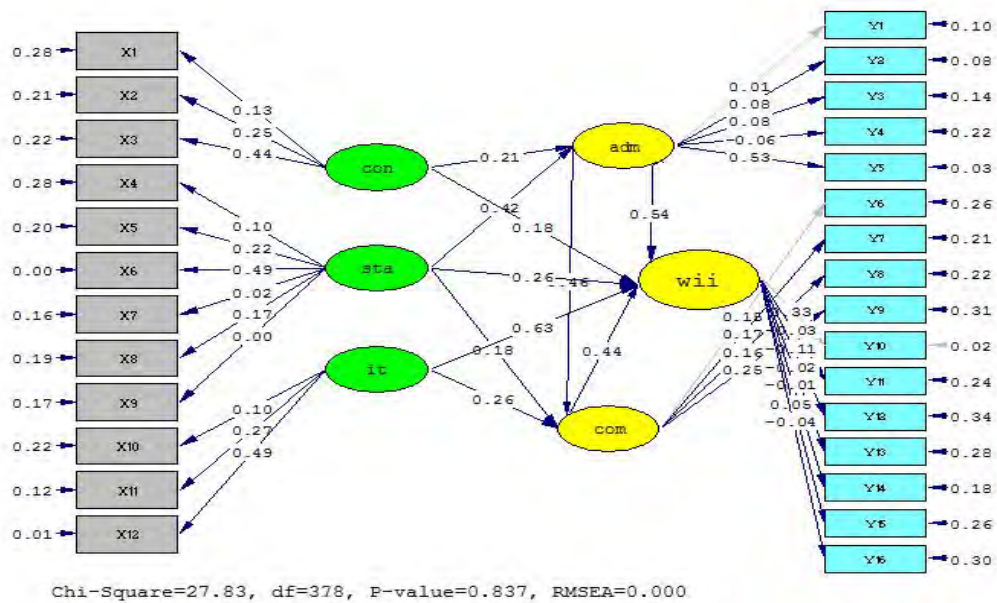
ปัจจัยความสำเร็จ	M	SD	ปัจจัยความสำเร็จ	M	SD
บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน (X6)	3.95	.54	บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ (Y13)	4.23	.42
บุคลากรมีความรักผูกพัน องค์กร (X7)	3.88	.53	ข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้องและทันสมัย (Y14)	4.26	.48
บุคลากรที่รับผิดชอบด้านQA มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป (X8)	4.03	.50	รายงานการประกันคุณภาพสามารถส่งได้ทันตามเวลาที่กำหนด (Y15)	4.25	.44
บุคลากรที่รับผิดชอบด้านQA มีความสามารถเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน (X9)	4.12	.61	บุคลากรมีความพึงพอใจและมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพ (Y16)	4.39	.49

ตอนที่ 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยโปรแกรมลิสเรล ซึ่งตัวแปรแฝงในการวิเคราะห์ครั้งนี้จำนวน 6 ตัวแปร โดยเป็นตัวแปรภายนอกแฝง 3 ตัวแปร ได้แก่ บริบทสถานศึกษา (com) คุณลักษณะของบุคลากร (sta) และ ระบบฐานข้อมูล (it) ส่วนตัวแปรแฝงภายในนั้นประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร (adm) การสื่อสารองค์กร (com) และการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ (wii) โดยมีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 28 ตัวแปร

การทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ปรากฏผลดังภาพที่ 4.1 และตารางที่ 4.6

ภาพที่ 4.1 โมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ



ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ

ตัวแปรผล	ADM			COM			WII		
ตัวแปรเหตุ	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
CON	0.21	-	0.21	0.55*	0.09	0.46	0.33	0.15	0.18
STA	0.42	-	0.42	0.37	0.19	0.18	1.18	0.92	0.26
IT	-	-	-	0.26	-	0.26	0.74*	0.11	0.63*
ADM	-	-	-	0.46	-	0.46	0.74	0.2	0.54*
COM	-	-	-	-	-	-	0.44*	-	0.44*
ค่าสถิติ	ไค-สแควร์ = 27.83			df=378	p=0.87	GFI=0.91	AGFI=0.89	RMR=0.032	
สมการโครงสร้างตัวแปร	ADM	COMM	WIIQA						
R-SQUARE	0.087	0.423	0.651						
เมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง									
ตัวแปรแฝง	CON	STA	IT	ADM	COM	WII			
CON	1.000								
STA	0.367	1.000							
IT	0.225	0.387	1.000						
ADM	0.351	0.238	0.358	1.000					
COM	0.223	0.441	0.556	0.473	1.000				
WII	0.650	0.140	0.788	0.647	0.442	1.000			

หมายเหตุ **p<.01 *p<.05

ผลการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้แก่ ค่าไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 27.83 องศาอิสระเท่ากับ 378 ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.87 นั่นคือค่าไค-สแควร์ แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งสอดคล้องกับค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.91 ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.89 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.032 ซึ่งสนับสนุนว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R-SQUARE) ของสมการโครงสร้างตัวแปรพบว่าปัจจัยด้านผู้บริหาร (adm) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.087 แสดงว่าตัวแปรภายในโมเดลคือปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร และปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล สามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยด้านผู้บริหารได้ร้อยละ 8.7 ส่วนปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร (com) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.423 แสดงว่าตัวแปรภายในโมเดลคือปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร และปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล สามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยด้านการสื่อสารได้ร้อยละ 42.3 นอกจากนี้ปัจจัยด้านการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ (wii) มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.651 แสดงว่าตัวแปรภายในโมเดลคือปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร และปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล สามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยด้านการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ ได้ร้อยละ 65.1

เมื่อพิจารณาเมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.140 ถึง 0.788 โดยตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล (it) กับปัจจัยด้านการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ (wii) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.788 แสดงว่าหากมีระบบฐานข้อมูลที่ดี มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้เกิดการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้มากขึ้น

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อผู้บริหาร การสื่อสารองค์กรและการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติพบว่าปัจจัยด้านผู้บริหาร (adm) ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านบริบทองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.21 และ 0.42 ตามลำดับ แสดงว่าหากองค์กรใดมีการจัดระบบโครงสร้างองค์กรหรือบริบทขององค์กรให้มีความคล่องตัว และการที่มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมการบริหารงานของผู้บริหารให้สามารถบริหารงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร (com) พบว่าได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านบริบทองค์กรปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลและปัจจัยด้านผู้บริหาร โดยมีอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.46 0.18 0.26 และ 0.46 ตามลำดับ แสดงว่าเมื่อใดที่บริบทองค์กรบุคลากร ระบบฐานข้อมูลรวมทั้งผู้บริหาร มีการทำงานประสานกัน ก็ย่อมจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารได้มากที่สุด การสื่อสารในองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบริบทที่มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการบริหารจัดการ สอดคล้องกลมกลืนไปในทิศทางเดียวกัน มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย นอกจากนี้บุคลากรรวมทั้งผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดีต่อองค์กร และการที่มีระบบฐานข้อมูลในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพก็ย่อมช่วยส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารที่มีคุณภาพเช่นเดียวกัน นอกจากนี้แล้วพบว่าปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร ได้รับอิทธิพลทางอ้อมมาจากบริบทสถานศึกษาและคุณลักษณะบุคลากร โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.09 และ 0.19 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อการสื่อสารองค์กรพบว่าปัจจัยด้านบริบทสถานศึกษาและปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากรมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.55 และ 0.37 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติพบว่า ได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านบริบทสถานศึกษา ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล ปัจจัยด้านผู้บริหารและปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.18 0.26 0.63 0.54 และ 0.44 ตามลำดับ โดยสังเกตได้ว่าอิทธิพลทางตรงจากระบบฐานข้อมูลมีค่าอิทธิพลสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากปัจจัยด้านผู้บริหารและการสื่อสารองค์กรเท่ากับ 0.54 และ 0.44 ตามลำดับ แสดงว่า การที่

หน่วยงานหรือองค์กรจะสามารถดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้นั้น เกิดขึ้นได้จากการที่มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีระบบเทคโนโลยีที่ในการบริหารจัดการ องค์กรที่ได้ผล และการที่มีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ เข้าใจและมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ มีความเอาใจจริงเอาใจ ผลักดันและพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์กร เพื่อจะสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพไปสู่ผู้ปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงทุกระดับก็จะช่วยให้การประกันคุณภาพนั้น เป็นไปอย่างต่อเนื่องและบูรณาการอยู่กับงานปกติได้

การประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกตินั้น นอกจากได้รับอิทธิพลทางตรงแล้ว ก็ยัง ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยด้านบริบทสถานศึกษา ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล ปัจจัยด้านผู้บริหารและปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ 0.15 0.92 0.11 และ 0.2 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วยังมีอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติได้แก่ปัจจัยด้านบริบทสถานศึกษา ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล ปัจจัยด้านผู้บริหารและปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กรมีค่าอิทธิพลรวม เท่ากับ 0.33 1.18 0.74 และ 0.74 ตามลำดับ

จากผลการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติที่มีปัจจัยด้านผู้บริหารและการสื่อสารองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านนั้นพบว่า ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล ปัจจัยด้านผู้บริหาร และปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร ล้วนมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติทั้งสิ้น ดังนั้น หากสถานศึกษาที่มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่ดีมีประสิทธิภาพ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรในทุกระดับ ประกอบกับการมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ มีความมุ่งมั่นและเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพด้วยตนเอง มีการสื่อสารนโยบายอย่างทั่วถึงในทุกระดับอย่างทั่วถึง บุคลากรก็จะเกิดความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เชื่อได้ว่าจะสามารถสร้างระบบประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้ โดยไม่แยกส่วนกัน การประกันคุณภาพภายในสามารถที่จะทำงานผสานกลมกลืนเสมือนหนึ่งว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำที่ต้องดำเนินการอยู่ในงานปกติ

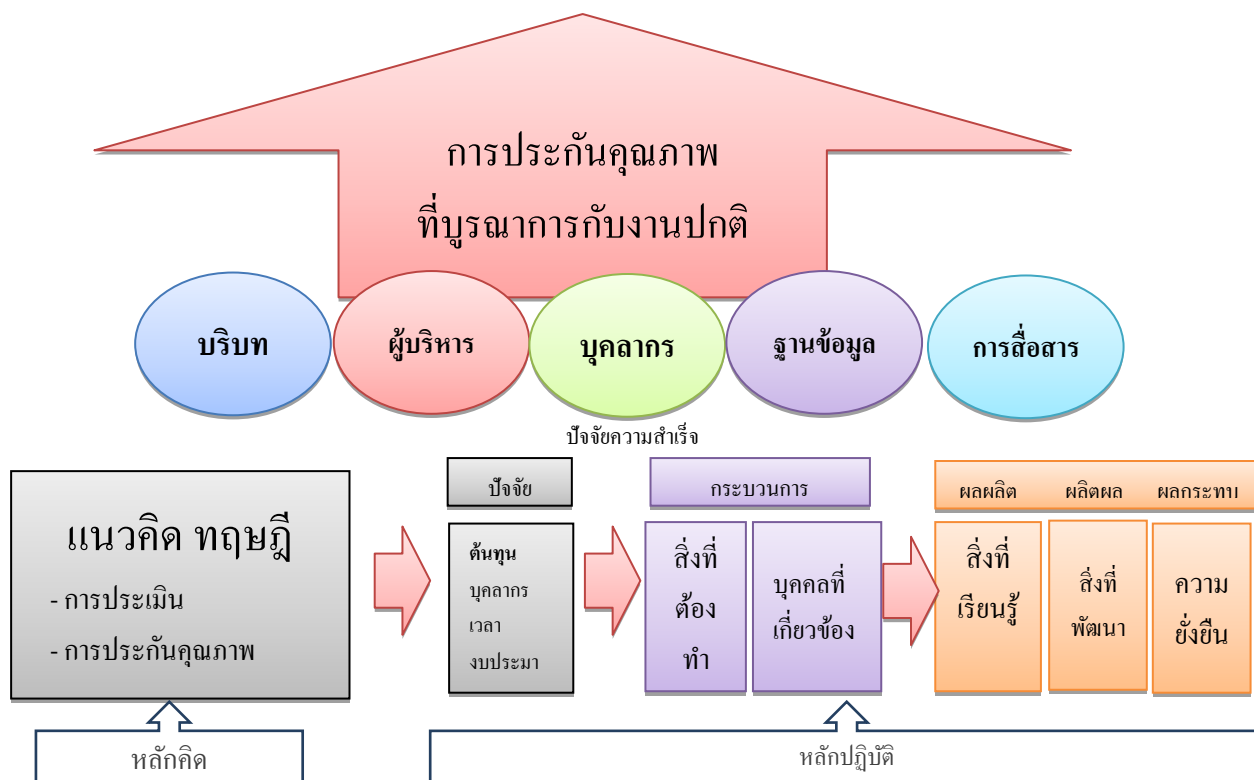
ตอนที่ 4.3 ผลการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

หลังจากที่ได้ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ โดยมีขั้นตอนในการพัฒนารูปแบบคือ ผู้วิจัยได้ทำการร่างรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ พร้อมทั้งพัฒนาคู่มือสำหรับการใช้รูปแบบดังกล่าว เพื่อนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้มีการประเมินในด้านของประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้อง โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการดังนี้

4.3.1) ร่างรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการร่างรูปแบบการประกันคุณภาพ โดยเขียนในลักษณะโมเดลเชิงตรรกะที่แสดงกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการ โดยแสดงหลักคิด หลักปฏิบัติและปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ดังภาพที่ 4.2

ภาพที่ 4.2 ร่างรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ



4.3.2) คู่มือการใช้รูปแบบ

เมื่อได้ร่างรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติแล้ว ผู้วิจัยได้พัฒนาคู่มือการใช้รูปแบบเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยคู่มือประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการใช้รูปแบบ แนวคิดและที่มาของรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ขั้นตอนการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ซึ่งประกอบด้วย 1) ขั้นตอนเตรียมการและดำเนินการจัดเตรียมความพร้อมในการใช้รูปแบบ 2) ขั้นตอนใช้รูปแบบ และ 3) การประเมินผลรูปแบบ (รายละเอียดคู่มือ แสดงในภาคผนวก จ)

4.3.3) ผลการประเมินรูปแบบฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยได้นำร่างรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ พร้อมทั้งคู่มือการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยผู้วิจัยดำเนินการนำเสนอรูปแบบ ตลอดจนที่มาของรูปแบบฯ หลังจากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้แบบประเมิน 4 ด้านคือ ธรรมชาติประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม และความถูกต้อง โดยแบบประเมินมีลักษณะเป็นแบบ rating scale 5 ระดับ และคำถามปลายเปิดในแต่ละด้าน

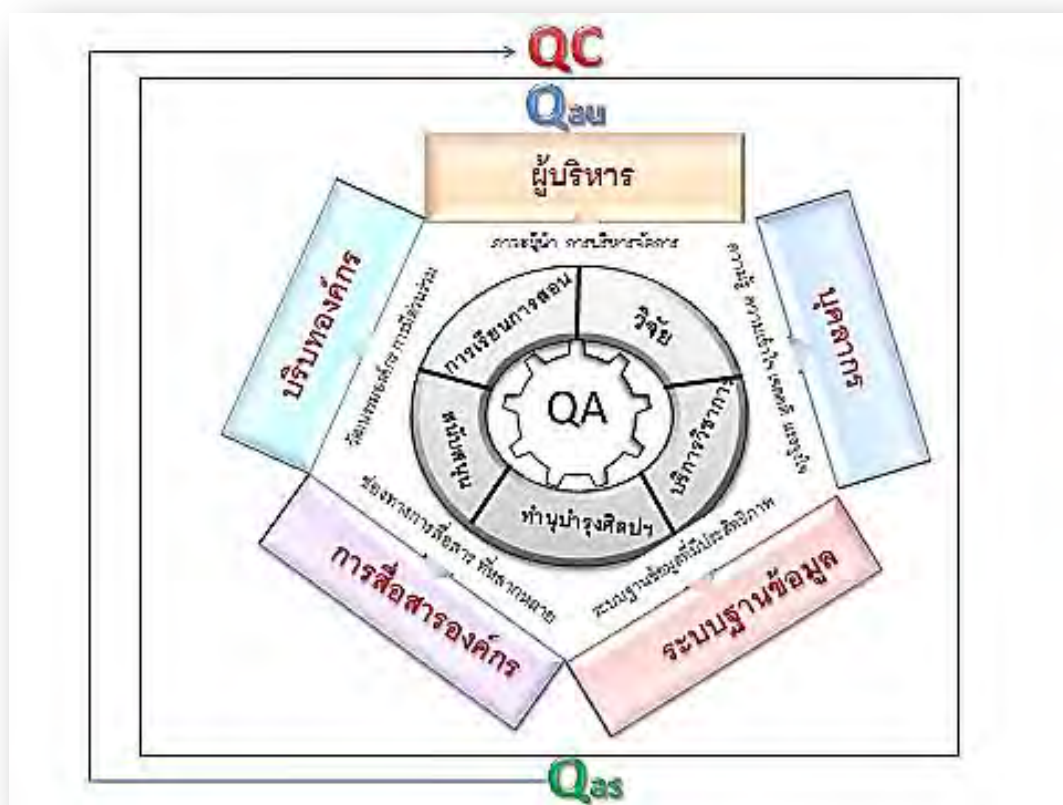
ผลการประเมินในตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นต่อรูปแบบในด้านธรรมชาติประโยชน์ว่ามีประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) โดยเห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ต่อคณะศึกษาศาสตร์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือรูปแบบการประกันคุณภาพจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ($\bar{X} = 3.77$) ส่วนความคิดเห็นในด้านความเป็นไปได้นั้น ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 3.60$) โดยเห็นรูปแบบฯที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ได้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$) ส่วนปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ สามารถปฏิบัติได้จริงนั้นมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ในส่วนของระบบฐานข้อมูลนั้น ยังไม่แน่ใจว่าจะสามารถจัดปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลได้หรือไม่ เพราะต้องเป็นนโยบายและขึ้นกับการอนุมัติงบประมาณในการดำเนินการจากทางมหาวิทยาลัยด้วย ความคิดเห็นในด้านความเหมาะสม ผู้ทรงคุณวุฒินั้นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) โดยมีความเห็นว่าเหมาะสมกับบริบทประเทศไทยและบริบทคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.95$) และ ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นด้านความถูกต้องนั้นก็อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X} = 3.76$) รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการประเมินร่างรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

รายการประเมิน	ผลประเมิน	
	M	SD
อรรถประโยชน์ (Utility)	3.66	0.29
1.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ต่อคณะศึกษาศาสตร์	3.87	0.13
2.ผลการประเมินคุณภาพจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ	3.52	0.57
3.รูปแบบการประกันคุณภาพสร้างความมั่นใจในคุณภาพการเรียนการสอนของคณะศึกษาศาสตร์	3.47	0.43
4.รูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นจะทำให้เกิดการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ	3.67	0.11
5.รูปแบบการประกันคุณภาพจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน	3.77	0.23
ความเป็นไปได้ (Feasibility)	3.60	0.38
6.รูปแบบที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ได้จริง	3.89	0.17
7.ปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ สามารถปฏิบัติได้จริง	3.42	0.54
8.กระบวนการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.67	0.37
9.กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้	3.41	0.44
ความเหมาะสม (Propriety)	3.86	0.45
10.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย	3.95	0.15
11.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นโดยรวมมีความเหมาะสมกับบริบทคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	3.88	0.23
12.หลักที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบมีความเหมาะสม	3.75	0.87
13.ปัจจัยความสำเร็จของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม	3.87	0.56
ความถูกต้อง (Accuracy)	3.76	0.38
14.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความถูกต้องตามหลักการประกันคุณภาพการศึกษา	3.85	0.47
15.กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมีความน่าเชื่อถือ	3.67	0.56
16.รูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ	3.77	0.11

4.3.4) รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ (ปรับใหม่)

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีการประเมินและงานวิจัยเกี่ยวกับประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติและผลการศึกษา การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาของไทยและต่างประเทศ ตลอดจนผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ผลการประเมินและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่อยากให้มีการเพิ่มเติมในส่วนของกระบวนการประกันคุณภาพคือการควบคุมคุณภาพ (QC) การตรวจติดตามคุณภาพ (Qau) และการประเมินคุณภาพ (Qas) เข้าไปในรูปแบบด้วย นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะว่าควรมีพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยอยู่ในรูปแบบด้วยคือ พันธกิจด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนภารกิจสนับสนุนด้วย ผู้วิจัยได้พัฒนาจนได้เป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการกับงานปกติดังภาพ 4.3

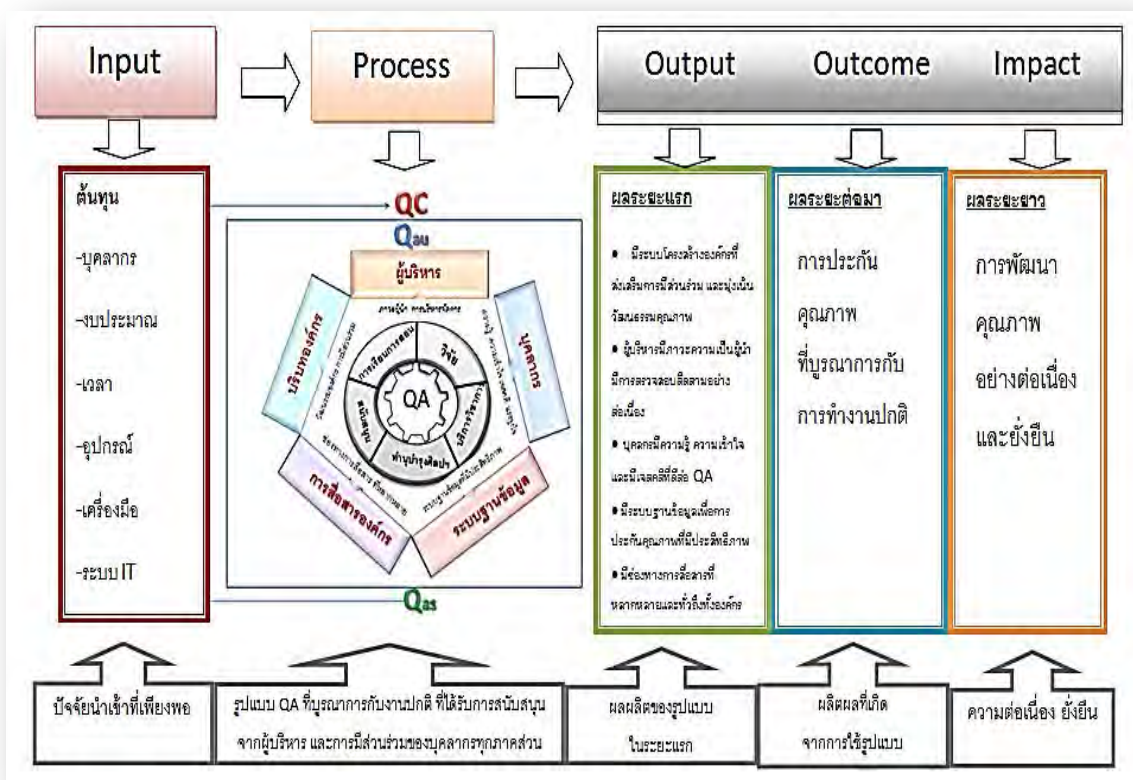


ภาพที่ 4.3 รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

จากภาพรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติเป็นการผสมผสานกันระหว่างหลักการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพ (QC)เป็นการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดต่าง ๆ สำหรับการประกันคุณภาพ ซึ่งจะถูกกำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัดและตัวชี้วัดเฉพาะของแต่ละสถาบันการศึกษา 2) การตรวจสอบ/ติดตาม (Qau) เป็นกระบวนการในการตรวจสอบ/ติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและ3)การประเมินคุณภาพ (Qas)เป็นการตัดสินคุณภาพตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ซึ่งแต่ละสถาบันการศึกษาต้องดำเนินการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปีการศึกษา สำหรับในส่วนของภารกิจหลักหรืองานหลักของสถาบันอุดมศึกษาจะประกอบด้วยภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภารกิจหน่วยสนับสนุนต่าง ๆ ที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา การที่จะให้การประกันคุณภาพภายในบูรณาการกับงานปกติหรืองานหลักได้นั้นก็ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ คือ 1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร ซึ่งได้แก่การจัด โครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร คือการที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการงบประมาณในการทำประกันคุณภาพอย่างเพียงพอ และมีระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ3) ปัจจัยด้านบุคลากร การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีเจตคติที่ดีในเรื่องการประกันคุณภาพอย่างดี เข้าใจบทบาทของตนเอง และเข้าใจว่าในการทำงานปกตินั้นตนเองต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอะไรเพื่อการประกันคุณภาพบ้าง นอกจากนั้นบุคลากรมีแรงจูงใจ รัก และผูกพันกับองค์กร รวมถึงบุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีความรู้ ความสามารถในด้าน QA และสามารถประสานงานกับทุกภาคส่วนได้ดีจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้ 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรและมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้มากที่สุด เพราะการมีระบบฐานข้อมูลที่ดี มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การดำเนินงานง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่รู้สึกรว่าเป็นภาระในการจัดการกับข้อมูลต่าง ๆ และ 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร การที่มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร เว็บไซต์หรือช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารอย่างทั่วถึงทุกระดับ มีการจัดกิจกรรม/นิทรรศการ เผยแพร่ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพขององค์กรก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การประกันภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ

สำหรับรูปแบบในการดำเนินการเพื่อทดลองใช้ระบบนั้น ผู้วิจัยได้พัฒนาเป็นโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ ได้ดังนี้

ภาพที่ 4.4 โมเดลเชิงตรรกะของรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ



ตอนที่ 4.4 ผลการทดลองใช้และประเมินคุณภาพของรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่ บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

หลังจากที่ได้รู้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติแล้ว ขั้นตอนนี้ก็เป็นการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบที่พัฒนาขึ้นจุดมุ่งหมายของการวิจัยในระยะนี้ เพื่อทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น การทดลองใช้รูปแบบนี้ดำเนินการในลักษณะการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) โดยคัดเลือกคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เนื่องจากเป็นสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เข้าใจบริบทต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้สิ่งสำคัญยิ่งคือผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพภายในและสนับสนุนให้มีการทดลองใช้รูปแบบการประเมินที่พัฒนาขึ้นด้วย โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการดำเนินการทดลองใช้และประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 4.4.1) การเตรียมความพร้อมและประเมินความต้องการจำเป็น 4.4.2) ผลการดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จ 4.4.3) ผลการประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ และ 4.4.4) ผลการประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่พัฒนาขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.4.1) การเตรียมความพร้อมและการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์

ขั้นตอนนี้เป็นการเตรียมความพร้อมในการทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยผู้วิจัยศึกษาบริบทของระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นการศึกษาความพร้อมและ สภาพปัจจุบันเพื่อใช้ในการจัดปัจจัยความสำเร็จตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยพิจารณาจากบริบทขององค์กร การจัดโครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนช่องทางในการสื่อสารขององค์กร ว่ามีสภาพปัจจุบันเป็นอย่างไรเพื่อจะได้มีการดำเนินการให้ครบตามปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ

เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้คือ แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพของหน่วยงาน มีลักษณะเป็นแบบ rating scale 5 ระดับ สอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นของระบบประกันคุณภาพภายใน มีคุณภาพความตรงเชิงเนื้อหาโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามในแต่ละปัจจัย โดยมีค่า IOC ในช่วง 0.60 – 1.00 มีค่าความเที่ยงทั้งหมดเท่ากับ 0.76 โดยมีผลการวิเคราะห์การประเมินความต้องการจำเป็นแสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์

รายการ/ข้อความ	สภาพปัจจุบัน		ที่ควรจะเป็น		PNI
	M	SD	M	SD	
ปัจจัยด้านบริบทองค์กร	3.54	0.77	4.03	0.60	0.138
มีการจัดโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ	3.60	0.57	3.85	0.67	0.069
มีระบบการทำงานและหน่วยงานที่สอดคล้องกลมกลืนไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	3.55	0.69	3.90	0.75	0.099
มีการมอบหมายผู้บริหารและหน่วยงานรับผิดชอบขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพโดยเฉพาะ	3.65	0.99	3.87	0.67	0.060
มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ	3.52	0.82	3.80	0.60	0.080
มีบรรยากาศการทำงานที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงานที่ดีและการส่งมอบผลงานที่เน้นคุณภาพต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.60	0.68	4.35	0.59	0.208
มีการสร้างบรรยากาศภายในหน่วยงานที่กระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	3.35	0.59	3.80	0.61	0.134
มีการสร้างความเข้าใจเรื่องวงจรคุณภาพและส่งเสริมให้นำไปใช้ในทุกระบวนการ	3.25	0.64	4.05	0.51	0.246
มีระบบพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	3.35	0.67	4.10	0.50	0.224
มีระบบการให้รางวัล/ยกย่องชมเชย	2.95	1.05	4.45	0.69	0.508
มีระบบวัดผลการดำเนินงานและการติดตามประเมินผล	3.30	0.66	3.92	0.60	0.188
ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.50	1.10	4.20	0.41	0.200
มี KPI วัดผลสำเร็จของงาน ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพ	3.60	0.75	4.12	0.60	0.144
ปัจจัยด้านผู้บริหาร (คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา)	3.51	0.71	4.19	0.61	0.194
ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ	3.75	0.69	4.00	0.55	0.067
ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.30	0.92	4.30	0.69	0.303
ผู้บริหารเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.65	0.67	4.20	0.76	0.151
มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง	3.57	0.72	4.05	0.60	0.134
การจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพหรือการประกันคุณภาพจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และผู้ปฏิบัติงานทุกประเภท	3.55	0.49	4.40	0.50	0.239
การบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรเพื่อการพัฒนาคุณภาพหรือ การประกันคุณภาพอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.25	0.67	4.20	0.57	0.292
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านอัตรากำลังและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	3.40	0.79	4.15	0.60	0.221

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ (ต่อ)

รายการข้อความ	สภาพปัจจุบัน		ที่ควรจะเป็น		PNI
	M	SD	M	SD	
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.59	0.70	4.43	0.49	0.234
ท่านมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพของคณะฯเป็นอย่างดี	3.30	0.73	4.50	0.60	0.364
ท่านมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ	3.50	0.76	4.55	0.51	0.300
ท่านมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อองค์กร	3.80	0.62	4.25	0.44	0.118
ท่านมีความรัก ผูกพัน ต่อองค์กร	3.83	0.67	4.35	0.37	0.136
บุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีความสามารถในการประสานงานเป็นอย่างดี	3.54	0.80	4.50	0.51	0.271
บุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีความสามารถด้าน QA เป็นอย่างดี	3.60	0.75	4.45	0.51	0.236
บุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA เป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน	3.55	0.59	4.40	0.50	0.239
ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล	3.03	0.82	4.50	0.57	0.488
มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	3.10	0.72	4.45	0.60	0.435
มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ	2.95	0.76	4.55	0.44	0.542
มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพ	3.25	0.93	4.50	0.63	0.385
ระบบฐานข้อมูลใช้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	2.80	0.85	4.50	0.61	0.607
ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร	3.04	0.66	4.38	0.58	0.441
การสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพไปสู่ผู้ปฏิบัติทุกประเภทและทุกระดับอย่างทั่วถึง	3.15	0.49	4.45	0.60	0.413
มีการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่นคู่มือการประกันคุณภาพ เอกสารข่าว	3.25	0.79	4.45	0.60	0.369
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	3.10	0.72	4.40	0.60	0.419
มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	2.90	0.64	4.25	0.55	0.466
คณะฯมีช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่หลากหลาย	2.80	0.70	4.35	0.59	0.554
การดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์	3.00	0.75	4.13	0.55	0.377
การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ	2.85	0.99	4.30	0.57	0.509
การทำงานประกันคุณภาพไม่แยกส่วน ทำไปพร้อม ๆ กับงานประจำ	2.75	0.91	4.35	0.49	0.582
การทำงานประกันคุณภาพเป็นงานเฉพาะกิจที่ทำเฉพาะช่วงที่มีการประเมินเท่านั้น	3.15	0.37	1.90	0.31	0.397
ระบบการจัดการข้อมูลประกันคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	2.85	0.81	4.35	0.67	0.526
บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา	2.90	0.55	4.15	0.67	0.431
บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถตรวจสอบข้อมูลและ update ข้อมูลได้	2.80	0.70	4.30	0.57	0.536
ข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้องและทันสมัยเป็นปัจจุบัน	3.10	0.72	4.70	0.57	0.516
ท่านมีความพึงพอใจและมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพ	3.35	0.75	4.60	0.50	0.373

จากตารางพบว่าบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาในปัจจุบันด้านบริบทองค์กรนั้น มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Priority needs index) (PNI) อยู่ในช่วงระหว่าง 0.060–0.508 โดยประเด็นที่ค่าดัชนี PNI สูงสุดคือการมีระบบการให้รางวัล/ยกย่องชมเชย รองลงมาได้แก่มีการสร้างความเข้าใจเรื่องวงจรคุณภาพและส่งเสริมให้นำไปใช้ในทุกระบวนงานสำหรับปัจจัยด้านผู้บริหารนั้นค่าดัชนี PNI อยู่ในช่วงระหว่าง 0.067–0.303 โดยประเด็นเรื่องผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพมีค่าช่องว่างมากที่สุด รองลงมาคือการบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรเพื่อการพัฒนาคุณภาพ หรือ การประกันคุณภาพอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ส่วนเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหาร การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง การนิเทศอย่างต่อเนื่องนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าดัชนี PNI อยู่ในช่วงระหว่าง 0.118–0.364 โดยประเด็นเรื่องความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพของคณะฯ เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าดัชนี PNI สูงสุด ส่วนทัศนคติต่อการประกันคุณภาพนั้นอยู่ในระดับดี

ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลมีช่องว่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่ควรจะเป็นระหว่าง 0.385–0.607 โดยประเด็นระบบฐานข้อมูลใช้งาน สะดวก รวดเร็วมีค่าดัชนี PNI สูงที่สุด รองลงมาได้แก่การมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพส่วนปัจจัยด้านการสื่อสารมีค่าดัชนี PNI อยู่ระหว่าง 0.369–0.554 โดยประเด็นคณะฯ มีช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่หลากหลายมีค่า PNI สูงสุด รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบนิทรรศการ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ส่วนผลการวิเคราะห์สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในนั้น พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.75 – 3.35 และมีค่าดัชนี PNI อยู่ระหว่าง 0.397 - 0.582 โดยการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพทำเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติมีค่าดัชนี PNI สูงสุด

นอกจากนี้ยังมีข้อคิดเห็นต่อระบบประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์เพิ่มเติมดังนี้

“คณะควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพของคณะเอง จะทำให้ง่ายและสะดวกในการรวบรวมข้อมูล”

“ควรมีการอบรมให้ความรู้เรื่องประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และควรมีเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพที่ update และมีคำอธิบายที่ชัดเจน”

“ผู้บริหาร ควรจะเข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบปัญหาด้วยทุกครั้ง”

“ตัวชี้วัดที่มีความคลุมเครือไม่ชัดเจน ควรจะประชุมในคณะกรรมการเพื่อกำหนดทิศทางร่วมกัน”

“ควรมีการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานประกันฯ เช่นการสร้างแบบฟอร์มเก็บข้อมูลในตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ที่สับสนคลุมเครือ”

4.4.2) ผลการดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จ

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำรูปแบบที่พัฒนาไปสู่การใช้จริง โดยเป็นการดำเนินการจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ตามผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันตามปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ เช่นการศึกษาโครงสร้างการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพ การตรวจสอบผลการประเมินภาวะผู้นำและการตรวจสอบติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของผู้บริหาร การสำรวจและสอบถามความรู้ ความเข้าใจและเจตคติต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรในคณะ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล และการพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในคณะ ศึกษาศาสตร์

จากผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของการประกันคุณภาพภายในตามปัจจัยความสำเร็จทั้ง 5 ด้านพบว่าปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลมีดัชนี PNI สูงที่สุดเท่ากับ 0.488 ซึ่งหมายถึงมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนามากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร มีดัชนี PNI เท่ากับ 0.441 และปัจจัยด้านบุคลากรมีดัชนี PNI เท่ากับ 0.234 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านผู้บริหารและปัจจัยด้านบริบทองค์กรมีดัชนี PNI เล็กน้อยคือเท่ากับ 0.194 และ 0.138 ตามลำดับ ซึ่งถือว่ายังมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาด้านนี้น้อยกว่าอีก 3 ด้านที่เหลือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ตามปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติซึ่งได้จากการศึกษาและการประเมินความต้องการจำเป็นในขั้นเตรียมความพร้อมโดยดำเนินการสร้างเครื่องมือต่าง ๆ ตามรูปแบบที่ได้พัฒนาเช่นการจัดทำคู่มือการประเมินคุณภาพภายใน การจัดอบรมเกี่ยวกับตัวชี้วัดต่าง ๆ ตลอดจนเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายใน และช่องทางการสื่อสารภายในคณะ โดยมีการดำเนินการในแต่ละด้านดังนี้

4.4.2.1) การดำเนินการปัจจัยด้านบริบทองค์กร

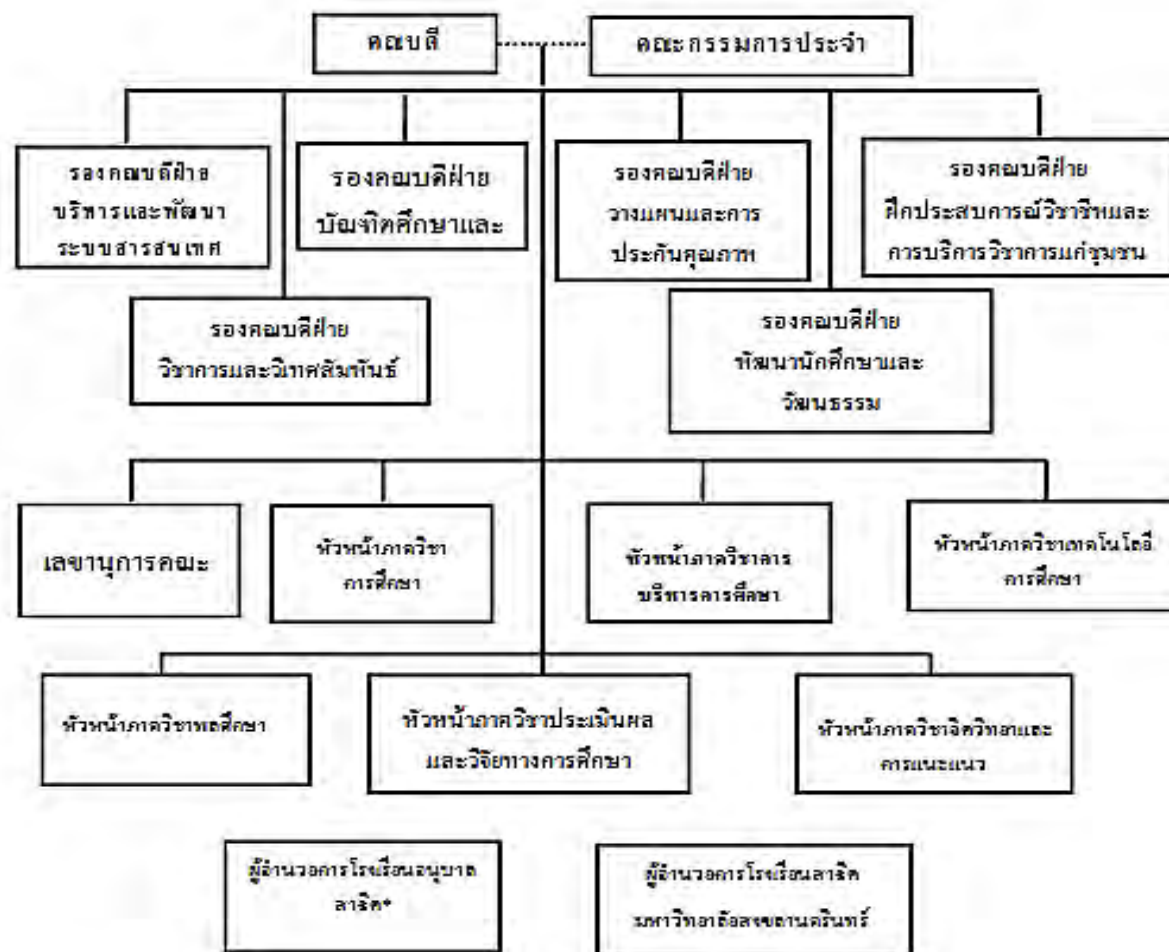
องค์กรที่จะสามารถบูรณาการงานประกันคุณภาพให้เข้ากับงานปกตินั้น องค์กรนั้นต้องมีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพจึงจะช่วยผลักดันให้การประกันคุณภาพภายในนั้น บูรณาการเข้ากับงานปกติได้

การดำเนินการในด้านนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาบริบทและ โครงสร้างการบริหารงานของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยพบว่าปัจจุบัน คณะศึกษาศาสตร์ ประกอบด้วย 6 ภาควิชา คือ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว ภาควิชาประเมินผลและวิจัยทางการศึกษา ภาควิชาพลศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา และมีโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนโรงเรียนอนุบาลสาธิต เป็นหน่วยงานภายใน มีวิสัยทัศน์คือ คณะศึกษาศาสตร์เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศาสตร์ทางการศึกษาในสังคม พหุวัฒนธรรมบนพื้นฐานของการวิจัย ส่วนปณิธานและค่านิยมนั้น มุ่งบ่มเพาะคนดีให้เป็น ปัญญาชนที่มีคุณภาวะที่พร้อมที่จะรับใช้สังคม สร้างสมปัญญาด้วยการเสาะหาวิชาให้คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อุดมด้วยนักปราชญ์ และนำความรู้ของปราชญ์ สอน และถ่ายทอดให้กับศิษย์ด้วยจิตวิญญาณของความเป็นครู มีค่านิยมร่วม (Shared Values) ที่นำไปสู่ การขับเคลื่อนการพัฒนาคณะศึกษาศาสตร์ ดังนี้ 1) จิตสาธารณะเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม 2) รัก และศรัทธาในวิชาชีพ 3) มีวินัย และซื่อสัตย์ต่อตนเอง เพื่อร่วมงาน และสังคม 4) ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข 5) นำตนเองและองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ

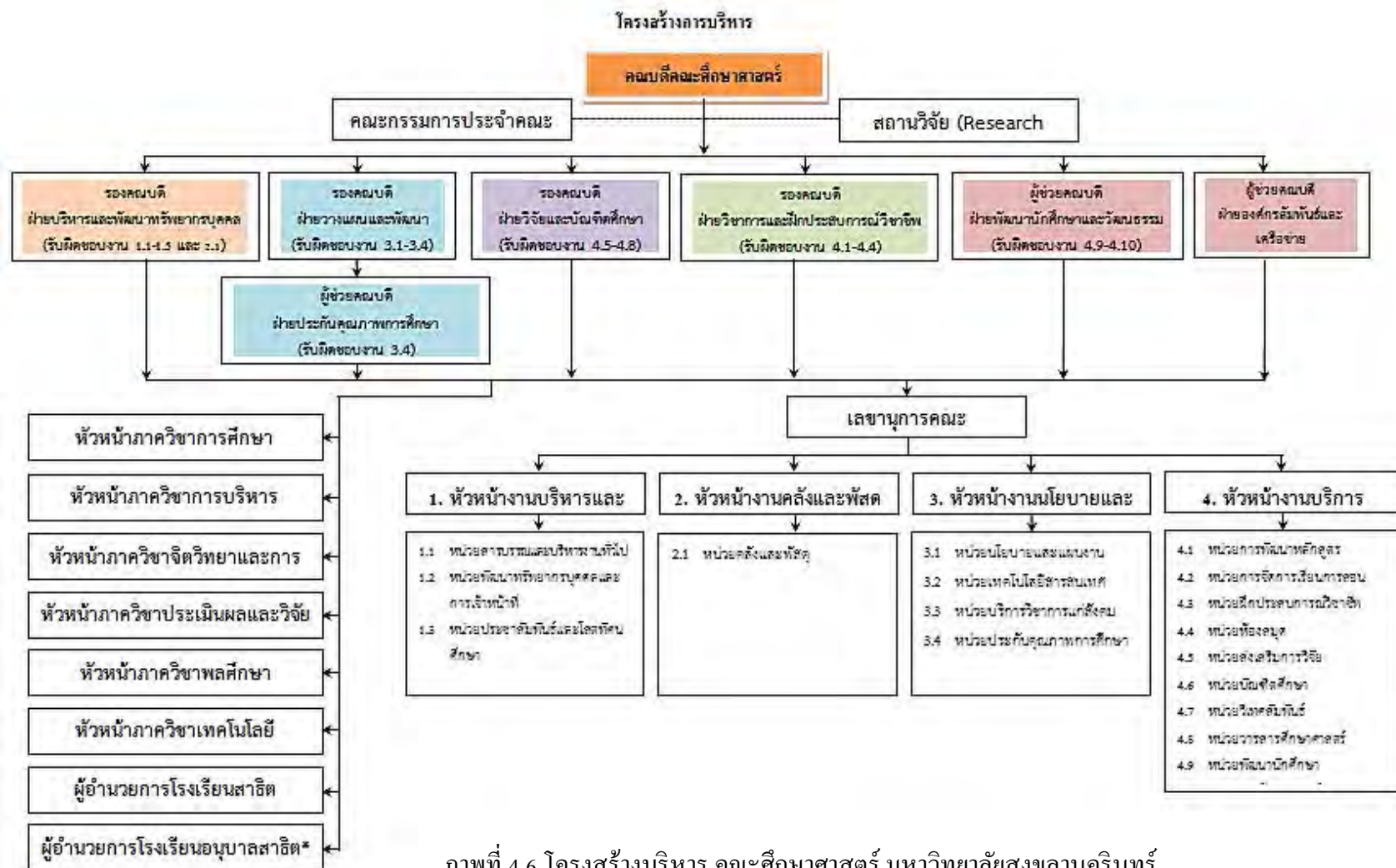
สำหรับพันธกิจด้านการวางแผนและการประกันคุณภาพ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีพันธกิจดังนี้คือ 1) พัฒนาระบบงบประมาณและการบริหารสินทรัพย์ให้เอื้อต่อการผลิตบัณฑิต และการวิจัยของบุคลากร โดยการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการสร้างประสิทธิภาพ และพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) มีการวางแผนจัดอัตรากำลัง งบประมาณ และจัดทรัพยากรให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ 3) พัฒนาระบบการติดตาม ควบคุมกำกับ และประเมิน โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นทั้งในระดับภาควิชาและคณะ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการวางแผนงาน/โครงการ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีโครงสร้างองค์กร และ โครงสร้างการบริหารมีการบริหารงานภายในดังภาพที่ 4.5 และ 4.6

โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 4.5 โครงสร้างองค์กร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



จากบริบทโครงสร้างการประกันคุณภาพดังกล่าว จะเห็นได้ว่าคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพโดยมีรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีเป็นตัวแทนผู้บริหารที่กำกับดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ นอกจากนี้ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นอกจากคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีแล้วยังประกอบด้วยหัวหน้าภาควิชาจากภาคต่าง ๆ หัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ ร่วมเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยเช่นกัน

แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของการประกันคุณภาพภายใน บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์มีความเห็นว่าคณะฯ ยังขาดระบบการให้รางวัล/ยกย่องชมเชย และควรมีการสร้าง ความเข้าใจเรื่องวงจรคุณภาพและส่งเสริมให้นำไปใช้ในทุกระบวนงาน นอกจากนี้ควรมีระบบ พัฒนาสมรรถนะบุคลากร และควรมีการสร้างบรรยากาศภายในหน่วยงานที่กระตุ้นให้เกิดการ ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายผู้วิจัยได้นำเสนอผลการประเมินความต้องการจำเป็นแก่ผู้บริหาร เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาพัฒนาในปัจจุบันด้านบริบทองค์กรซึ่งได้แก่การสร้างวัฒนธรรม องค์กรให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพในทุกระบวนงาน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร การมี ระบบการให้รางวัลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารก็เห็นสอดคล้องกันและจะ นำไปดำเนินการต่อไป ซึ่งจากการติดตามผลการดำเนินงานพบว่า ได้มีการพัฒนาแบบฟอร์มต่าง ๆ โดยสอดคล้องเรื่องการประกันคุณภาพในแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มการขอเสนออนุมัติ โครงการหรือการบริการวิชาการต่าง ๆ จะมีหัวข้อเพิ่มเติมว่า โครงการหรืองานบริการวิชาการ ดังกล่าว ได้ตอบสนองตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพข้อใดบ้าง มีแนวทางที่จะบูรณาการกับ งานวิจัยหรือการเรียนการสอนอย่างไร ซึ่งเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการประกันคุณภาพแสดงให้เห็นถึง ความตั้งใจของผู้บริหารและทีมงานที่พยายามบูรณาการให้ข้อมูลการประกันคุณภาพเชื่อมโยงอยู่ใน งานปกติมากที่สุด

4.4.2.2) การดำเนินการปัจจัยด้านผู้บริหาร

จากการศึกษางานวิจัยและจากการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน ที่บูรณาการกับงานปกตินั้นพบว่า ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญมากที่สุดในการที่จะผลักดันให้ เกิดกระบวนการดังกล่าว โดยผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำ การบริหารการเปลี่ยนแปลง มีการนิเทศ ติดตามอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการงบประมาณในการทำประกันคุณภาพอย่างเพียงพอ และมี ระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งได้แก่คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และหัวหน้าภาควิชาต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวนโยบายในการดำเนินการประกันคุณภาพพบว่าผู้บริหารมีความตระหนัก มีความมุ่งมั่นและใส่ใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

“เรามีการบรรจุมติของการประกันคุณภาพในทุกครั้งที่มีการประชุมคณะกรรมการบริหารคณะฯ เพื่อที่จะรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานของฝ่ายประกันคุณภาพเป็นระยะๆ”

และจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับคณะ โดยบุคลากรภายในคณะ (รายงาน 2555) พบว่าผลการประเมินผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีช่วงคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.09 – 4.36 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การบริหารงานโดยใช้หลักการกระจายอำนาจอย่างเหมาะสม มีการปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลิตภาพเพื่อการดำเนินงานที่ดีขององค์กร และ การบริหารโดยใช้หลักนิติธรรมในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (4.36 คะแนน) รองลงมาคือการบริหารงานโดยมุ่งเน้นฉันทามติ และการบริหารโดยใช้หลักความเสมอภาค มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และ 4.34 ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการประเมินยังพบว่าผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีผลประเมินในระดับมากได้แก่ บทบาทในการเป็นผู้นำและกำหนดทิศทางองค์กร มีการสร้างความเป็นเอกภาพ มีการใช้วิธีการหรือกลไกในการติดตามความคืบหน้าของงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับคนในองค์กรอย่างทั่วถึง

แต่จากผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันในการประกันคุณภาพภายในยังพบว่าผู้บริหารทุกระดับยังขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ควรมีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านอัตรากำลังและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพหรือการประกันคุณภาพจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และผู้ปฏิบัติงานทุกประเภท ซึ่งผู้บริหารก็รับทราบและจะนำไปพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป ซึ่งจากการติดตามผลปรากฏว่า ผู้บริหารได้มีการจัดประชุมเรื่องกลยุทธ์ในการดำเนินงานของคณะศึกษาศาสตร์ โดยได้มีการแบ่งกลุ่มแต่ละภาควิชาให้มีการวิเคราะห์ SWOT โดยให้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของภาควิชา โดยนำเสนอเป็นแผนกลยุทธ์ของแต่ละภาควิชาเพื่อจะสังเคราะห์

เป็นกลยุทธ์ของคณะต่อไป ซึ่งก็เป็นการดำเนินการส่วนหนึ่งในการที่จะให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ของคณะศึกษาศาสตร์ร่วมกัน

4.4.2.3) การดำเนินการปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร

บุคลากรในองค์กรนั้นเป็นกลไกสำคัญที่จะทำองค์กรนั้นขับเคลื่อนไปได้ในทิศทางต่าง ๆ และสำหรับการประกันคุณภาพก็เช่นเดียวกัน การที่จะขับเคลื่อนหรือจะดำเนินการให้การประกันคุณภาพนั้นบูรณาการกับงานปกติได้นั้น บุคลากรต้องมีความรู้ ความเข้าใจและมีเจตคติที่ดีในเรื่องการประกันคุณภาพอย่างดีเข้าใจบทบาทของตนเอง และเข้าใจว่าในการทำงานปกตินั้นตนเองต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอะไรเพื่อการประกันคุณภาพบ้าง นอกจากนั้นการที่บุคลากรมีแรงจูงใจที่ดี รักและผูกพันกับองค์กร รวมถึงบุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีความรู้ ความสามารถในการด้าน QA และสามารถประสานงานกับทุกภาคส่วนได้ดีจะช่วยให้การประกันคุณภาพนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร โดยดำเนินการสำรวจความรู้ ความเข้าใจ เจตคติต่อการประกันคุณภาพภายในเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในระยะนี้ประกอบด้วยแบบสำรวจความรู้ ความเข้าใจ เจตคติต่อการประกันคุณภาพภายในผลจากการวิเคราะห์แบบสำรวจความรู้ ความเข้าใจและเจตคติต่อการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มีผู้ตอบแบบสำรวจได้กลับคืนมาทั้งสิ้นจำนวน 60 คน จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 104 คน (ไม่รวมผู้ลาศึกษาต่อ) ผลการสำรวจพบว่าบุคลากรคณะศึกษามีคะแนนเฉลี่ยความรู้ ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.30) โดยมีช่องว่างระหว่างสภาพความรู้ปัจจุบัน กับความรู้ที่ควรจะเป็นคือ 1.20 ส่วนเจตคติต่อการประกันคุณภาพนั้นอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (\bar{X} = 3.50) โดยมีช่องว่างระหว่างสภาพความรู้ปัจจุบัน กับความรู้ที่ควรจะเป็นคือ 1.05

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้วิจัยร่วมกับผู้บริหารที่ดูแลด้านประกันคุณภาพจึงได้เสนอโครงการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของคณะ โดยได้ร่วมกับทางคณะศึกษาศาสตร์ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งรวมตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ของ สกอ. สมศ. กพร. และตัวบ่งชี้ของคณะศึกษาศาสตร์เอง แจกให้กับบุคลากรและได้จัดโครงการเรียนรู้ร่วมกันการประกันคุณภาพภายในและภายนอก เป็นการจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

การศึกษาภายในของคณะศึกษาศาสตร์ โดยมีผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพและหัวหน้างานฝ่ายประกันคุณภาพมาให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เนื่องไปการเก็บข้อมูลในแต่ละตัวบ่งชี้ การฝึกคำนวณตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและสร้างเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ โดยมีผู้เข้าร่วมการอบรมเป็นผู้บริหาร หัวหน้าภาควิชา คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจากทุก ๆ ฝ่าย

ซึ่งหลังจากมีการอบรมแล้ว ผู้วิจัยก็ได้สำรวจความรู้ ความเข้าใจและเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งก็พบว่าในด้านความรู้ ความเข้าใจ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.87$) และมีเจตคติต่อการประกันคุณภาพเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ($\bar{X}= 3.93$)

4.4.2.4) การดำเนินการปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติพบว่า การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้นได้รับอิทธิพลทางตรงจากระบบฐานข้อมูลมีค่าอิทธิพลสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นการที่จะบูรณาการระบบประกันคุณภาพภายในให้อยู่ในงานปกตินั้น ระบบฐานข้อมูลที่ดี มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดความคล่องตัว ง่าย สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีในการบริหารจัดการองค์กรและมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูล QA จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระบบฐานข้อมูล และสัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพและเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ถึงความพร้อมในการดำเนินการด้านระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพพบว่าคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในคณะ ดังนี้

MIS-DSS Personal เป็นระบบสารสนเทศบุคลากรที่จะเป็นฐานข้อมูลของบุคลากร ซึ่งจะประกอบด้วยประวัติบุคลากร ภาระงาน ผลงานต่าง ๆ การพัฒนาตนเอง เกียรติประวัติต่าง ๆ ที่เคยได้รับ และคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรเช่นคำสั่งสัญญาจ้าง การเลื่อนขึ้นเงินเดือนต่าง ๆ เป็นต้น

EDU MISจะเป็นระบบที่เป็นศูนย์กลางของฐานข้อมูลงานวิจัย รายงานการเผยแพร่ผลงาน รายงานข้อมูลงานบริการวิชาการ รายงานข้อมูลการเงิน รายงานข้อมูลงานบัณฑิต รายงานข้อมูลแผนปฏิบัติการฝ่ายวางแผนประกันคุณภาพ รายงานการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และระบบดูแลนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ระบบประเมิน Competency onlineเป็นระบบที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยบุคลากรต้องดำเนินการกรอกข้อมูลภาระงานต่าง ๆ เช่น การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหาร เพื่อประเมินผลในแต่ละภาคการศึกษา โดยจะมีผู้มาประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละครั้ง

ระบบ E-Documents เป็นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะเป็นการส่งหนังสือราชการ บันทึกข้อความ ประกาศ การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ซึ่งแต่ละท่านจะได้รับเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถที่จะเข้าไปอ่านข่าวสารต่าง ๆ ทั้งข่าวสารภายในหน่วยงาน และนอกหน่วยงาน

ระบบ EDU serviceเป็นระบบการจองห้องประชุม เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบสถานะห้องประชุม และสามารถจองห้องประชุมต่าง ๆ ได้แบบ online

สำหรับระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพนั้น จะมีสำนักประกันคุณภาพ (PSU Quality Office : PQO) รับผิดชอบดูแลข้อมูลจากส่วนกลาง (วิทยาเขตหาดใหญ่) โดยมีระบบฐานข้อมูลดังนี้

ระบบสารสนเทศการบริหารความเสี่ยง จะเป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้สำหรับการกรอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ซึ่งรับผิดชอบโดยสำนักประกันคุณภาพ

ระบบ PSU KPIsเป็นระบบการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ โดยตรง โดยผู้ดูแลระบบสามารถที่จะกรอกข้อมูลต่าง ๆ เช่น จำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร บัณฑิต งานวิจัย งานบริการวิชาการ งานการเงิน การเรียนการสอน วิทยานิพนธ์ ผลงานวิชาการต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ สามารถที่จะกรอกและ update ได้ทุกเดือน โดยผู้มีสิทธิ์กรอกได้

นั่นจะเป็นตัวแทนของแต่ละคณะ และตัวแทนของแต่ละภาควิชาสามารถที่จะกรอกข้อมูลตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ได้เอง

ระบบ CHE QA onlineเป็นระบบการป้อนข้อมูลที่พัฒนาโดย สกอ. โดยผู้มีสิทธิ์กรอกข้อมูลได้นั้นจะเป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัยที่รับผิดชอบดูแลข้อมูลประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นผู้กรอก เพื่อส่งให้ต้นสังกัดคือ สกอ. เมื่อส่งข้อมูลแล้วก็สามารถที่จะจัดพิมพ์รายงานในระดับคณะและระดับมหาวิทยาลัยได้เลย

จากการศึกษาระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ พบว่าคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ แต่ยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน เช่นฐานข้อมูลบุคลากรยังไม่มีเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลเพื่อประกันคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลจึงต้องใช้การรายงานผลจากบุคลากรโดยตรงเช่น เช่นข้อมูลการบริการวิชาการ ข้อมูลการทำวิจัยต่าง ๆ บุคลากรจะมีการให้ข้อมูลในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกภาคการศึกษาอยู่แล้ว แต่ฝ่ายประกันคุณภาพยังไม่สามารถดึงผลดังกล่าวไปใช้ประกอบการประเมินตัวชี้วัดต่าง ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินความต้องการจำเป็นที่บุคลากรเห็นว่าคณะฯ ยังขาดระบบฐานข้อมูลเพื่อประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพซึ่งทางผู้บริหารได้เล็งเห็นปัญหาแล้ว เพียงแต่ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลนั้น ต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณในการดำเนินการทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถที่จะดำเนินการในปัจจุบันด้านระบบฐานข้อมูลให้บูรณาการกับการประกันคุณภาพในงานปกติได้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการทดลองใช้รูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

4.4.2.5) การดำเนินการวิจัยด้านการสื่อสารองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การประกันคุณภาพนั้นบูรณาการกับงานปกติได้หากสถาบันมีการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรเข้าใจระบบการประเมิน จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างแน่นอน เนื่องจากเห็นว่าเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคน วิธีการประเมินตนเองโดยหลักการต้องเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ เป็นกระบวนการที่ทำควบคู่ไปกับการวางแผนและการนำแผนไปปฏิบัติ การสื่อสารจะสะท้อนภาพของผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในลักษณะสรุปรวม และอยู่ในวงจรการทำงานปกติที่มีการสื่อสารกันในองค์กร มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สามารถสื่อสารอย่าง

ทั่วถึงทุกระดับ มีการจัดกิจกรรม/นิทรรศการ เผยแพร่ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพขององค์กรที่จะช่วยให้บุคลากรในทุกภาคส่วนได้รับข่าวสารอย่างต่อเนื่องและไม่รู้สึกเป็นเรื่องที่แปลกแยกอีกต่อไป

ผลการสำรวจความต้องการจำเป็นในด้านการสื่อสารองค์กรพบว่า บุคลากรมีความเห็นว่าคุณภาพฯ ยังขาดช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่หลากหลาย และเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และการสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพไปสู่ผู้ปฏิบัติทุกประเภทและทุกระดับยังไม่ทั่วถึง

การดำเนินการในปัจจุบันด้านการสื่อสารองค์กรนี้ ผู้วิจัยได้สำรวจช่องทางต่าง ๆ พบว่ามีช่องทางการสื่อสารคือ ฝ่ายประกันคุณภาพจะมีเว็บไซต์ของฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ (<http://eduit.pn.psu.ac.th/qa/>) ซึ่งเป็นศูนย์รวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับประกันคุณภาพ วิทยาลัยฯ พันธกิจ บุคลากร แบบฟอร์มต่าง ๆ รายงานการประเมินตนเอง คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพต่าง ๆ นอกจากนี้ก็มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน E-mail ของบุคลากรและผ่านช่องทาง E- Documents

ผู้วิจัยได้นำเสนอช่องทางเพิ่มเติมคือ การเปิดกลุ่ม FBคณะศึกษาศาสตร์ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ในคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมเป็นบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ และบุคลากรภายนอกประมาณ 2,666 คนนอกจากนี้ก็มีระบบการส่ง sms เข้ามือถือเพื่อแจ้งข่าวสาร กำหนดการส่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีความสะดวกและเข้าถึงตัวบุคลากรทุกคนในคณะศึกษาศาสตร์ได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

จากการดำเนินการต่าง ๆ ผู้วิจัยได้สรุปผลการดำเนินการและผลการดำเนินการในปัจจุบันต่าง ๆ ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9สรุปผลการดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จ

ปัจจัยความสำเร็จ	การดำเนินการ	ผลการดำเนินการ
1. บริบทองค์กร	รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการประกันคุณภาพในด้านบริบทองค์กร เสนอแนะแนวทางการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรคุณภาพ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน	มีการดำเนินการกระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีการให้รางวัลแก่หน่วยงานที่สามารถทำตามcommitmentได้ และมีการเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนมากขึ้น การพัฒนาแบบฟอร์มอนุมัติโครงการต่าง ๆ ที่เพิ่มหัวข้อเกี่ยวข้องกับการตอบตัวชี้วัดของการประกันคุณภาพ
2. ผู้บริหาร	ชี้แจงทำความเข้าใจ สร้างความตระหนักในบทบาทและความสำคัญของผู้บริหารองค์กรต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในคณะ	มีการติดตามผลการประกันคุณภาพมากขึ้น มีการนำวาระเรื่องการประกันคุณภาพเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารทุกครั้ง มีการกำหนดกลยุทธ์ของคณะ โดยให้บุคลากรแต่ละภาคมีส่วนร่วม
3. บุคลากร	จัดทำคู่มือประกันคุณภาพ และจัดอบรมให้ความรู้เรื่องประกันคุณภาพแก่บุคลากร	บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจและมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพมากขึ้น
4. ระบบฐานข้อมูล	เสนอแนะให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ	ผู้บริหารจะดำเนินการสนับสนุนงบประมาณและพัฒนาระบบต่อไป
5. การสื่อสารองค์กร	พัฒนาช่องทางการสื่อสารเพิ่มเติมเว็บไซต์, Facebook, sms	มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และทั่วถึงมากขึ้น

4.4.3) ผลการประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ

เมื่อทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ โดยจัดให้มีการดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบเพื่อประเมินประสิทธิผลของรูปแบบว่าก่อนและหลังการทดลองใช้มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหรือไม่อย่างไร

เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้เป็นแบบประเมินก่อนและหลังการใช้รูปแบบ มีลักษณะเป็นแบบ rating scale 5 ระดับมีค่าความตรงเชิงเนื้อหาตั้งแต่ 0.60 – 1.00 มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.82 รายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 60 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 65 มีช่วงอายุ 30 – 40 ปีมากที่สุด ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวนครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยครึ่งหนึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนอีกครึ่งหนึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ สำหรับตำแหน่ง

บริหารนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีตำแหน่งบริหารคิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็น หัวหน้างาน หัวหน้าภาควิชา รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีและอื่น ๆ รวมคิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตาราง 4.10 ภูมิหลังผู้ตอบแบบสอบถาม

ภูมิหลัง N = 60 คน		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	21	35.00%
	หญิง	39	65.00%
อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	9	15.00%
	30-40 ปี	30	50.00%
	41-50 ปี	16	26.67%
	51-60 ปี	5	8.33%
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	30	50.00%
	ปริญญาโท	21	35.00%
	ปริญญาเอก	9	15.00%
ตำแหน่ง	บุคลากรฝ่ายสนับสนุน	30	50.00%
	อาจารย์	21	35.00%
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์	6	10.00%
	รองศาสตราจารย์	3	5.00%
ตำแหน่งบริหาร	ไม่มีตำแหน่งบริหาร	36	60.00%
	หัวหน้างาน/ฝ่าย	6	10.00%
	หัวหน้าภาควิชา	4	6.67%
	ผู้ช่วยคณบดี	3	5.00%
	รองคณบดี	4	6.67%
	อื่น ๆ	7	11.67%

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นต่อระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ ก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ

รายการ/ข้อความ	ก่อนใช้		หลังใช้		T-test
	M	SD	M	SD	
ปัจจัยด้านบริบทองค์กร	3.60	0.77	3.78	0.60	2.91*
มีการจัดโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ	3.68	0.57	3.80	0.67	1.63
มีระบบการทำงานและหน่วยงานที่สอดคล้องกลมกลืนไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	3.61	0.69	3.77	0.75	2.87*
มีการมอบหมายผู้บริหารและหน่วยงานรับผิดชอบขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะ	3.75	0.99	3.83	0.67	1.52
มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ	3.72	0.82	3.92	0.60	3.47*
มีบรรยากาศการทำงานที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงานที่ดีและการส่งมอบผลงานที่เน้นคุณภาพต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.69	0.68	3.88	0.59	3.55*
มีการสร้างบรรยากาศภายในหน่วยงานที่กระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	3.87	0.59	3.99	0.61	1.59
มีการสร้างความเข้าใจเรื่องวงจรคุณภาพและส่งเสริมให้นำไปใช้ในทุกระบวนการ	3.76	0.64	3.84	0.51	0.98
มีระบบพัฒนาสมรรถนะบุคลากร	3.64	0.67	3.75	0.50	1.66
มีระบบการให้รางวัล/ยกย่องชมเชย	3.21	1.05	3.54	0.69	4.57*
มีระบบวัดผลการดำเนินงานและการติดตามประเมินผล	3.35	0.66	3.67	0.60	4.33*
ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.46	1.10	3.64	0.41	2.87*
มี KPI วัดผลสำเร็จของงาน ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพ	3.51	0.75	3.68	0.60	2.74*
ปัจจัยด้านผู้บริหาร (คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา)	3.56	0.71	3.69	0.61	1.68
ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ	3.86	0.69	3.90	0.55	1.44
ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.56	0.92	3.78	0.69	3.67*
ผู้บริหารเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.77	0.67	3.86	0.76	1.63
มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง	3.42	0.72	3.62	0.60	3.58*
การจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพหรือการประกันคุณภาพจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และผู้ปฏิบัติงานทุกประเภท	3.33	0.49	3.57	0.50	3.82*
การบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรเพื่อการพัฒนาคุณภาพหรือ การประกันคุณภาพอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ	3.76	0.67	3.79	0.57	1.25
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านอัตรากำลังและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	3.21	0.79	3.33	0.60	1.64*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นต่อระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ ก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบ (ต่อ)

รายการ/ข้อความ	ก่อนใช้		หลังใช้		T-test
	M	SD	M	SD	
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.85	0.70	4.07	0.49	3.77*
ท่านมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพของคณะฯเป็นอย่างดี	3.34	0.73	3.95	0.60	6.28*
ท่านมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ	3.49	0.76	3.87	0.51	4.46*
ท่านมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อองค์กร	3.80	0.62	3.82	0.44	0.97
ท่านมีความรัก ผูกพัน ต่อองค์กร	4.21	0.67	4.35	0.37	1.98*
บุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีความสามารถในการประสานงานเป็นอย่างดี	3.83	0.80	3.88	0.51	0.89
บุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีความรู้ ความเข้าใจด้าน QA เป็นอย่างดี	3.97	0.75	4.23	0.63	3.44*
บุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA เป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน	4.32	0.59	4.40	0.50	1.46
ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล	3.12	0.82	3.37	0.61	3.53*
มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ	3.10	0.72	3.26	0.60	3.87*
มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ	3.34	0.76	3.47	0.67	1.65
มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ	3.15	0.93	3.53	0.61	4.52*
ระบบฐานข้อมูลใช้งาน สะดวก รวดเร็ว	2.90	0.85	3.00	0.64	1.54
ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร	3.19	0.67	3.75	0.59	5.17*
การสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพไปสู่ผู้ปฏิบัติ ทุกประเภทและทุกระดับอย่างทั่วถึง	3.41	0.49	3.59	0.60	3.96*
มีการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่นคู่มือการประกันคุณภาพ เอกสารข่าว	3.37	0.79	4.23	0.64	8.47*
มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	3.85	0.72	4.40	0.60	6.65*
มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบนิทรรศการ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน	2.20	0.64	2.53	0.55	4.23*
คณะฯมีช่องทางสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่หลากหลาย	3.12	0.70	3.99	0.59	9.14*
การดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์	3.15	0.75	3.36	0.55	3.65*
การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ	2.86	0.99	3.25	0.57	4.72*
การทำงานประกันคุณภาพไม่แยกส่วน ทำไปพร้อม ๆ กับงานประจำ	2.64	0.91	3.50	0.49	7.98*
การทำงานประกันคุณภาพเป็นงานเฉพาะกิจที่ทำเฉพาะช่วงที่มีการประเมินเท่านั้น	3.98	0.37	3.14	0.31	6.88*
ระบบการจัดการข้อมูลประกันคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	2.94	0.81	3.02	0.67	1.43
บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา	2.88	0.55	2.90	0.62	0.99
บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถตรวจสอบข้อมูลและ update ข้อมูลได้	2.66	0.70	2.86	0.57	3.56*
ข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้องและทันสมัยเป็นปัจจุบัน	2.76	0.72	3.02	0.51	3.77*
รายงานการประกันคุณภาพสามารถส่งได้ทันตามเวลาที่กำหนด	4.23	0.97	4.55	0.60	4.26*
ท่านมีความพึงพอใจและมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพ	3.37	0.75	3.98	0.50	6.93*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการประเมินก่อนและหลังใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นปรากฏผลดังตารางที่ 4.11 โดยมีรายละเอียดผลประเมินในแต่ละปัจจัยดังนี้

4.4.3.1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร

โครงสร้างการบริหารงานและโครงสร้างการประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพโดยมีรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีเป็นตัวแทนผู้บริหารที่กำกับดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นอกจากคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีแล้วยังประกอบด้วยหัวหน้าภาควิชาจากภาคต่าง ๆ หัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ ร่วมเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยเช่นกัน นอกจากนี้คณะศึกษาศาสตร์เองก็ได้มีความพยายามในการที่จะบูรณาการการประกันคุณภาพเข้าสู่งานปกติเช่น การพัฒนาแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขออนุมัติโครงการหรือบริการวิชาการ หรืองานวิจัยต่าง ๆ ที่เพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องว่าตอบโจทย์ตัวชี้วัดตัวใดบ้าง มีแผนที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอน และการวิจัยอย่างไรบ้าง ซึ่งเป็นการตอบตัวชี้วัดหนึ่งของการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีการให้รางวัลแก่ภาควิชาที่สามารถทำตาม commitment KPI ต่าง ๆ กับคณะได้และผลจากการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในปัจจัยด้านบริบทองค์กรพบว่า ทั้งก่อนและหลังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าสถิติทดสอบที เท่ากับ 2.91 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประเด็นเรื่องมีระบบการให้รางวัล/ยกย่องชมเชยการมีระบบวัดผลการดำเนินงานและการติดตามประเมินผล และการมีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพมีค่าความต่างสูงสุดตามลำดับ

4.4.3.2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ พบว่าผู้บริหารมีความตระหนัก มีความมุ่งมั่นและใส่ใจในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี และจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับคณะ พบว่าผลการประเมินผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีช่วงคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.09 – 4.36 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) โดยประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การบริหารงานโดยใช้หลักการกระจายอำนาจอย่างเหมาะสม มีการปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลิตภาพเพื่อการดำเนินงานที่ดีขององค์กร และ การบริหารโดยใช้หลักนิติธรรมในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (4.36 คะแนน) รองลงมาคือการบริหารงานโดยมุ่งเน้น

ฉันทามติ และการบริหารโดยใช้หลักความเสมอภาค มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และ 4.34 ตามลำดับ นอกจากนี้ผลการประเมินยังพบว่าผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีผลประเมินในระดับมากได้แก่ บทบาทในการเป็นผู้นำและกำหนด ทิศทางองค์กร มีการสร้างความเป็นเอกภาพ มีการใช้วิธีการหรือกลไกในการติดตามความคืบหน้า ของงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับคนในองค์กรอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ผลการประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบการประกันคุณภาพภายในก่อนและหลัง การใช้รูปแบบในประเด็นผู้บริหารพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีสถิติทดสอบที่เท่ากับ 1.68 ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรื่องการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการ ประกันคุณภาพจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและผู้ปฏิบัติงานทุกประเภทมีค่าเพิ่มขึ้นมากที่สุดอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาได้แก่ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกัน คุณภาพ และ มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่องตามลำดับ ซึ่งผลดังกล่าวอาจเกิดจากการที่ผู้บริหารมี นโยบายให้นำวาระของการประกันคุณภาพเข้าที่ประชุมคณะกรรมการคณะฯ ทุกครั้ง และผลจาก การรจัดประชุมให้บุคลากรทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในระดับภาควิชาและ สังกะระห์สู่แผนกลยุทธ์ในระดับคณะ ทำให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ของ คณะมากขึ้น

4.4.3.3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร

จากการสอบถามบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในระบบประกัน คุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์พบว่า ก่อนใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น บุคลากรคณะศึกษามี คะแนนเฉลี่ยความรู้ ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.34) ส่วนเจตคติต่อการประกันคุณภาพนั้นอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (\bar{X} = 3.49) ผู้วิจัยจึงได้มีการจัดทำ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งรวมตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ของ สกอ. สมศ. กพร. และตัวบ่งชี้ของคณะ ศึกษาศาสตร์เอง แจกให้กับบุคลากรและได้จัดโครงการเรียนรู้ร่วมกันการประกันคุณภาพภายใน และภายนอก เป็นการจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะ ศึกษาศาสตร์ ซึ่งหลังจากที่มีการอบรมแล้วบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.95) โดยมีค่าสถิติทดสอบที่เท่ากับ 6.28 ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมี เจตคติต่อการประกันคุณภาพเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (\bar{X} = 3.87) โดยมีค่าสถิติทดสอบที่ เท่ากับ 4.46 เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่รับผิดชอบ ด้านประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่ใน ระดับมาก (\bar{X} = 3.97)เช่นเดียวกัน

4.4.3.4) ผลการประเมินปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล

จากการศึกษาระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ พบว่าคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ แต่ยังคงขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน เช่นฐานข้อมูลบุคลากรยังไม่มีเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลจึงต้องใช้การรายงานผลจากบุคลากรโดยตรงเช่น เช่นข้อมูลการบริการวิชาการ ข้อมูลการทำวิจัยต่าง ๆ บุคลากรจะมีการให้ข้อมูลในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกภาค การศึกษาอยู่แล้ว แต่ฝ่ายประกันคุณภาพยังไม่สามารถดึงผลดังกล่าวไปใช้ประกอบการประเมินตัวชี้วัดต่าง ๆ ได้ ซึ่งทางผู้บริหารได้เล็งเห็นปัญหาแล้ว เพียงแต่ต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถที่จะดำเนินการในปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลให้บูรณาการกับการประกันคุณภาพในงานปกติได้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการทดลองใช้รูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

จากผลการประเมินปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลก่อนและหลังการใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) โดยหลังการทดลองใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) โดยพบว่าประเด็นการมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ มีค่าเพิ่มขึ้นมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสถิติทดสอบที่เท่ากับ 4.52 ซึ่งจากผลดังกล่าวอาจเนื่องมาจากข้อจำกัดของการพัฒนาฐานข้อมูลที่ต้องใช้งบประมาณและระยะเวลาในการดำเนินการ ทำให้ยังไม่เห็นผลของการดำเนินการในปัจจัยด้านนี้ เป็นข้อจำกัดของการดำเนินการ แต่ถึงกระนั้นกระบวนการนี้ก็ได้อบรมความตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพว่าจะช่วยให้การดำเนินการประกันคุณภาพนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายและสามารถที่จะบูรณาการในงานปกติได้ ซึ่งทางคณะฯ จะมีการดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่อไป

4.4.3.5) ผลการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร

การดำเนินการในปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กรนี้ ผู้วิจัยได้สำรวจช่องทางต่าง ๆ พบว่ามีช่องทางการสื่อสารคือ ฝ่ายประกันคุณภาพจะมีเว็บไซต์ของฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ (<http://eduit.pn.psu.ac.th/qa/>) ซึ่งเป็นศูนย์รวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับประกันคุณภาพ วิทยุทัศน์ พันธกิจ บุคลากร แบบฟอร์มต่าง ๆ รายงานการประเมินตนเอง คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ

ต่าง ๆ นอกจากนี้ก็มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน E-mail ของบุคลากรและผ่านช่องทาง E-Documents

ผู้วิจัยได้นำเสนอช่องทางเพิ่มเติมคือ การใช้ช่องทางกลุ่ม Facebook คณะศึกษาศาสตร์ เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ในคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมเป็นบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ และบุคคลภายนอกประมาณ 2,666 คนนอกจากนี้ก็มีระบบการส่ง sms เข้ามือถือเพื่อแจ้งข่าวสาร กำหนดการส่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีความสะดวกและเข้าถึงตัวบุคลากรทุกคนในคณะศึกษาศาสตร์และจากผลการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กรก่อนและหลังใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นพบว่า ก่อนใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) แต่หลังใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยหลังใช้รูปแบบมีค่าเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสถิติทดสอบที่เท่ากับ 5.17 ซึ่งประเด็นเรื่องการที่คณะศึกษาศาสตร์มีช่องทางในการสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมาได้แก่มีการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่นคู่มือการประกันคุณภาพ เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพผ่านเว็บไซต์หน่วยงานมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นตามลำดับ

นอกจากนั้นแล้ว ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์ ก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นก็พบว่า บุคลากรเริ่มมีความเข้าใจและมีเจตคติต่อการประกันคุณภาพที่ดีขึ้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความเห็นว่าการประกันคุณภาพสามารถที่จะทำพร้อม ๆ กับงานประจำได้มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น และการทำงานประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

4.4.4) ผลการประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่พัฒนาขึ้น

หลังจากที่ผู้วิจัยได้มีการทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ โดยการสำรวจและดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ แล้ว ผู้วิจัยก็ได้มีการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้มาตรฐานการประเมินประกอบด้วยมาตรฐานการประเมิน 4 ด้านคือมาตรฐานด้านอรรถประโยชน์ (utility standards) มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ (feasibility standards) มาตรฐานด้านความเหมาะสม (propriety standards) และมาตรฐานด้านความถูกต้อง (accuracy standards) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีการตรวจสอบ และประเมินความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ที่ใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นด้วยซึ่งได้แก่ผู้บริหารและบุคลากรที่ทำงานในคณะศึกษาศาสตร์ ผลการประเมินได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.12 ผลการประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น	
	M	SD
อรรถประโยชน์ (Utility)		
1.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ต่อคณะศึกษาศาสตร์	4.01	0.54
2.ผลการประเมินคุณภาพจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ	3.89	0.67
3.รูปแบบการประกันคุณภาพสร้างความมั่นใจในคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์	3.86	0.84
4.รูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นจะทำให้เกิดการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ	3.93	0.35
5.รูปแบบการประกันคุณภาพจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน	3.78	0.58
ความเป็นไปได้ (Feasibility)		
6.รูปแบบที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ได้จริง	4.21	0.67
7.ปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ สามารถปฏิบัติได้จริง	3.62	0.74
8.กระบวนการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.86	0.64
9.กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้	3.75	0.54
ความเหมาะสม (Propriety)		
10.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย	3.95	0.37
11.รูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยรวมมีความเหมาะสมกับบริบทคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	3.86	0.86
12.หลักที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบมีความเหมาะสม	3.97	0.45
13.ปัจจัยความสำเร็จของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม	4.13	0.65
ความถูกต้อง (Accuracy)		
14.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความถูกต้องตามหลักการประกันคุณภาพการศึกษา	4.22	0.46
15.กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมีความน่าเชื่อถือ	3.82	0.78
16.รูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ	3.75	0.84

ตารางที่ 4.12 ผลการประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น	
	M	SD
ความพึงพอใจต่อรูปแบบที่พัฒนาขึ้น	3.68	0.64
17.ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น	3.96	0.75
18.ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพของคณะฯ	4.23	0.67
19.ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำองค์กร	4.17	0.75
20.ผู้บริหารมีความใส่ใจต่อระบบประกันคุณภาพภายใน	4.03	0.45
21.ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน	3.89	0.11
22.ท่านมีความพึงพอใจต่อคู่มือการประกันคุณภาพคณะ	3.76	0.74
23.ท่านมีความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพมากขึ้น	3.61	0.98
24.ท่านมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ	3.89	0.46
25.ท่านทราบว่าต้องเก็บข้อมูลอะไรบ้างเพื่อการประกันคุณภาพ	3.67	0.74
26.ท่านทราบว่าต้องรายงานข้อมูลเมื่อใด	3.88	0.83
27.ท่านพึงพอใจต่อระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลของฝ่ายประกันคุณภาพคณะฯ	3.52	0.58
28.ท่านพึงพอใจต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพของคณะฯ	3.17	0.64
29.ท่านพึงพอใจต่อ template การเก็บข้อมูลรายบุคคล	3.69	0.54
30.ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.58	0.38
31.ท่านได้รับ SMS จากคณะศึกษาศาสตร์	3.66	0.89
32.ท่านพึงพอใจต่อเฟสบุ๊คคณะศึกษาศาสตร์	3.84	0.74
33.ท่านคิดว่า การประกันคุณภาพเป็นการระเพิ่ม	2.93	0.68
34.การประกันคุณภาพเป็นเรื่องน่าเบื่อหน่าย	3.46	0.74
35.การประกันคุณภาพเป็นงานเฉพาะกิจแยกจากงานประจำ	3.40	0.48
36.ท่านคิดว่า การประกันคุณภาพสามารถทำควบคู่ไปกับงานประจำได้	3.69	0.72
37. ท่านมีการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้ากับงานปกติ	3.76	0.43

จากตาราง 4.10 ผู้วิจัยได้สรุปผลการประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นดังนี้

4.4.4.1) ผลการประเมินด้านอรรถประโยชน์

จากตารางพบว่าผลการประเมินรูปแบบการประเมินที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นพบว่า ในมาตรฐานด้านอรรถประโยชน์ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ต่อคณะศึกษาศาสตร์อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.01) รองลงมาได้แก่รูปแบบการประกัน

คุณภาพจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน ($\bar{X} = 3.93$) และ ผลการประเมินคุณภาพจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

4.4.4.2) ผลการประเมินด้านความเป็นไปได้

จากตารางพบว่าในมาตรฐานด้านความเป็นไปได้ ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ได้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาได้แก่ กระบวนการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ได้จริง ($\bar{X} = 3.86$) และ กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้ ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

4.4.4.3) ผลการประเมินด้านความเหมาะสม

จากตารางพบว่าในมาตรฐานด้านความเหมาะสมนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นเรื่องปัจจัยความสำเร็จของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาได้แก่ หลักที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$) และรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย ($\bar{X} = 3.95$) และบริบทของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

4.4.4.4) ผลการประเมินด้านความถูกต้อง

ผลการประเมินด้านความถูกต้องพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความถูกต้องตามหลักการประกันคุณภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาได้แก่กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมีความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.82$) และรูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นช่วยให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

4.4.4.5) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นพบว่า ผู้ประเมินโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) โดยพอใจในรูปแบบที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงสร้างการบริหารงานของคณะศึกษาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.23$) ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำองค์กร ($\bar{X} = 4.17$) มีความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อระบบประกันคุณภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 3.61$) และ ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วผู้ประเมินยังมีความเห็นว่าการประกันคุณภาพสามารถทำควบคู่ไปกับงานประจำได้ ($\bar{X} = 3.69$) และมีการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้ากับงานปกติ ($\bar{X} = 3.76$)

ตอนที่ 4.5 การปรับปรุงรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติหลังจกทดลองใช้

หลังจากได้ทดลองใช้และประเมิน โมเดลแล้ว ผู้วิจัยได้ปรับปรุงพัฒนาตามคำชี้แนะของผู้ทรงคุณวุฒิและความคิดเห็นของผู้ใช้รูปแบบอีกครั้งหนึ่ง และทำการวิเคราะห์รายละเอียดของแต่ละตัวบ่งชี้ในการที่จะหลอมรวมกับงานปกติของสถานศึกษาจากคู่มือการประกันคุณภาพ และจากรายงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา โดยในรูปแบบใหม่นั้นผู้วิจัยได้แบ่งการบูรณาการงานปกติเข้ากับงานประกันคุณภาพใน 2 ส่วนคือส่วนที่ 1) การบูรณาการกับงานบริหารและส่วนที่ 2) การบูรณาการเข้ากับงานปกติ รายละเอียดดังภาพที่ 4.7

รูปแบบที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ การบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้าสู่งานบริหารและการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้าสู่งานปกติ โดยในส่วนที่เป็นการบูรณาการกับงานบริหารนั้นเป็นการบริหารงานตามภารกิจหลักหรืองานหลักของสถาบันอุดมศึกษาจะประกอบด้วยภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภารกิจหน่วยสนับสนุนต่าง ๆ ที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา การที่จะทำให้การประกันคุณภาพภายในบูรณาการกับงานปกติหรืองานหลักได้นั้นก็ต้องอาศัยปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ คือ 1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร ซึ่งได้แก่การจัดโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร คือการที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง 3) ปัจจัยด้านบุคลากร การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีเจตคติที่ดีในเรื่องการประกันคุณภาพอย่างดี เข้าใจบทบาทของตนเอง มีวัฒนธรรมการทำงานที่ประกันคุณภาพ มีแรงจูงใจ รัก และผูกพันกับองค์กร 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรและมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การดำเนินงานง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่รู้สึกว่าเป็นภาระในการจัดการกับข้อมูลต่าง ๆ และ 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร การที่มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร เว็บไซต์หรือช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารอย่างทั่วถึงทุกระดับ มีการจัดกิจกรรม/นิทรรศการ เผยแพร่ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพขององค์กรก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การประกันภายในนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ

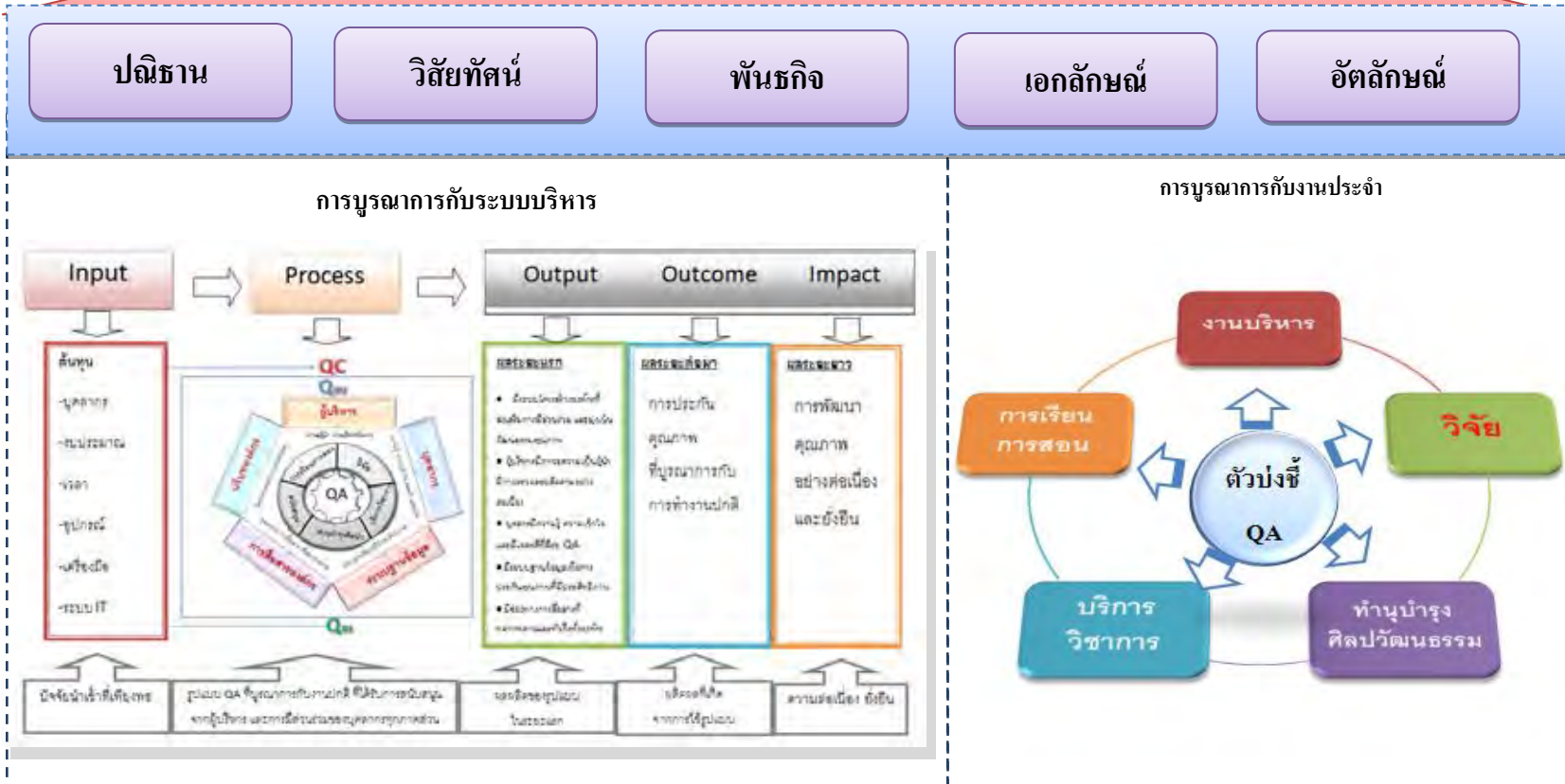
ในส่วนของการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้าสู่งานปกตินั้น เป็นการหลอมรวมตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ให้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานปกติของสถานศึกษา นอกจากจะเป็นการปฏิบัติตามพันธกิจปกติแล้ว ก็ยังเป็นการประกันคุณภาพไปในตัวด้วย การกระจายตัวบ่งชี้ไปยังพันธกิจปกติ

นั้น ก็จะประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับผู้บริหารหน่วยงาน ซึ่งได้แก่การแต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ตอบ โจทย์ที่การประกันคุณภาพ และการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนหรือตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพ ในส่วนของพันธกิจอื่น ๆ เช่นพันธกิจด้านการเรียนการสอน ก็จะมีการบูรณาการการประกันคุณภาพการสอนผ่านการกำหนดแผนการจัดการเรียนการสอนในประมวลรายวิชา (course syllabus) ระบบกลไกการวัดและประเมินผล ตลอดจนระบบการประเมินการเรียนการสอนในทุกภาคการศึกษา ส่วนพันธกิจด้านงานวิจัยก็เป็นการกำหนดระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรือการจัดการความรู้จากงานวิจัยต่าง ๆ ในแผนพัฒนางานวิจัย ตลอดจนการสร้างและพัฒนาแบบฟอร์มของอนุมัติโครงการวิจัย และรายงานการวิจัยที่ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพงานวิจัยเช่น รายละเอียดงบประมาณ การตีพิมพ์เผยแพร่ การนำไปใช้ประโยชน์ การนำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร หรือนำปัญหาจากการเรียนการสอนสู่การวิจัยในชั้นเรียนอย่างไร เหล่านี้ก็เป็น การประกันคุณภาพงานวิจัย ไปในตัวโดยไม่ต้องรายงานหรือเก็บข้อมูลเพิ่มแต่อย่างใด

เช่นเดียวกันกับพันธกิจด้านบริการวิชาการ มีการวางแผนระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม และการนำประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย ก็สามารถที่จะกำหนดไว้ในแบบฟอร์มการขออนุมัติโครงการบริการวิชาการ และรายงานการบริการวิชาการที่กำหนดหัวข้อว่านำมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร มีการต่อยอดงานวิจัยอย่างไร การประเมินผลและปรับปรุงตามผลประเมิน มีประโยชน์และผลกระทบต่อชุมชนอย่างไร สำหรับพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมก็มีการสร้างระบบกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมโดยการสร้างแบบฟอร์มขออนุมัติโครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลป วัฒนธรรมและรายงานผลประเมิน โครงการว่ามีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษาอย่างไร มีการประเมินความสำเร็จหรือไม่อย่างไร และนำผลไปปรับปรุงพัฒนากิจกรรมส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมอย่างไร

นอกจากนี้ในการประเมินความพึงพอใจหรือสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร ศิษย์เก่า และศิษย์ปัจจุบันไม่ควรประเมินซ้ำซ้อนกันและประเมินหลายครั้ง หลายฉบับ เพราะจะทำให้ผู้ประเมินมีความเบื่อหน่ายและอาจจะไม่ให้ข้อมูลดังนั้นควรมีการพัฒนาแบบประเมินที่ครอบคลุมในทุกประเด็นการประเมินที่สอดคล้องกันกับการประกันคุณภาพ ซึ่งจะช่วยลดภาระงานและเป็นการหลอมรวมการทำงานที่บูรณาการกับงานปกติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์



ภาพที่ 4.7 รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ /งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
1. การเรียนการสอน (กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่าย วิชาการ)	ตัวบ่งชี้ที่ 2.6	(สกอ.) ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน	กำหนดใน Course syllabus - กำหนดรายละเอียดของแต่ละรายวิชา (มคอ. ในทุกรายวิชา) 2.6(2) - กำหนดกระบวนการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในทุกหลักสูตร 2.6(1) - ทุกรายวิชาจะมีชั่วโมงการศึกษาด้วยตนเองของนักศึกษา มีชั่วโมงปฏิบัติการ และทุกหลักสูตรนักศึกษาจะต้องทำวิจัยในชั้นเรียนหรือการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2.6(3) - การฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา – 1 ปีการศึกษา โดยเป็นความร่วมมือกับคณะศึกษาศาสตร์และองค์กรภายนอก 2.6(4) - ส่งเสริม อ. ทำวิจัยในชั้นเรียน พัฒนาการเรียนการสอน 2.6(5) - ทุกรายวิชาต้องมีการประเมินผลการสอนทุกวิชา (กำหนดใน course syllabus/ กำหนดเป็นระเบียบว่า การออกเกรด ต้องประเมินการสอนก่อน) 2.6 (6)

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ/งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
2. การวิจัย (กำกับดูแล: รองคณบดี ฝ่ายวิจัย)	ตัวบ่งชี้ที่ 4.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนา งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	<ul style="list-style-type: none"> - มีคณะกรรมการวิจัยและงานสร้างสรรค์กำหนดนโยบายและทิศทางการวิจัยของคณะฯ 4.1(1) - การวิจัยในชั้นเรียน นำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอน - ให้ความรู้การวิจัย และสอดแทรกจรรยาบรรณ (และแขวนในเว็บไซต์) - ทำประกาศทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินกองทุนวิจัย คณะศึกษาศาสตร์และเงินรางวัลการส่งผลงานวิชาการ - จัดตั้งศูนย์วิจัย (สถานวิจัยพหุวัฒนธรรมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน) - ติดตามประเมินผลการให้ทุนวิจัยและประเมินศูนย์วิจัย และนำผลประเมินไปปรับปรุง
	ตัวบ่งชี้ที่ 4.2	(สกอ.) ระบบและกลไกการจัดการความรู้ จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ที่คนทั่วไปเข้าใจได้ - เผยแพร่งานวิจัย - มีการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์(มีหนังสือรับรอง) - ชาวประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ/งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
2.การวิจัย (กำกับดูแล: รองคณบดี ฝ่ายวิจัย)	ตัวบ่งชี้ที่ 4.3	(สกอ.) เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ	พัฒนาแบบฟอร์มขออนุมัติโครงการวิจัย/ รายงานการวิจัย -งบประมาณเท่าไร 4.3 -ตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหน ระดับใด (สมศ ๔.๕) -นำไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง (สมศ ๔.๖) -บทความวิชาการตีพิมพ์/หนังสือ/ตำราที่ขอผลงานวิชาการ (สมศ ๔.๗) -นำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร หรือนำปัญหาจากการเรียนการสอนสู่การวิจัย ในชั้นเรียนหรือไม่ (4.1)
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๕	(สมศ.) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่	
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๖	(สมศ.) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์	
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๗	(สมศ.) ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (บทความวิชาการ/ ตำรา/ หนังสือ)	
3. บริการ วิชาการ (กำกับดูแล: รองคณบดี ฝ่ายแผนและ พัฒนา)	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม	พัฒนาแบบฟอร์มขออนุมัติโครงการบริการวิชาการ/ รายงานการบริการวิชาการ -นำมาใช้ในการเรียนการสอนยังใง 5.1 (2) -นำมาใช้ในการต่อยอดงานวิจัยยังใง 5.1 (3) -มีการประเมินผลและปรับปรุงตามผลประเมินอย่างไร 5.1(4) 5.1(5) -ผลประเมินโครงการเป็นอย่างไร มีประโยชน์และผลกระทบต่อชุมชนยังใงบ้าง สมศ. ๕.๕ (๕)
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๕.๕	(สมศ.) ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย	

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ/งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
4. ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม (กำกับดูแล: ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายพัฒนา นักศึกษาและ วัฒนธรรม)	ตัวบ่งชี้ที่ 6.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	พัฒนาแบบฟอร์มขออนุมัติโครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลป วัฒนธรรม/ รายงานผลประเมิน โครงการ -มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม นักศึกษาอย่างไร 6.1 (2) -มีการประเมินความสำเร็จหรือไม่อย่างไร 6.1 (4) นำผลไปปรับปรุงพัฒนากิจกรรมฯ ฝั่ง 6.1 (5) -รายงานผลประเมิน โครงการส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรม (2.8)
	ตัวบ่งชี้ สมศ ๖.๑๐	(สมศ.) การส่งเสริมและสนับสนุนด้าน ศิลปะและวัฒนธรรม	- มีแผนส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรม -ประเมินว่าบรรลุผลที่เปอรเซ็นต์ -ทำอย่างต่อเนื่อง -เป็นประโยชน์ต่อชุมชน -ได้รับการยกย่องระดับชาติ/นานาชาติ
	ตัวบ่งชี้ สมศ ๖.๑๑	(สมศ.) การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทาง ศิลปะและวัฒนธรรม	- การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ สวยงาม

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ/งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
(กำกับดูแล: คณบดีและรอง คณบดีฝ่าย ต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	(สกอ.) กระบวนการพัฒนาแผน	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีของสถาบัน - แต่งคณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ - ประชุมติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง - ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่บุคลากรทุกระดับ ผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน เช่น เว็บไซต์ Facebook หรือสื่อต่าง ๆ
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๑.๑๖.๑	(สมศ.) ผลการบริหารสถาบันให้เกิดอัตลักษณ์	- กำหนดแผนไว้ในแผนกลยุทธ์ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน และมีการประเมินผลที่ปฏิบัติที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสถาบัน
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๑.๑๖.๒	(สมศ.) ผลการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์	- เก็บรวบรวมข้อมูลบัณฑิตในแบบสำรวจฯ ก่อนจบการศึกษา โดยรายงานคุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๑.๑๗	(สมศ.) ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน	กำหนดเอกลักษณ์ของสถาบันและมีการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของบุคลากร
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 2.1 (1) - คณะกรรมการบริหารหลักสูตรผลิตครูและบุคลากรทางการศึกษา 2.1 (4) - คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 2.1 (4) - คณะกรรมการรับผิดชอบหลักสูตร 2.1 (5)
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	(สกอ.) อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	- แผนพัฒนา อ.ป.เอก

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ/งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
5. งานบริหาร (กำกับดูแล: คณบดีและรอง คณบดีฝ่าย ต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	(สกอ.) อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	-แผนพัฒนา อ.เข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.4	(สกอ.) ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน	- แผนพัฒนาคณาจารย์และบุคลากร- จัด KM แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ให้ความรู้เรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพ (สอดแทรกในการสัมมนาบุคลากร)
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.5	(สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	- พัฒนาห้องสมุด- อบรมการสืบค้นทุกปี - wifi ที่สามารถเข้า net ได้- ลงทะเบียน online
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.7	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต	- สํารวจคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและนำมาใช้ในการส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2.7(1) - ส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรทั้งด้านบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต 2.7(3) - กำหนดกลยุทธ์หรือเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาในทุกระดับว่า จะต้องมี การนำเสนองานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการ ทั้งที่จัดขึ้นโดยภาควิชา/คณะ มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก โดยคณะฯ จะเป็นผู้สนับสนุนเงินทุนสำหรับการทำกิจกรรมดังกล่าวแก่นักศึกษา - มีกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาที่จัดโดยสถาบัน 2.7 (5) - การพัฒนาทักษะนักศึกษาในการจัดทำบทความจากวิทยานิพนธ์และมีการนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติ 2.7 (7)

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ/งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

5. งานบริหาร	ตัวบ่งชี้	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
(กำกับดูแล: คณบดีและรอง คณบดีฝ่าย ต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ที่ 2.8	(สกอ.) ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้าง คุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาที่ต้องการส่งเสริมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (ในหลักสูตร) 2.8(1) - ทำปายประชาสัมพันธ์ “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” และคณะทำปายจรยาบรรณวิชาชีพครูซึ่งทั้งสองอย่างนี้ถือเป็นคุณธรรมจริยธรรมที่นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติ 2.8(2) - มีโครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นครูให้แก่นักศึกษาทุกชั้นปี โดยกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายวัดความสำเร็จในทุกโครงการ/กิจกรรมรวมถึงกิจกรรมทั้งภายในและนอกคณะที่นักศึกษาทุกคนต้องเข้าร่วมตามเงื่อนไขของชั่วโมงกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่มีด้านคุณธรรมจริยธรรมได้กำหนดไว้อย่างน้อย 5 ชั่วโมง 2.8 (3) - ประเมินผล โครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นครูตามเป้าหมายที่กำหนด
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๑	(สมศ.) บัณฑิตปริญญาตรีที่ไ้ทำงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน ๑ ปี	แบบสำรวจการไ้ทำงานทำของบัณฑิต
	ตัวบ่งชี้ สมศ.๒.๒	(สมศ.) คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ	สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ/งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
5.งานบริหาร (กำกับดูแล: กณบดีและรอง กณบดีฝ่าย ต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ สมศ.๒.๓	(สมศ.) ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่	แผนกลยุทธ์ ตีพิมพ์ก่อนจบ
	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๒.๔	(สมศ.) ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่	แผนกลยุทธ์ ตีพิมพ์ก่อนจบ
	ตัวบ่งชี้ สมศ.๒.๑๔	(สมศ.) การพัฒนาอาจารย์	กำหนดแผนพัฒนาอาจารย์ในแผนกลยุทธ์
	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร	-ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย -เว็บไซต์ Facebook ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร -กิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพให้นักศึกษา -กิจกรรมพัฒนาความรู้แก่ ศิษย์เก่า -ประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา ข่าวสาร และกิจกรรมพัฒนาประสบการณ์วิชาชีพ (3.51 ขึ้นไป) และนำผลไปปรับปรุง
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	(สกอ.) ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา	-แผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติทุกด้าน -กิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา และส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในการจัดกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยนักศึกษา (3.2)	

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ/งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
5. งานบริหาร (กำกับดูแล: คุณภาพและรอง คุณภาพฝ่าย ต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2	(สกอ.) กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	-แบบสำรวจความต้องการบริการวิชาการแก่ชุมชน 5.2(1) -เชิญและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมจากชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้คำแนะนำในการจัดทำช่องทางสื่อสารร่วมกันเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน 5.2 (2) -ประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการต่อสังคมว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงผลการดำเนินงาน หรือจัดทำโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน 5.2 (3) -นำผลประเมินมาพัฒนาการให้บริการวิชาการของบุคลากร และเผยแพร่สู่สาธารณชน (website)
	ตัวบ่งชี้ สมศ.๕.๕	(สมศ.) การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก	- แผนบริการวิชาการ - ใช้ข้อมูลจาก 5.2 เพิ่ม PDCA - ประเมินผลการจัดโครงการบรรลุแผนกี่% - ชุมชนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง - ส่งเสริมครูตาติกา การแข่งเรือยอกอง - ประเมินโครงการ ผลกระทบ ประโยชน์ที่เกิดกับชุมชน

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ/งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
5.งานบริหาร (กำกับดูแล: กณบดีและรอง กณบดีฝ่าย ต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๑๘.๑	(สมศ.) ผลการชี้แจง ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของ สังคมในประเด็นที่ ๑ ภายในสถาบัน	- มีแผนฯในสถาบัน -PDCA -บรรลุแผนกี่ % -ประโยชน์และคุณค่าต่อสถาบัน -ประโยชน์ ผลกระทบต่อสังคมยังไร - การยกย่องระดับชาติ/นานาชาติ
	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๑๘.๒	(สมศ.) ผลการชี้แจง ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของ สังคมในประเด็นที่ ๒ ภายนอกสถาบัน	- มีแผนฯนอกสถาบัน -PDCA -บรรลุแผนกี่ % -ประโยชน์และคุณค่าต่อสถาบัน -ประโยชน์ ผลกระทบต่อสังคมยังไร - การยกย่องระดับชาติ/นานาชาติ
	ตัวบ่งชี้ที่ 7.1	(สกอ.) ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุก ระดับของสถาบัน	-แผนกลยุทธ์สถาบัน -บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการตามนิยามศัพท์ที่ ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตาม เกณฑ์ของ สมศ. - ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร
	ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	(สกอ.) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	- จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน KM

ตารางที่ 4.13 สรุปแนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับพันธกิจ/งานปกติของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
5.งานบริหาร	ตัวบ่งชี้ที่ 7.3	(สกอ.) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	-มีแผนฯ-มีระบบสารสนเทศฯ-มีการประเมิน -ปรับปรุงผล-ใช้ Email , E-docs ในการติดต่อสื่อสาร
	ตัวบ่งชี้ที่ 7.4	(สกอ.) ระบบบริหารความเสี่ยง	-มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง -มีระบบการบริหารความเสี่ยง (ระบุ ประเมิน บริหารความเสี่ยง ติดตาม ประเมินผล และนำผลมาปรับปรุง) 7.4
	ตัวบ่งชี้ สมศ.๗.๑๓	(สมศ.) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน	คะแนนประเมินผู้บริหาร
	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	- มีแผนกลยุทธ์ทางการเงิน-มีรายงานการเงิน 2 ครั้ง/ปี -วิเคราะห์การเงิน-มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ภายนอก
	ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	- มีคณะกรรมการประกันคุณภาพ (1)- เพิ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ (3) - PDCA ผ่านCHE online (4)-นำผลมาปรับปรุง (5) -ระบบ CHE QA Online และระบบ KPIs Online อีกทั้งยังมีเว็บไซต์หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาคือ http://eduit.pn.psu.ac.th/qa/ (6) - กิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา 9.1 (7)- สร้างเครือข่าย QA (8) -มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ (9)
	ตัวบ่งชี้ สมศ ๘.๑๕	(สมศ.) ผลประเมินการประกันคุณภาพภายใน โดยต้นสังกัด	ค่าเฉลี่ยผลประเมินภายใน

สรุปการดำเนินการต่าง ๆ ที่บูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานปกติของหน่วยงานดังนี้

ฝ่ายบริหารหรือผู้รับผิดชอบหรือกำกับดูแลระดับหน่วยงาน ควรมีการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อบูรณาการงานปกติให้สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

1 การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ฝ่ายบริหารควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะมีการตรวจสอบระบบและกลไกต่าง ๆ ของการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ควรจะมีการแต่งตั้งได้แก่

- 1) คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ 1.1(1)
- 2) คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรตามกรอบ มคอ. พ.ศ. 2552 2.1(1)
- 3) คณะกรรมการบริหารหลักสูตรการผลิตครูและบุคลากรทางการศึกษา 2.1 (4)
- 4) คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 2.1 (4)
- 5) คณะกรรมการรับพิชชอบหลักสูตร 2.1 (5)
- 6) คณะกรรมการวิจัยและงานสร้างสรรค์ เพื่อกำหนดนโยบายและทิศทางการวิจัยของคณะฯ 4.1(1)
- 7) คณะกรรมการดำเนินโครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม 6.1 (1)
- 8) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 7.4(1)
- 9) คณะกรรมการการประกันคุณภาพ 9.1(1)

2. การกำหนดแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปี

ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษานั้น จะดำเนินการตามวงจร P D C A ดังนั้นในการดำเนินงานต่าง ๆ สถานศึกษาควรมีแผนกลยุทธ์ หรือ แผนปฏิบัติการในทุกการดำเนินการ ในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ ควรมีการจัดทำแผนต่าง ๆ ในเบื้องต้นดังนี้

- 1) การทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการของสถาบัน พร้อมตัวชี้วัดความสำเร็จ 1.1 (1) 7.1 (2)
- 2) การกำหนดอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ของสถาบัน สมศ. ๑.๑๖.๑(๑) , ๑.๑๖.๒, ๑.๑๗ (๑)
- 3) แผนพัฒนาบุคลากร(วิชาการ+สนับสนุน) 2.2, 2.3, 2.4 (1), (สมศ. ๒.๑๔)
- 4) กำหนดกลยุทธ์งานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาให้มีการตีพิมพ์ก่อนจบ (สมศ ๓, สมศ ๒.๔)
- 5) แผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบ มคอ.แห่งชาติทุกด้าน (3.2)
- 6) แผนส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม 6.1(1)

7) แผนปฏิบัติการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 7.3 (1)

8) แผนกลยุทธ์ทางการเงิน 8.1(1)

3 งานวิจัยสถาบัน

คณะผู้บริหารหรือผู้กำกับดูแลด้านงานวิจัย ควรจะมีการกำหนดให้มีการวิจัยสถาบันเพื่อดำเนินการตามแผนกลยุทธ์หรือพันธกิจของหน่วยงาน นอกจากนี้เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน หรือได้องค์ความรู้ต่าง ๆ แล้วยังสามารถที่จะรายงานผลแก่หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย โดยประเด็นวิจัยสถาบันที่ควรสนับสนุนในทุกปีการศึกษา มีดังนี้

1) งานวิจัยตามจุดเน้น จุดเด่นหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะของสถาบันและเกิดผลกระทบที่เกิดประโยชน์และสร้างคุณค่าต่อสังคม (1.17)

2) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (นายจ้าง) (สมศ. ๒.๒)

3) การสำรวจคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์จากนายจ้าง (2.7)

4) การสำรวจความต้องการบริการวิชาการแก่ชุมชน 5.2(1)

5) ผลการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการต่อสังคมว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงผลการดำเนินงานหรือจัดทำโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน 5.2 (3)

6) การศึกษาวิจัยแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น 9.1 (9)

7) ผลการประเมินบัณฑิตตามอัตลักษณ์ (สมศ. ๑.๑๖.๒)

8) ภาวะการมีงานทำ (สมศ. ๒.๑)

9) สำรวจคุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ(สมศ.๒.๒)

10) การประเมินหลักสูตรทุกหลักสูตร 2.1 (4)

4. การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร

การประเมินเป็นการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจต่อการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ทราบถึงผลการดำเนินการและจะได้หาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยประเด็นการประเมินที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษานั้นมีดังนี้

1) ประเมินการปฏิบัติที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ สมศ. ๑.๑๖.๑ (๓)

- 2) ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามจุดเน้นและจุดเด่น หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะของสถาบัน สมศ. ๑.๑๗(๓)
- 3) ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ สวยงาม (สมศ ๖.๑๑)
- 4) ประเมินผู้บริหาร 7.1 (7) สมศ ๗.๑๓
- 5) ประเมินความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศของคณะ 7.3 (3)

ในการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรนั้น ควรจะมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอ แต่ไม่ควรประเมินซ้ำซ้อนกันและประเมินหลายครั้ง หลายฉบับ เพราะจะทำให้ผู้ประเมินมีความเบื่อหน่ายและอาจจะไม่ให้ข้อมูลดีนั้น ควรมีการพัฒนาแบบประเมินที่ครอบคลุมในทุกประเด็นการประเมินดังกล่าวข้างต้นที่ประเมินครั้งเดียว ครบทุกประเด็น

5. การประเมินความพึงพอใจของศิษย์ปัจจุบัน

ในแต่ละปีการศึกษา หน่วยงานต้องมีการประเมินความพึงพอใจของศิษย์ปัจจุบันในทุก ระดับการศึกษา เพื่อประเมิน และสะท้อนผลการจัดการเรียนการสอน และการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยมีประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องประเมินดังนี้

- 1) ประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน 2.5 (6)
- 2) ประเมินการสอนทุกรายวิชา 2.6 (7)
- 3) ประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกิจกรรม พัฒนาประสบการณ์วิชาชีพ (3.1)
- 4) ประเมินความพึงพอใจของนศ.ต่อการจัดการสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ สวยงาม (สมศ ๖.๑๑)

ในการประเมินก็เช่นเดียวกับการประเมิน โดยบุคลากรคือ ควรมีการบูรณาการและสร้างแบบประเมินที่ครอบคลุม ไม่ซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียวสามารถตอบได้ครบทุกประเด็น

6.โครงการ/กิจกรรม/ระบบที่ต้องดำเนินการ

โครงการหรือกิจกรรมหรือระบบที่หน่วยงานต้องมีการดำเนินการตามพันธกิจหลักประจำวันแล้วและเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพนั้น ควรมีการดำเนินการกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ดังนี้

- 1) มีห้องสมุดและมีการอบรมให้ความรู้การสืบค้นข้อมูลทุกปี 2.5 (2)
- 2) จัดอบรมด้านการวิจัย และสอดแทรกจรรยาบรรณวิจัย 4.1 (3)
- 3) มีศูนย์วิจัย 4.1(5) ติดตามประเมินผลการให้ทุนวิจัยและประเมินศูนย์วิจัย 4.1 (6) และนำผลประเมินไปปรับปรุง 4.1(7)
- 4) เชิญและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมจากชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้คำแนะนำในการจัดทำช่องทางสื่อสาร ทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน 5.2 (2)
- 5) จัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา และส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในการจัดกิจกรรมที่ดำเนินการโดยนักศึกษา (3.2) 9.1(7)
- 6) จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นครูให้แก่นักศึกษาทุกชั้นปี โดยกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายวัดความสำเร็จในทุกโครงการ/กิจกรรม 2.8(3)
- 7) จัดกิจกรรม การจัดการความรู้ KM (7.2)
- 8) มีระบบการบริหารความเสี่ยง (ระบุ ประเมิน บริหารความเสี่ยง ติดตามประเมินผล และนำผลมาปรับปรุง) 7.4
- 9) จัดทำเอกสารและให้ความรู้จรรยาบรรณบุคลากร และจรรยาบรรณผู้ประกอบการ 2.4 (5)
- 10) การติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย ทั้งในส่วนของการติดตั้งกล้องวงจรปิด อุปกรณ์ดับเพลิง รวมทั้งมีระบบสาธารณูปโภคที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาและบุคลากร ทั้งในระบบการประปา การบริการน้ำดื่ม ระบบไฟฟ้า การกำจัดของเสียและขยะ 2.5 (5)
- 11) ทำป้ายประชาสัมพันธ์ปรัชญาของหน่วยงานและทำป้ายจรรยาบรรณวิชาชีพครูซึ่งทั้งสองอย่างนี้ถือเป็นคุณธรรมจริยธรรมที่นักศึกษาทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติ 2.8(2)
- 12) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ 7.3 (2) และส่งเสริมให้มีการใช้ระบบ E-mail, E-Documents 7.3 (5) ในการติดต่อสื่อสารกัน

7. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

ปัจจุบันมีการสื่อสารองค์กรผ่านเว็บไซต์กันมากขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่บูรณาการกับงานประกันคุณภาพนั้น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) มีการเผยแพร่แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน 1.1 (2)
- 2) ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้ศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป (3.1)
- 3) ควรมีการเผยแพร่กิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลป วัฒนธรรมของหน่วยงาน 6.1(3)
- 4) ประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องการคุ้มครองสิทธิ์ของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ สิทธิบัตร และทรัพย์สินทางปัญญา 4.2(5), 4.2 (6)
- 5) ประชาสัมพันธ์ ประกาศทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินกองทุนวิจัยของหน่วยงานและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงินรางวัลการเผยแพร่ผลงานวิชาการ 4.1(4) (4.2(1))
- 6) ควรมีการเผยแพร่การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (KM) 7.2 (3)
- 7) ควรมีการเชื่อมโยง link เว็บไซต์ของหน่วยประกัน (<http://eduit.pn.psu.ac.th/qa/>) 9.1 (4)

8. การบริหารงานของผู้บริหาร

ผู้บริหารหน่วยงาน เป็นผู้ที่มีความสำคัญในการนำพาหน่วยงานดำเนินการต่าง ๆ ตามทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจของหน่วยงาน ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงานและสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาสถาบัน (ตัวบ่งชี้ 7.1(2)) ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในสถาบันมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม (ตัวบ่งชี้ 7.1 (3)) ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันเต็มตามศักยภาพ (ตัวบ่งชี้ 7.1 (5)) และการบริหารงานผู้บริหารนั้นจำเป็นต้องมีหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานด้วย นอกจากจะสร้างความเชื่อมั่นต่อบุคลากรแล้วยังเป็นการประกันคุณภาพของผู้บริหารด้วย โดยผู้บริหารจะต้องมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการตามนิยามศัพท์ที่ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามตัวบ่งชี้ 7.1 (6) โดยหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ประการได้แก่

- 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness)
- 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness)
- 4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability)

- 5) หลักความ โปร่งใส (Transparency)
- 6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation)
- 7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)
- 8) หลักนิติธรรม (Rule of Law)
- 9) หลักความเสมอภาค (Equity)
- 10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

9. การพัฒนาแบบฟอร์มต่าง ๆ ในงานปกติที่สอดคล้องและบูรณาการกับงานประกันคุณภาพ

9.1 ประมวลรายวิชา (Course syllabus)

ในการเขียนประมวลรายวิชาของรายวิชาต่างๆ นั้น ควรจะมีการบูรณาการให้สอดคล้องกับงานประกันคุณภาพ โดยควรมีการดำเนินการดังนี้

- 1) กำหนดกระบวนการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในทุกหลักสูตร 2.6(1)
- 2) กำหนดรายละเอียดของแต่ละรายวิชา (มคอ. ในทุกรายวิชา) 2.6(2)
- 3) ทุกรายวิชาจะมีชั่วโมงการศึกษาด้วยตนเองของนักศึกษา มีชั่วโมงปฏิบัติการ และทุกหลักสูตรนักศึกษาจะต้องทำวิจัยในชั้นเรียนหรือการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2.6(3)
- 4) กำหนดพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาที่ต้องการส่งเสริมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (ในหลักสูตร/course syllabus) 2.8(1)

9.2 แบบฟอร์มขออนุมัติโครงการวิจัย/ รายงานการวิจัย

ในการขออนุมัติโครงการวิจัยต่าง ๆ นั้น ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแลการอนุมัติโครงการวิจัย ควรสร้างกลไกในการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพงานวิจัยโดยการสร้างแบบฟอร์มการขออนุมัติโครงการวิจัย หรือการรายงานผลการวิจัยให้ครอบคลุมประเด็นการประกันคุณภาพต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งบประมาณที่ได้รับอนุมัติจำนวนเท่าไร (4.3)
- 2) มีการตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหน ระดับใด (สมศ ๔.๕)
- 3) ผลการวิจัยได้นำไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง (สมศ ๔.๖)
- 4) บทความวิชาการตีพิมพ์/หนังสือ/ตำราที่ขอผลงานวิชาการ (สมศ ๔.๗)

5) นำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร หรือนำปัญหาจากการเรียนการสอนสู่การวิจัยในชั้นเรียนหรือไม่ (4.1)

9.3 แบบฟอร์มขออนุมัติโครงการบริการวิชาการ/รายงานการบริการวิชาการ

ในการขออนุมัติโครงการด้านการบริการวิชาการต่างๆ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแลการอนุมัติโครงการ ควรจะมีการสร้างแบบฟอร์มในการขออนุมัติโครงการ หรือการรายงานผลการดำเนินการบริการวิชาการให้ครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเป็นการรายงานผลการดำเนินการและเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพในงานบริการวิชาการ โดยมีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) เมื่อให้บริการวิชาการแล้ว มีการนำมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร 5.1 (2)
- 2) มีการนำมาใช้ในการต่อยอดงานวิจัยอย่างไร 5.1 (3)
- 3) โครงการบริการวิชาการมีการประเมินผลโครงการและปรับปรุง แก้ไขตามผลประเมินอย่างไร 5.1(4) 5.1(5)
- 4) ผลการประเมินโครงการเป็นอย่างไร มีประโยชน์และผลกระทบต่อชุมชนอย่างไรบ้าง สมศ. ๕.๕ (๕)

9.4 แบบฟอร์มขออนุมัติโครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลป วัฒนธรรม/รายงานผลประเมินโครงการ

การขออนุมัติโครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลป วัฒนธรรม ควรมีการสร้างแบบฟอร์มที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับการประกันคุณภาพเช่นเดียวกัน ซึ่งประเด็นต่าง ๆ ที่ควรกำหนดในแบบฟอร์มได้แก่

- 1) โครงการฯ มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษาอย่างไร 6.1 (2)
- 2) มีการประเมินความสำเร็จหรือไม่อย่างไร 6.1 (4) และมีการนำผลไปปรับปรุงพัฒนากิจกรรมฯ อย่างไร 6.1 (5)
- 3) รายงานผลโครงการส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมแก่นักศึกษา (2.8)

ตารางที่ 4.14 ความแตกต่างระหว่างรูปแบบการประกันคุณภาพแบบเดิมกับรูปแบบการประกันคุณภาพ
ที่บูรณาการกับงานปกติ

ประเด็น	ประกันคุณภาพแบบเดิม	การประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ
บริบทองค์กร	-มี/ไม่มีโครงสร้างการบริหารงานเกี่ยวกับ QA ที่มีประสิทธิภาพ -ขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ QA ของทุกภาคส่วน	-มีโครงสร้างการบริหารงานเกี่ยวกับ QA ที่มีประสิทธิภาพ -มีคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ -มีตัวแทนของทุกภาคส่วนเป็นคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ
ผู้บริหาร	-ผู้บริหารไม่ได้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง -มี/ไม่มีการติดตามผลการดำเนินงาน QA อย่างต่อเนื่อง	-ผู้บริหารเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ -มีการติดตามผลการดำเนินงาน QA โดยบรรจุในระเบียบวาระการประชุมทุกครั้งที่มีการประชุม
บุคลากร	-ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ -มีเจตคติที่ไม่ดีต่อการประกันคุณภาพ -ไม่รู้ว่าตนเองต้องดำเนินการปฏิบัติอย่างไร เพื่อเก็บรวบรวมและส่งข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในการทำงานปกติประจำวัน -เจ้าหน้าที่ QA ขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน QA และขาดทักษะการประสานงานที่ดีภายในหน่วยงาน	-มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอย่างดี -มีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ -มีการเก็บข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพในการทำงานปกติประจำวัน อย่างเป็นระบบ สามารถให้ข้อมูลได้ตลอดเวลา -มีการจำแนกตัวบ่งชี้ QA ส่วนที่เป็นภาพรวมของคณะ ภาพรวมของภาควิชา และตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับแต่ละหน่วยงานปฏิบัติจนถึงระดับบุคคลทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่เป็นภาระในการทำ QA -เจ้าหน้าที่ QA มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน QA และมีทักษะการประสานงานภายในหน่วยงานอย่างดี

ตารางที่ 4.14 ความแตกต่างระหว่างรูปแบบการประกันคุณภาพแบบเดิมกับรูปแบบการประกันคุณภาพ
ที่บูรณาการกับงานปกติ (ต่อ)

ประเด็น	ประกันคุณภาพแบบเดิม	การประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ
ระบบ ฐานข้อมูล	-มี/ไม่มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการ ประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ -ไม่มีผู้รับผิดชอบในการพัฒนาและ ดูแลระบบฯ	-มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่ มีประสิทธิภาพ -มีผู้รับผิดชอบในการพัฒนาและดูแลระบบ โดยตรง
การสื่อสาร	-สื่อสารทางเดียวจากผู้บริหารสู่ผู้ ปฏิบัติ -มีช่องทางในการสื่อสารเกี่ยวกับ QA น้อย -ไม่มีกิจกรรม/นิทรรศการเกี่ยวกับ QA -การส่งสารไม่ทั่วถึง ได้เฉพาะบาง กลุ่ม บางหน่วยงานเท่านั้น	-มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย -มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง เข้าถึงทุกระดับ หน่วยงาน และระดับบุคคล -มีกิจกรรม หรือนิทรรศการเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพของหน่วยงาน
การบูรณาการ/ หลอมรวมงาน ปกติให้สอดคล้อง กับงาน ประกัน คุณภาพ	-มี/ไม่มีการสอดแทรกตัวชี้วัดเข้าไป ในเนื้องานปกติ -มี/ไม่มีแบบฟอร์มที่บูรณาการงาน ปกติเข้ากับตัวชี้วัดการประกัน คุณภาพ	มีการสอดแทรกตัวบ่งชี้ต่าง ๆ เข้าสู่เนื้องาน ปกติ เช่น การแต่งตั้งกรรมการ การจัดทำ แผนกลยุทธ์ที่สนองตอบตัวบ่งชี้การประกัน คุณภาพ การจัดแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่รองรับ การประกันคุณภาพอยู่ในตัว การจัดทำ Course Syllabus ที่ครอบคลุมงานประกัน คุณภาพการเรียนการสอน แบบประเมิน ความพึงพอใจที่สังเคราะห์รวมจากประเด็น คำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นฉบับเดียว การ จัดทำแบบสอบถามบัณฑิต และ แบบสอบถามศิษย์ปัจจุบันที่ครอบคลุมทุก ตัวชี้วัดประกันคุณภาพ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยและพัฒนา(Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เฉพาะคือ 1) เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ3) เพื่อพัฒนารูปแบบ (Model) การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ 4) เพื่อทดลองใช้และประเมินรูปแบบการประเมินคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในด้านอรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความเหมาะสม ความถูกต้องและความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 5.1 แนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ตอนที่ 5.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ตอนที่ 5.3 รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

ตอนที่ 5.4 ผลการทดลองใช้และผลการประเมินคุณภาพของรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

ตอนที่ 5.5 รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ที่ปรับปรุงหลังการทดลองใช้

โดยมีผลการวิจัยในแต่ละตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 5.1 แนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดี 5 ด้าน ในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในประเทศและต่างประเทศ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดีในด้านบริบทองค์กร

มหาวิทยาลัยที่มีบริบทองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ จะมีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว มีการนำระบบประกันคุณภาพใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุพันธกิจ โดยพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เป็นระบบประกันคุณภาพของตนเอง ทุกหน่วยมีการตรวจสอบ/ตรวจประเมินคุณภาพภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมหาวิทยาลัยจัดผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเพื่อตรวจประเมินคุณภาพและตรวจติดตามคุณภาพอย่างน้อย 2 ปีต่อครั้ง และสามารถนำผลการประเมินภายในมาเทียบระดับ (Benchmarking) เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้การมียุทธศาสตร์การพัฒนาระบบประกันคุณภาพเป็นรูปธรรม มีการใช้ระบบสารสนเทศทางบัญชี การเงิน และงบประมาณในระบบอิเล็กทรอนิกส์ การมีระบบการประกันคุณภาพที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีกลไกที่ทำให้เกิดการปรับปรุงในระดับคณะวิชา เช่น กลไกการให้รางวัลแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

นอกจากนั้นแล้ว การที่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างผลการประเมินกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน ก็เป็นอีกแนวปฏิบัติหนึ่งที่ช่วยให้ทุกฝ่ายมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอย่างมีคุณภาพ และพร้อมที่จะให้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาในแต่ละปี ซึ่งจะช่วยให้การทำงาน หรือการรายงานข้อมูลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ

แนวปฏิบัติที่ดีด้านผู้บริหาร

จากการวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีด้านผู้บริหารนั้นพบว่า มหาวิทยาลัยที่มีระบบการประกันคุณภาพที่ดีนั้น ผู้บริหารมีความสามารถในการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรเพื่อแสวงหาและสร้างความได้เปรียบในการใช้โอกาสจากสังคมภายนอกมีความเอาใจใส่และความมุ่งมั่นของผู้บริหารทุกสมัยในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้มีการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่มีผลต่อการพัฒนาการที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัย และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่น่าจะเป็นแบบอย่างในการบริหารมหาวิทยาลัย นอกจากนี้มีแนวปฏิบัติที่ดีของการประกันคุณภาพภายในคือ การมีสภามหาวิทยาลัยที่มีวิสัยทัศน์ เข้มแข็งและทำงานเชิงรุก มีทีมบริหารระดับคณะและมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถ และมีความกระตือรือร้นในการบริหารงานมีความโดดเด่นในการพัฒนาสถาบันและบุคลากร มี

แผนการพัฒนาผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ชัดเจน คณะผู้บริหารระดับสูงมีวิสัยทัศน์ กำหนดเส้นทางสู่ความเป็นเลิศ มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน มีการนำแนวทางการบริหารจัดการแนวใหม่มาใช้ มีวัฒนธรรมองค์กรที่โดดเด่น มีคุณภาพการช่วยเหลือและยอมรับซึ่งกันและกัน มีความผูกพันในองค์กรมีระบบธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการที่ดี

แนวปฏิบัติที่ดีในด้านระบบฐานข้อมูล

การที่มหาวิทยาลัยจะบูรณาการงานประกันคุณภาพให้เข้ากับงานประจำนั้น ระบบฐานข้อมูลนับว่ามีบทบาทสำคัญในการช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลอันมากมาย ให้เป็นระบบง่ายต่อการบริหาร มีการป้อนข้อมูลและประมวลผลอย่างเป็นระบบ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจและการบริหารงานต่าง ๆ มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะมีสำนักคอมพิวเตอร์ ที่มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง มีนวัตกรรมหลายประการที่เกิดประโยชน์ต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยและการสื่อสารระหว่างวิทยาเขตต่าง ๆ สำหรับมหาวิทยาลัยที่มีหลายวิทยาเขต

นอกจากนี้การมีระบบฐานข้อมูลที่เป็นแบบรวมศูนย์เช่น Research Masterที่เป็นแหล่งรวมผลงานการวิจัย การบริการวิชาการต่าง ๆ ที่ทุกคนมีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความสมบูรณ์ครบถ้วน และทุกฝ่ายสามารถจะดึงข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ได้ทันที

แนวปฏิบัติที่ดีด้านบุคลากร

บุคลากรในแต่ละมหาวิทยาลัยนับเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง การที่มหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ว่าจะเป็นบุคลากรสายวิชาการหรือสายสนับสนุน ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง เนื่องด้วยบุคลากรทุกภาคส่วนเป็นกลไก และเป็นฟันเฟืองที่ช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามนโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย การที่มหาวิทยาลัยจะประสบความสำเร็จได้นั้น ก็ด้วยการขับเคลื่อนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนั่นเอง

จากการวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่มีมาตรฐานนั้นพบว่าส่วนใหญ่จะมีระบบการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อระบบการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบการประกันคุณภาพหรืออื่น ๆ ก็ตาม การมีระบบการบริหารจัดการ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาต่อเนื่อง โดยนอกจากสนับสนุนให้เรียนแล้วยังผูกโยง

กับการให้รางวัล ทำให้เกิดแรงจูงใจเพิ่มขึ้นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและเกิดการดำเนินงานที่สอดคล้องเชื่อมโยงกัน

นอกจากนั้นแล้วการมีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีคุณภาพ มีความรักศรัทธาต่อผู้นำ และมีความผูกพันต่อองค์กร ทำงานอย่างทุ่มเทเพื่อองค์กร การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพก็มีส่วนในการทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร มีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสะท้อนภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เกิดความสุขที่จะทำงานเพื่อองค์กร

แนวปฏิบัติที่ด้านการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ระบบประกันคุณภาพเป็นระบบที่เน้นการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของทุกภาคส่วน การมีส่วนร่วมตั้งแต่ระดับการวางแผนนโยบาย การวางระบบควบคุม การดำเนินการ การตรวจสอบ ตรวจสอบประเมินการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยในแต่ละระดับ มหาวิทยาลัยที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพจะเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้บุคคลเหล่านั้นรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความรู้สึที่ดีและการยอมรับจากบุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพของแต่ละมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่า แต่ละมหาวิทยาลัยมีจุดร่วมกันที่สำคัญที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพนั้น ได้แก่ การมีบริบทขององค์กรที่ผู้บริหารที่เอาใจใส่ มีความมุ่งมั่นและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักในการดำเนินงานที่เน้นคุณภาพเป็นสำคัญ การมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์กรทุกภาคส่วน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการกับระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องซึ่งช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและช่วยให้การประกันคุณภาพสามารถดำเนินการและบูรณาการกับงานปกติได้การที่มีระบบประกันคุณภาพเป็นระบบคุณภาพที่ดี มีการทำประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่ง่ายต่อการปฏิบัติ ทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมีความเป็นรูปธรรมชัดเจน มีการเชื่อมโยงระบบการประกันคุณภาพภายในกับการปฏิบัติงานประจำ ซึ่งการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน และเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี

ตอนที่ 5.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ (wii) โดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ของโมเดลปัจจัย 5 ด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติคือ 1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร (con) 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร (adm) 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร (sta) 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล (it) และ 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร (com)

ผลการวิจัยพบว่า การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ (wii) พบว่าได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านบริบทสถานศึกษา (con) ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร (sta) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล (it) ปัจจัยด้านผู้บริหาร (adm) และปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร (com) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.18 0.26 0.63 0.54 และ 0.44 ตามลำดับ โดยสังเกตได้ว่าอิทธิพลทางตรงจากระบบฐานข้อมูลมีค่าอิทธิพลสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากปัจจัยด้านผู้บริหารและการสื่อสารองค์กรเท่ากับ 0.54 และ 0.44 ตามลำดับ แสดงว่า การที่หน่วยงานหรือองค์กรจะสามารถดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้นั้นเกิดขึ้นได้จากการที่มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีระบบเทคโนโลยีที่ในการบริหารจัดการองค์กรที่ได้ผล และการที่มีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ เข้าใจและมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ มีความเอาใจจริงเอาใจ ผลักดันและพัฒนา ระบบการสื่อสารในองค์กร เพื่อจะสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพไปสู่ผู้ปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงทุกระดับก็จะช่วยให้การประกันคุณภาพนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่องและบูรณาการอยู่กับงานปกติได้

การประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกตินั้น นอกจากได้รับอิทธิพลทางตรงแล้ว ก็ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยด้านบริบทสถานศึกษา ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล ปัจจัยด้านผู้บริหารและปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.15 0.92 0.11 และ 0.2 ตามลำดับ นอกจากนั้นแล้วยังมีอิทธิพลรวมที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติได้แก่ปัจจัยด้านบริบทสถานศึกษา ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล ปัจจัยด้านผู้บริหารและปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กรมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.33 1.18 0.74 และ 0.74 ตามลำดับ

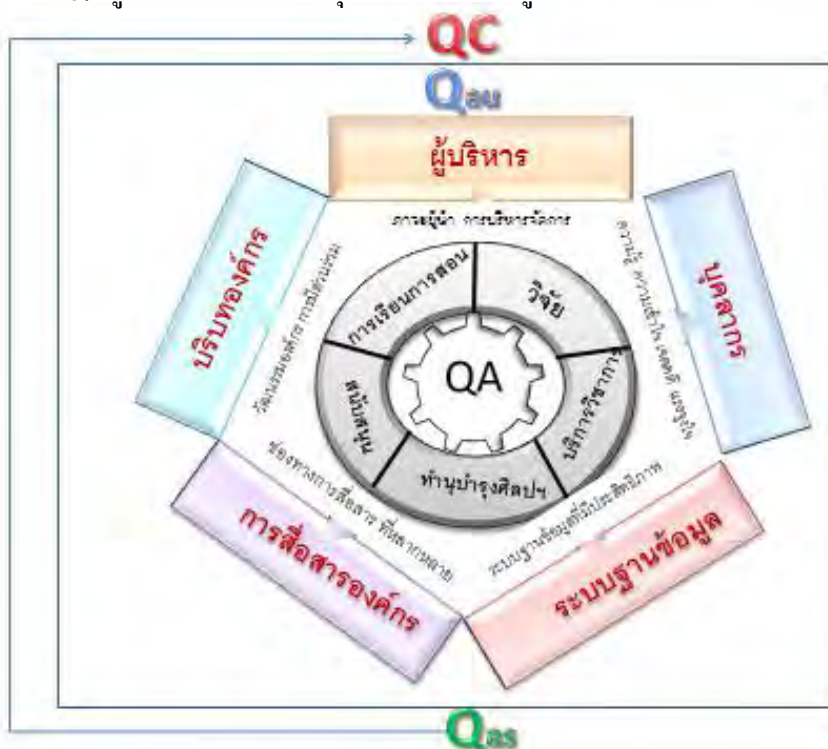
จากผลการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติที่มีปัจจัยด้านผู้บริหารและการสื่อสารองค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านนั้นพบว่า ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล ปัจจัย

ด้านผู้บริหาร และปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร ล้วนมีอิทธิพลที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายใน ที่บูรณาการกับงานปกติทั้งสิ้น ดังนั้น หากสถานศึกษาที่มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่ดีมีประสิทธิภาพ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรในทุกระดับ ประกอบกับการมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ มีความมุ่งมั่นและเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายและกลยุทธ์ด้านการพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพด้วยตนเอง มีการสื่อสารนโยบายอย่างทั่วถึงในทุกระดับอย่างทั่วถึง บุคลากรก็จะเกิดความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เชื่อได้ว่าจะสามารถสร้างระบบประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้ โดยไม่แยกส่วนกัน การประกันคุณภาพภายในสามารถที่จะทำงานผสมกลมกลืนเสมือนหนึ่งว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำที่ต้องดำเนินการอยู่ในงานปกติ

ตอนที่ 5.3 รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครู ศึกษาศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

หลังจากที่ได้ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาจนได้เป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการกับงานปกติดังภาพที่ 5.1

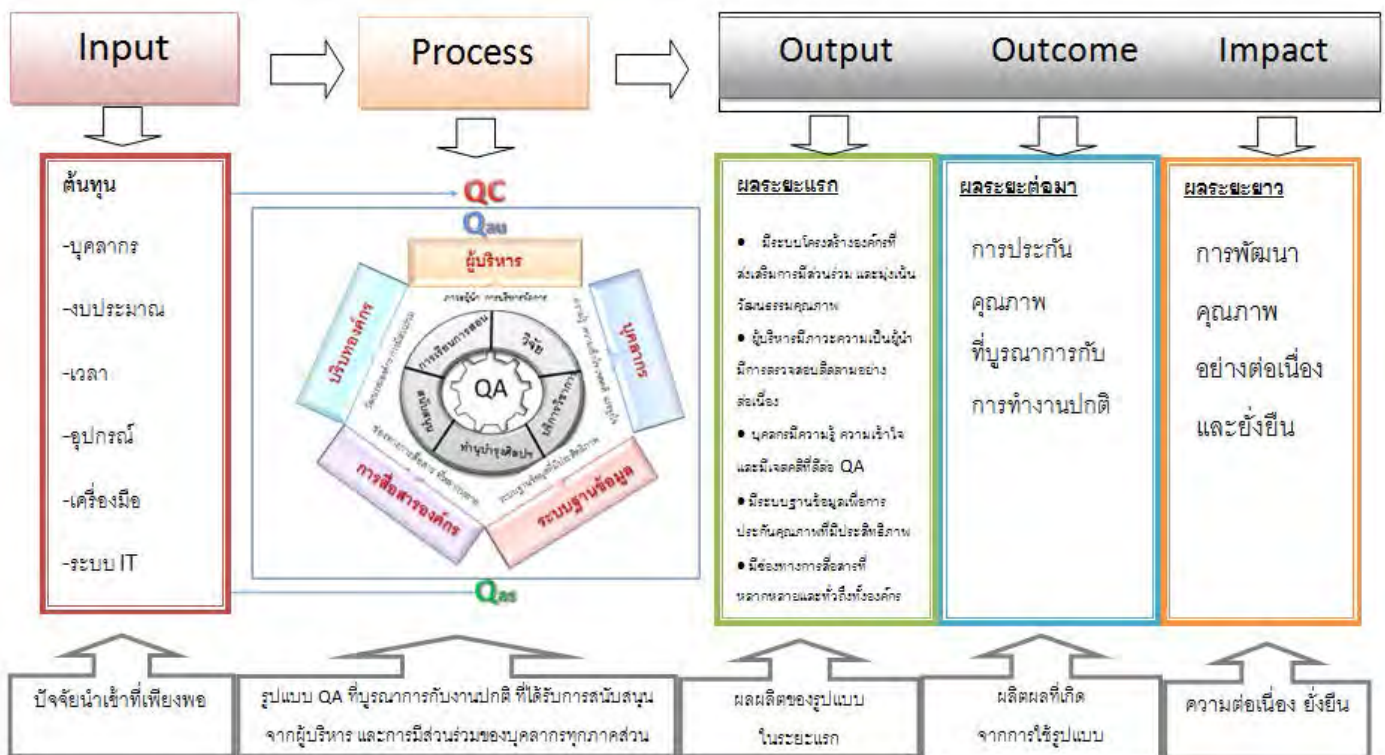
ภาพที่ 5.1 รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ



จากภาพรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติเป็นการผสมผสานกันระหว่างหลักการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพ (QC)เป็นการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดต่าง ๆ สำหรับการประกันคุณภาพ ซึ่งจะถูกกำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัดและตัวชี้วัดเฉพาะของแต่ละสถาบันการศึกษา 2) การตรวจสอบ/ติดตาม (Qau) เป็นกระบวนการในการตรวจสอบ/ติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและ 3) การประเมินคุณภาพ (Qas)เป็นการตัดสินคุณภาพตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ซึ่งแต่ละสถาบันการศึกษาต้องดำเนินการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปีการศึกษา สำหรับในส่วนของการกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาจะประกอบด้วยภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภารกิจหน่วยสนับสนุนต่าง ๆ ที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา การที่จะให้การประกันคุณภาพภายในบูรณาการกับงานปกติหรืองานหลักได้นั้นก็ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ คือ 1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร ซึ่งได้แก่การจัดโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร คือการที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการงบประมาณในการทำประกันคุณภาพอย่างเพียงพอ และมีระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ 3) ปัจจัยด้านบุคลากร การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีเจตคติที่ดีในเรื่องการประกันคุณภาพอย่างดี เข้าใจบทบาทของตนเอง และเข้าใจว่าในการทำงานปกติตนเองต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอะไรเพื่อการประกันคุณภาพบ้าง นอกจากนั้นบุคลากรมีแรงจูงใจ รัก และผูกพันกับองค์กร รวมถึงบุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีความรู้ ความสามารถในด้าน QA และสามารถประสานงานกับทุกภาคส่วนได้ดีจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้ 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรและมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้มากที่สุด เพราะการมีระบบฐานข้อมูลที่ดี มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การดำเนินงานง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่รู้สึกร่าเป็นภาระในการจัดการกับข้อมูลต่าง ๆ และ 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร การที่มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร เว็บไซต์หรือช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารอย่างทั่วถึงทุกระดับ มีการจัดกิจกรรม/นิทรรศการ เผยแพร่ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพขององค์กรก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การประกันภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ

สำหรับรูปแบบในการดำเนินการเพื่อทดลองใช้ระบบนั้น ผู้วิจัยได้พัฒนาเป็นโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ ได้ดังนี้

ภาพที่ 5.2 โมเดลเชิงตรรกะของรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ



ตอนที่ 5.4 ผลการทดลองใช้และผลการประเมินคุณภาพของรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

หลังจากที่ได้รู้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติแล้ว และทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ โดยจัดให้มีการดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ ซึ่งผลการประเมินก่อนและหลังใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีรายละเอียดผลประเมินในแต่ละปัจจัยดังนี้

5.4.3.1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร

โครงสร้างการบริหารงานและโครงสร้างการประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพโดยมีรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีเป็นตัวแทนผู้บริหารที่กำกับดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ นอกจากนี้ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นอกจากคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีแล้วยังประกอบด้วยหัวหน้าภาควิชาจากภาคต่าง ๆ หัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ ร่วมเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยเช่นกันและผลจากการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในปัจจัยด้านบริบทองค์กรพบว่า ทั้งก่อนและหลังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

5.4.3.2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบการประกันคุณภาพภายในก่อนและหลังการใช้รูปแบบในประเด็นผู้บริหารพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยหลังใช้ มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นกว่าก่อนใช้รูปแบบ โดยเรื่องมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักและผู้ปฏิบัติงานทุกประเภทมีค่าเพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมาได้แก่ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และ มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง

5.4.3.3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร

จากการสอบถามบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์พบว่า ก่อนใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น บุคลากรคณะศึกษาศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ยความรู้ ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.34$) ส่วนเจตคติต่อการประกันคุณภาพนั้นอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ($\bar{X}= 3.49$)ผู้วิจัยจึงได้มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งรวมตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ของ สกอ. สมศ. กพร.และตัวบ่งชี้ของคณะศึกษาศาสตร์เอง แจกให้กับบุคลากรและได้จัดโครงการเรียนรู้ร่วมกันการประกันคุณภาพภายในและภายนอก เป็นการจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งหลังจากที่มีการอบรมแล้วบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับ และมีเจตคติต่อการประกันคุณภาพเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

5.4.3.4) ผลการประเมินปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล

ผลการประเมินปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลก่อนและหลังการใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.12$) โดยหลังการทดลองใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.37$) ซึ่งจากผลดังกล่าวอาจเนื่องมาจากข้อจำกัดของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ต้องใช้งบประมาณและระยะเวลาในการดำเนินการ ทำให้ยังไม่เห็นผลของการดำเนินการในปัจจัยด้านนี้ แต่ถึงกระนั้นกระบวนการนี้ก็ได้สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพว่าจะช่วยให้การดำเนินการประกันคุณภาพนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายและสามารถที่จะบูรณาการในงานปกติได้ ซึ่งทางคณะฯ จะมีการดำเนินการจัดสรร งบประมาณในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่อไป

5.4.3.5) ผลการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร

ผลการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กรก่อนและหลังใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นพบว่า ก่อนใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่หลังใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นเรื่องการศึกษาที่มีช่องทางในการสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่หลากหลายมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมาได้แก่มีการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่นคู่มือการประกันคุณภาพ เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน ตามลำดับ

ผลการประเมินความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์ ก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นก็พบว่า บุคลากรเริ่มมีความเข้าใจและมีเจตคติต่อการประกันคุณภาพที่ดีขึ้น โดยมีความเห็นว่าการประกันคุณภาพสามารถที่จะทำพร้อม ๆ กับงานประจำได้มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น และการทำงานประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

5.4.4) ผลการประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่พัฒนาขึ้น

ผลการประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่พัฒนาขึ้นตามมาตรฐานการประเมิน ได้ผลการวิจัยดังนี้

5.4.4.1) ผลการประเมินด้านอรรถประโยชน์

ผลการประเมินรูปแบบการประกันที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นพบว่า ในมาตรฐานด้านอรรถประโยชน์ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ต่อคณะศึกษาศาสตร์อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่รูปแบบการประกันคุณภาพจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนและ ผลการประเมินคุณภาพจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ ตามลำดับ

5.4.4.2) ผลการประเมินด้านความเป็นไปได้

มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ได้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ กระบวนการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ได้จริง และกระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้ ตามลำดับ

5.4.4.3) ผลการประเมินด้านความเหมาะสม

มาตรฐานด้านความเหมาะสมนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นเรื่องปัจจัยความสำเร็จของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ หลักที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบมีความเหมาะสมและรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทยและบริบทของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ตามลำดับ

5.4.4.4) ผลการประเมินด้านความถูกต้อง

ผลการประเมินด้านความถูกต้องพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความถูกต้องตามหลักการประกันคุณภาพมากที่สุด รองลงมาได้แก่ กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมีความน่าเชื่อถือและรูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นช่วยให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตามลำดับ

5.4.4.5) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

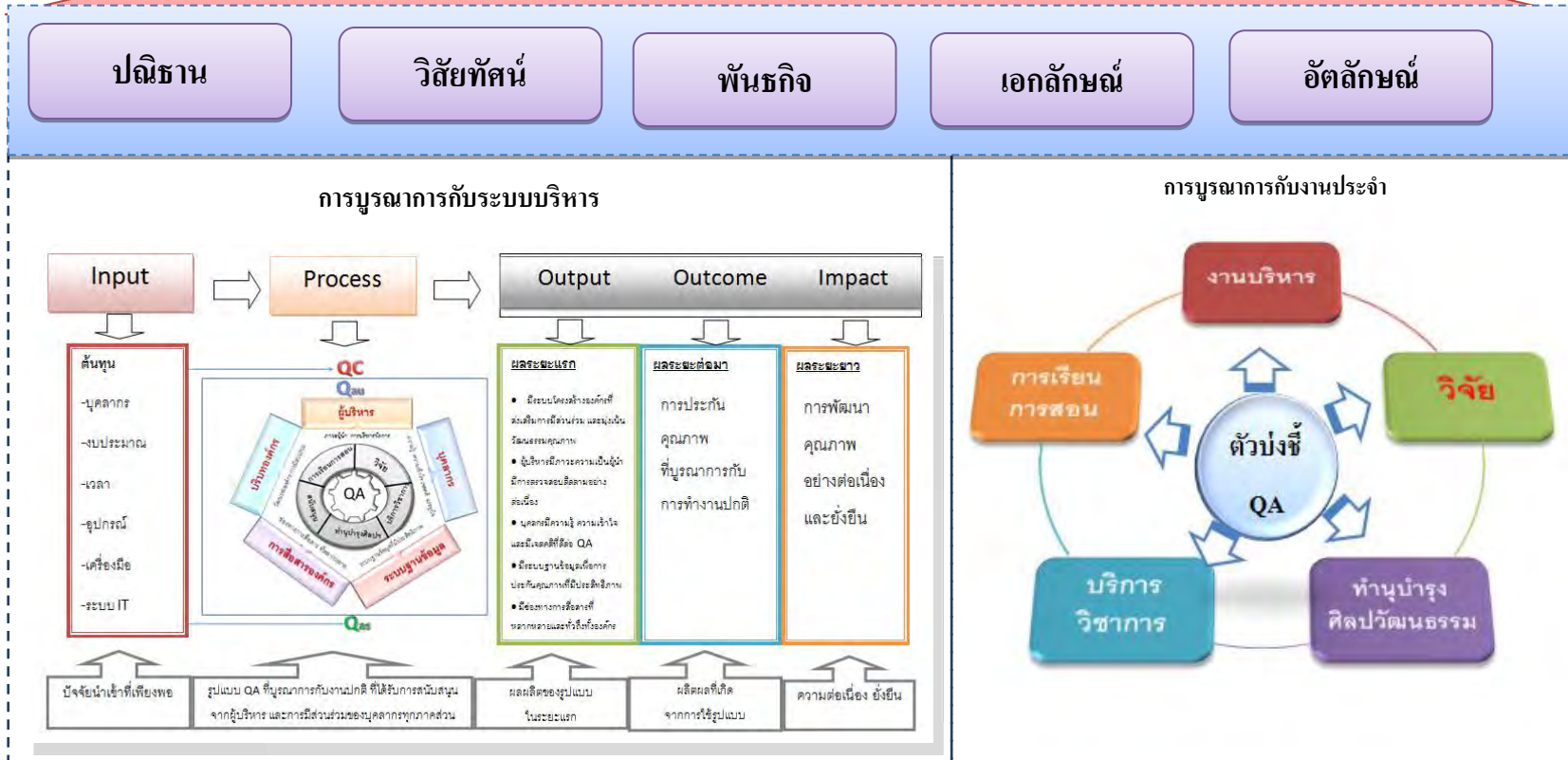
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นพบว่า ผู้ประเมินโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในรูปแบบที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงสร้างการบริหารงานของคณะศึกษาศาสตร์ ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำองค์กร มีความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อระบบประกันคุณภาพมากขึ้น ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วผู้ประเมินยังมีความเห็นว่าการประกัน

คุณภาพสามารถทำควบคู่ไปกับงานประจำได้และสามารถบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้ากับงานปกติได้

ตอนที่ 5.5 รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับ คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ที่ปรับปรุงหลังการทดลองใช้

หลังจากได้ทดลองใช้และประเมิน โมเดลแล้ว ผู้วิจัยได้ปรับปรุงพัฒนาตามคำชี้แนะของผู้ทรงคุณวุฒิและความคิดเห็นของผู้ใช้รูปแบบอีกครั้งหนึ่ง โดยในรูปแบบใหม่นั้นผู้วิจัยได้แบ่งการบูรณาการงานปกติเข้ากับงานประกันคุณภาพใน 2 ส่วนคือส่วนที่ 1) การบูรณาการกับงานบริหารและ ส่วนที่ 2) การบูรณาการเข้ากับงานปกติ ซึ่งเป็นการหลอมรวมตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพเข้าสู่พันธกิจหรืองานปกติของหน่วยงาน รายละเอียดรูปแบบในภาพที่ 5.3

คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์



ภาพที่ 5.3 รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังนี้

1) แนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ผลการวิจัยพบว่าแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยไทยและมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ มีแนวปฏิบัติที่ดีร่วมกันหลาย ๆ อย่าง ได้แก่ แนวปฏิบัติที่ดีในด้านบริบทองค์กร พบว่ามหาวิทยาลัยที่มีบริบทองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ จะมีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว มีการนำระบบประกันคุณภาพใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุพันธกิจ โดยพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เป็นระบบประกันคุณภาพของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ เมืองแก้ว (2544) ได้วิจัยพัฒนารูปแบบและกลไกการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า ผลการเปรียบเทียบรูปแบบและกลไกการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยของประเทศที่ศึกษา 4 ประเทศ คือสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย มาเลเซีย และสหรัฐอเมริกา กับประเทศไทย พบว่า หน่วยงานของรัฐได้ใช้รูปแบบและกลไกในการกำกับดูแลมหาวิทยาลัยคล้ายคลึงกัน โดยใช้นโยบายแผนพัฒนา กระบวนการจัดสรรงบประมาณ การประกันคุณภาพการศึกษา การรายงานผลงานประจำปี และยังมีที่ประชุมอธิการบดีของมหาวิทยาลัย เป็นองค์กรกลางในการประสานงานเชิงนโยบาย ระหว่างรัฐบาลกับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และเปลี่ยนประสบการณ์งานด้านการบริหาร งานวิจัย และพัฒนาเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องหรือเป็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัย

สำหรับแนวปฏิบัติที่ดีด้านผู้บริหารพบว่า มหาวิทยาลัยที่มีระบบการประกันคุณภาพที่ดีนั้นผู้บริหารมีความสามารถมีความเอาใจใส่และความมุ่งมั่นของผู้บริหารทุกสมัยในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของแคลเลีย ศรีแปลก (2544) ที่ได้พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินภายในสถานศึกษา ได้แก่ ความรู้ ความสามารถของผู้บริหาร ความสามารถในการบริหารจัดการ การมีจิตวิทยาในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอของผู้บริหาร

นอกจากนั้นแนวปฏิบัติที่ดีในด้านระบบฐานข้อมูล ยังพบว่าการศึกษาที่มหาวิทยาลัยจะบูรณาการงานประกันคุณภาพให้เข้ากับงานประจำนั้น ระบบฐานข้อมูลนับว่ามีบทบาทสำคัญในการช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลอันมากมาย ให้เป็นระบบง่ายต่อการบริหาร มีการป้อนข้อมูลและประมวลผลอย่างเป็นระบบ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ใน

การตัดสินใจและการบริหารงานต่าง ๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะมีสำนักคอมพิวเตอร์ ที่มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความก้าวหน้า จนเกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม นอกจากนี้ยังมีนวัตกรรมหลายประการที่เกิดประโยชน์ต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดวงใจ กฤดากร (2545) พบว่าหากมหาวิทยาลัยมีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดภาระงานหลักต่าง ๆ ลงได้ โดยสามารถที่จะใช้เทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลและส่งข้อมูล โดยบูรณาการในการทำงานปกติได้ ไม่ต้องแยกส่วนกัน

ส่วนแนวปฏิบัติที่ดีด้านบุคลากร จากการวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่มีมาตรฐานนั้นพบว่าส่วนใหญ่จะมีระบบการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีระบบการบริหารจัดการ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม ผูกโยงกับการให้รางวัล ทำให้เกิดแรงจูงใจเพิ่มขึ้นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพทั้งในประเทศและต่างประเทศจะเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้บุคคลเหล่านั้นรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีและการยอมรับจากบุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์รัช วิวังสุ (2546) ที่พบว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของการประกันคุณภาพภายในทำให้ผู้วิจัยได้เห็นแนวทางการดำเนินงานที่ดีในการประกันคุณภาพ และได้แนวคิดในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติเพื่อช่วยลดภาระงานและทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้แก่ ปัจจัยด้านบริบทองค์กร ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยพบว่า การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้นได้รับอิทธิพลทางตรงจากระบบฐานข้อมูลมีค่าอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือได้รับอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากปัจจัยด้านผู้บริหารและการสื่อสารองค์กรสอดคล้องกับอุไร นาคะปักยิม (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา 2545 : 240) ได้นำเสนอว่า การประกันคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ต้องขึ้นกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพคือ 1) ปัจจัยภายนอก 2) ปัจจัยภายใน รวมถึงการให้รางวัล (incentive) 3) ปัจจัยเชื่อมโยง (extrinsic) การเชื่อมโยงองค์กรกับองค์กร การมีค่าตอบแทน เงินเดือนที่เพิ่มขึ้น จะทำให้บุคลากรมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน 4) ปัจจัยภายในองค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความรัก ตั้งใจปฏิบัติงานในห้องค์กร

จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อให้บรรลุประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพงษ์ คล้ายคลึง (2551) ที่ได้เสนอว่ามหาวิทยาลัยควรจัดตั้งทีมนักวิจัยสถาบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน พัฒนาระบบฐานข้อมูล สร้างระบบทดแทนและพัฒนาบุคลากร สร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรร่วมกัน และเร่งสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพสำหรับปัจจัยด้านผู้บริหารนั้น การที่หน่วยงานหรือองค์กรจะสามารถดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้นั้นเกิดขึ้นได้จากการที่มีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีระบบเทคโนโลยีที่ในการบริหารจัดการองค์กรที่ได้ผล และการที่มีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ เข้าใจและมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ มีความเอาใจจริงเอาใจ ผลักดันและพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์กร เพื่อจะสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพไปสู่ผู้ปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงทุกระดับก็จะช่วยให้การประกันคุณภาพนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่องและบูรณาการอยู่กับงานปกติได้ สอดคล้องกับเก็จกนกเอื้อวงศ์ (2546) ที่ศึกษาปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในกลุ่มปัจจัยภายในได้แก่การที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นทุ่มเทสนใจใฝ่เรียนรู้ใช้ทั้งการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด ส่วนงานวิจัยของพงษ์รัชวิวงศ์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษานอกจากนี้มานิต บุญประเสริฐ (2550) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพมีความสำคัญ ผู้บริหารสถาบันต้องให้การสนับสนุนและเป็นผู้นำ หากสถาบันมีการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

บุคลากรเข้าใจระบบการประเมิน จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างแน่นอนนอกจากนี้ OuraniaFilippakou(2008)ศึกษาคูณลักษณะของโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของโรงเรียนสูง ได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศโรงเรียน ปัจจัยด้านภาพพจน์ของโรงเรียน โดยเฉพาะปัจจัยด้านความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร โรงเรียนจะมีความสัมพันธ์สูงกว่าปัจจัยอื่น

สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กรนั้นพบว่าได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยด้านบริบทของสถานศึกษา ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลและปัจจัยด้านผู้บริหารแสดงว่าเมื่อใดที่บริบทของสถานศึกษา บุคลากร ระบบฐานข้อมูลรวมทั้งผู้บริหาร มีการทำงานประสานกัน ก็ย่อมจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารได้มากที่สุด การสื่อสารในองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบริบทที่มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการบริหารจัดการ สอดคล้องกลมกลืนไปในทิศทางเดียวกันมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของเก็จนกเอ็องส์ (2546) ซึ่งพบว่า โครงสร้างการบริหารจัดการประสานงานที่ดีขาดระบบการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลขาดการกำหนดบทบาทหน้าที่บุคลากรและมอบหมายความรับผิดชอบไม่ชัดเจนก็เป็นปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพเช่นกัน และมานิต บุญประเสริฐ (2550) ยังได้กล่าวอีกว่า หากสถาบันมีการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรเข้าใจระบบการประเมิน จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างแน่นอน เนื่องจากเห็นว่าเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคน

ปัจจัยด้านบุคลากรในหน่วยงานก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะบุคลากรจะเป็นกลไกหนึ่งที่จะขับเคลื่อนองค์กร หากบุคลากรขาดความร่วมมือ หรือขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพก็ยากที่จะบูรณาการเข้ากับการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สมกุลถาวรกิจ (สัมภาษณ์, 2 มีนาคม 2544) ได้กล่าวถึงข้อบกพร่องในการดำเนินการประกันคุณภาพโดยสรุปว่า บุคลากรส่วนหนึ่งในหลายสถาบันขาดความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบคุณภาพทำให้เกิดปัญหาการขาดความร่วมมือ และสิริลักษณ์ ค้อชากุล (2544) พบว่า ปัญหาในการควบคุมคุณภาพในระบบประกันคุณภาพการศึกษา คือ บุคลากรบางส่วนยังไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินการ ไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และยังไม่มีการบูรณาการระบบประกันคุณภาพเข้ากับการบริหารงานปกติ ครูอาจารย์เห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน

สำหรับแนวทางแก้ไขมีดังนี้ คือ กำหนดหลักการตรวจติดตามคุณภาพภายในที่ชัดเจนแล้วทำการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจร่วมกันทั่วทั้งสถาบัน กระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่ายของสถาบันเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจติดตามคุณภาพภายในอย่างทั่วถึง ดำเนินการเป็นระบบให้ต่อเนื่องและจริงจัง ฝ่ายบริหารในระดับต่าง ๆ นำผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาใช้เป็น

เครื่องมือในการบริหารจัดการ และกำกับดูแลให้การดำเนินการตามระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์เทพ (2546) ได้กล่าวถึงการศึกษาแนวคิดต่างๆที่จะดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษานั้นพบว่าระบบประกันคุณภาพที่มีความต่อเนื่อง ยั่งยืน ได้สิ่งที่ควรให้ความสำคัญควรเริ่มตั้งแต่ ในระดับบุคคลผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้(Knowledge) ทักษะคติ(Attitude) และการปฏิบัติ(Practice) ในงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้องและอำพล จินดาวัฒนะ (2545) ได้เสนอแนะแนวโน้มนำต่างๆ ในอนาคตของการประกันคุณภาพบริการการศึกษา จากการวิจัยพบว่าควรจะทำให้การประกันคุณภาพบริการการศึกษาฝังอยู่ในวิถีชีวิตการทำงานจริง และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง

3) ผลการทดลองใช้และผลการประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

จากการทดลองใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นั้นพบว่าโดยภาพรวม บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในแต่ละประเด็นที่ประเมินเพิ่มขึ้นเกือบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านบริบทองค์กร ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านความรู้ ความเข้าใจและเจตคติต่อการประกันคุณภาพก็มีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นแล้วปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร บุคลากรส่วนใหญ่ก็มีความเห็นว่ามี การสื่อสารหลากหลายช่องทางมากขึ้น โดยผลการทดลองใช้และข้อสังเกตในปัจจัยแต่ละด้านมีดังนี้

3.1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร

โครงสร้างการบริหารงานและโครงสร้างการประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพโดยมีรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีเป็นตัวแทนผู้บริหารที่กำกับดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นอกจากคณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดีแล้วยังประกอบด้วยหัวหน้าภาควิชาจากภาคต่าง ๆ หัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ ร่วมเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในด้วยเช่นกันผลจากการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรต่อระบบประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในปัจจัยด้านบริบทองค์กรพบว่า ทั้งก่อนและหลังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยหลังใช้รูปแบบแล้วมีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคณะศึกษาศาสตร์เองก็ได้มีความพยายามในการที่จะบูรณาการการประกันคุณภาพเข้าสู่งานปกติเช่น การพัฒนาแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขออนุมัติโครงการหรือบริการวิชาการ หรืองานวิจัยต่าง ๆ ที่เพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องว่าตอบโจทย์ตัวชี้วัดตัวใดบ้าง มีแผนที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอน และการวิจัยอย่างไรบ้าง ซึ่งเป็นการตอบตัวชี้วัดหนึ่งของการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีการให้รางวัลแก่ภาควิชาที่สามารถทำตาม commitment KPI ต่าง ๆ กับคณะ ได้ก็เป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

3.2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ พบว่าผู้บริหารมีความตระหนัก มีความมุ่งมั่น และใส่ใจในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี ผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีผลประเมินในระดับมากได้แก่ บทบาทในการเป็นผู้นำและกำหนด ทิศทางองค์กร มีการสร้างความเป็นเอกภาพ มีการใช้วิธีการหรือกลไกในการติดตามความคืบหน้า ของงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับคนในองค์กรอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ผลการประเมินความคิดเห็นต่อรูปแบบการประกันคุณภาพภายในก่อนและหลัง การใช้รูปแบบในประเด็นผู้บริหารพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีความต่างระหว่างก่อนใช้ และหลังใช้เพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.13 โดยเรื่องการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพจากผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียหลักและผู้ปฏิบัติงานทุกประเภทมีค่าเพิ่มขึ้นมากที่สุดเท่ากับ 0.24 รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ มีค่าเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.22 และ มีการ นิเทศติดตามอย่างต่อเนื่องมีค่าเพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.20 ตามลำดับ ซึ่งผลดังกล่าวอาจเกิดจากการที่ ผู้บริหารมีนโยบายให้นำวาระของการประกันคุณภาพเข้าที่ประชุมคณะกรรมการคณะฯ ทุกครั้ง และผลจากการจัดประชุมให้บุคลากรทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในระดับ ภาควิชาและสังเคราะห์ผู้ดูแลกลยุทธ์ในระดับคณะ ทำให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ต่าง ๆ ของคณะมากขึ้น

3.3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร

จากการสอบถามบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในระบบประกัน คุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์พบว่า ก่อนใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น บุคลากรคณะศึกษามี คะแนนเฉลี่ยความรู้ ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพและเจตคติต่อการประกันคุณภาพนั้นอยู่ใน ระดับปานกลางเช่นเดียวกันผู้วิจัยจึงได้จัดโครงการเรียนรู้ร่วมกันการประกันคุณภาพภายในและ ภายนอก เป็นการจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะ ศึกษา ศาสตร์ มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งรวมตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ของ สกอ. สมศ. กพร. และตัวบ่งชี้ของคณะศึกษาศาสตร์เอง แจกให้กับบุคลากรและ ซึ่งหลังจากที่มีการอบรมแล้ว บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจและมีเจตคติต่อการประกันคุณภาพเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ดังนั้นสถานศึกษาจึงควรมีการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ เนื่องจากตัวบ่งชี้ต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีการให้ความรู้อย่าง ต่อเนื่อง สม่าเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายใน

3.4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล

จากการศึกษาระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ พบว่าคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ แต่ยังคงขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน เช่นฐานข้อมูลบุคลากรยังไม่มีเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลจึงต้องใช้การรายงานผลจากบุคลากรโดยตรงเช่น เช่นข้อมูลการบริการวิชาการ ข้อมูลการทำวิจัยต่าง ๆ บุคลากรจะมีการให้ข้อมูลในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกภาค การศึกษาอยู่แล้ว แต่ฝ่ายประกันคุณภาพยังไม่สามารถดึงผลดังกล่าวไปใช้ประกอบการประเมินตัวชี้วัดต่าง ๆ ได้ ซึ่งทางผู้บริหารได้สังเกตเห็นปัญหาแล้ว เพียงแต่ต้องใช้ระยะเวลาและงบประมาณในการดำเนินการ ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถที่จะดำเนินการในปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลให้บูรณาการกับการประกันคุณภาพในงานปกติได้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการทดลองใช้รูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

จากผลการประเมินปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลก่อนและหลังการใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยหลังการทดลองใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นแต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากผลดังกล่าวอาจเนื่องมาจากข้อจำกัดของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ต้องใช้งบประมาณและระยะเวลาในการดำเนินการ ทำให้ยังไม่เห็นผลของการดำเนินการในปัจจัยด้านนี้เป็นข้อจำกัดของการดำเนินการ แต่ถึงกระนั้นกระบวนการนี้ก็ได้สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพว่าจะช่วยให้การดำเนินการประกันคุณภาพนั้นมีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายและสามารถที่จะบูรณาการในงานปกติได้ ซึ่งทางคณะฯ จะมีการดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่อไป

3.5) ปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร

การดำเนินการในปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กรนี้ ผู้วิจัยได้สำรวจช่องทางต่าง ๆ พบว่ามีช่องทางการสื่อสารคือ ฝ่ายประกันคุณภาพจะมีเว็บไซต์ของฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ (<http://eduit.pn.psu.ac.th/qa/>) ซึ่งเป็นศูนย์รวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับประกันคุณภาพ วิทยุทัศน์ พันธกิจ บุคลากร แบบฟอร์มต่าง ๆ รายงานการประเมินตนเอง คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพต่าง ๆ นอกจากนี้ก็มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน E-mail ของบุคลากรและผ่านช่องทาง E-Documents

ผู้วิจัยได้นำเสนอช่องทางเพิ่มเติมคือการใช้กลุ่ม Facebook คณะศึกษาศาสตร์ เพื่อเป็นช่องทาง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ในคณะศึกษาศาสตร์ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมเป็นบุคลากร ของคณะศึกษาศาสตร์ และบุคคลภายนอกประมาณ 2,666 คนนอกจากนี้ก็มีระบบการส่ง sms เข้า มือถือเพื่อแจ้งข่าวสาร กำหนดการส่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีความสะดวกและเข้าถึงตัวบุคลากรทุกคนใน คณะศึกษาศาสตร์และจากผลการประเมินปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กรก่อนและหลังใช้รูปแบบที่ พัฒนาขึ้นพบว่า ก่อนใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่หลังใช้รูปแบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรมีความพึงพอใจต่อช่องทาง การสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึง ตัวได้รวดเร็วมากขึ้น

อนึ่ง ในการประเมินก่อนและหลังทดลองใช้รูปแบบผู้วิจัยถามความคิดเห็นก่อนและหลัง การทดลองใช้ในคราวเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นจุดที่ควรปรับปรุงในการเก็บข้อมูลในครั้งต่อไปควรมี การสำรวจความคิดเห็นแยกกันระหว่างก่อนทดลองใช้และหลังทดลองใช้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด ความคลาดเคลื่อนในการตอบคำถามของผู้ให้ข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ นั้น มีปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ 5 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านบริบทองค์กร ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร ปัจจัยด้าน ระบบฐานข้อมูล และปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร ในการนำผลการวิจัยไปใช้นั้นสถานศึกษา หรือผู้บริหารควรจะสนับสนุนและมีการเตรียมความพร้อมของปัจจัยด้านต่าง ๆ ให้มีความพร้อม มากที่สุดทั้ง 5 ปัจจัยได้แก่การเตรียมความพร้อมด้านบริบทองค์กร โดยควรจะมีการประชุมชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพภายในที่ บูรณาการกับงานปกติ โดยขอให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการต่าง ๆ ตามปัจจัยความสำเร็จ โดยเฉพาะผู้บริหารเองจะต้องมีบทบาทในการอำนวยความสะดวก และสนับสนุนให้เกิดปัจจัยต่าง ๆ ตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้นทั้งด้านบริบทองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหารเอง การนิเทศติดตามอย่าง ต่อเนื่อง การให้ความรู้ และสร้างเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพแก่บุคลากร นอกจากนี้ควรมีการ ให้การสนับสนุนเป็นนโยบายและสนับสนุนงบประมาณ ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการ ประกันคุณภาพ และการพัฒนาช่องทาง การสื่อสารต่าง ๆ ให้หลากหลายและมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยพบว่าระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพมีอิทธิพลทางตรงต่อ ความสำเร็จในการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติมากที่สุด ในขณะที่เดียวกัน ระบบ

ฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีอยู่เพียงแต่ยังไม่มีความเชื่อมโยงกัน ทำให้การรวบรวมข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพนั้น ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายและรู้สึกว่าเป็นภาระของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นหากจะมีการนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปใช้ สถานศึกษาต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงและดึงข้อมูลจากระบบต่าง ๆ มาใช้ในการประมวลผลสารสนเทศต่าง ๆ ได้ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของผู้บริหารที่จะเอาจริงเอาจังในการพัฒนาระบบที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินการอย่างจริงจัง มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ข่าวสารการประกันคุณภาพอยู่ในข่าวสารปกติที่สามารถรับรู้ข่าวสารได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบเว็บไซต์ การทำเพจเฟสบุ๊คการส่ง SMS โดยตรงต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยให้การสื่อสารนั้นเข้าถึงบุคลากรทุกระดับได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้สถานศึกษาสามารถที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบได้ตามความเหมาะสมของแต่ละบริบทของสถานศึกษานั้น ๆ

3. สำหรับคณะ/หน่วยงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากกลุ่มสาขาวิชาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ หากจะนำรูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติไปใช้ควรมีการพิจารณาบริบทของหน่วยงานว่ามีบริบทที่เหมือนหรือต่างจากกลุ่มสาขาวิชาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์หรือไม่อย่างไร และควรจะมีการปรับ/ประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานอันได้แก่ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เอกลักษณะและอัตลักษณ์ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในการกำหนดตัวบ่งชี้ที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้เป้าประสงค์ของแต่ละกลุ่มสาขาหรือคณะต่าง ๆ ก็แตกต่างกันอย่างเช่นกลุ่มสาขาวิชาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์มุ่งพัฒนาผู้ที่จะไปประกอบวิชาชีพครูหรือบุคลากรทางการศึกษา มีเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ที่เน้นความเป็นวิชาชีพครูที่มุ่งพัฒนาคนให้ได้รับการศึกษา พัฒนาประชากรที่มีคุณภาพมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพก่อนสำเร็จการศึกษา ซึ่งอาจจะแตกต่างจากกลุ่มสาขาทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ หรือกลุ่มสาขาทางการแพทย์ หรือกลุ่มสาขาอื่น ๆ ซึ่งมีเอกลักษณ์ อัตลักษณ์และเป้าหมายของการผลิตบัณฑิตที่แตกต่างกัน

4. หน่วยงานที่จะนำรูปแบบไปใช้ ควรมีการศึกษาคู่มือการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการใช้รูปแบบ โดยจะนำเสนอขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการไม่ว่าจะเป็นเตรียมความพร้อม การสำรวจความต้องการจำเป็น แนวทางการดำเนินการต่าง ๆ ในแต่ละปัจจัยความสำเร็จ นอกจากนั้นก็ได้อธิบายตัวอย่างการบูรณาการการประกันคุณภาพเข้าสู่งานปกติ การวางแผน และการวิเคราะห์เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแต่ละตัวบ่งชี้ว่าเกี่ยวข้องกับงานปกติในส่วนใดบ้าง และจะมีแนวทางการบูรณาการอย่างไรเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนและไม่ต้องเก็บข้อมูลเฉพาะอีก เพราะได้มีการหลอมรวมอยู่ในงานปกติอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับ คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ บริบทของการทดลองใช้เป็นบริบทของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการวิจัยในกลุ่มสาขาวิชาอื่น ๆ เช่นกลุ่ม สาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ ชีวภาพ กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ฯลฯ เพื่อตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกับบริบทของกลุ่มคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ หรือไม่ อย่างไร

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการทดลองใช้รูปแบบในบริบทเพียงแห่งเดียว ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาและทดลองใช้ในสถานศึกษาต่างพื้นที่ ต่างบริบทกัน เพื่อดูผลเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของบริบทที่ทดลองใช้รูปแบบ

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของปัจจัยความสำเร็จว่ามีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อการประกันคุณภาพเพิ่มเติมหรือไม่อาจศึกษาในบริบทที่แตกต่างกันไปในกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยความสำเร็จในแต่ละบริบทที่อาจแตกต่างกันออกไป เช่นอาจศึกษาปัจจัยผู้นำในด้านความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ซึ่งแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี ค.ศ.1996 ศาสตราจารย์ John P. Kotter แห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้ทำการวิจัยศึกษาถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลวของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริงในองค์กรต่าง ๆ และนำเสนอแปลขั้นตอนในการจัดการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จในหนังสือ *Leading Change: An Eight-step Action Plan for Leaders* หลังจากนั้นอีก 6 ปีในปี ค.ศ. 2002 อาจารย์ได้พัฒนาแนวคิดนี้โดยให้ความสำคัญกับเรื่องการเปลี่ยนแปลงที่ตัวบุคคล โดยออกหนังสือเรื่อง *The Heart of Change* ร่วมกับผู้เขียนอีกท่านคือ Dan Cohen แนวคิดนี้ถูกนำไปใช้และได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ทำให้แนวทางปฏิบัตินี้ได้รับความนิยมในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในสหรัฐอเมริกาและนานาชาติในปัจจุบัน ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรเน้นกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กรว่าหากผู้นำมีความเป็นผู้นำ บริหารความเปลี่ยนแปลงองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้การใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลหรือไม่ อย่างไร

4. การประเมินความต้องการจำเป็นในการวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้กระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นเพียงบางส่วน โดยเป็นเพียงการระบุและจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ โดยทำการ

วิเคราะห์สาเหตุ และกลยุทธ์ทางเลือกในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่บูรณาการกับงานปกติ จะทำให้ได้สารสนเทศเพิ่มมากขึ้น

5. ควรมีการใช้ทดลองใช้เทคนิควิธีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของรูปแบบโดยวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้มาตรฐานการประเมินสี่ด้าน (Utility, Feasibility, Propriety, Accuracy)

6.ควรมีการศึกษาวิจัยติดตามผลการดำเนินการว่าเมื่อมีการดำเนินการตามรูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้นระยะหนึ่งแล้ว ผลการดำเนินการประกันคุณภาพมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด การดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีการบูรณาการกับงานปกติมากน้อยเพียงใด โดยอาจจะศึกษาถึงผลลัพธ์ (Out come) และ ผลกระทบ (impact) ที่เกิดขึ้นด้วย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- เกษม วัฒนชัย. (2538). แนวความคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในยุค
โลกาภิวัตน์. เอกสารประกอบการบรรยายพิเศษในพิธีเปิดการสัมมนาเรื่องแนวความคิดใน
การประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ ณ วิทยาลัยเซนต์
จอห์น.
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2546). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการ
ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แจ่มทอง ศิริแสงเลิศ. (2540). การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษา
เอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิตภาควิชาบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2544). การประกันคุณภาพและมาตรฐานศึกษา:
กรณีศึกษานิวซีแลนด์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2545). กระบวนการปฏิรูปเพื่อพัฒนาคุณภาพการ
เรียนรู้: การประเมินและการประกัน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2545). แนวทางการประกันคุณภาพภายใน
สถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2541). รายงานผลการสัมมนาระดมความคิดเรื่องการ
ประกันคุณภาพ: กระแสหลักการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนา
นโยบายและวางแผนการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2543). คู่มือการประเมินผลภายในของสถานศึกษา
ตามมาตรฐานการศึกษา : การออกแบบระบบการประเมินผลภายใน. กรุงเทพมหานคร :
วี ที ซี คอมมิวนิเคชั่น.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. (2552). การบริหารการเปลี่ยนแปลง.
กรุงเทพมหานคร : ก.พลพิมพ์.

- คมศร วงษ์รักษา. (2540). การเปรียบเทียบคุณภาพและความสอดคล้องของเทคนิคการจัดเรียงลำดับ
ความสำคัญที่อิงโมเดลความแตกต่างในการประเมินความต้องการจำเป็น. วิทยานิพนธ์
ปริญญาคุชฎีบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แคลิยา ศรีแปลก. (2544). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินภายในสถานศึกษาของ
โรงเรียนประถมศึกษา : กรณีศึกษาโรงเรียนคันทนาเยาว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต
ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จงดี แซ่ตัน. (2544). การวิเคราะห์ความเหมาะสมของวิธีการประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษาใน
การประเมินผลภายในของโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาวิจัย
การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมชัย หาญกล้า. (2545). การพัฒนาระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในของสถาบันราชภัฏ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์และคณะ. (2536). การจัดระบบการศึกษา. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชุตินันท์ อธิรัตนนา. (2546). รูปแบบการจัดการการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษา
ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชาอุดมศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดำรงค์ ทวีแสงสกุลไทย. (2548). การเปรียบเทียบระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ระหว่างประเทศไทยกับภูมิภาคอาเซียน และ กลุ่มทวีปยุโรป.
- ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ. (2542). การพัฒนาระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษา : กรณี
ตัวอย่างโรงเรียนคันทนาเยาว กรุงเทพมหานคร. โครงการวิจัยและพัฒนาระบบการประเมิน
ภายในของสถานศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ดวงใจ กฤษดากร. (2545). การศึกษาความต้องการจำเป็นในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพ
ภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา หลังการได้รับการ
ประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.).
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิตสาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองอินทร์ วงศ์โสธร, พรชัย มงคลวนิช และ ส.วาสนา ประवालพุกภัย. (2541). ระบบและกลไกการ
ประกันคุณภาพการศึกษาในสหราชอาณาจักร. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

- ธีรชัย เนตรถนอมศักดิ์ .(2550). ได้พัฒนาระบบการประเมินหลักสูตรสถานศึกษาด้วยตนเองในระดับ
 ประถมศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการประเมินหลักสูตรสถานศึกษาด้วยตนเองในระดับ
 ประถมศึกษา.ปริญญาคุุชฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร คณะศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธงชัย ธาระวานิช. (2540). **คู่มือการจัดการระบบคุณภาพ ISO 9000**. กรุงเทพมหานคร: ลิฟวิ่งทรานส์ มีเดีย.
- นันทิยา บุญสวัสดิ์. (2545). **การพัฒนาแนวทางการเก็บข้อมูลโรงเรียนสำหรับผู้ประเมินภายนอก**.
 วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัย
 การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยพงษ์ คล้ายคลึง. (2551). **แนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา :**
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเน้นการผลิต บัณฑิตและวิจัยของรัฐแห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและ
 จิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงศ์เทพ จิระโร.(2546). **การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสำหรับการศึกษาเฉพาะทางของ**
กองทัพเรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุชฎีบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา
 ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์รัช วิวังสุ. (2546). **ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมี**
ส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา. ส่วนประกันคุณภาพ จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- ภูริต วาจาบัณฑิตย์. (2549). **การพัฒนาตัวบ่งชี้การเสริมสร้างพลังอำนาจผู้ประเมินภายนอกระดับ**
การศึกษขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 วงษ์ชวลิตกุล.
- มะลิวัน ศรีโคตร (2549). **การนำผลการประเมินภายนอกและข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนา โรงเรียน**
มัธยมศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา
 นครราชสีมา เขต 6. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต จังหวัดนครราชสีมา : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- มานัส ศักดิ์ .(2550). **กลยุทธ์ที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกในการ**
ปฏิบัติงานของครู. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและ
 จิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มานิต บุญประเสริฐ. (2550). **รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาภาวะผู้นำในระดับอุดมศึกษา.**
 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากรุงเทพฯ.

- เมษา นวลศรี. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการ
ประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- มัยดี แวดราเม. (2547). การวิเคราะห์หมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและการปฏิบัติในการประเมิน
คุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผล
การศึกษา ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณิตา แมนผดุง. (2544). การศึกษาการดำเนินงานและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียน
อนุบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาประถมศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนัสวีร์ โนนห้าวร. (2545). การประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน :
การประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงกระบวนการลำดับลดหลั่น. วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทมหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และปณณธร ชัชวรัตน์. (2550). กลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพ
การศึกษาของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก .
วิทยาลัยบรมราชชนนี เพาะ.
- รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, สำนักงาน. (2546). หลักเกณฑ์และวิธีการ
ประเมินคุณภาพภายนอกของศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร.
- รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, สำนักงาน. (2551). รายงานประจำปี 2551.
กรุงเทพมหานคร.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). ประกันคุณภาพการศึกษา : ทุกคนทำได้ไม่ยาก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร.
- โรสนี บินสะมะแอ. (2549). การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับโรงเรียน
เอกชนสอนศาสนาอิสลาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและ
ประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- วารุณี ลักนโชคดี. (2550). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา: การ
วิเคราะห์ความไม่แน่นอนและความไว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและ
ประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

- วารินทร์ สีนสูงสุด. (2550). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/เขต สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชา นโยบาย การบริหารและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา ณ นคร. (2549). สภาพการประเมินอภิมานของการประเมินคุณภาพสถานศึกษา : พหุกรณีศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันเพ็ญ ผ่องกาย .(2549). การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา .วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย ศิริชนะ. (2537). การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาวิชา อุดมศึกษา ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชร เทพพุทธานกูร. (2544). การศึกษาการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วราภรณ์ บุญเยี่ยม. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินภายนอกเพื่อพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชา วิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิษณุ ทรัพย์สมบัติ (2549) .วัฒนธรรมการประเมินการเรียนการสอนของครู: การฝึกอบรมโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานด้วยการสร้างเครือข่ายและการคิดสะท้อนอภิมาน.วิทยานิพนธ์ปริญญา คุชฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัย ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา คู่วิรัตน์. (2538). การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนคาทอลิกอัครสังฆมณฑลกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2544). แนวทางการประเมินคุณภาพในสถานศึกษา กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช.

- วรวิทย์ กองกระโทก. (2545). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน เอกชน อาชีวศึกษากับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศิริประภา ырจันท์ศรี. (2549). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของกานำผลการประเมินภายนอกไปใช้และการดำเนินงานด้านระบบประกันคุณภาพภายในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริลักษณ์ ค้อชากุล. (2544). การควบคุมคุณภาพการศึกษาในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมคิด พรหมจ้อย และ สุพักตร์ พิบูลย์. (2544). การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร : จตุพร ดีไซน์.
- สมักร สุพรรณรัตน์. (2527) ศาสตร์เอนกประสงค์: หลักการบริหารเพื่อแก้ปัญหาด้วยวิธีการเชิงระบบ. กรุงเทพฯ, สามัญนิติบุคคลสหประชาชาติ.
- สุพัตรา ทรัพย์เสถียร. (2546). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมาลี ศรีพุทธรินทร์. (2550). การพัฒนาแบบจำลองเพื่อรับรองผู้ประเมินภายนอก ในการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน . วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวิมล ราชชนบริหาร. (2541). การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกัญญา แซ่มซ้อย. (2545). การวิเคราะห์แนวโน้มทัศนและการปฏิบัติงานประเมินผลภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุพินดา ชัยวิทย์. (2546). การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยนาฏศิลป์.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ
รำไพพรรณี.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2543). รายงานการวิจัยและพัฒนาระบบประเมินผลภายในของสถานศึกษา.
กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- อมรวิชัย นาคทรพร. (2540). ในกระแสแห่งคุณภาพ. งานวิจัยโดยการสนับสนุนของสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร: ที พี พรินท์.
- อาวุธ เงินชูกลิ่น และคณะ. (2549). การสังเคราะห์รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบัน
บัณฑิตพัฒนศิลป์วิทยาลัยนาฏศิลป์ และวิทยาลัยช่างศิลป์ สังกัดกรมศิลปากร กระทรวง
วัฒนธรรม. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
- อุทุมพร จามรมาน. (2545). 9 ขั้นตอนการทำประกันคุณภาพการศึกษาที่ครบวงจร.
กรุงเทพมหานคร: ฟีนนี่.
- อุทัย คุณเกษม. (2549). การสังเคราะห์รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกวิทยาลัยชุมชน.
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.

ภาษาอังกฤษ

- Alkin, M.C. (2004). **Evaluation Roots: Tracing Theorists' Views and Influence**. CA : Sage Publications.
- Andrea Bernhard. (2008). An institutional perspective on quality assurance in higher education. The example of the austrian accreditation council (öar). **Problems Of education In the 21st century**. 8.
- Angela yung -chi Hou and Roger .C. Y. Chen. (2009). International Accreditation in Taiwan Higher Education .Higher Education Evaluation and Accreditation Council of Taiwan.
- Barnette J.J. and Sanders J.R. (2003). The Mainstreaming of Evaluation. **New Directions for Evaluation** 99. San Francisco: Jossey – Bass.
- Birgit Vilgats. (2008). Quality conception in higher education legislation: the estonian national profile. **Problems of education in the 21st century** 8.
- Brown S. et al., (2000). **Internal audit in higher education**. pp. 191-200. London: Kogan Page.
- Chen, H. T. (1990). **Theory – driven Evaluations**. USA : Sage.
- Chen, H.T. (2005). **Practical Program Evaluation Assessing and Improving planning, Implementation, And Effectiveness**. Newbury Park, CA:Sage.
- Chyong Ling Judy Chen. (2008). A New Analytical Approach for Continuous Improvement Evaluation: A National Presentation Case. **ijET** 3 (4):SAGE Publication,Inc.
- Cuttance, P. (1993). Quality assurance and quality management: Complementary but different functions. **Evaluation news & comment** 2(July 1993): 18-23.
- Cuttance, P. (1994). **Consumer evaluation of quality management and quality assurance systems for schools**. Paper prepared for the Australian Quality Council Conference, Sydney:NSW Department of School Education (8-9 July 1994): 5.
- Don F. Westerheijden. (2007). From Design and Implementation to Impact of Quality Assurance: An Overview of Some Studies into what Impacts Improvement. **Tertiary Education and Management** 13(4).
- David Gurr. (2007). Diversity and progress in school accountability systems in Australia. **Educ Res Policy Prac** 6:165–186.

- David T. Gamage., et al. (2008). The impact of quality assurance measures on student services at the Japanese and Thai private universities. **Quality Assurance in Education** 16 (2).
- ECS (2003).The Status of Quality Assurance and Accreditation Systems within Higher Education. **Quality in Higher Education** 15(1).
- Egon G. Guba & Yvanna S. Lincoln.(1989).**Forth Generation Evaluation**. California
- Eqbal Z. Darandari., et al. (2009). The Quality Assurance System for Post-Secondary Education in Saudi Arabia: A Comprehensive, Developmental and Unified Approach. **Quality in Higher Education** 15 (1).
- Fetterman D.&Wandersman A.(2007). Empowerment Evaluation : Yesterday, Today, and Tomorrow. **American Journal of Evaluation** 28(2): 179 – 198.
- Fion Choon Boey Lim. (2008). Understanding quality assurance: a cross country case study. **Quality Assurance in Education** 16 (2).
- Fubuki Sakura. (2007). School monitoring and quality assurance in the New Zealand school system. **Educ Res Policy Prac** 6:229–234.
- Freeman, R. (1997). **Quality assurance in training and education: a view to the future**. London: Kogan page.
- Hallie Preskill and Shanelle Boyle. (2008). A Multidisciplinary Model of Evaluation Capacity Building. **American Journal of Evaluation** 29 (4).
- Harman, G. (1996). **Quality assurance for higher education: developing and managing** Quality assurance for higher education systems and institutions in Asia and the Pacific. Bangkok: UNESCO Principal Regional Office for Asia and the Pacific.
- Hradesky, J.L. (1995). **Total quality management handbook**. New York: McGraw-Hill.
- Hutchins, G.B. (1991). **Introduction to quality: Control, assurance, and management**. New York: Macmillan.
- Juran, J. M. and Gryna, F. M. (1980). **Quality planning and analysis**. 2nd ed. New York:McGraw-Hill.
- Juran, J.M. and Gryna, F.M. (1993). **Quality planning and analysis**. 3rd ed. Singapore: McGraw-Hill Book.
- Juran, J. M. and Gryna, F. M. (1993). **Quality planning and analysis**. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

- Kells, H. R. (1992). **Self-regulation in higher education**. London: Jessica Kingsley.
- Kathia E. Serrano-Velarde. (2008). Quality Assurance in the European Higher Education Area: The Emergence of a German Market for Quality Assurance Agencies. **Higher Education Management and Policy** 20 (3).
- Mahyoub Ali Anaam., et al. (2009). The Status of Quality Assurance and Accreditation Systems within Higher Education Institutions in the Republic of Yemen. **Quality in Higher Education** 15(1).
- Miller and Sahn (1999). **Internal audit in higher education**. pp. 191-200. London: Kogan Page.
- Mills, C. A. **The quality audit: A management evaluation tool**. Milwaukee: ASQC Quality Press, 1989.
- Norah Omaregie. (2008). Quality assurance in Nigerian university education and credentialing. **Education** 129 (2).
- Nedwek, B. P. and Neal, J. E. (1994). Performance indicators and rational management tools: A comparative assessment of projects in North America and Europe. **Research in higher education** 35: 75-103.
- Nevo & David. (2001). School evaluation: internal or external. **Studies in educational Evaluation** 27(2) : 95 – 106.
- Ourania Filippakou. (2008). Quality Assurance and Quality Enhancement in Higher Education: Contested Territories?. **Higher Education Quarterly** 62.
- Orsburn, J. D. , Moran, L. , Musslewhite, E. and Zenger, J. H. (1990). **Self-directed work team**. Homewood: Business One Irwin.
- Owens, R. G. (1998). **Organizational behavior in education**. 6th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Pak Tee Ng. (2008). The phases and paradoxes of educational quality assurance The case of the Singapore education system. **Quality Assurance in Education** 16 (2).
- Porter, L. J. and Tanner, S. J. (1996). **Assessing business excellence: A guide to self assessment**. Great Britain: Butterworth-Heinemann.
- Robinson (2003). **Total quality management handbook**. New York: McGraw-Hill
- Sallis, E. (2002). **Total quality management in education**. 3rd ed. London: Kogan Page.
- Sanders J.R.,et al (1995). **A model for school evaluation**. CREAT. Center for Research on Educational Accountablility and teacher Evaluation.San Francisco, John Wiley & Son.

- Sanders J. R.(2002). Presidential Address : On Mainstreaming Evaluation. **American Journal of Evaluation** 23(3): 253 – 259.
- Semra Cavaljuga, Aleksandra Nikolic. (2009). Self-evaluation/self-assessment as part of Quality culture in Higher education – An example of the Faculty of Medicine, University of Sarajevo. **technics technologies education management**.
- Smith, August W. (1982). **Management Systems: Analyses and Application**. New York :The Dryden Press.
- Stufflebeam D.L., Shinkfield A.J.(2007). **Evaluation Theory, Models, and Applications**.
- Thompson, A. and Strickland, A.J. (1995). **Strategic management: concept and cases**. 8th ed. Tex.: Business Publications.
- Tovey, P. (1994). **Quality assurance in continuing professional education an analysis**. New York: Routledge Publishers.
- Zobaida Akhter. (2008). Quality assurance in secondary education programe Of bangladesh open university: Present status and challenges. **Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE** 9 (2).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

1.รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์วัลย์ ศึกษารักษ์วิทย์

กรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กพอ.) สำนักงาน
รับรองและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

2.รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ

อาจารย์ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.รองศาสตราจารย์ นวลจิรา ภัทรรังรอง

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4.รองศาสตราจารย์ ดร. ชีรพงศ์ แก่นอินทร์

ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

5.อาจารย์ณรงค์ศักดิ์ รอบคอบ

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ และอาจารย์ภาควิชาประเมินผลและวิจัยทางการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพ

แบบสอบถาม

การพัฒนาารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

เรียน ท่านที่นับถือ

กระผม นายมัธติ แวดราแม นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผล การศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในการนี้ กระผมได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีคุณสมบัติที่เหมาะสม สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยนี้ได้ จึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านช่วยตอบแบบสอบถามนี้ ซึ่งความอนุเคราะห์จากท่านในครั้งนี้จะทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี อนึ่ง ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ไม่ระบุเป็นรายบุคคลหรือระดับสถาบันแต่อย่างใด

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายมัธติ แวดราแม)

ผู้วิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อลักษณะของระบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ

หากท่านต้องการติดต่อสอบถามหรือให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานวิจัยนี้ กรุณาโทร 08-9158-6885

หรือ e-mail มาที่ mahdee_w@hotmail.com

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านและพิจารณาแต่ละข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเบื้องต้นของท่าน และโปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านมีความเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ น้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. สังกัดคณะ/สำนัก/ศูนย์
5. มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
 สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 มหาวิทยาลัยเอกชน
6. ตำแหน่ง อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
 รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์ อื่น ๆ.....
7. ตำแหน่งบริหาร ไม่มีตำแหน่งบริหาร หัวหน้าสาขา หัวหน้าฝ่าย/แผนก
 ผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี คณบดี
 ผู้ช่วยอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนัก/
วิทยาลัย อธิการบดี อื่น ๆ
8. ประสบการณ์การสอน ปี
9. ประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ปัจจัยด้านบริบทองค์กร					
1.1 โครงสร้างองค์กร					
1.1.1 มีการจัดโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ					
1.1.2 มีระบบการทำงานและหน่วยงานที่สอดคล้องกลมกลืนไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย					
1.1.3 มีการมอบหมายผู้บริหารและหน่วยงานรับผิดชอบขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพโดยเฉพาะ					
1.2 วัฒนธรรมองค์กร					
1.2.1 มีบรรยากาศการทำงานที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงานที่ดีและการส่งมอบผลงานที่เน้นคุณภาพต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
1.2.2 มีการสร้างบรรยากาศภายในหน่วยงานที่กระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					
1.2.3 มีการสร้างความเข้าใจเรื่องวงจรคุณภาพและส่งเสริมให้นำไปใช้ในทุกระบวนการ					
1.2.4 มีระบบพัฒนาสมรรถนะบุคลากร					
1.2.5 มีระบบการให้รางวัล/ชกย่องชมเชย					
1.2.6 มีระบบวัดผลการดำเนินงานและการติดตามประเมินผล					
1.3 การมีส่วนร่วม					
1.3.1 ผู้บริหารทุกระดับ ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุณภาพ					
1.3.2 มี KPI วัดผลสำเร็จของงานที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพ					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.ปัจจัยด้านผู้บริหารองค์กร					
2.1 ภาวะผู้นำ					
2.1.1 ผู้บริหารตั้งแต่วาระคณบดีหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีวิสัยทัศน์ ศักยภาพ ความมุ่งมั่น และเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบาย และกลยุทธ์ด้านการพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพด้วยตนเอง					
2.2 การใช้กลยุทธ์					
2.2.1 การจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการประกันคุณภาพหรือการประกันคุณภาพจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก และผู้ปฏิบัติงานทุกประเภท					
2.2.2 การใช้กลยุทธ์ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง (change management) อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.3 การติดต่อสื่อสารและการนิเทศติดตาม					
2.3.1 ผู้บริหารมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานต่าง ๆ และมีการนิเทศติดตามอย่างเป็นระบบ					
2.4 การบริหารจัดการงบประมาณ					
2.4.1 การบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรเพื่อการพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ					
2.5 การบริหารงานบุคคล					
2.5.1 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านอัตรากำลังและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน					
3.ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคลากร					
3.1 บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพเป็นอย่างดี					
3.2 บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ					
3.3 บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน					
3.4 บุคลากรมีความรัก ผูกพัน องค์กร					
3.5 บุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป					
3.6 บุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีความสามารถเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล					
4.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ					
4.2 มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ					
4.3 มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ					
5. ปัจจัยด้านการสื่อสารในองค์กร					
5.1 มีการสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพ ไปสู่ผู้ปฏิบัติทุกประเภทและทุกระดับอย่างทั่วถึง					
5.2 มีการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่นคู่มือการประกันคุณภาพ เอกสารข่าว					
5.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน					
5.4 มีการจัดกิจกรรมในรูปแบบนิทรรศการ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อลักษณะของระบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ

ลักษณะการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ					
1.1 การทำงานประกันคุณภาพไม่แยกส่วน ทั่วไปพร้อม ๆ กับงานประจำ					
1.2 การทำงานประกันคุณภาพไม่เป็นงานเฉพาะกิจที่ทำเฉพาะช่วงที่มีการประเมินเท่านั้น					
2. ระบบการจัดการข้อมูลประกันคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และทันกาล					
2.1 บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา					
2.2 บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถตรวจสอบข้อมูลได้					
2.3 ข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้องและทันสมัย					
2.4 รายงานการประกันคุณภาพสามารถส่งได้ทันตามเวลาที่กำหนด					
3. บุคลากรมีความพึงพอใจและมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพ					
ความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม					
.....					
.....					
.....					

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ Path Analysis ด้วยโปรแกรม LISREL

DATE: 3/12/2011

TIME: 12:19

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. J"reskog & Dag S"rbom

This program is published exclusively by

Scientific Software International, Inc.

7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100

Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2005

Use of this program is subject to the terms specified in the

Universal Copyright Convention.

Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Users\mhadee\Dropbox\My Thesis\thesis\lisrel PD\pd1.Spl:

TI

DA NI=28 NO=400 MA=CM

LA

Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14 Y15 Y16 X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12

KM

1

.459 1

-.073 .433 1

.235 .347 .299 1

.153 .357 .300 .147 1

.134 .356 .264 .036 .403 1

.037 .497 .358 .131 .279 .188 1

.303 .398 .195 .169 .293 .135 .146 1

-.125 .162 .229 .100 .539 .191 .219 -.052 1

-.120 .060 .096 .228 .030 .067 .226 -.053 .120 1

.074 .119 .358 .182 .456 .198 .146 .011 .275 -.049 1

.317 .289 .230 .479 .223 .239 -.045 .227 .164 -.164 .016 1

.194 .182 .021 .122 .096 .011 .142 .106 -.007 -.025 .224 -.035 1

.315 .589 .245 .229 .333 .161 .483 .400 .216 .055 .201 .110 .501 1

-.184 .166 .535 .216 .262 .173 .184 .014 .367 .137 .443 .229 -.141 -.045 1

.482 .390 .076 .250 .387 .081 .146 .572 -.066 -.114 .163 .211 .421 .443 -.118 1

.322 .483 .222 .116 .123 .353 .119 .490 -.148 .033 .055 .095 .137 .214 .177 .315 1

-.005 .262 .143 .031 .274 .124 .374 .125 .392 .198 .136 -.114 .289 .503 .140 .165 .027 1

.180 .586 .329 .278 .507 .219 .631 .347 .297 .111 .208 .224 .167 .475 .164 .349 .183 .333 1

.212 .448 .190 .180 .221 .478 .337 .327 .080 .093 .058 .181 .031 .258 .144 .161 .516 .152 .412 1

.061 .321 .362 .267 .458 .239 .362 .275 .397 .082 .314 .258 .064 .355 .295 .230 .207 .240 .393 .296 1

.112 .315 .317 .156 .935 .357 .261 .269 .516 .010 .481 .220 .090 .276 .289 .375 .143 .225 .494 .183 .434 1

```

.167 .304 .227 .789 .029 -.032 .076 .108 .069 .264 .185 .304 .059 .179 .234 .153 .125 -.012 .208 .174 .202 .053
1
-.080 .070 .256 .173 .338 .179 .139 -.001 .191 .036 .815 .001 .202 .142 .360 .114 .055 .134 .181 .069 .279 .370
.173 1
-.042 .066 .061 .220 .013 -.003 .154 -.032 .084 .802 -.039 -.131 .015 .095 .061 -.029 .006 .161 .071 .022 .057
.004 .284 .029 1
.350 .292 .232 .442 .207 .205 -.037 .165 .102 -.148 .018 .889 -.024 .112 .192 .182 .063 -.130 .238 .148 .146
.211 .340 -.002 -.079 1
-.086 .157 .292 .096 .586 .244 .224 -.011 .840 .129 .277 .176 -.035 .159 .369 -.031 -.103 .296 .305 .074 .390
.632 .028 .201 .089 .189 1
.107 .304 .317 .145 .935 .347 .261 .269 .499 -.004 .481 .212 .090 .264 .289 .375 .143 .225 .486 .174 .414 .990
.041 .359 -.008 .200 .620 1
ME
3.862 3.898 4.148 4.122 4.342 3.947 3.882 4.030 4.115 4.157 4.580 4.177 4.062 4.041 4.297 4.130 3.927 4.000
3.992 3.900 4.047 4.385 4.200 4.675 4.225 4.260 4.250 4.385
SD
.325 .315 .403 .461 .562 .543 .528 .499 .614 .364 .494 .593 .533 .426 .514 .555 .541 .520 .650 .539 .500 .492
.400 .468 .418 .482 .439 .492
MO NX=12 NY=16 NK=3 NE=3 BE=FU GA=FI PS=SY TE=SY TD=SY
LE
adm com wii
LK
con sta it
FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1) LY(4,1) LY(5,1) LY(6,2) LY(7,2) LY(8,2) LY(9,2)
FR LY(10,3) LY(11,3) LY(12,3) LY(13,3) LY(14,3) LY(15,3) LY(16,3) LX(1,1) LX(2,1)
FR LX(3,1) LX(4,2) LX(5,2) LX(6,2) LX(7,2) LX(8,2) LX(9,2) LX(10,3) LX(11,3)
FR LX(12,3) BE(2,1) BE(3,1) BE(3,2) GA(1,1) GA(1,2) GA(2,2) GA(2,3) GA(3,1)
FR GA(3,2) GA(3,3) TE(2,1) TE(12,4) TE(3,1) TE(7,1) TE(9,1) TE(15,1) TE(16,1) TE(3,2) TE(7,2) TE(14,2)
TE(7,3)TE(11,3) TE(15,3) TE(6,4) TE(10,4) TE(11,4) TE(13,4) TE(14,4) TE(16,4) TE(7,5) TE(12,6) TE(14,7) TE(9,8)
FI TE(10,10)
VA 0.02 TE(10,10)
PD
OU AD=OFF MI

```

TI

```

Number of Input Variables 28
Number of Y - Variables 16
Number of X - Variables 12
Number of ETA - Variables 3
Number of KSI - Variables 3
Number of Observations 400

```

TI

Covariance Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
Y1	0.11					
Y2	0.05	0.10				
Y3	-0.01	0.05	0.16			
Y4	0.04	0.05	0.06	0.21		
Y5	0.03	0.06	0.07	0.04	0.32	
Y6	0.02	0.06	0.06	0.01	0.12	0.29
Y7	0.01	0.08	0.08	0.03	0.08	0.05
Y8	0.05	0.06	0.04	0.04	0.08	0.04
Y9	-0.02	0.03	0.06	0.03	0.19	0.06
Y10	-0.01	0.01	0.01	0.04	0.01	0.01
Y11	0.01	0.02	0.07	0.04	0.13	0.05
Y12	0.06	0.05	0.05	0.13	0.07	0.08
Y13	0.03	0.03	0.00	0.03	0.03	0.00
Y14	0.04	0.08	0.04	0.04	0.08	0.04
Y15	-0.03	0.03	0.11	0.05	0.08	0.05
Y16	0.09	0.07	0.02	0.06	0.12	0.02
X1	0.06	0.08	0.05	0.03	0.04	0.10
X2	0.00	0.04	0.03	0.01	0.08	0.04
X3	0.04	0.12	0.09	0.08	0.19	0.08
X4	0.04	0.08	0.04	0.04	0.07	0.14
X5	0.01	0.05	0.07	0.06	0.13	0.06
X6	0.02	0.05	0.06	0.04	0.26	0.10
X7	0.02	0.04	0.04	0.15	0.01	-0.01
X8	-0.01	0.01	0.05	0.04	0.09	0.05
X9	-0.01	0.01	0.01	0.04	0.00	0.00
X10	0.05	0.04	0.05	0.10	0.06	0.05
X11	-0.01	0.02	0.05	0.02	0.14	0.06
X12	0.02	0.05	0.06	0.03	0.26	0.09

Covariance Matrix

	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
Y7	0.28					
Y8	0.04	0.25				
Y9	0.07	-0.02	0.38			
Y10	0.04	-0.01	0.03	0.13		
Y11	0.04	0.00	0.08	-0.01	0.24	
Y12	-0.01	0.07	0.06	-0.04	0.00	0.35
Y13	0.04	0.03	0.00	0.00	0.06	-0.01
Y14	0.11	0.09	0.06	0.01	0.04	0.03
Y15	0.05	0.00	0.12	0.03	0.11	0.07
Y16	0.04	0.16	-0.02	-0.02	0.04	0.07
X1	0.03	0.13	-0.05	0.01	0.01	0.03
X2	0.10	0.03	0.13	0.04	0.03	-0.04

X3	0.22	0.11	0.12	0.03	0.07	0.09
X4	0.10	0.09	0.03	0.02	0.02	0.06
X5	0.10	0.07	0.12	0.01	0.08	0.08
X6	0.07	0.07	0.16	0.00	0.12	0.06
X7	0.02	0.02	0.02	0.04	0.04	0.07
X8	0.03	0.00	0.05	0.01	0.19	0.00
X9	0.03	-0.01	0.02	0.12	-0.01	-0.03
X10	-0.01	0.04	0.03	-0.03	0.00	0.25
X11	0.05	0.00	0.23	0.02	0.06	0.05
X12	0.07	0.07	0.15	0.00	0.12	0.06

Covariance Matrix

	Y13	Y14	Y15	Y16	X1	X2
Y13	0.28					
Y14	0.11	0.18				
Y15	-0.04	-0.01	0.26			
Y16	0.12	0.10	-0.03	0.31		
X1	0.04	0.05	0.05	0.09	0.29	
X2	0.08	0.11	0.04	0.05	0.01	0.27
X3	0.06	0.13	0.05	0.13	0.06	0.11
X4	0.01	0.06	0.04	0.05	0.15	0.04
X5	0.02	0.08	0.08	0.06	0.06	0.06
X6	0.02	0.06	0.07	0.10	0.04	0.06
X7	0.01	0.03	0.05	0.03	0.03	0.00
X8	0.05	0.03	0.09	0.03	0.01	0.03
X9	0.00	0.02	0.01	-0.01	0.00	0.03
X10	-0.01	0.02	0.05	0.05	0.02	-0.03
X11	-0.01	0.03	0.08	-0.01	-0.02	0.07
X12	0.02	0.06	0.07	0.10	0.04	0.06

Covariance Matrix

	X3	X4	X5	X6	X7	X8
X3	0.42					
X4	0.14	0.29				
X5	0.13	0.08	0.25			
X6	0.16	0.05	0.11	0.24		
X7	0.05	0.04	0.04	0.01	0.16	
X8	0.06	0.02	0.07	0.09	0.03	0.22
X9	0.02	0.00	0.01	0.00	0.05	0.01
X10	0.07	0.04	0.04	0.05	0.07	0.00
X11	0.09	0.02	0.09	0.14	0.00	0.04
X12	0.16	0.05	0.10	0.24	0.01	0.08

Covariance Matrix

	X9	X10	X11	X12
X9	0.17			
X10	-0.02	0.23		
X11	0.02	0.04	0.19	
X12	0.00	0.05	0.13	0.24

THETA-EPS

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
Y1	42					
Y2	43	44				
Y3	45	46	47			
Y4	0	0	0	48		
Y5	0	0	0	0	49	
Y6	0	0	0	50	0	51
Y7	52	53	54	0	55	0
Y8	0	0	0	0	0	0
Y9	58	0	0	0	0	0
Y10	0	0	0	61	0	0
Y11	0	0	62	63	0	0
Y12	0	0	0	65	0	66
Y13	0	0	0	68	0	0
Y14	0	70	0	71	0	0
Y15	74	0	75	0	0	0
Y16	77	0	0	78	0	0

THETA-EPS

	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
Y7	56					
Y8	0	57				
Y9	0	59	60			
Y10	0	0	0	0		
Y11	0	0	0	0	64	
Y12	0	0	0	0	0	67
Y13	0	0	0	0	0	0
Y14	72	0	0	0	0	0
Y15	0	0	0	0	0	0
Y16	0	0	0	0	0	0

THETA-EPS

	Y13	Y14	Y15	Y16
Y13	69			
Y14	0	73		
Y15	0	0	76	
Y16	0	0	0	79

THETA-DELTA

X1	X2	X3	X4	X5	X6
80	81	82	83	84	85

THETA-DELTA

X7	X8	X9	X10	X11	X12
86	87	88	89	90	91

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	adm	com	wii
Y1	0.01	--	--
Y2	0.08 (0.10) 0.80	--	--
Y3	0.08 (0.10) 0.75	--	--
Y4	-0.06 (0.08) -0.75	--	--
Y5	0.53 (0.69) 0.77	--	--

Y6	--	0.15	--
Y7	--	0.17	--
		(0.03)	
		6.09	
Y8	--	0.16	--
		(0.03)	
		5.75	
Y9	--	0.25	--
		(0.04)	
		6.35	
Y10	--	--	0.33
Y11	--	--	-0.03
		(0.03)	
		-1.14	
Y12	--	--	-0.11
		(0.03)	
		-3.61	
Y13	--	--	-0.02
		(0.03)	
		-0.65	
Y14	--	--	-0.01
		(0.02)	
		-0.26	
Y15	--	--	0.05
		(0.02)	
		2.09	
Y16	--	--	-0.04
		(0.03)	
		-1.64	

LAMBDA-X

	con	sta	it
	-----	-----	-----
X1	0.13	--	--

	(0.03)		
	4.50		
X2	0.25	--	--
	(0.03)		
	8.96		
X3	0.44	--	--
	(0.04)		
	12.38		
X4	--	0.10	--
	(0.03)		
	3.69		
X5	--	0.22	--
	(0.02)		
	9.04		
X6	--	0.49	--
	(0.02)		
	27.95		
X7	--	0.02	--
	(0.02)		
	0.97		
X8	--	0.17	--
	(0.02)		
	7.55		
X9	--	0.00	--
	(0.02)		
	0.06		

BETA

	adm	com	wii
adm	--	--	--
com	7.50	--	--
	(9.95)		
	0.75		


```

wii  0.25  0.03  --
      (2.90) (0.11)
      0.09  0.31

```

GAMMA

```

      con  sta  it
      -----
adm  0.18  0.87  --
      (0.24) (1.13)
      0.75  0.76

com  --  -6.33  -0.10
      (1.74) (0.60)
      -3.64  -0.17

wii  0.25  -0.97  0.52
      (0.69) (2.52) (0.56)
      0.36  -0.39  0.93

```

Covariance Matrix of ETA and KSI

```

      adm  com  wii  con  sta  it
      -----
adm  1.00
com  1.15  1.00
wii  0.04  0.23  1.00
con  0.76  1.42  0.19  1.00
sta  0.99  0.98  0.00  0.66  1.00
it   0.99  0.98  -0.01  0.66  1.01  1.00

```

PHI

```

      con  sta  it
      -----
con  1.00

sta  0.66  1.00
      (0.05)
      12.38

it   0.66  1.01  1.00
      (0.05) (0.00)
      12.19  224.33

```

PSI

Note: This matrix is diagonal.

adm	com	wii
0.01	-1.34	0.94
(0.02)	(0.41)	(0.08)
0.37	-3.29	11.14

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

adm	com	wii
0.087	0.423	0.651

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

adm	com	wii
0.99	2.01	0.06

Reduced Form

	con	sta	it
adm	0.18	0.87	--
	(0.24)	(1.13)	
	0.75	0.76	
com	1.36	0.18	-0.10
	(0.25)	(0.60)	(0.60)
	5.51	0.30	-0.17
wii	0.34	-0.75	0.52
	(0.12)	(0.57)	(0.56)
	2.93	-1.32	0.92

THETA-EPS

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
Y1	0.10					
	(0.01)					
	14.66					
Y2	0.03	0.08				
	(0.00)	(0.01)				
	7.62	14.81				

Y3	-0.01	0.03	0.14			
	(0.01)	(0.00)	(0.01)			
	-2.33	6.63	14.50			
Y4	--	--	--	0.22		
				(0.02)		
				14.50		
Y5	--	--	--	--	0.03	
					(0.00)	
					11.89	
Y6	--	--	--	0.00	--	0.26
				(0.01)	(0.02)	
				-0.37	14.28	
Y7	-0.01	0.04	0.03	--	-0.02	--
	(0.01)	(0.01)	(0.01)		(0.00)	
	-1.02	6.32	4.28		-3.63	
Y8	--	--	--	--	--	--
Y9	0.00	--	--	--	--	--
	(0.01)					
	-0.45					
Y10	--	--	--	0.04	--	--
				(0.01)		
				4.25		
Y11	--	--	0.03	0.05	--	--
			(0.01)	(0.01)		
			3.59	4.95		
Y12	--	--	--	0.14	--	0.06
				(0.02)	(0.01)	
				9.17	3.87	
Y13	--	--	--	0.01	--	--
				(0.01)		
				0.73		
Y14	--	0.05	--	0.01	--	--
		(0.01)		(0.01)		
		8.88		1.03		
Y15	-0.03	--	0.08	--	--	--

	(0.01)		(0.01)			
	-4.19		7.92			
Y16	0.06	--	--	0.03	--	--
	(0.01)		(0.01)			
	7.74		2.98			

THETA-EPS

	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Y7	0.21					
	(0.01)					
	14.09					
Y8	--	0.22				
		(0.02)				
		14.30				
Y9	--	-0.06	0.31			
		(0.01)	(0.02)			
		-3.94	13.89			
Y10	--	--	--	0.02		
Y11	--	--	--	--	0.24	
					(0.02)	
					14.15	
Y12	--	--	--	--	--	0.34
						(0.02)
						14.03
Y13	--	--	--	--	--	--
Y14	0.06	--	--	--	--	--
	(0.01)					
	6.20					
Y15	--	--	--	--	--	--
Y16	--	--	--	--	--	--

THETA-EPS

	Y13	Y14	Y15	Y16
Y13	0.28			
	(0.02)			
	14.12			

Y14	--	0.18		
-----	----	------	--	--

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
0.00	0.08	0.04	0.01	0.90	0.08

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
0.13	0.11	0.17	0.85	0.00	0.04

Squared Multiple Correlations for Y - Variables

Y13	Y14	Y15	Y16
0.00	0.00	0.01	0.01

THETA-DELTA

X1	X2	X3	X4	X5	X6
0.28	0.21	0.22	0.28	0.20	0.00
(0.02)	(0.02)	(0.03)	(0.02)	(0.01)	(0.00)
13.97	13.01	8.92	14.12	14.11	3.32

THETA-DELTA

X7	X8	X9	X10	X11	X12
0.16	0.19	0.17	0.22	0.12	0.01
(0.01)	(0.01)	(0.01)	(0.02)	(0.01)	(0.00)
14.12	14.11	14.12	14.13	14.09	3.11

Squared Multiple Correlations for X - Variables

X1	X2	X3	X4	X5	X6
----	----	----	----	----	----

 0.06 0.23 0.47 0.03 0.19 0.99

Squared Multiple Correlations for X - Variables

X7	X8	X9	X10	X11	X12
0.00	0.13	0.00	0.05	0.39	0.97

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 378

Minimum Fit Function Chi-Square = 27.57 (P = 0.870)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 27.83 (P = 0.890)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.08

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 0.0)

Minimum Fit Function Value = 0.052

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.01

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.0)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.00

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.0)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 1.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.765

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.765 ; 0.765)

ECVI for Saturated Model = 0.973

ECVI for Independence Model = 30.30

Chi-Square for Independence Model with 378 Degrees of Freedom = 12033.10

Independence AIC = 12089.10

Model AIC = 293.38

Saturated AIC = 512.00

Independence CAIC = 12228.86

Model CAIC = 1747.61

Saturated CAIC = 1838.53

Normed Fit Index (NFI) = 0.90

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.053

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.250

Comparative Fit Index (CFI) = 1.060

Incremental Fit Index (IFI) = 1.061

Relative Fit Index (RFI) = 0.951

Critical N (CN) = 1231.83

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.032
 Standardized RMR = 0.020
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.91
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.89
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.45

TI

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-Y

	adm	com	wii
	-----	-----	-----
Y1	--	0.50	7.22
Y2	--	15.74	0.02
Y3	--	0.44	0.00
Y4	--	1.55	3.35
Y5	--	13.62	0.00
Y6	2.73	--	0.00
Y7	31.10	--	9.54
Y8	1.96	--	13.04
Y9	28.02	--	0.02
Y10	43.73	45.58	--
Y11	92.37	48.75	--
Y12	20.01	10.59	--
Y13	3.50	21.41	--
Y14	54.94	57.66	--
Y15	40.33	10.84	--
Y16	58.38	78.63	--

Expected Change for LAMBDA-Y

	adm	com	wii
	-----	-----	-----
Y1	--	-0.01	-0.04
Y2	--	0.05	0.00
Y3	--	-0.01	0.00
Y4	--	0.03	0.14
Y5	--	-0.34	0.00

Y6	0.08	--	0.00
Y7	-0.26	--	0.08
Y8	-0.07	--	-0.11
Y9	0.35	--	-0.01
Y10	0.46	0.33	--
Y11	0.24	0.13	--
Y12	0.13	0.07	--
Y13	0.05	0.09	--
Y14	0.16	0.12	--
Y15	0.16	0.06	--
Y16	0.21	0.18	--

Modification Indices for LAMBDA-X

	con	sta	it
	-----	-----	-----
X1	--	0.28	0.20
X2	--	9.71	11.15
X3	--	10.20	12.09
X4	89.50	--	0.98
X5	61.36	--	6.17
X6	76.89	--	3.31
X7	4.20	--	0.77
X8	0.01	--	3.26
X9	14.21	--	1.19
X10	0.23	2.48	--
X11	39.22	10.51	--
X12	34.96	19.86	--

Expected Change for LAMBDA-X

	con	sta	it
	-----	-----	-----
X1	--	-0.02	-0.02
X2	--	-0.12	-0.13
X3	--	0.21	0.22
X4	0.38	--	0.22
X5	0.27	--	0.48
X6	-0.51	--	-1.45
X7	0.06	--	0.15
X8	0.00	--	0.33
X9	0.12	--	-0.19
X10	-0.02	-0.32	--
X11	0.17	1.67	--
X12	-0.27	-10.30	--

Modification Indices for BETA

	adm	com	wii
adm	--	0.24	6.62
com	--	--	0.36
wii	--	--	--

Expected Change for BETA

	adm	com	wii
adm	--	-0.13	-2.77
com	--	--	-25.78
wii	--	--	--

Modification Indices for GAMMA

	con	sta	it
adm	--	--	6.64
com	0.36	--	--
wii	--	--	--

Expected Change for GAMMA

	con	sta	it
adm	--	--	-1.48
com	-6.38	--	--
wii	--	--	--

No Non-Zero Modification Indices for PHI

Modification Indices for PSI

	adm	com	wii
adm	--		
com	0.36	--	
wii	--	--	--

Expected Change for PSI

	adm	com	wii
adm	--		
com	0.20	--	

wii -- -- --

Modification Indices for THETA-EPS

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
Y1	--					
Y2	--	--				
Y3	--	--	--			
Y4	0.86	7.70	6.91	--		
Y5	2.60	0.11	1.37	1.90	--	
Y6	0.38	4.64	1.09	--	2.33	--
Y7	--	--	--	0.39	--	1.31
Y8	0.52	1.86	5.46	0.11	2.92	0.19
Y9	--	6.64	0.01	0.07	0.01	1.30
Y10	2.47	1.50	0.00	--	2.84	0.19
Y11	6.59	13.80	--	--	1.21	1.63
Y12	8.84	0.01	0.18	--	0.18	--
Y13	0.36	1.19	1.61	--	0.03	1.83
Y14	10.44	--	17.53	--	2.37	3.06
Y15	--	4.38	--	0.00	0.96	0.79
Y16	--	9.69	0.04	--	0.48	5.75

Modification Indices for THETA-EPS

	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
Y7	--					
Y8	11.49	--				
Y9	0.48	--	--			
Y10	0.48	4.37	0.03	0.96		
Y11	0.20	8.32	1.69	2.31	--	
Y12	11.49	5.09	3.49	1.51	0.28	--
Y13	3.52	0.22	6.45	5.40	17.33	0.30
Y14	--	12.49	1.54	4.62	20.33	5.47
Y15	2.48	0.51	23.16	3.50	79.44	11.84
Y16	15.55	29.07	19.50	2.66	2.78	4.76

Modification Indices for THETA-EPS

	Y13	Y14	Y15	Y16
Y13	--			
Y14	93.12	--		
Y15	8.62	9.57	--	
Y16	54.69	35.26	3.65	--

Expected Change for THETA-EPS

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
Y1	--					
Y2	--	--				
Y3	--	--	--			
Y4	0.00	0.01	0.02	--		
Y5	0.00	0.00	0.00	0.00	--	
Y6	0.00	0.01	0.01	--	0.01	--
Y7	--	--	--	0.00	--	0.01
Y8	0.00	0.01	0.02	0.00	-0.01	0.01
Y9	--	-0.02	0.00	0.00	0.00	0.02
Y10	-0.01	0.00	0.00	--	0.02	0.00
Y11	0.02	-0.02	--	--	0.00	0.02
Y12	0.02	0.00	0.00	--	0.00	--
Y13	0.00	-0.01	0.01	--	0.00	-0.02
Y14	0.02	--	0.03	--	0.01	-0.02
Y15	--	0.01	--	0.00	0.00	0.01
Y16	--	0.02	0.00	--	0.00	-0.03

Expected Change for THETA-EPS

	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
Y7	--					
Y8	-0.04	--				
Y9	0.01	--	--			
Y10	0.01	-0.02	0.00	-0.07		
Y11	0.00	-0.03	0.02	-0.04	--	
Y12	-0.03	0.02	0.02	-0.04	-0.01	--
Y13	-0.02	-0.01	-0.03	0.06	0.05	-0.01
Y14	--	0.03	0.01	0.04	0.04	0.02
Y15	0.02	-0.01	0.06	0.04	0.11	0.04
Y16	-0.04	0.06	-0.06	0.04	0.02	0.03

Expected Change for THETA-EPS

	Y13	Y14	Y15	Y16
Y13	--			
Y14	0.09	--		
Y15	-0.04	-0.03	--	
Y16	0.10	0.06	-0.02	--

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
X1	2.32	45.50	0.13	2.28	10.20	35.15
X2	1.35	1.76	0.00	0.43	0.31	1.59
X3	0.93	25.07	0.12	5.32	0.00	18.45
X4	1.85	26.67	0.16	8.52	0.03	53.06
X5	0.54	0.00	7.33	4.79	1.22	0.85
X6	0.08	0.72	0.13	0.34	6.24	0.40
X7	3.45	14.16	3.33	144.72	4.88	0.96
X8	1.25	0.61	0.74	0.13	0.03	1.66
X9	1.33	0.14	0.85	0.51	0.22	1.18
X10	31.91	3.35	9.32	0.17	0.01	0.41
X11	0.27	5.80	0.87	0.00	11.81	1.69
X12	0.31	1.31	0.10	0.82	14.04	2.77

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
X1	8.64	65.17	13.87	0.62	0.72	0.84
X2	1.29	0.48	11.53	4.93	0.01	7.42
X3	24.93	0.33	30.99	0.10	0.55	3.39
X4	7.29	15.90	0.97	0.95	1.42	0.05
X5	11.68	12.48	13.33	0.02	1.67	3.20
X6	7.00	0.29	0.26	0.41	0.10	0.00
X7	3.08	1.73	0.16	0.84	0.04	1.43
X8	0.68	5.45	0.42	0.21	173.25	2.84
X9	0.94	3.49	0.09	198.33	0.07	0.01
X10	11.85	3.44	0.00	0.70	6.31	174.50
X11	9.24	0.00	208.81	2.05	0.43	0.93
X12	1.62	0.40	4.92	0.65	0.04	0.06

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	Y13	Y14	Y15	Y16
X1	4.84	0.68	4.52	13.50
X2	31.20	35.74	0.35	1.42
X3	6.42	0.04	2.14	14.52
X4	0.05	0.01	3.94	0.74
X5	0.27	11.18	4.92	0.78
X6	0.04	0.43	0.48	0.89
X7	0.50	1.07	11.34	0.06
X8	13.23	0.79	25.01	0.00
X9	0.61	1.57	0.73	0.82
X10	1.06	0.92	6.25	0.59
X11	5.09	0.01	14.36	38.70

X12 0.01 1.83 0.19 0.01

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
X1	0.01	0.04	0.00	0.01	-0.02	0.08
X2	-0.01	-0.01	0.00	-0.01	0.00	-0.02
X3	-0.01	0.03	0.00	0.02	0.00	-0.06
X4	0.01	0.03	0.00	0.03	0.00	0.09
X5	0.00	0.00	0.02	0.02	0.00	0.01
X6	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.01	0.00
X7	0.01	0.02	0.01	0.09	-0.01	-0.01
X8	-0.01	0.00	-0.01	0.00	0.00	0.01
X9	-0.01	0.00	0.01	0.01	0.00	-0.01
X10	0.03	0.01	0.02	0.00	0.00	-0.01
X11	0.00	-0.01	0.00	0.00	-0.01	0.01
X12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12
X1	-0.03	0.10	-0.05	-0.01	-0.01	-0.01
X2	0.01	-0.01	0.05	0.02	0.00	-0.03
X3	0.07	0.01	-0.10	0.00	-0.01	0.02
X4	0.03	0.05	-0.01	-0.01	-0.01	0.00
X5	0.03	0.03	0.04	0.00	0.01	0.02
X6	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
X7	-0.01	0.01	0.00	0.01	0.00	-0.01
X8	0.01	-0.02	-0.01	0.00	0.13	-0.02
X9	0.01	-0.02	0.00	0.09	0.00	0.00
X10	-0.03	0.02	0.00	-0.01	-0.03	0.14
X11	0.02	0.00	0.12	0.01	-0.01	0.01
X12	0.00	0.00	-0.01	0.00	0.00	0.00

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	Y13	Y14	Y15	Y16
X1	0.03	-0.01	0.03	0.05
X2	0.07	0.05	-0.01	0.01
X3	0.03	0.00	-0.02	0.05
X4	0.00	0.00	0.02	0.01
X5	0.01	0.03	0.02	0.01
X6	0.00	0.00	0.00	0.00
X7	0.01	0.01	0.03	0.00

X8	0.04	0.01	0.05	0.00
X9	0.01	0.01	-0.01	0.01
X10	-0.01	0.01	0.03	-0.01
X11	-0.02	0.00	0.03	-0.05
X12	0.00	0.00	0.00	0.00

Modification Indices for THETA-DELTA

	X1	X2	X3	X4	X5	X6
X1	--					
X2	4.59	--				
X3	0.36	0.31	--			
X4	76.80	0.68	11.27	--		
X5	4.28	0.61	0.47	23.86	--	
X6	0.46	2.86	1.67	0.00	1.86	--
X7	4.45	1.64	16.26	11.27	16.10	1.44
X8	0.00	1.42	0.01	0.00	8.31	3.22
X9	0.25	5.56	0.19	0.19	1.52	0.08
X10	0.57	16.46	17.76	5.08	1.44	0.82
X11	37.33	5.70	18.89	1.44	9.30	0.02
X12	0.06	0.74	0.62	2.45	11.73	2.29

Modification Indices for THETA-DELTA

	X7	X8	X9	X10	X11	X12
X7	--					
X8	11.12	--				
X9	32.23	0.36	--			
X10	45.29	3.14	2.56	--		
X11	0.03	1.06	5.42	1.99	--	
X12	1.85	2.91	0.23	2.21	1.71	--

Expected Change for THETA-DELTA

	X1	X2	X3	X4	X5	X6
X1	--					
X2	-0.03	--				
X3	0.01	0.01	--			
X4	0.12	-0.01	0.04	--		
X5	0.02	0.01	0.01	0.06	--	
X6	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	--
X7	0.02	-0.01	0.04	0.04	0.04	0.00
X8	0.00	0.01	0.00	0.00	0.03	0.00
X9	-0.01	0.02	0.00	0.00	0.01	0.00

X10	0.01	-0.04	0.05	0.03	0.01	0.00
X11	-0.06	0.02	-0.04	-0.01	0.02	0.00
X12	0.00	0.00	0.00	0.00	-0.01	0.01

Maximum Modification Index is 208.81 for Element (11, 9) of THETA DELTA-EPSILON

TI

Total and Indirect Effects

Total Effects of KSI on ETA

	con	sta	it
	----	----	----
adm	0.214 (0.032) 1.277	0.420 (0.051) 2.242	--
com	0.553 (0.062) 1.483	0.374 (0.054) 1.651	0.262
wii	0.333 (0.061) 1.395	1.180 (0.033) 1.324	--

Indirect Effects of KSI on ETA

	con	sta	it
	----	-----	----
adm	--	--	--
com	0.090 (0.071) 1.650	0.191 (0.121) 2.122	
wii	0.153 (0.063) 1.340	0.922 (0.146) 2.262	0.111

Total Effects of ETA on ETA

	adm	com	wii
	----	----	----
adm	--	0.463 (0.235) 2.370	--
com	--	--	--
wii	0.742 (0.124) 2.091	0.441 (0.260) 2.135	--

Time used: 0.390 Seconds

ภาคผนวก ง

แบบประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน

ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แต่ละข้อความที่ตรงกับข้อมูลเบื้องต้นของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ น้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ตำแหน่ง บุคลากรฝ่ายสนับสนุน
อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์
อื่น ๆ.....

5. ตำแหน่งบริหาร ไม่มีตำแหน่งบริหาร หัวหน้างาน/ฝ่าย หัวหน้าภาควิชา
ผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี คณบดี
ผู้ช่วยอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนัก/วิทยาลัย
อธิการบดี
อื่น ๆ

6. ประสบการณ์ในการทำงานที่คณะศึกษาศาสตร์.....ปี

7. ประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพปี

๖. แบบสอบถามความคิดเห็นต่อระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ทั้งในช่องสภาพปัจจุบัน และ สภาพที่ควรจะเป็น ตามความคิดเห็นของท่าน

รายการ/ข้อความ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่ควรจะเป็น				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
บริบทองค์กร										
มีการจัดโครงสร้างองค์กรและ โครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ										
มีระบบการทำงานและหน่วยงานที่สอดคล้องกลมกลืนไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย										
มีการมอบหมายผู้บริหารและหน่วยงานรับผิดชอบขับเคลื่อนงานพัฒนาคุณภาพหรือการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะ										
มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ										
มีบรรยากาศการทำงานที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงานที่ดีและการส่งมอบผลงาน ที่เน้นคุณภาพ ต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย										
มีการสร้างบรรยากาศภายในหน่วยงานที่กระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย										
มีการสร้างความเข้าใจเรื่องวงจรคุณภาพและส่งเสริมให้นำไปใช้ในทุกระบวนการ										
มีระบบพัฒนาสมรรถนะบุคลากร										
มีระบบการให้รางวัล/ยกย่องชมเชย										
มีระบบวัดผลการดำเนินงานและการติดตามประเมินผล										
ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ										
มี KPI วัดผลสำเร็จของงาน ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพ										
ผู้บริหาร (คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา)										
ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ										
ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ										
ผู้บริหารเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง										
มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง										

รายการ/ข้อความ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่ควรจะเป็น				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
คณะฯมีช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่หลากหลาย										
การดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์										
การประกันคุณภาพทำเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ										
การทำงานประกันคุณภาพไม่แยกส่วน ทำไปพร้อม ๆ กับงานประจำ										
การทำงานประกันคุณภาพเป็นงานเฉพาะกิจที่ทำเฉพาะช่วงที่มีการประเมินเท่านั้น										
ระบบการจัดการข้อมูลประกันคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว และ ถูกต้อง										
บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูล ได้ตลอดเวลา										
บุคลากร/หน่วยงานต่าง ๆ สามารถตรวจสอบข้อมูลและ update ข้อมูล ได้										
ข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้องและทันสมัยเป็นปัจจุบัน										
รายงานการประกันคุณภาพสามารถส่งได้ทันตามเวลาที่กำหนด										
ท่านมีความพึงพอใจและมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพ										

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามความคิดเห็นก่อนใช้และหลังใช้รูปแบบการประกันคุณภาพ

ที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ แต่ละข้อความที่ตรงกับข้อมูลเบื้องต้นของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ น้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ตำแหน่ง บุคลากรฝ่ายสนับสนุน
 อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
 รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์
 อื่น ๆ.....

5. ตำแหน่งบริหาร ไม่มีตำแหน่งบริหาร หัวหน้างาน/ฝ่าย หัวหน้าภาควิชา
 ผู้ช่วยคณบดี รองคณบดี คณบดี
 ผู้ช่วยอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนัก/วิทยาลัย
 อธิการบดี
 อื่น ๆ

6. ประสบการณ์ในการทำงานที่คณะศึกษาศาสตร์.....ปี

7. ประสบการณ์ในการทำงานด้านประกันคุณภาพปี

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจต่อรูปแบบที่พัฒนาขึ้น					
17.ท่านมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น					
18.ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพของคณะฯ					
19.ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำองค์กร					
20.ผู้บริหารมีความใส่ใจต่อระบบประกันคุณภาพภายใน					
21.ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน					
22.ท่านมีความพึงพอใจต่อคู่มือการประกันคุณภาพคณะ					
23.ท่านมีความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพมากขึ้น					
24.ท่านมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ					
25.ท่านทราบว่าต้องเก็บข้อมูลอะไรบ้างเพื่อการประกันคุณภาพ					
26.ท่านทราบว่าต้องรายงานข้อมูลเมื่อใด					
27.ท่านพึงพอใจต่อระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลของฝ่ายประกันคุณภาพคณะฯ					
28.ท่านพึงพอใจต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพของคณะฯ					
29.ท่านพึงพอใจต่อ template การเก็บข้อมูลรายบุคคล					
30.ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ					
31.ท่านได้รับ SMS จากคณะศึกษาศาสตร์					
32.ท่านพึงพอใจต่อเฟสบุคคณะศึกษาศาสตร์					
33.ท่านคิดว่า การประกันคุณภาพไม่ใช่ภาระเพิ่ม					
34.การประกันคุณภาพเป็นเรื่องน่าเบื่อหน่าย					
35.การประกันคุณภาพเป็นงานเฉพาะกิจ แยกจากงานประจำ					
36.ท่านคิดว่าการประกันคุณภาพสามารถทำควบคู่ไปกับงานประจำได้					

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ฉ

คู่มือการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ

สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

คู่มือ

การใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

โดย

นายมัทธิวี แวดราแม

นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

คู่มือการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติฉบับนี้ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการใช้รูปแบบ แนวคิดและที่มาของรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ รูปแบบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการนำรูปแบบไปใช้ โดยจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่จะนำรูปแบบไปประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา โดยจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการใช้รูปแบบ พร้อมทั้งตัวอย่างเครื่องมือต่าง ๆ และแนวทางในการประเมินผลการใช้รูปแบบและการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้ากับงานปกติของหน่วยงาน การเชื่อมโยงตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานปกติอย่างไร และเสนอแนวทางในการบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานปกติ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการใช้รูปแบบเล่มนี้จะให้แนวทางในการนำรูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาไปใช้อย่างถูกต้อง และเกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด

มัศิตี แวดราเม

นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์ของการใช้รูปแบบ

ส่วนที่ 2 แนวคิดและที่มาของรูปแบบ

2.1) การศึกษาเอกสาร ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2) การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาในประเทศและต่างประเทศ

2.3) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ส่วนที่ 3 รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ส่วนที่ 4 ขั้นตอนในการใช้รูปแบบ

4.1) การเตรียมความพร้อมและประเมินความต้องการจำเป็น

4.2) การดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จ

4.3) การบูรณาการตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพกับงานปกติของหน่วยงาน

4.3.1) แนวทางการบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานปกติ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามตัวบ่งชี้

4.3.2) แนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับงานปกติ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามพันธกิจ

4.3.3) สรุปการดำเนินการต่าง ๆ ที่บูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานปกติของหน่วยงานดังนี้

* ตัวอย่างแบบขออนุมัติโครงการที่มีการบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานปกติ

* ตัวอย่างแบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

4.4) การประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ

ส่วนที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการปฏิรูปการศึกษาของไทย ได้มีสาระบัญญัติในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ที่กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ในมาตรา 48 โดยให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ [สกศ.], 2545: 2)

จากมาตราดังกล่าว สถานศึกษาจะต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการการศึกษาที่สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ติดตามประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องและนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพภายในทุกชั้นตอน ควรเน้นการประสานงานและการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่มทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรในสถานศึกษา กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากรของหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน และเขตพื้นที่การศึกษาและภูมิภาคเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการที่ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาตามมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545: 6)

ระบบการประกันคุณภาพที่ดีต้องเป็นระบบที่อิงระบบการบริหารแบบ PDCA ไม่ใช่การประเมินแบบแยกส่วน แต่เป็นระบบที่ยึดติดอยู่กับการทำงานปกติ (Built-in Evaluation

System) ดังที่ Miller และ Sahn (1999) เสนอว่าวิธีการประเมินตนเองโดยหลักการต้องเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ เป็นกระบวนการที่ทำความเข้าใจกับการวางแผนและการนำแผนไปปฏิบัติ ระบบการประกันคุณภาพภายในแบบ built-in จะมีทั้งส่วนที่เป็นการกำกับติดตามการทำงาน (monitoring) และส่วนของการประเมิน (evaluation) เป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาประมวลเพื่อสะท้อนภาพของผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในลักษณะสรุปรวม นอกจากนี้เขายังกล่าวว่าระบบการประเมินภายในที่ดีต้องเป็นกระบวนการที่สร้างสรรค์ ไม่ใช่การทำลายหรือใช้เป็นเครื่องมือข่มขู่การทำงานของใคร สามารถใช้เป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การตรวจสอบการประเมินภายนอก

เหตุผลที่ต้องมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติคือความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน ความพยายามทำให้ข้อมูลที่จัดเก็บมีคุณภาพมากขึ้น ความพยายามที่จะรวบรวมข้อมูลที่อยู่กระจัดกระจายในที่ต่าง ๆ และข้อมูลที่ต่างคนต่างทำ ต่างคนต่างเก็บให้มาอยู่ในที่เดียวกัน ทำให้ฐานข้อมูลมีมากขึ้น และสามารถใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น และท้ายที่สุดคือความพยายามที่นำข้อมูลที่จัดเก็บมารายงานผลเกี่ยวกับสภาพบริบทของหน่วยงานได้ การบูรณาการระหว่างงานประกันคุณภาพเข้ากับงานปกตินั้นเป็นการหลอมรวมงานประกันคุณภาพซึ่งวัดจากตัวบ่งชี้ต่าง ๆ เข้าสู่เนื้องานปกติ โดยไม่รู้สึกรว่าเป็นงานเฉพาะกิจ แต่เป็นงานปกติประจำที่ต้องดำเนินการอยู่แล้ว

1.2 วัตถุประสงค์ของการใช้รูปแบบ

เพื่อให้เกิดการบูรณาการการประกันคุณภาพภายในให้เข้ากับงานปกติของหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยลดภาระงาน หลอมรวมเป็นงานเดียวกัน ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิผลมากขึ้น

ส่วนที่ 2

แนวคิดและที่มาของรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

การพัฒนาารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาารูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติและแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลง โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาารูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ดังนี้

2.1) การศึกษาเอกสาร ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในขณะนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทยและต่างประเทศ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ศึกษาการพัฒนาารูปแบบ การประเมินรูปแบบ ทฤษฎีการประเมิน และแนวคิดในการประเมินที่บูรณาการอยู่ในงานปกติ และการพัฒนาารูปแบบการประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการอยู่ในงานปกตินั้นเกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีที่หลากหลายได้แก่ 1) ระบบการประเมินที่ยึดติดกับงานปกติ (Built-in Evaluation System) 2) การประเมินกระแสหลัก (Mainstreaming Evaluation) 3) การประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ (Empowerment Evaluation) 4) การพัฒนาความสามารถในการประเมิน (Evaluation Capacity Building) 5) วัฒนธรรมการประเมิน (Evaluation Culture) และ 6) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

2.2) การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาในประเทศและต่างประเทศ

การดำเนินการวิจัยในขณะนี้มุ่งหมายเพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เป็นการศึกษาแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนการค้นหา

กระบวนการดำเนินงานที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้เห็นแนวทางการดำเนินงานที่ดีในการประกันคุณภาพ และได้แนวคิดในการที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้หลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติเพื่อช่วยลดภาระงานและทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผล และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

จากผลการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปตามประเด็นร่วมของแต่ละมหาวิทยาลัยในประเทศและต่างประเทศในแต่ละด้านได้ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดีในด้านบริบทองค์กร

มหาวิทยาลัยที่มีบริบทองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ จะมีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพคล่องตัว มีการนำระบบประกันคุณภาพไปใช้ป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุพันธกิจ โดยพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เป็นระบบประกันคุณภาพของตนเอง นอกจากนั้นแล้ว การที่มีการเชื่อมโยงกันระหว่างผลการประเมินกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนเงินเดือน ก็เป็นอีกแนวปฏิบัติหนึ่งที่ช่วยให้ทุกฝ่ายมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานอย่างมีคุณภาพ และพร้อมที่จะให้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาในแต่ละปี ซึ่งจะช่วยให้การทำงาน หรือการรายงานข้อมูลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ

แนวปฏิบัติที่ดีด้านผู้บริหาร

จากการวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีด้านผู้บริหารนั้นพบว่า มหาวิทยาลัยที่มีระบบการประกันคุณภาพที่ดีนั้น ผู้บริหารมีความสามารถในการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรเพื่อแสวงหาและสร้างความได้เปรียบในการใช้โอกาสจากสังคมภายนอก ความเอาใจใส่และความมุ่งมั่นของผู้บริหารทุกสมัยในการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้มีการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารระดับอธิการบดี เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่มีผลต่อการพัฒนาการที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัย และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่น่าจะเป็นแบบอย่างในการบริหารมหาวิทยาลัยที่มีวาระการดำรงตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูง

นอกจากนี้บางมหาวิทยาลัย ผู้บริหารระดับสูงได้แก่อธิการบดีและคณบดีจัดให้มีการประเมินผลการบริหารงานเพื่อความโปร่งใส แสดงให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพเป็นระบบที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัย มีสภามหาวิทยาลัยที่แสดงบทบาทด้านการนำองค์กรอย่างชัดเจน ตั้งแต่การกำหนดนโยบายร่วมกับผู้นำระดับสูงของมหาวิทยาลัย และสื่อสารสองทาง โดยมีการประชุมนัดพิเศษทั้งในและนอกสถานที่ระหว่างสภาฯ และผู้นำระดับสูง โดยสภามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อ “คุณภาพ” เป็นอย่างยิ่ง โดยเน้นประเด็นการพิจารณาเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และเข้าถึงความจำเป็นในการประเมินคุณภาพที่แสดงผลลัพธ์ความรับผิดชอบต่อบัณฑิตในระยะยาว มีการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอนที่มีลักษณะบูรณาการระหว่างหลายสาขาวิชา ซึ่งแสดงถึงแนวปฏิบัติที่ดี และน่าจะนำไปสู่การสร้างความเป็นจุดเด่นของมหาวิทยาลัย

แนวปฏิบัติที่ดีในด้านระบบฐานข้อมูล

การที่มหาวิทยาลัยจะบูรณาการงานประกันคุณภาพให้เข้ากับงานปกตินั้น ระบบฐานข้อมูลนับว่ามีบทบาทสำคัญในการช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลอันมากมาย ให้เป็นระบบง่ายต่อการบริหาร มีการป้อนข้อมูลและประมวลผลอย่างเป็นระบบ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจและการบริหารงานต่าง ๆ มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จะมีสำนักคอมพิวเตอร์ ที่มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง มีระบบ MIS ที่มีความก้าวหน้า จนเกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม นอกจากนั้นยังมีนวัตกรรมหลายประการที่เกิดประโยชน์ต่อการบริหารของมหาวิทยาลัยและการสื่อสารระหว่างวิทยาเขตต่าง ๆ สำหรับมหาวิทยาลัยที่มีหลายวิทยาเขต

นอกจากนี้การมีระบบฐานข้อมูลที่เป็นแบบรวมศูนย์เช่น Research Master ที่เป็นแหล่งรวมผลงานการวิจัย การบริการวิชาการต่าง ๆ ที่ทุกคนต้องมีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ทำให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ทันสมัย และทุกฝ่ายสามารถจะดึงข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ได้ทันที ก็เป็นอีกหนึ่งแนวปฏิบัติที่ดีด้านระบบฐานข้อมูลเช่นเดียวกัน

แนวปฏิบัติที่ดีด้านบุคลากร

บุคลากรในแต่ละมหาวิทยาลัยนับเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยอย่างแท้จริง การที่มหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ว่าจะเป็นบุคลากรสายวิชาการหรือสายสนับสนุน ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง เนื่องด้วยบุคลากรทุกภาคส่วนเป็นกลไก และเป็นฟันเฟืองที่ช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามนโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย การที่มหาวิทยาลัยจะประสบความสำเร็จได้นั้น ก็ด้วยการขับเคลื่อนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนั่นเอง เพราะหากมีระบบที่ดี แต่ขาดความร่วมมือในการดำเนินการจากบุคลากรในองค์กร ก็ยากที่จะขับเคลื่อนระบบต่าง ๆ ได้ แม้ว่าระบบนั้นจะเป็นระบบที่ดีที่สุดก็ตาม

แนวปฏิบัติที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

ระบบประกันคุณภาพเป็นระบบที่เน้นการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของทุกภาคส่วน การมีส่วนร่วมตั้งแต่ระดับการวางนโยบาย การวางระบบควบคุม การดำเนินการ การตรวจสอบ ตรวจสอบประเมินการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยในแต่ละระดับ มหาวิทยาลัยที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพจะเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้บุคคลเหล่านั้นรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความรู้สึที่ดีและการยอมรับจากบุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพของแต่ละมหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่า แต่ละมหาวิทยาลัยมีจุดร่วมกันที่สำคัญที่ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพนั้น ได้แก่ การมีบริบทองค์กรที่ดี มีโครงสร้างที่ส่งเสริมกลไกการประกันคุณภาพมีผู้บริหารที่เอาใจใส่ มีความมุ่งมั่นและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ มีความเป็นผู้นำองค์กร มีการนิเทศติดตามและกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักในการดำเนินงานที่เน้นคุณภาพเป็นสำคัญ การมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์กรทุกภาคส่วน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการกับระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง การที่มีระบบประกันคุณภาพที่ดี มีการทำประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่ง่ายต่อการปฏิบัติ ทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมีความเป็นรูปธรรมชัดเจน มีการเชื่อมโยงระบบการประกันคุณภาพภายในกับการปฏิบัติงานประจำ การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในที่ได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน ร่วมกันขับเคลื่อนนโยบาย และใช้กลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการ

ขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและช่วยให้การประกันคุณภาพสามารถดำเนินการและบูรณาการกับงานปกติได้

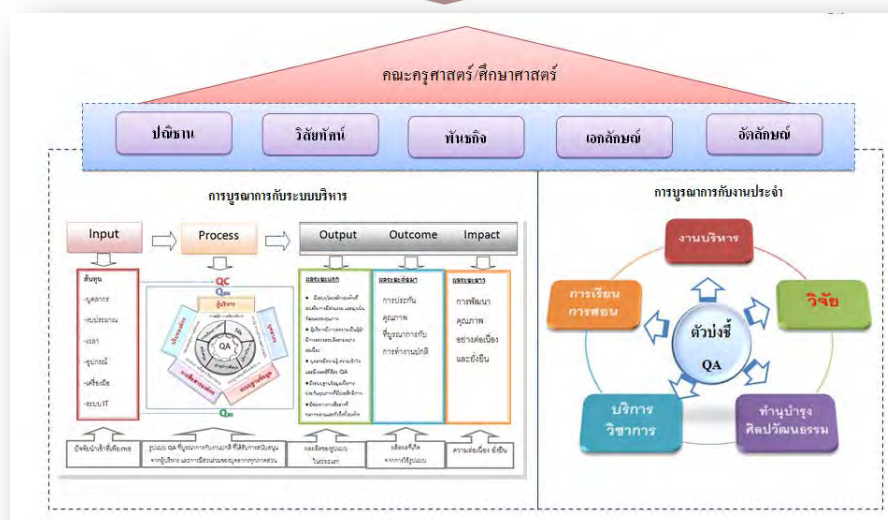
2.3) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

ในขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประเมินคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ซึ่งจากการศึกษาเอกสาร การสังเคราะห์งานวิจัยต่าง ๆ และการสัมภาษณ์คูงานระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติดังนี้ 1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และ 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร

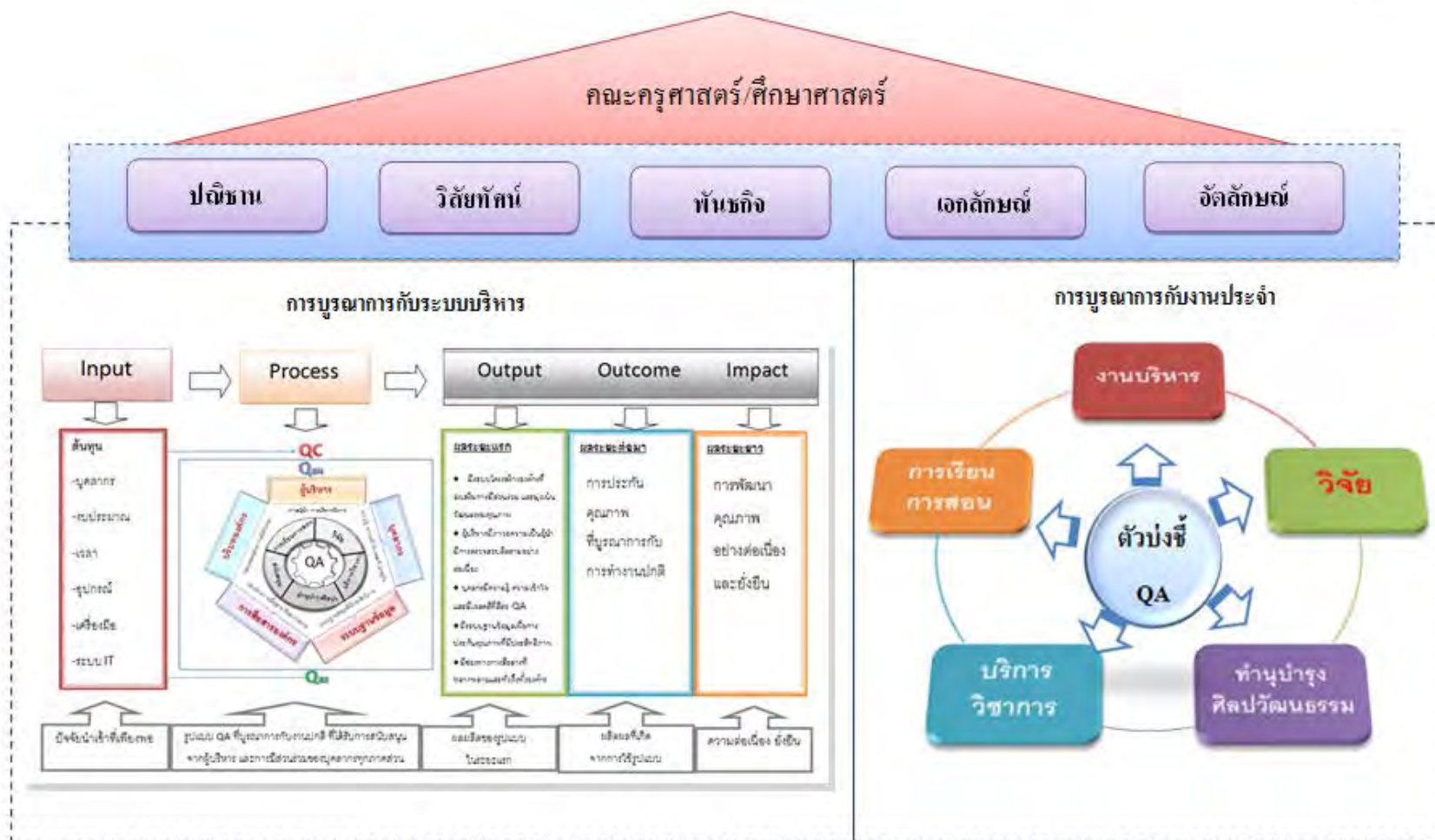
ส่วนที่ 3

รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีการประเมินและงานวิจัยเกี่ยวกับประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติและผลการศึกษาระยะที่ 1 การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาของไทยและต่างประเทศ ตลอดจนผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้น ผู้วิจัยได้ผนวกกับแนวคิดหลักการของการประกันคุณภาพ และภารกิจหลักหรืองานปกติของสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเข้าด้วยกันจนได้เป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการกับงานปกติ โดยมีขั้นตอนในการพัฒนารูปแบบดังแผนภาพ



รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์



ส่วนที่ 4

ขั้นตอนการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ

การใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติที่พัฒนาขึ้นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ จากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี และการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้นพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญได้แก่บริบทองค์กรที่ต้องส่งเสริมระบบคุณภาพให้มีความคล่องตัว ระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ และการสื่อสารภายในองค์กรที่มีการรับข่าวสารกันอย่างทั่วถึง และสิ่งสำคัญยิ่งคือผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพภายในและสนับสนุนให้มีการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติอย่างแท้จริง ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ ดังที่กล่าวไปแล้ว

รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้นประกอบด้วย 2 ส่วนคือการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้าสู่งานบริหารและการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้าสู่งานปกติ โดยในส่วนที่เป็นการบูรณาการกับงานบริหารนั้นเป็นการบริหารงานตามภารกิจหลักหรืองานหลักของสถาบันอุดมศึกษาจะประกอบด้วยภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภารกิจหน่วยสนับสนุนต่าง ๆ ที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษา การที่จะทำให้การประกันคุณภาพภายในบูรณาการกับงานปกติหรืองานหลักได้นั้นก็ต้องอาศัยปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ คือ 1) ปัจจัยด้านบริบทองค์กร ซึ่งได้แก่การจัดโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร คือการที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ การบริหารการเปลี่ยนแปลง มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง 3) ปัจจัยด้านบุคลากร การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและมีเจตคติที่ดีในเรื่องการประกันคุณภาพอย่างดี เข้าใจบทบาทของตนเอง มีวัฒนธรรมการทำงานที่ประกันคุณภาพ มีแรงจูงใจ รักและผูกพันกับองค์กร 4) ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการองค์กรและมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การ

ดำเนินงานง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่รู้สึกรว่าเป็นภาระในการจัดการกับข้อมูลต่าง ๆ และ 5) ปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร การที่มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร เว็บไซต์หรือช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารอย่างทั่วถึงทุกระดับ มีการจัดกิจกรรม/นิทรรศการ เผยแพร่ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพขององค์กรก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การประกันภาพในนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ

ในส่วนของการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้าสู่งานปกตินั้น เป็นการหลอมรวมตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ให้เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานปกติของสถานศึกษา นอกจากจะเป็นการปฏิบัติตามพันธกิจปกติแล้ว ก็ยังเป็นการประกันคุณภาพไปในตัวด้วย การกระจายตัวบ่งชี้ไปยังพันธกิจปกติ นั้น ก็จะประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับผู้บริหารหน่วยงาน ซึ่งได้แก่การแต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ตอบ โจทย์การประกันคุณภาพ และการกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับแผนหรือตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพ ในส่วนของพันธกิจอื่น ๆ เช่นพันธกิจด้านการเรียนการสอน ก็จะมีการบูรณาการการประกันคุณภาพการสอนผ่านการกำหนดแผนการจัดการเรียนการสอนในประมวลรายวิชา (course syllabus) ระบบกลไกการวัดและประเมินผล ตลอดจนระบบการประเมินการเรียนการสอนในทุกภาคการศึกษา ส่วนพันธกิจด้านงานวิจัยก็เป็นการกำหนดระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรือการจัดการความรู้จากงานวิจัยต่าง ๆ ในแผนพัฒนางานวิจัย ตลอดจนการสร้างและพัฒนาแบบฟอร์มขออนุมัติโครงการวิจัย และรายงานการวิจัยที่ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพงานวิจัยเช่น รายละเอียดงบประมาณ การตีพิมพ์เผยแพร่ การนำไปใช้ประโยชน์ การนำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร หรือนำปัญหาจากการเรียนการสอนสู่การวิจัยในชั้นเรียนอย่างไร เหล่านี้ก็เป็น การประกันคุณภาพงานวิจัยไปในตัวโดยไม่ต้องรายงานหรือเก็บข้อมูลเพิ่มแต่อย่างใด

เช่นเดียวกันกับพันธกิจด้านบริการวิชาการ มีการวางแผนระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม และการนำประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย ก็สามารถที่จะกำหนดไว้ในแบบฟอร์มการขออนุมัติโครงการบริการวิชาการ และรายงานการบริการวิชาการที่กำหนดหัวข้อว่านำมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร มีการต่อยอดงานวิจัยอย่างไร การประเมินผลและปรับปรุงตามผลประเมิน มีประโยชน์และผลกระทบต่อชุมชน

อย่างไร สำหรับพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมก็มีการสร้างระบบกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมโดยการสร้างแบบฟอร์มของอนุมัติโครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลป วัฒนธรรมและรายงานผลประเมิน โครงการว่ามีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษาอย่างไร มีการประเมินความสำเร็จหรือไม่อย่างไร และนำผลไปปรับปรุงพัฒนากิจกรรมส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมอย่างไร

นอกจากนี้ในการประเมินความพึงพอใจหรือสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร ศิษย์เก่า และศิษย์ปัจจุบันไม่ควรประเมินซ้ำซ้อนกันและประเมินหลายครั้ง หลายฉบับ เพราะจะทำให้ผู้ประเมินมีความเบื่อหน่ายและอาจจะไม่ให้ข้อมูล ดังนั้นควรมีการพัฒนาแบบประเมินที่ครอบคลุมในทุกประเด็นการประเมินที่สอดคล้องกันกับการประกันคุณภาพ ซึ่งจะช่วยลดภาระงานและเป็นการหลอมรวมการทำงานที่บูรณาการกับงานปกติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนในการดำเนินการทดลองใช้และประเมินรูปแบบที่พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 2 ส่วนคือ 4.1 การบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานบริหารของสถานศึกษา และ 4.2 การบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานปกติของหน่วยงาน

ขั้นตอนการดำเนินการใช้รูปแบบ

ขั้นตอนการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ 4.1) การเตรียมความพร้อมและประเมินความต้องการจำเป็น 4.2) การดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จ 4.3) การบูรณาการตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพกับงานปกติของหน่วยงาน 4.4) การประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนดังนี้

4.1) การเตรียมความพร้อมและประเมินความต้องการจำเป็น

ขั้นตอนนี้เป็นการเตรียมความพร้อมในการทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

1) ศึกษาบริบทของระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานเป็นการศึกษาความพร้อมและความต้องการจำเป็นพื้นฐานในการจัดปัจจัยความสำเร็จตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยพิจารณา

จากบริบทขององค์กร การจัดโครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพ ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนช่องทางในการสื่อสารขององค์กร ว่ามีสภาพปัจจุบันเป็นอย่างไร เพื่อจะได้มีการดำเนินการให้ครบตามปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ

เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้คือ แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพของหน่วยงาน มีลักษณะเป็นแบบประเมินความต้องการจำเป็นที่สอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็นของระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน มีลักษณะเป็นแบบ rating scale 5 ระดับ สอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นของระบบประกันคุณภาพภายใน (แบบประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน แสดงในภาคผนวก ง)

ในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น โดยใช้ดัชนี PNI โดยใช้วิธีการหาค่าผลต่างระหว่างสภาพที่คาดหวัง (I) กับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน (D) โดยใช้หลักการกำหนดความต้องการจำเป็นจากระดับของสภาพที่เป็นจริง เพื่อให้ได้คะแนนมาตรฐาน (สุวิมล ว่องวาณิช, 2545) มีสูตรคำนวณดังนี้

$$PNI_{\text{Modified}} = (I - D)/D$$

เมื่อ PNI หมายถึง ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Priority needs index)

I หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่ควรจะเป็น (Importance)

D หมายถึง ค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นจริง (Degree of success) (สุวิมล ว่องวาณิช, 2545)

นอกจากนี้ยังมีแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพภายในของคณะศึกษาศาสตร์อีกด้วย โดยแบบสัมภาษณ์มีแนวข้อคำถามดังนี้

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร (คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา)

1. คณะฯ มีนโยบายด้านการประกันคุณภาพอย่างไรบ้าง
 2. คณะฯ มีระบบการนิเทศ ติดตาม ควบคุมระบบประกันคุณภาพอย่างไร
 3. คณะฯ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลประกันคุณภาพจากบุคลากร หน่วยงาน ภาควิชาต่าง ๆ อย่างไร
 4. คณะฯ มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพหรือไม่ อย่างไร
 5. คณะฯ มีการสื่อสารเรื่องการประกันคุณภาพในองค์กรอย่างไรบ้าง
 6. คณะฯ มีการพัฒนาบุคลากรในเรื่องความรู้ ความเข้าใจและมีการวัดเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพหรือไม่อย่างไร
 7. การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีปัญหาอะไรบ้าง และดำเนินการแก้ไขปัญหามาอย่างไร
 8. คณะฯ คิดว่าการประกันคุณภาพ มีการบูรณาการอยู่กับงานประจำหรือไม่ อย่างไร
- 2) ประชุมเตรียมพร้อมร่วมกับผู้บริหารของหน่วยงาน

เมื่อวิเคราะห์ผลการประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงานตามปัจจัยความสำเร็จแล้ว ควรมีการประชุมร่วมกับผู้บริหารคณะศึกษาศาสตร์ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ในการทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ โดยผู้วิจัยชี้แจงผลการประเมินความต้องการจำเป็น และแนวทางการดำเนินการในปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ

4.2) การดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จ

ในขั้นตอนนี้เป็นการนำรูปแบบที่พัฒนาไปสู่การใช้จริง โดยเป็นการดำเนินการจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ตามผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นตามปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ เช่นการศึกษาโครงสร้างการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพ การตรวจสอบผลการประเมินภาวะผู้นำและการตรวจสอบติดตามการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของผู้บริหาร การสำรวจและสอบถามความรู้ ความเข้าใจและเจตคติต่อการประกันคุณภาพของบุคลากรในคณะ การพัฒนาระบบฐานข้อมูล และการพัฒนาช่องทางการสื่อสารภายในของหน่วยงาน โดยอาจจะมีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตามปัจจัยความสำเร็จ และดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จทั้ง 5 ปัจจัย โดยมีแนวทางการดำเนินการดังนี้

1) แนวทางการดำเนินการปัจจัยด้านบริบทองค์กร

องค์กรที่จะสามารถบูรณาการงานประกันคุณภาพให้เข้ากับงานปกตินั้น องค์กรนั้นต้องมีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นคุณภาพ และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ จึงจะช่วยผลักดันให้การประกันคุณภาพภายในนั้นบูรณาการเข้ากับงานปกติได้ ดังนั้นในการดำเนินการในขั้นตอนนี้ผู้ทดลองใช้รูปแบบ ควรจะร่วมกับผู้บริหารองค์กร พัฒนา/ทบทวน โครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ มีการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย บริบทของแต่ละองค์กร สามารถที่จะยืดหยุ่นได้

2) แนวทางการดำเนินการปัจจัยด้านผู้บริหาร

จากการศึกษางานวิจัยและจากการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้นพบว่า ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญมากที่สุดในการที่จะผลักดันให้เกิดกระบวนการดังกล่าว โดยผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำ การบริหารการเปลี่ยนแปลง มีการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการงบประมาณในการทำประกันคุณภาพอย่างเพียงพอ และมีระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการดำเนินการในปัจจัยนี้ ผู้ใช้

รูปแบบต้องมีการชี้แจงและทำความเข้าใจถึงบทบาทของผู้บริหารต่อการดำเนินการในด้านนี้ และเสนอแนวทางในการที่จะส่งเสริมพัฒนา โดยอาจพิจารณาจากผลการประเมินความต้องการจำเป็นในปัจจุบันด้านผู้บริหารร่วมด้วยก็ได้

3) แนวทางการดำเนินการปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร

บุคลากรในองค์กรนั้นเป็นกลไกสำคัญที่จะทำองค์กรนั้นขับเคลื่อนไปได้ในทิศทางต่าง ๆ และสำหรับการประกันคุณภาพก็เช่นเดียวกัน การที่จะขับเคลื่อนหรือจะดำเนินการให้การประกันคุณภาพนั้นบูรณาการกับงานปกติได้นั้น บุคลากรต้องมีความรู้ ความเข้าใจและมีเจตคติที่ดีในเรื่องการประกันคุณภาพอย่างดี เข้าใจบทบาทของตนเอง และเข้าใจว่าในการทำงานปกตินั้นตนเองต้องดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอะไรเพื่อการประกันคุณภาพบ้าง นอกจากนั้นการที่บุคลากรมีแรงจูงใจที่ดี รักและผูกพันกับองค์กร รวมถึงบุคลากรที่รับผิดชอบด้าน QA มีความรู้ ความสามารถในด้าน QA และสามารถประสานงานกับทุกภาคส่วนได้ดีจะช่วยให้การประกันคุณภาพนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินการในด้านนี้ผู้ใช้รูปแบบควรจะสำรวจความรู้ ความเข้าใจและเจตคติของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ แล้วจัดอบรมให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ และสร้างเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ในการจัดอบรมควรจะมีวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถเป็นที่ยอมรับ และให้บุคลากรทุกภาคส่วนได้เข้ามารับการอบรมให้มากที่สุด ทั้งบุคลากรฝ่ายวิชาการและฝ่ายสนับสนุน โดยเฉพาะผู้บริหารและผู้ที่มีรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของแต่ละภาควิชาหรือแต่ละหน่วยงาน โดยในการสำรวจความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ อาจจะใช้แบบสำรวจในเบื้องต้นเพื่อให้บุคลากรประเมินตนเอง หรืออาจใช้แบบทดสอบก็ได้ ในกรณีที่มีความพร้อมในการจัดทดสอบ และบุคลากรเต็มใจที่จะทดสอบ

4) แนวทางการดำเนินการปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติพบว่า การประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้นได้รับอิทธิพลทางตรงจากระบบฐานข้อมูลมีค่าอิทธิพลสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นการที่จะบูรณาการระบบประกันคุณภาพภายในให้อยู่ในงานปกตินั้น ระบบฐานข้อมูลที่ดี มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดความ

คล่องตัว ง่าย สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ดังนั้นการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีในการบริหารจัดการองค์กรและมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูล QA จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่จะทำให้การประกันคุณภาพภายในนั้นบูรณาการกับงานปกติได้ แนวทางการดำเนินการในด้านนี้ ผู้ใช้รูปแบบควรรศึกษาสภาพของระบบต่าง ๆ ในหน่วยงาน หากมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพ ควรจะประสานกับทางผู้บริหารองค์กร เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและขอสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่อไป

5) แนวทางการดำเนินการปัจจัยด้านการสื่อสารองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การประกันคุณภาพนั้นบูรณาการกับงานปกติได้หากสถาบันมีการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรเข้าใจระบบการประเมิน จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กร ได้อย่างแน่นอน เนื่องจากเห็นว่าเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคน วิธีการประเมินตนเองโดยหลักการต้องเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานปกติ เป็นกระบวนการที่ทำควบคู่ไปกับการวางแผนและการนำไปปฏิบัติ การสื่อสารจะสะท้อนภาพของผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในลักษณะสรุปรวม และอยู่ในวงจรการทำงานปกติที่มีการสื่อสารกันภายในองค์กร มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สามารถสื่อสารอย่างทั่วถึงทุกระดับ มีการจัดกิจกรรม/นิทรรศการ เผยแพร่ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพขององค์กรก็จะช่วยให้บุคลากรในทุกภาคส่วนได้รับข่าวสารอย่างต่อเนื่องและไม่รู้สึกเป็นสิ่งที่แปลกแยกอีกต่อไป แนวทางการดำเนินการในปัจจัยด้านนี้คือสำรวจช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถจะสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ อาจจะใช้ social network ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ หรือการส่งข้อความ sms ไปยังบุคลากรแต่ละคน ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนได้รับข่าวสารได้หลากหลายช่องทางและทั่วถึง และทำให้รู้สึกว่าข่าวสารเรื่องประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของข่าวสารปกติที่ได้รับข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ทันเวลาอยู่เสมอ

4.3) การบูรณาการตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพกับงานปกติของหน่วยงาน

การดำเนินการในขั้นตอนนี้เป็นการเชื่อมโยงตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพของหน่วยงานกับงานปกติหรือพันธกิจหลักของหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันระหว่างตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับงานปกติของหน่วยงาน เพื่อจะได้แนวทางในการบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานปกติ ในที่นี้ผู้วิจัยได้นำเสนอตารางตัวอย่างการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กับแนวทางการบูรณาการกับงานปกติ ตลอดจนผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วน ซึ่งคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีตัวบ่งชี้ทั้งของ สกอ. และ สมศ. รวมทั้งสิ้น 43 ตัวบ่งชี้ใน 9 องค์ประกอบ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตัวบ่งชี้และนำเสนอแนวทางในการบูรณาการกับงานปกติดังนี้

4.3.1) แนวทางการบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานปกติ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ/ กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ				
1	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	(สกอ.) กระบวนการพัฒนาแผน	ร อ ง ค ณ บ ดี ฝ่ า ย วางแผนและพัฒนา	- กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีของสถาบัน - แต่งคณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ - ประชุมติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง - ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่บุคลากรทุกระดับ ผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงานเช่น เว็บไซต์ Facebook หรือสื่อต่าง ๆ
2	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๑.๑๖.๑	(สมศ.) ผลการบริหารสถาบันให้เกิดอัตลักษณ์	ร อ ง ค ณ บ ดี ฝ่ า ย ฯ และ ร อ ง ค ณ บ ดี ฝ่ายบริหารฯ	- กำหนดแผนไว้ในแผนกลยุทธ์ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน และมีการประเมินผลที่ปฏิบัติที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสถาบัน
3	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๑.๑๖.๒	(สมศ.) ผลการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์	ร อ ง ค ณ บ ดี ฝ่ า ย วิชาการ	- เก็บรวบรวมข้อมูลบัณฑิตในแบบสำรวจฯ ก่อนจบการศึกษา โดยรายงานคุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ
4	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๑.๑๗	(สมศ.) ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน	ร อ ง ค ณ บ ดี ฝ่ า ย บริหาร	กำหนดเอกลักษณ์ของสถาบันและมีการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต				
5	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	-แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 2.1 (1) -คณะกรรมการบริหารหลักสูตรการผลิตครูและบุคลากรทางการศึกษา 2.1 (4) -คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 2.1 (4) -คณะกรรมการรับผิชอบหลักสูตร 2.1 (5)
6	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	(สกอ.) อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	- แผนพัฒนา อ.ป.เอก
7	ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	(สกอ.) อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	-แผนพัฒนา อ.เข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ
8	ตัวบ่งชี้ที่ 2.4	(สกอ.) ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	- แผนพัฒนาคณาจารย์และบุคลากร - KM แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ให้ความรู้เรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพ (สอดแทรกในการสัมมนาบุคลากร)
9	ตัวบ่งชี้ที่ 2.5	(สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	- พัฒนาห้องสมุด - อบรมการสืบค้นทุกปี - wifi ที่สามารถเข้า net ได้ - ลงทะเบียน online

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
10	ตัวบ่งชี้ที่ 2.6	(สกอ.) ระบบและกลไกการจัดการ เรียนการสอน	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	<p><u>course syllabus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดรายละเอียดของแต่ละรายวิชา (มคอ.ในทุกรายวิชา) 2.6(2) - กำหนดกระบวนการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในทุกหลักสูตร 2.6(1) - ทุกรายวิชาจะมีชั่วโมงการศึกษาด้วยตนเองของนักศึกษา มีชั่วโมงปฏิบัติการ และทุกหลักสูตรนักศึกษาจะต้องทำวิจัยในชั้นเรียนหรือการศึกษาค้นคว้า เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2.6(3) - การฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง เป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา – 1 ปีการศึกษา โดยเป็นความร่วมมือกับคณะศึกษาศาสตร์และองค์กรภายนอก 2.6(4) - ส่งเสริม อ.ทำวิจัยในชั้นเรียน พัฒนาการเรียนการสอน 2.6(5) - ทุกรายวิชาต้องมีการประเมินผลการสอนทุกวิชา (กำหนดใน course syllabus/กำหนดเป็นระเบียบว่า การออกเกรด ต้องประเมินการสอนก่อน) 2.6 (6)

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
11	ตัวบ่งชี้ที่ 2.7	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผล การเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> - สํารวจคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และนำมาใช้ในการส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2.7(1) - ส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยี สารสนเทศ และงบประมาณที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต 2.7(3) - กำหนดกลยุทธ์หรือเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาในทุกระดับว่าจะต้องมีการนำเสนอผลงานทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการ ทั้งที่จัดขึ้น โดยภาควิชา/คณะ มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก โดยคณะฯ จะเป็นผู้สนับสนุนเงินทุนสำหรับการทำกิจกรรมดังกล่าวแก่นักศึกษา - มีกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิต ศึกษาที่จัด โดยสถาบัน 2.7 (5) - การพัฒนาทักษะนักศึกษาในการจัดทำบทความจากวิทยานิพนธ์ และมีการนำไปตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารระดับนานาชาติ 2.7 (7)

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
12	ตัวบ่งชี้ที่ 2.8	(สกอ.) ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาฯ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาที่ต้องการส่งเสริมไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร (ในหลักสูตร) 2.8(1) - ทำป้ายประชาสัมพันธ์ “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” และคณะทำป้ายจรรยาบรรณวิชาชีพครู ซึ่งทั้งสองอย่างนี้ถือเป็นคุณธรรมจริยธรรมที่นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติ 2.8(2) - มีโครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นครูให้แก่ นักศึกษาทุกชั้นปี โดยกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายวัดความสำเร็จในทุกโครงการ/กิจกรรม รวมถึงกิจกรรมทั้งภายในและนอกคณะที่นักศึกษาทุกคนต้องเข้าร่วมตามเงื่อนไขของชั่วโมงกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่มีด้านคุณธรรมจริยธรรมได้กำหนดไว้อย่างน้อย 5 ชั่วโมง 2.8 (3) - ประเมินผล โครงการ หรือกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและความเป็นครูตามเป้าหมายที่กำหนด

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
13	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๑	(สมศ.) บัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน ๑ ปี	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	แบบสำรวจการได้งานทำของบัณฑิต
14	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๒	(สมศ.) คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรีโทและเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ	สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
15	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๓	(สมศ.) ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา	แผนกลยุทธ์ ตีพิมพ์ก่อนจบ
16	ตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ ๒.๔	(สมศ.) ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา	แผนกลยุทธ์ ตีพิมพ์ก่อนจบ
17	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๑๔	(สมศ.) การพัฒนาคณาจารย์	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	แผนพัฒนาคณาจารย์

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา				
18	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาฯ	<ul style="list-style-type: none"> -ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย -เว็บไซต์ Facebook ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร -กิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพให้นักศึกษา -กิจกรรมพัฒนาความรู้แก่ ศิษย์เก่า -ประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา ข่าวสาร และกิจกรรมพัฒนาประสบการณ์วิชาชีพ (3.51 ขึ้นไป) และนำผลไปปรับปรุง
19	ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	(สกอ.) ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาฯ	<ul style="list-style-type: none"> -แผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติทุกด้าน -กิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา และส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในการจัดกิจกรรม ที่ดำเนินการโดยนักศึกษา (3.2)

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย				
20	ตัวบ่งชี้ที่ 4.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนา งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและ บัณฑิตศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - กรรมการวิจัยและงานสร้างสรรค์ - การวิจัยในชั้นเรียน นำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอน - ให้ความรู้การวิจัย และสอดแทรกจรรยาบรรณ (และแขวนใน เว็บไซต์) - ทำประกาศทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินกองทุนวิจัย คณะ ศึกษาศาสตร์และเงินรางวัลการส่งผลงานวิชาการ - จัดตั้งศูนย์วิจัย (สถานวิจัยพหุวัฒนธรรมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ ยั่งยืน) - ติดตามประเมินผลการให้ทุนวิจัยและประเมินศูนย์วิจัย และนำผล ประเมินไปปรับปรุง

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
21	ตัวบ่งชี้ที่ 4.2	(สกอ.) ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา	-ทำประกาศทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินกองทุนวิจัย คณะศึกษาศาสตร์และเงินรางวัลการส่งผลงานวิชาการ -วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ที่คนทั่วไปเข้าใจได้ -เผยแพร่งานวิจัย -มีการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์(มีหนังสือรับรอง) -ข่าวประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์
22	ตัวบ่งชี้ที่ 4.3	(สกอ.) เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา	(แบบฟอร์ม) รายงานการวิจัยของอาจารย์
23	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๕	(สมศ.) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา	(แบบฟอร์ม) รายงานการวิจัยของอาจารย์

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
24	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๖	(สมศ.) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา	แบบฟอร์ม รายงานการวิจัยของอาจารย์
25	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๗	(สมศ.) ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (บทความวิชาการ/ ตำรา/หนังสือ)	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา	แบบฟอร์มรายงานบทความวิชาการ/หนังสือ/ตำราของอาจารย์ (ที่ใช้ขอผลงานวิชาการก็ได้)
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม				
26	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม	รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา	- รายงานประเมิน โครงการบริการวิชาการ - นำความรู้จากการบริการวิชาการมาใช้ในการเรียนการสอน (แบบฟอร์ม ขออนุมัติโครงการ/การรายงานการบริการวิชาการ) ใส่ใน course syllabus - นำความรู้จากงานบริการวิชาการมาต่อยอดความรู้งานวิจัย (รายงานในแบบฟอร์มขออนุมัติโครงการวิจัย) - ประเมินผลจากการเรียนการสอน และการวิจัย และปรับปรุง

ตัวบ่งชี้ ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/ กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
27	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2	(สกอ.) กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อ สังคม	รองคณบดีฝ่ายวางแผนและ พัฒนา	<p>-แบบสำรวจความต้องการบริการวิชาการแก่ชุมชน 5.2(1)</p> <p>-เชิญและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมจากชุมชน หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้คำแนะนำในการจัดทำช่องทาง สื่อสาร ทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน 5.2 (2)</p> <p>-ประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการ วิชาการต่อสังคมว่าสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงผลการ ดำเนินงาน หรือจัดทำโครงการให้สอดคล้องกับ ความต้องการของชุมชน 5.2 (3)</p> <p>-นำผลประเมินมาพัฒนาการให้บริการวิชาการของ บุคลากร และเผยแพร่สู่สาธารณชน (website)</p>
28	ตัว บ ่ง ชี้ สมศ.๕.๘	(สมศ.) ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการ วิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย	รองคณบดีฝ่ายวางแผนและ พัฒนา	รายงานผลโดยวิเคราะห์จากแบบฟอร์มการรายงานการ บริการวิชาการเป็นร้อยละ

ตัวบ่งชี้ ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/ กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
29	ตัว บ ่ง ชี้ สมศ.๕.๕	(สมศ.) การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือองค์กรภายนอก	รองคณบดีฝ่ายวางแผนและ พัฒนา	<ul style="list-style-type: none"> - แผนบริการวิชาการ - ใช้ข้อมูลจาก 5.2 เพิ่ม PDCA - ประเมินผลการจัด โครงการบรรลุนิติ % - ชุมชนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง - ส่งเสริมครูตาดีกา การแข่งขันเรือขอกอง - ประเมิน โครงการ ผลกระทบ ประโยชน์ที่เกิดกับชุมชน
30	ตัว บ ่ง ชี้ ส ม ศ . ที่ ๑๘.๑	(สมศ.) ผลการชี้ นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมใน ประเด็นที่ ๑ ภายในสถาบัน	รองคณบดีฝ่ายวางแผนและ พัฒนา	<ul style="list-style-type: none"> - มีแผนฯในสถาบัน - PDCA - บรรลุนิติ % - ประโยชน์และคุณค่าต่อสถาบัน - ประโยชน์ ผลกระทบต่อสังคมยังไ - การยกย่องระดับชาติ/นานาชาติ

ตัวบ่งชี้ ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/ กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
31	ตัวบ่งชี้ สม ศ.ที่ ๑๘.๒	(สมศ.) ผลการชี้แนะ ป้องกัน หรือแก้ปัญหา ของสังคมในประเด็นที่ ๒ ภายนอกสถาบัน	รองคณบดีฝ่าย วางแผน และ พัฒนา	- มีแผนฯนอกสถาบัน -PDCA -บรรลุแผนกี่ % -ประโยชน์และคุณค่าต่อสถาบัน -ประโยชน์ ผลกระทบต่อสังคมยัง - การยกย่องระดับชาติ/นานาชาติ
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม				
32	ตัวบ่งชี้ ที่ 6.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย พัฒนานักศึกษา และวัฒนธรรม	-แผนส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม 6.1(1) -กรรมการดำเนิน โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ 6.1 (1) -การบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและ กิจกรรม นักศึกษา (insert ในแบบฟอร์มการอนุมัติโครงการ) 6.1(2) -เผยแพร่กิจกรรมผ่านเว็บไซต์ 6.1 (3) - ประเมินผลโครงการและปรับปรุง 6.1 (4), (5)
33	ตัวบ่งชี้ สมศ ๖.๑๐	(สมศ.) การส่งเสริมและสนับสนุนด้าน ศิลปะและวัฒนธรรม	ผู้ช่วยคณบดีฝ่าย พัฒนานักศึกษา และวัฒนธรรม	- มีแผนส่งเสริม -ประเมินว่าบรรลุผลกี่% -ต่อเนื่อง -เป็นประโยชน์ต่อชุมชน -ได้รับการยกย่องระดับชาติ/นานาชาติ

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
34	ตัวบ่งชี้ สมศ ๖.๑๑	(สมศ.) การพัฒนาสุนทรียภาพ ใน มิติ ทาง ศิลปะ และ วัฒนธรรม	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและ วัฒนธรรม	- การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ สวยงาม
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ				
35	ตัวบ่งชี้ที่ 7.1	(สกอ.) ภาวะผู้นำของสภา สถาบันและผู้บริหารทุกระดับ ของสถาบัน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	-แผนกลยุทธ์สถาบัน -บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ตามนิยาม ศัพท์ที่ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตาม เกณฑ์ของ สมศ. - ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร
36	ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	(สกอ.) การพัฒนาสถาบันสู่ สถาบันเรียนรู้	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา	- KM
37	ตัวบ่งชี้ที่ 7.3	(สกอ.) ระบบสารสนเทศเพื่อ การบริหารและการตัดสินใจ	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	-มีแผนฯ -มีระบบสารสนเทศฯ -มีการประเมิน -ปรับปรุงผล -ใช้ Email , E-docs
38	ตัวบ่งชี้ที่ 7.4	(สกอ.) ระบบบริหารความ เสี่ยง	รองคณบดีฝ่ายบริหาร	-มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง -มีระบบการบริหารความเสี่ยง (ระบุ ประเมิน บริหารความเสี่ยง ติดตาม ประเมินผล และนำผลมาปรับปรุง) 7.4

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/ กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
39	ตัวบ่งชี้ สม ศ. ๗.๑๒	(สมศ.) การปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ของสภาสถาบัน		ไม่ประเมินระดับคณะ
40	ตัวบ่งชี้ สม ศ. ๗.๑๓	(สมศ.) การปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน	รองคณบดีฝ่าย บริหาร	คะแนนประเมินผู้บริหาร
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ				
41	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	(สกอ.) ระบบและกลไก การเงินและงบประมาณ	รองคณบดีฝ่าย บริหาร	- มีแผนกลยุทธ์ทางการเงิน - มีรายงานการเงิน 2 ครั้ง/ปี - วิเคราะห์การเงิน - มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ภายนอก
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ				
42	ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน	ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายประกัน คุณภาพ	- มีคณะกรรมการประกันคุณภาพ (1) - เพิ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ (3) - PDCA ผ่านCHE online (4) - นำผลมาปรับปรุง (5) - ระบบ CHE QA Online และระบบ KPIs Online อีกทั้งยังมีเว็บไซต์หน่วยประกันคุณภาพ การศึกษาคือ http://eduit.pn.psu.ac.th/qa/ (6) - กิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา 9.1 (7) - สร้าง เครือข่าย QA (8) - มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และ เผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ (9)

ตัวบ่งชี้ที่	องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้		ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแล	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
43	ตัว บ่ง ชี้ ส ม ศ ๕.๑๕	(สมศ.) ผลประเมินการประกัน คุณภาพภายในรับรองโดยต้น สังกัด	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพ	ค่าเฉลี่ยผลประเมินภายใน

4.3.2) แนวทางการบูรณาการ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับงานปกติ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำแนกตามพันธกิจ

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
<p>1. การเรียนการสอน</p> <p>(กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายวิชาการ)</p>	<p>ตัวบ่งชี้ที่ 2.6</p>	<p>(สกอ.) ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน</p>	<p><u>กำหนดใน Course syllabus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - กำหนดรายละเอียดของแต่ละรายวิชา (มคอ. ในทุกรายวิชา) 2.6(2) - กำหนดกระบวนการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในทุกหลักสูตร 2.6(1) - ทุกรายวิชาจะมีชั่วโมงการศึกษาด้วยตนเองของนักศึกษา มีชั่วโมงปฏิบัติการ และทุกหลักสูตรนักศึกษาจะต้องทำวิจัยในชั้นเรียนหรือการศึกษาอิสระ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2.6(3) - การฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา – 1 ปีการศึกษา โดยเป็นความร่วมมือกับคณะศึกษาศาสตร์และองค์กรภายนอก 2.6(4) - ส่งเสริม อ.ทำวิจัยในชั้นเรียน พัฒนาการเรียนการสอน 2.6(5) - ทุกรายวิชาต้องมีการประเมินผลการสอนทุกวิชา (กำหนดใน course syllabus/ กำหนดเป็นระเบียบว่า การออกเกรด ต้องประเมินการสอนก่อน) 2.6 (6)

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
2. การวิจัย (กำกับดูแล: รองคณบดี ฝ่ายวิจัย)	ตัวบ่งชี้ที่ 4.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนา งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	<ul style="list-style-type: none"> - มีคณะกรรมการวิจัยและงานสร้างสรรค์กำหนดนโยบายและทิศทางการวิจัยของคณะฯ 4.1(1) - การวิจัยในชั้นเรียน นำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอน - ให้ความรู้การวิจัย และสอดแทรกจรรยาบรรณ (และแขวนในเว็บไซต์) - ทำประกาศทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินกองทุนวิจัย คณะศึกษาศาสตร์และเงินรางวัลการส่งผลงานวิชาการ - จัดตั้งศูนย์วิจัย (สถานวิจัยพหุวัฒนธรรมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน) - ติดตามประเมินผลการให้ทุนวิจัยและประเมินศูนย์วิจัย และนำผลประเมินไปปรับปรุง
	ตัวบ่งชี้ที่ 4.2	(สกอ.) ระบบและกลไกการจัดการความรู้ จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ที่คนทั่วไปเข้าใจได้ - เผยแพร่งานวิจัย - มีการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์(มีหนังสือรับรอง) - ข่าวประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
2. การวิจัย (กำกับดูแล: รองคณบดี ฝ่ายวิจัย)	ตัวบ่งชี้ที่ 4.3	(สกอ.) เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ	พัฒนาแบบฟอร์มขออนุมัติโครงการวิจัย/ รายงานการวิจัย -งบประมาณเท่าไร 4.3 -ตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหน ระดับใด (สมศ ๔.๕) -นำไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง (สมศ ๔.๖) -บทความวิชาการตีพิมพ์/หนังสือ/ตำราที่ขอผลงานวิชาการ (สมศ ๔.๗) -นำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร หรือนำปัญหาจากการเรียนการสอนสู่การวิจัย ในชั้นเรียนหรือไม่ (4.1)
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๕	(สมศ.) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่	
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๖	(สมศ.) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์	
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๔.๗	(สมศ.) ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (บทความวิชาการ/ ตำรา/ หนังสือ)	
3. บริการ วิชาการ (กำกับดูแล: รองคณบดี ฝ่ายแผน และพัฒนา)	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม	พัฒนาแบบฟอร์มขออนุมัติโครงการบริการวิชาการ/ รายงานการบริการวิชาการ -นำมาใช้ในการเรียนการสอนยัง 5.1 (2) -นำมาใช้ในการต่อยอดงานวิจัยยัง 5.1 (3) -มีการประเมินผลและปรับปรุงตามผลประเมินอย่างไร 5.1(4) 5.1(5) -ผลประเมินโครงการเป็นอย่างไร มีประโยชน์และผลกระทบต่อชุมชนยัง 5.1(๕)
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๕.๘	(สมศ.) ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย	

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
<p>4. ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม</p> <p>(กำกับดูแล: ผู้ช่วยคณบดี ฝ่ายพัฒนา นักศึกษาและ วัฒนธรรม)</p>	ตัวบ่งชี้ที่ 6.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	<p>พัฒนาแบบฟอร์มขออนุมัติโครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลป วัฒนธรรม/ รายงานผลประเมิน โครงการ</p> <p>-มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม นักศึกษาอย่างไร 6.1 (2)</p> <p>-มีการประเมินความสำเร็จหรือไม่อย่างไร 6.1 (4) นำผลไปปรับปรุงพัฒนากิจกรรมฯ อย่างไร 6.1 (5)</p> <p>-รายงานผลประเมินโครงการส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรม (2.8)</p>
	ตัวบ่งชี้ สมศ ๖.๑๐	(สมศ.) การส่งเสริมและสนับสนุนด้าน ศิลปะและวัฒนธรรม	<p>- มีแผนส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรม</p> <p>-ประเมินว่าบรรลุผลกี่เปอร์เซ็นต์</p> <p>-ทำอย่างต่อเนื่อง</p> <p>-เป็นประโยชน์ต่อชุมชน</p> <p>-ได้รับการยกย่องระดับชาติ/นานาชาติ</p>
	ตัวบ่งชี้ สมศ ๖.๑๑	(สมศ.) การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทาง ศิลปะและวัฒนธรรม	<p>- การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ สวยงาม</p>

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
5. งานบริหาร (กำกับดูแล: คณบดีและ รองคณบดี ฝ่ายต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	(สกอ.) กระบวนการพัฒนาแผน	- กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีของสถาบัน - แต่งคณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ - ประชุมติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง - ถ่ายทอดกลยุทธ์สู่บุคลากรทุกระดับ ผ่านช่องทางการสื่อสารของหน่วยงานเช่น เว็บไซต์ Facebook หรือสื่อต่างๆ
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๑.๑๖.๑	(สมศ.) ผลการบริหารสถาบันให้เกิดอัตลักษณ์	- กำหนดแผนไว้ในแผนกลยุทธ์ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน และมีการประเมินผลที่ปฏิบัติที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสถาบัน
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๑.๑๖.๒	(สมศ.) ผลการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์	- เก็บรวบรวมข้อมูลบัณฑิตในแบบสำรวจฯ ก่อนจบการศึกษา โดยรายงานคุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๑.๑๗	(สมศ.) ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน	กำหนดเอกลักษณ์ของสถาบันและมีการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของบุคลากร
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	- แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรตามกรอบ มคอ. พ.ศ. 2552 2.1 (1) - คณะกรรมการบริหารหลักสูตรผลิตครูและบุคลากรทางการศึกษา 2.1 (4) - คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 2.1 (4) - คณะกรรมการรับผิดชอบหลักสูตร 2.1 (5)
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	(สกอ.) อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	- แผนพัฒนา อ.ป.เอก

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
5. งานบริหาร (กำกับดูแล: คณบดีและ รองคณบดี ฝ่ายต่างๆ)	ตัว บ ่ง ชี้ ที่ 2.3	(สกอ.) อาจารย์ประจำที่ดำรง ตำแหน่งทางวิชาการ	- แผนพัฒนา อ.เข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ
	ตัว บ ่ง ชี้ ที่ 2.4	(สกอ.) ระบบการพัฒนาคณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน	- แผนพัฒนาคณาจารย์และบุคลากร - จัด KM แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ให้ความรู้เรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพ (สอดแทรกในการสัมมนาบุคลากร)
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.5	(สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	- พัฒนาห้องสมุด - อบรมการสืบค้นทุกปี - wifi ที่สามารถเข้า net ได้ - ลงทะเบียน online
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.7	(สกอ.) ระบบและกลไกการพัฒนา สัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะ ของบัณฑิต	- สํารวจคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และนำมาใช้ในการ ส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 2.7(1) - ส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณที่เอื้อต่อการ พัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต 2.7(3) - กำหนดกลยุทธ์หรือเงื่อนไขความสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาในทุกระดับว่าจะต้องมีการนำเสนอผลงาน ทางวิชาการในที่ประชุมวิชาการ ทั้งที่จัดขึ้นโดยภาควิชา/คณะ มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก โดย คณะฯ จะเป็นผู้สนับสนุนเงินทุนสำหรับการทำกิจกรรมดังกล่าวแก่นักศึกษา - มีกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้แก่นักศึกษาป.ตรีและบัณฑิตศึกษาที่จัดโดยสถาบัน 2.7 (5) - การพัฒนาทักษะนักศึกษาในการจัดทำบทความจากวิทยานิพนธ์และมีการนำไปตีพิมพ์ เผยแพร่ใน วารสารระดับนานาชาติ 2.7 (7)

5. งานบริหาร	ตัวบ่งชี้	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
(กำกับดูแล: คณบดีและ รองคณบดี ฝ่ายต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ที่ 2.8	(สกอ.) ระดับความสำเร็จของการ เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับ นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาที่ต้องการส่งเสริมไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร (ในหลักสูตร) 2.8(1) - ทำป้ายประชาสัมพันธ์ “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” และคณะทำป้าย จรรยาบรรณวิชาชีพครู ซึ่งทั้งสองอย่างนี้ถือเป็นคุณธรรมจริยธรรมที่นักศึกษาคณะ ศึกษาศาสตร์ทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติ 2.8(2) - มีโครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นครูให้แก่นักศึกษาทุกชั้นปี โดย กำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายวัดความสำเร็จในทุกโครงการ/กิจกรรม รวมถึงกิจกรรมทั้ง ภายในและนอกคณะที่นักศึกษาทุกคนต้องเข้าร่วมตามเงื่อนไขของชั่วโมงกิจกรรมพัฒนา นักศึกษาที่มีด้านคุณธรรมจริยธรรมได้กำหนดไว้อย่างน้อย 5 ชั่วโมง 2.8 (3) - ประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นครูตาม เป้าหมายที่กำหนด
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๑	(สมศ.) บัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำ หรือประกอบอาชีพอิสระภายใน ๑ ปี	แบบสำรวจการได้งานทำของบัณฑิต

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
5.งานบริหาร (กำกับดูแล: คณบดีและ รองคณบดี ฝ่ายต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ สมศ.๒.๒	(สมศ.) คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โท และเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ อุดมศึกษาแห่งชาติ	สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
	ตัวบ่งชี้ สมศ.๒.๓	(สมศ.) ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือ เผยแพร่	แผนกลยุทธ์ ตีพิมพ์ก่อนจบ
	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๒.๔	(สมศ.) ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือ เผยแพร่	แผนกลยุทธ์ ตีพิมพ์ก่อนจบ
	ตัวบ่งชี้ สมศ. ๒.๑๔	(สมศ.) การพัฒนาคณาจารย์	กำหนดแผนพัฒนาคณาจารย์ในแผนกลยุทธ์
	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร	-ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียน การใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย -เว็บไซต์ Facebook ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร -กิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพให้นักศึกษา -กิจกรรมพัฒนาความรู้แก่ศิษย์เก่า -ประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา ข่าวสาร และกิจกรรมพัฒนาประสบการณ์ วิชาชีพ (3.51 ขึ้นไป) และนำผลไปปรับปรุง

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
	ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	(สกอ.) ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา	-แผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบ มคอ.ทุกด้าน -กิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา และส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในการจัดกิจกรรม ที่ดำเนินการโดยนักศึกษา (3.2)
5. งานบริหาร (กำกับดูแล: คณบดีและ รองคณบดี ฝ่ายต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2	(สกอ.) กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	-แบบสำรวจความต้องการบริการวิชาการแก่ชุมชน 5.2(1) -เชิญและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมจากชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้คำแนะนำในการจัดทำช่องทางสื่อสารร่วมกันเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน 5.2 (2) -ประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการต่อสังคมว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงผลการดำเนินงาน หรือจัดทำโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน 5.2 (3) -นำผลประเมินมาพัฒนาการให้บริการวิชาการของบุคลากร และเผยแพร่สู่สาธารณชน (website)
	ตัวบ่งชี้ สมศ.๕.๕	(สมศ.) การเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก	- แผนบริการวิชาการ - ใช้ข้อมูลจาก 5.2 เพิ่ม PDCA - ประเมินผลการจัดโครงการบรรลุแผนกี่% - ชุมชนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง - ส่งเสริมครูตาดีกา การแข่งเรือชกอก - ประเมินโครงการ ผลกระทบ ประโยชน์ที่เกิดกับชุมชน

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
(กำกับดูแล: กมลบดีและ รองกมลบดี ฝ่ายต่างๆ)	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๑๘.๑	(สมศ.) ผลการชี้แจง ป้องกัน หรือ แก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ ๑ ภายในสถาบัน	- มีแผนฯในสถาบัน -PDCA -บรรลุแผนกี่ % -ประโยชน์และคุณค่าต่อสถาบัน -ประโยชน์ ผลกระทบต่อสังคมยังไ - การยกย่องระดับชาติ/นานาชาติ
	ตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ ๑๘.๒	(สมศ.) ผลการชี้แจง ป้องกัน หรือ แก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ ๒ ภายนอกสถาบัน	- มีแผนฯนอกสถาบัน -PDCA -บรรลุแผนกี่ % -ประโยชน์และคุณค่าต่อสถาบัน -ประโยชน์ ผลกระทบต่อสังคมยังไ - การยกย่องระดับชาติ/นานาชาติ
	ตัวบ่งชี้ที่ 7.1	(สกอ.) ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและ ผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	-แผนกลยุทธ์สถาบัน -บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ตามนิยามศัพท์ที่ระบุไว้ ซึ่ง สอดคล้องเป็นไปตาม เกณฑ์ของ สมศ. - ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร
	ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	(สกอ.) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	- จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน KM

พันธกิจ	ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง		แนวทางการบูรณาการกับงานปกติ
5.งานบริหาร	ตัวบ่งชี้ที่ 7.3	(สกอ.) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	-มีแผนฯ -มีระบบสารสนเทศฯ -มีการประเมิน -ปรับปรุงผล -ใช้ Email , E-docs ในการต่อสื่อสาร
	ตัวบ่งชี้ที่ 7.4	(สกอ.) ระบบบริหารความเสี่ยง	-มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง -มีระบบการบริหารความเสี่ยง (ระบุ ประเมิน บริหารความเสี่ยง ติดตามประเมินผล และนำผลมาปรับปรุง) 7.4
	ตัวบ่งชี้ สมศ.๗.๑๓	(สมศ.) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน	คะแนนประเมินผู้บริหาร
	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	- มีแผนกลยุทธ์ทางการเงิน -มีรายงานการเงิน 2 ครั้ง/ปี -วิเคราะห์การเงิน -มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ภายนอก
	ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	(สกอ.) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	- มีคณะกรรมการประกันคุณภาพ (1) - เพิ่มตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ (3) - PDCA ผ่านCHE online (4) -นำผลมาปรับปรุง (5) -ระบบ CHE QA Online และระบบ KPIs Online อีกทั้งยังมีเว็บไซต์หน่วย ประกันคุณภาพการศึกษาคือ http://eduit.pn.psu.ac.th/qa/ (6) - กิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษา แก่นักศึกษา 9.1 (7) - สร้างเครือข่าย QA (8) -มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้าน QA ที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ (9)
	ตัวบ่งชี้ สมศ ๘.๑๕	(สมศ.) ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในโดยต้นสังกัด	ค่าเฉลี่ยผลประเมินภายใน

4.3.3) สรุปการดำเนินการต่าง ๆ ที่บูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานปกติของหน่วยงานดังนี้

ฝ่ายบริหารหรือผู้รับผิดชอบหรือกำกับดูแลระดับหน่วยงาน ควรมีการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อบูรณาการงานปกติให้สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

1 การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ฝ่ายบริหารควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะมีการตรวจสอบระบบและกลไกต่าง ๆ ของการดำเนินงานต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการต่าง ๆ ที่ควรมีการแต่งตั้งได้แก่

- 1) คณะกรรมการดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ 1.1 (1)
- 2) คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรตามกรอบ มคอ. พ.ศ. 2552 2.1 (1)
- 3) คณะกรรมการบริหารหลักสูตรการผลิตครูและบุคลากรทางการศึกษา 2.1 (4)
- 4) คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา 2.1 (4)
- 5) คณะกรรมการรับพิชชอบหลักสูตร 2.1 (5)
- 6) คณะกรรมการวิจัยและงานสร้างสรรค์ เพื่อกำหนดนโยบายและทิศทางการวิจัยของคณะฯ 4.1 (1)
- 7) คณะกรรมการดำเนิน โครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม 6.1 (1)
- 8) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 7.4 (1)
- 9) คณะกรรมการการประกันคุณภาพ 9.1 (1)

2. การกำหนดแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปี

ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษานั้น จะดำเนินการตามวงจร PDCA ดังนั้นในการดำเนินการต่าง ๆ จึงต้องมีแผนการดำเนินงานเสมอ ดังนั้นในการดำเนินงานต่างๆ สถานศึกษาควรมีแผนกลยุทธ์ หรือแผนปฏิบัติการในทุกการดำเนินการ ในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ ควรมีการจัดทำแผนต่าง ๆ ในเบื้องต้นดังนี้

- 1) การทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการของสถาบัน พร้อมตัวชี้วัดความสำเร็จ 1.1 (1) 7.1 (2)
- 2) การกำหนดอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ของสถาบัน สมศ. ๑.๑๖.๑(๑) , ๑.๑๖.๒, ๑.๑๗ (๑)
- 3) แผนพัฒนาบุคลากร (วิชาการ+สนับสนุน) 2.2, 2.3, 2.4 (1), (สมศ. ๒.๑๔)
- 4) กำหนดกลยุทธ์งานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาให้มีการตีพิมพ์ก่อนจบ (สมศ ๓, สมศ ๒.๔)

- 5) แผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบ มคอ.แห่งชาติทุกด้าน (3.2)
- 6) แผนส่งเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม 6.1(1)
- 7) แผนปฏิบัติการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 7.3 (1)
- 8) แผนกลยุทธ์ทางการเงิน 8.1(1)

3 งานวิจัยสถาบัน

คณะผู้บริหารหรือผู้กำกับดูแลด้านงานวิจัย ควรจะมีการกำหนดให้มีการวิจัยสถาบันเพื่อดำเนินการตามแผนกลยุทธ์หรือพันธกิจของหน่วยงาน นอกจากนี้เพื่อรับทราบผลการดำเนินงาน หรือได้องค์ความรู้ต่าง ๆ แล้วยังสามารถที่จะรายงานผลแก่หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย โดยประเด็นวิจัยสถาบันที่ควรสนับสนุนในทุกปีการศึกษา มีดังนี้

- 1) งานวิจัยตามจุดเน้น จุดเด่น หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะของสถาบันและเกิดผลกระทบที่เกิดประโยชน์และสร้างคุณค่าต่อสังคม (1.17)
- 2) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (นายจ้าง) (สมศ. ๒.๒)
- 3) การสำรวจคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์จากนายจ้าง (2.7)
- 4) การสำรวจความต้องการบริการวิชาการแก่ชุมชน 5.2 (1)
- 5) ผลการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการต่อสังคมว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงผลการดำเนินงาน หรือจัดทำโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน 5.2 (3)
- 6) การศึกษาวิจัยแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น 9.1 (9)
- 7) ผลการประเมินบัณฑิตตามอัตลักษณ์ (สมศ. ๑.๑๖.๒)
- 8) ภาวะการมีงานทำ (สมศ. ๒.๑)
- 9) สำรวจคุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ (สมศ.๒.๒)
- 10) การประเมินหลักสูตรทุกหลักสูตร 2.1 (4)

4. การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร

การประเมินเป็นการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจต่อการดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ทราบถึงผลการดำเนินการและจะได้หาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยประเด็นการประเมินที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษานั้นมีดังนี้

- 1) ประเมินการปฏิบัติที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ สมศ. ๑.๑๖.๑ (๓)
- 2) ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามจุดเน้น และจุดเด่น หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะของสถาบัน สมศ. ๑.๑๗(๓)
- 3) ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ สวยงาม (สมศ ๖.๑๑)
- 4) ประเมินผู้บริหาร 7.1 (7) สมศ ๗.๑๓
- 5) ประเมินความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศของคณะ 7.3 (3)

ในการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรนั้น ควรจะมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอ แต่ไม่ควรประเมินซ้ำซ้อนกันและประเมินหลายครั้ง หลายฉบับ เพราะจะทำให้ผู้ประเมินมีความเบื่อหน่ายและอาจจะไม่ให้ข้อมูล ดังนั้น ควรมีการพัฒนาแบบประเมินที่ครอบคลุมในทุกประเด็นการประเมินดังกล่าวข้างต้นที่ประเมินครั้งเดียวครบทุกประเด็น

5. การประเมินความพึงพอใจของศิษย์ปัจจุบัน

ในแต่ละปีการศึกษา หน่วยงานต้องมีการประเมินความพึงพอใจของศิษย์ปัจจุบันในทุกระดับการศึกษา เพื่อประเมิน และสะท้อนผลการจัดการเรียนการสอน และการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยมีประเด็นต่างๆ ที่ต้องประเมินดังนี้

- 1) ประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน 2.5 (6)
- 2) ประเมินการสอนทุกรายวิชา 2.6 (7)
- 3) ประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกิจกรรมพัฒนาประสบการณ์วิชาชีพ (3.1)
- 4) ประเมินความพึงพอใจของนศ.ต่อการจัดการสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ สวยงาม (สมศ ๖.๑๑)

ในการประเมินก็เช่นเดียวกับการประเมิน โดยบุคลากรคือ ควรมีการบูรณาการและสร้างแบบประเมินที่ครอบคลุม ไม่ซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียวสามารถตอบได้ครบทุกประเด็น

6. โครงการ/กิจกรรม/ระบบที่ต้องดำเนินการ

โครงการหรือกิจกรรมหรือระบบที่หน่วยงานต้องมีการดำเนินการตามพันธกิจหลักประจำวันแล้วและเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพนั้น ควรมีการดำเนินการกิจกรรม โครงการต่าง ๆ ดังนี้

- 1) มีห้องสมุดและมีการอบรมให้ความรู้การสืบค้นข้อมูลทุกปี 2.5 (2)
- 2) จัดอบรมด้านการวิจัย และสอดแทรกจรรยาบรรณวิจัย 4.1 (3)
- 3) มีศูนย์วิจัย 4.1(5) ติดตามประเมินผลการให้ทุนวิจัยและประเมินศูนย์วิจัย 4.1 (6) และ

นำผลประเมินไปปรับปรุง 4.1(7)

- 4) เชิญและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมจากชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชนหรือหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ให้คำแนะนำในการจัดทำช่องทางสื่อสาร ทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน 5.2 (2)

- 5) จัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา และส่งเสริม

ให้นักศึกษานำความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในการจัดกิจกรรม ที่ดำเนินการโดยนักศึกษา (3.2) 9.1(7)

- 6) จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความเป็นครูให้แก่นักศึกษาทุกชั้นปี โดย

กำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายวัดความสำเร็จในทุกโครงการ/กิจกรรม 2.8(3)

- 7) จัดกิจกรรม การจัดการความรู้ KM (7.2)

- 8) มีระบบการบริหารความเสี่ยง (ระบุ ประเมิน บริหารความเสี่ยง ติดตามประเมินผล

และนำผลมาปรับปรุง) 7.4

- 9) จัดทำเอกสารและให้ความรู้จรรยาบรรณบุคลากร และจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพ

ครู 2.4 (5)

- 10) การติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย ทั้งในส่วนของการติดตั้งกล้องวงจรปิด อุปกรณ์

ดับเพลิง รวมทั้งมีระบบสาธารณูปโภคที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาและบุคลากร ทั้งในระบบการประปา การบริการน้ำดื่ม ระบบไฟฟ้า การกำจัดของเสียและขยะ 2.5 (5)

11) ทำป้ายประชาสัมพันธ์ปรัชญาของหน่วยงานและทำป้ายจรรยาบรรณวิชาชีพครู ซึ่งทั้งสอง

อย่างนี้ถือเป็นคุณธรรมจริยธรรมที่นักศึกษาทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติ 2.8 (2)

12) การพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ

7.3 (2) และส่งเสริมให้มีการใช้ระบบ E-mail, E-Documents 7.3 (5) ในการติดต่อสื่อสารกัน

7. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

ปัจจุบันมีการสื่อสารองค์กรผ่านเว็บไซต์กันมากขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่บูรณาการกับงานประกันคุณภาพนั้น ควรมีเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) มีการเผยแพร่แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน 1.1 (2)

2) ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้ศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป (3.1)

3) ควรมีการเผยแพร่กิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลป วัฒนธรรมของหน่วยงาน 6.1(3)

4) ประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ สิทธิบัตร และทรัพย์สินทางปัญญา 4.2(5), 4.2 (6)

5) ประชาสัมพันธ์ ประกาศทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินกองทุนวิจัยของหน่วยงานและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงินรางวัลการเผยแพร่ผลงานวิชาการ 4.1(4) (4.2(1)

6) ควรมีการเผยแพร่การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (KM) 7.2 (3)

7) ควรมีการเชื่อมโยง link เว็บไซต์ของหน่วยประกัน (<http://eduit.pn.psu.ac.th/qa/>) 9.1 (4)

8. การบริหารงานของผู้บริหาร

ผู้บริหารหน่วยงาน เป็นผู้ที่มิบทบาทสำคัญในการนำพาหน่วยงานดำเนินการต่าง ๆ ตามทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจของหน่วยงาน ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาสถาบัน (ตัวบ่งชี้ 7.1(2)) ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในสถาบันมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม (ตัวบ่งชี้ 7.1 (3)) ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และ

ส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันเต็มตามศักยภาพ (ตัวบ่งชี้ 7.1 (5)) และการบริหารงานผู้บริหารนั้นจำเป็นต้องมีหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานด้วย นอกจากนี้จะสร้างความเชื่อมั่นต่อบุคลากรแล้วยังเป็นการประกันคุณภาพของผู้บริหารด้วย โดยผู้บริหารจะต้องมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ตามนิยามศัพท์ที่ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามตัวบ่งชี้ 7.1 (6) โดยหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ประการได้แก่

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ มีกระบวนการปฏิบัติงาน และระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การบริหารราชการตามแนวทางการ กำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหาร จัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่สามารถ ดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนอง ตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาซึ่งแจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม หรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การกระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา / ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไข ปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชน

ดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุง กระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การได้รับการปฏิบัติและได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย/หญิงถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) หมายถึง การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

9. การพัฒนาแบบฟอร์มต่างๆ ในงานปกติที่สอดคล้องและบูรณาการกับงานประกันคุณภาพ

9.1 ประมวลรายวิชา (Course syllabus)

ในการเขียนประมวลรายวิชาของรายวิชาต่างๆ นั้น ควรจะมีการบูรณาการให้สอดคล้องกับงานประกันคุณภาพโดยควรมีการดำเนินการดังนี้

1) กำหนดกระบวนการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชาที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการ

เรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในทุกหลักสูตร 2.6(1)

2) กำหนดรายละเอียดของแต่ละรายวิชา (มคอ.ในทุกรายวิชา) 2.6(2)

3) ทุกรายวิชาจะมีชั่วโมงการศึกษาด้วยตนเองของนักศึกษา มีชั่วโมงปฏิบัติการ และทุกหลักสูตร

นักศึกษาจะต้องทำวิจัยในชั้นเรียนหรือการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2.6(3)

4) กำหนดพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาที่ต้องการส่งเสริมไว้

เป็นลายลักษณ์อักษร (ในหลักสูตร/course syllabus) 2.8(1)

9.2 แบบฟอร์มขออนุมัติโครงการวิจัย/ รายงานการวิจัย

ในการขออนุมัติโครงการวิจัยต่าง ๆ นั้น ผู้รับผิดชอบ/กำกับดูแลการอนุมัติโครงการวิจัย ควรสร้างกลไกในการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพงานวิจัย โดยการสร้างแบบฟอร์มการขออนุมัติโครงการวิจัย หรือการรายงานผลการวิจัยให้ครอบคลุมประเด็นการประกันคุณภาพต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งบประมาณที่ได้รับอนุมัติจำนวนเท่าไร (4.3)
- 2) มีการตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหน ระดับใด (สมศ ๔.๕)
- 3) ผลการวิจัยได้นำไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง (สมศ ๔.๖)
- 4) บทความวิชาการตีพิมพ์/หนังสือ/ตำราที่ขอผลงานวิชาการ (สมศ ๔.๗)
- 5) นำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร หรือนำปัญหาจากการเรียนการสอนสู่การวิจัยในชั้นเรียนหรือไม่ (4.1)

9.3 แบบฟอร์มขออนุมัติโครงการบริการวิชาการ/รายงานการบริการวิชาการ

ในการขออนุมัติโครงการด้านการบริการวิชาการต่างๆ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแลการอนุมัติโครงการ ควรจะมีการสร้างแบบฟอร์มในการขออนุมัติโครงการ หรือการรายงานผลการดำเนินการบริการวิชาการให้ครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเป็นการรายงานผลการดำเนินการและเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพในงานบริการวิชาการ โดยมีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) เมื่อให้บริการวิชาการแล้ว มีการนำมาใช้ในการเรียนการสอนอย่างไร 5.1 (2)
- 2) มีการนำมาใช้ในการต่อยอดงานวิจัยอย่างไร 5.1 (3)
- 3) โครงการบริการวิชาการมีการประเมินผลโครงการและปรับปรุงแก้ไขตามผลประเมินอย่างไร 5.1(4) 5.1(5)
- 4) ผลการประเมินโครงการเป็นอย่างไร มีประโยชน์และผลกระทบต่อชุมชนอย่างไรบ้าง สมศ. ๕.๕ (๕)

9.4 แบบฟอร์มขออนุมัติโครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลป วัฒนธรรม/รายงานผลประเมินโครงการ

การขออนุมัติโครงการส่งเสริมเอกลักษณ์ ศิลป วัฒนธรรม ควรมีการสร้างแบบฟอร์มที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับการประกันคุณภาพเช่นเดียวกัน ซึ่งประเด็นต่าง ๆ ที่ควรกำหนดในแบบฟอร์มได้แก่

1) โครงการฯ มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษาอย่างไร 6.1 (2)

2) มีการประเมินความสำเร็จหรือไม่อย่างไร 6.1 (4) และมีการนำผลไปปรับปรุงพัฒนากิจกรรมฯ อย่างไร 6.1 (5)

3) รายงานผล โครงการส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมแก่นักศึกษา (2.8)

*ตัวอย่างแบบขออนุมัติโครงการที่มีการบูรณาการงานประกันคุณภาพกับงานปกติ

ชื่อโครงการ _____

ลักษณะงาน

- () งานพัฒนาบุคลากร
- () งานวิจัยสถาบัน
- () งานบริการวิชาการเพื่อสังคม
- () งานพัฒนาหลักสูตรฯ
- () งานกิจการนักศึกษา
- () งานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

1. หลักการและเหตุผล

2. วัตถุประสงค์

3. วิธีการดำเนินงาน

4. ระยะเวลาดำเนินงาน

5. สถานที่ดำเนินโครงการ

6. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

7. กลุ่มเป้าหมาย

1. เชิงปริมาณ

2. เชิงคุณภาพ

8. รายละเอียดงบประมาณรายจ่าย

รวมทั้งหมด.....บาท (.....)

แยกตามหมวดต่อไปนี้

หมวดค่าวัสดุ

- | | | |
|---------|-------|-----|
| 1. | | บาท |
| 2. | | บาท |
| 3. | | บาท |
| 4. | | บาท |

หมวดค่าใช้สอย

- | | | |
|---------|-------|-----|
| 1. | | บาท |
| 2. | | บาท |

3. บาท

4. บาท

หมวดค่าตอบแทน

1. บาท

2. บาท

9.ผลที่คาดว่าจะได้รับ

10.การประเมินผล โครงการ

11 การนำมาใช้ในการเรียนการสอน

12) การนำมาใช้ในการต่อยอดงานวิจัย

13) การตีพิมพ์ เผยแพร่

*ตัวอย่างแบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

ภาคการศึกษา.....ปีการศึกษา.....

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่งวิชาการ.....

ภาควิชา.....

รายงานผลการปฏิบัติงานตามพันธกิจ

1. การเรียนการสอน

- 1.1 รายวิชาที่สอน
- 1.2 ผลการประเมินการเรียนการสอน
- 1.3 การปรับปรุงการเรียนการสอน

2. การวิจัย

- 2.1 งานวิจัยเรื่อง.....
 - 2.1.1 งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ
 - 2.1.2 การตีพิมพ์เผยแพร่
 - 2.1.3 การนำไปใช้ประโยชน์
 - 2.1.4 บทความวิชาการตีพิมพ์/หนังสือ/ตำราที่ขอผลงานวิชาการ
 - 2.1.5 การนำผลการวิจัยไปใช้ในการเรียนการสอน

3. การบริการวิชาการ

3.1 รายละเอียดการบริการวิชาการ โครงการ.....

- 3.1.1 การนำประเด็นจากการบริการวิชาการมาใช้ในการเรียนการสอน
- 3.1.2 การต่อยอดงานวิจัย
- 3.1.3 รายงานผลการประเมินโครงการบริการวิชาการ
- 3.1.4 การแก้ไขปรับปรุงงานบริการวิชาการ
- 3.1.5 ประโยชน์และผลกระทบที่เกิดกับชุมชน

4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

4.1 รายละเอียดการเข้าร่วม/จัดกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเรื่อง.....

- 4.1.1 การนำมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน
- 4.1.2 ผลการประเมินโครงการ
- 4.1.3 การปรับปรุงโครงการ

4.4) การประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ

เมื่อทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ โดยจัดให้มีการดำเนินการตามปัจจัยความสำเร็จแล้ว ผู้ใช้รูปแบบควรมีการดำเนินการประเมินผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ เพื่อประเมินประสิทธิผลของรูปแบบว่าก่อนและหลังการทดลองใช้มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นหรือไม่อย่างไร

เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้เป็นแบบประเมินก่อนและหลังการใช้รูปแบบ มีลักษณะเป็นแบบ rating scale 5 ระดับ (ตัวอย่างเครื่องมือแบบสอบถามความคิดเห็นก่อนใช้และหลังใช้รูปแบบการประกันคุณภาพที่บูรณาการกับงานปกติ สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์แสดงในภาคผนวก ช)

แนวทางการประเมินผลดังกล่าวอาจจะวิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยว่ามีการเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเพียงใด โดยการใช้สถิติทดสอบทีแบบไม่เป็นอิสระจากกัน (Paired-Samples T test) อาจจะมีการสอบถามความพึงพอใจต่อรูปแบบที่ใช้ประกอบด้วยก็ได้ นอกจากนี้อาจมีการสัมภาษณ์บุคลากรต่อการใช้รูปแบบดังกล่าว ซึ่งจะทำได้ข้อมูลในเชิงลึกเพื่อการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมให้มีการบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้าสู่งานปกติให้ดีขึ้นต่อไป

ภาคผนวก ข

แบบประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ
สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

แบบประเมินรูปแบบการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
อรรถประโยชน์ (Utility)					
1.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์ต่อคณะศึกษาศาสตร์					
2.ผลการประเมินคุณภาพจะทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ					
3.รูปแบบการประกันคุณภาพสร้างความมั่นใจในคุณภาพการเรียนการสอนของคณะศึกษาศาสตร์					
4.รูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นจะทำให้เกิดการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ					
5.รูปแบบการประกันคุณภาพจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน					
ความเป็นไปได้ (Feasibility)					
6.รูปแบบฯที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ได้จริง					
7.ปัจจัยความสำเร็จต่าง ๆ สามารถปฏิบัติได้จริง					
8.กระบวนการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
9.กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินการได้					
ความเหมาะสม (Propriety)					
10.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย					
11.รูปแบบที่พัฒนาขึ้นโดยรวมมีความเหมาะสมกับบริบทคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์					
12.หลักที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบมีความเหมาะสม					
13.ปัจจัยความสำเร็จของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม					
ความถูกต้อง (Accuracy)					
14.รูปแบบฯที่พัฒนาขึ้นมีความถูกต้องตามหลักการประกันคุณภาพการศึกษา					
15.กระบวนการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมีความน่าเชื่อถือ					
16.รูปแบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้น จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ					

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายมัธติ แวดราแม เกิดเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2523 ที่จังหวัดยะลา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ บัณฑิตสาขาวิชามัธยมศึกษา วิชาเอก วิทยาศาสตร์ทั่วไป – ชีววิทยา จากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2544 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2547 และเข้าศึกษาต่อระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา ในปีการศึกษา 2551 โดยได้รับทุนโครงการเครือข่ายเชิงกลยุทธ์ เพื่อการผลิตและพัฒนาอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา และทุน 90 ปีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำภาควิชาประเมินผลและวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์