

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ
ของสถาบันราชภัฏ

โดย
นายสิ้นศึก มุงคุณ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ภาควิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2546
ISBN 974 - 464 - 386 - 2
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE OPINIONS REGARDING EFFECTIVE PERFORMANCE ON EDUCATIONAL
QUALITY ASSURANCE OF RAJABHAT INSTITUTES

By

Sinsuek Moongkun

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF EDUCATION

Department of Educational Administration

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2003

ISBN 974 – 464 – 386 – 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” เสนอโดย นายสิ้นศึก มุงคุณ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ คงคล้าย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

1. อาจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณารักษ์
3. อาจารย์มณี ศรีวิบูลย์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์
คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

.....(ประธานกรรมการ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวณม ชินะตั้งกูร)

...../...../.....

.....(กรรมการ)

(อาจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

...../...../.....

.....(กรรมการ)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณารักษ์)

...../...../.....

.....(กรรมการ)

(อาจารย์ มณี ศรีวิบูลย์)

...../...../.....

.....(กรรมการ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)

...../...../.....

K 42461015 : สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คำสำคัญ : การประกันคุณภาพการศึกษา/สถาบันราชภัฏ

ถิ่นศึก มงคุณ : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่
ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ (THE OPINIONS REGARDING EFFECTIVE
PERFORMANCE ON EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE OF THE RAJABHAT
INSTITUTES) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ : อ. ดร. ประเสริฐ อินทร์รักษ์, รศ. ดร.ประกอบ
คุณารักษ์ และอ.มณี ศรีวิบูลย์. 117 หน้า. ISBN 974 – 464 – 386 – 2

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการ
ศึกษาประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ และเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการ
ประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินงาน
และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันของสถาบันราชภัฏ
กลุ่มตัวอย่าง 10 แห่ง และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวนห้า
คน ผลการวิจัย พบว่า สถาบันราชภัฏมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและ
กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานต้นสังกัดประกาศเป็นนโยบายไว้ โดยมีระบบ
การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา และดำเนินการ
ควบคู่ไปกับการวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ
การศึกษาอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยที่ทำให้ประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ คือ ภาวะผู้นำของ
ผู้บริหาร ความตระหนักรู้ของบุคลากรในองค์กร การมีส่วนร่วม มีคณะกรรมการรับผิดชอบ
มีหน่วยงานรองรับ มีความเป็นกัลยาณมิตร และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัญหาและอุปสรรค
ที่พบคือ ความไม่เข้าใจในนโยบายและขาดการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา คนใน
หน่วยงานมีการดำเนินการตามคำสั่งเท่านั้น คณะกรรมการตรวจสอบมีคุณสมบัติที่หลากหลาย และ
สถาบันไม่ได้นำผลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2546

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ 1. 2. 3.

K 42461015 : MAJOR : EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEY WORD : EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE / RAJABHAT INSTITUTES

SINSUEK MOONGKUN : THE OPINIONS REGARDING EFFECTIVE PERFORMANCE ON EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE OF THE RAJABHAT INSTITUTES. THESIS ADVISORS : PRASERT INTARAK, Ed.D., ASSO. PROF. PRAGOB KUNARAK, Ph.D., AND MANEE SRIVIBOOL, M.Ed. 117 pp. ISBN 974 – 464 – 386 – 2

The purposes of this research were to identify the factors of effective performance on educational quality assurance of the Rajabhat Institutes and problems as well as obstacles of performance on educational quality assurance. The sample consisted of five ineffective and five effective Rajabhat Institutes by employing the snowball technique. The respondents comprised the administrators, committee and staffs responding for quality assurance. The instrument used for gathering data was a semi - structural interview form concerning the procedure, key success factors and problems as well as obstacles of performance on educational quality assurance. The results of the study were : Performance on educational quality assurance of the Rajabhat Institutes concerning policies of the head office, there are three systems : 1) the quality control 2) the quality audit and 3) quality assessment. There are four procedures for performing educational quality assurance: 1) the planing 2) the doing 3) the checking and 3) the acting. There are seven key success factors for performance: 1) leadership 2) awareness 3) participation 4) committee 5) organization 6) good peer and 7) continuous improvement. And, misunderstanding about policy of quality, different auditors and no implementation for continuous improvement.

Department of Educational Administration Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2003

Student' s signature

Thesis Advisors' signature 1. 2. 3.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชม ชินะดังกูร ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุณารักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม อาจารย์มณี ศรีวิบูรณ์ คณะกรรมการผู้ตรวจสอบวิทยานิพนธ์ และโดยเฉพาะ อาจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ความรู้ แก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้งให้กำลังใจ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรางศรี พณิชยกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ช่วงโชติ พันธุเวช อาจารย์สมกุล ถาวรกิจ และผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ จริยานุกุล ผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาในการให้สัมภาษณ์ถึงปัจจัยที่ทำให้การ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรนภา พรหมมา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ ลีมอรุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุมพล วิเชียรศิลป์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา การพานิช และ รองศาสตราจารย์ประยูร ทรงศิลป์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถาบัน ราชภัฏที่มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพประสบผลสำเร็จ

กราบนมัสการขอบพระคุณพระราชปริยัติ (สฤณี ประชาตุ ป.ธ. 9) ที่กรุณาสับสนุน ทุนในการเล่าเรียนตลอดหลักสูตร และขอขอบพระคุณ คุณปลื้มใจ สีนอากร ที่กรุณามอบทุน สนับสนุนสำหรับการวิจัยครั้งนี้

กราบนมัสการขอบพระคุณพระมหาประยุต ศรีแก้วกุล (ป.ธ. 9) ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ คุณชมภูนุช แก่นทับทิม ที่กรุณามอบเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการศึกษาตลอดหลักสูตร

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันราชภัฏทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารที่ใช้ประกอบการวิจัย

ในที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณแม่ พี่และน้อง รวมถึงเพื่อน ๆ โดยเฉพาะสาขาวิชาการบริหารการศึกษารุ่นที่ 19 ทุกคน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	2
ปัญหา.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ข้อคำถามของงานวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
การประกันคุณภาพการศึกษา.....	11
ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	19
รูปแบบ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา.....	21
การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ.....	47
สรุปย่อ.....	54
3 การดำเนินการวิจัย.....	55
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	55
ระเบียบวิธีวิจัย.....	56
เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สรุปย่อ.....	62

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์.....	64
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ประสบผลสำเร็จ.....	65
ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค.....	73
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	83
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	83
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	83
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	89
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้สัมภาษณ์.....	90
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	97
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	104
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์.....	115
ประวัติผู้วิจัย.....	117

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แสดงภาพรวมของ ISO 9000: 2000.....	7
2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินภายในและการประเมินภายนอก.....	8
3	แสดงขอบเขตในการวิจัย.....	9
4	ระบบประกันคุณภาพการศึกษา : การควบคุมคุณภาพ.....	30
5	ระบบประกันคุณภาพการศึกษา : การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	32

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 1

บทนำ

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าเป็นโลกยุคโลกาภิวัตน์ (globalization) กล่าวคือ เป็นยุคแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน (information technology) หลายประเทศทั่วโลกหันมาให้ความสำคัญกับการศึกษา เพราะว่าการศึกษากลายเป็นกลไกและเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาศักยภาพกำลังคน สังคม และประเทศ¹ การศึกษายังสามารถทำให้คนในประเทศปรับตัวได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงและอดทนต่อแรงผลักดันที่เกิดขึ้นคือ เพื่อความอยู่รอดในเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์ ดังนั้น จึงพบว่าประเทศต่าง ๆ พยายามทุ่มงบประมาณเพื่อลงทุนทางการศึกษา เช่น ในช่วงปี 2538-2540 ประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่การลงทุนทางการศึกษาในภาครัฐเมื่อเทียบกับงบประมาณทั้งหมดมากที่สุด คือ สิงคโปร์ ร้อยละ 23.4 รองลงมา ได้แก่ ประเทศไทย ร้อยละ 20 ส่วนประเทศอื่น ๆ มีการลงทุนทางการศึกษาในภาครัฐไม่ถึง ร้อยละ 20 ของงบประมาณทั้งหมด²

งบประมาณจำนวนมากที่รัฐบาลได้ทุ่มลงทุนไปกับการศึกษาของคนในประเทศ ก็เพื่อต้องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก เช่น ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ปัญหาทางด้านการเมืองและสังคม ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจจะเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในประเทศ เช่น ปัญหาความยากจน ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการไม่รู้หนังสือของประชาชน เป็นต้น และที่เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น การกีดกันทางการค้า สงคราม การเปิดเสรีทางการค้า อาชญากรรมข้ามชาติ โรคระบาด เป็นต้น

ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ เป็นสิ่งที่ทุกคนทั้งภาครัฐและเอกชน จะต้องตระหนักรู้และให้ความสำคัญ เพราะการรู้และเข้าใจปัญหาย่อมทำให้สามารถแก้ไขและเตรียมป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ในการแก้ปัญหาของประเทศนั้นมีหลายวิธี ซึ่งการพัฒนาการศึกษาก็เป็นอีก

¹ คณะกรรมการการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กพอ.), สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), “(ร่าง) กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา,” 2544. (อัคราณา)

² เพ็ญจันทร์ นครินทร์, “สมรรถนะการศึกษาไทยในเวทีโลก พ.ศ. 2543,” สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาวัฒนาพานิช จำกัด, 2544),

วิธีหนึ่งที่ใช้ได้ผลดี เพราะการศึกษาของคนในชาติเป็นตัวแปรสำคัญของการพัฒนาประเทศในทุกด้าน เช่น การศึกษาช่วยเพิ่มศักยภาพของคนให้มีความสามารถเต็มตามแต่ละคนควรจะเป็น และด้วยศักยภาพดังกล่าว แต่ละคนย่อมไปมีบทบาทในวงการต่าง ๆ ช่วยให้งานนั้นมีความมั่นคงสืบต่อไป³ ทั้งนี้ การจัดการศึกษาจึงเป็นภารกิจสำคัญของรัฐบาลที่จะต้องให้บริการประชาชนภายในประเทศของตนเพื่อให้สอดคล้องกับที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ถูกบัญญัติไว้ในมาตรา 81 ว่า รัฐจะต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้ออกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สนับสนุนการค้นคว้าวิจัยในศิลปวิทยาการต่าง ๆ เร่งรัดพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาวิชาชีพครู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ⁴ ซึ่งการดำเนินงานของสถาบันต่าง ๆ ในการที่สนองเจตนารมณ์ดังกล่าวนี้ได้เป็นอย่างดี จะต้องมิหลีกประกันเพื่อให้สังคมยอมรับในคุณภาพที่เกิดขึ้นจากสถาบันนั้น ๆ ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งทุกสถาบันจะต้องดำเนินการให้มีในแต่ละสถาบัน

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์ ภูมิหลัง

การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการผลิตกำลังคนระดับสูง การวิจัย สร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศและสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ดังนั้นการศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาคุณภาพทั้งในด้านการสอน การวิจัย การบริหารทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในอันที่จะนำการพัฒนาประเทศ

สถาบันราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น มีวิวัฒนาการมาจากโรงเรียนฝึกหัดครู หรือวิทยาลัยครู ในสังกัดกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ เป็นสถาบันเฉพาะทางด้านวิชาชีพครู ซึ่งเปิดสอนระดับปริญญาตรีมาตั้งแต่ปี 2517 โดยอาศัยพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 แล้วขยายฐานทางวิชาการเปิดสอนวิชาการสาขาอื่น ๆ ตั้งแต่ปี 2528 โดยอาศัย

³ ดิลก บุญเรืองรอด, “ทิศทางในการพัฒนาอุดมศึกษาไทย,” ใน เส้นทางการศึกษาเพื่อการพัฒนา, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542), 8.

⁴ “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540,” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 114, ตอนที่ 55 ก (11 ตุลาคม 2540): 19.

พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527 เปลี่ยนสถานภาพเป็นสถาบันราชภัฏ สังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ “สถาบันราชภัฏ” เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 และได้พระราชทาน “ตราพระราชลัญจกร” มาเป็นตราสัญลักษณ์ของสถาบันราชภัฏ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) ให้การศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง 2) ทำการวิจัย 3) ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 4) ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู และ 5) ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี 6) ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เมื่อพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว สถาบันราชภัฏย่อมเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน เช่น เปลี่ยนแปลงรูปแบบขององค์การหรือส่วนราชการจากกรมเป็นสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ระดับกรมผู้บริหารเปลี่ยนแปลงฐานะจากอธิบดีเป็นเลขาธิการสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ระดับสถาบันอธิการเป็นอธิการบดี วิธีการบริหารได้เปลี่ยนแปลงไป หลักสำคัญแห่งการเปลี่ยนแปลงคือ ระดับกรมจะเปลี่ยนอำนาจการควบคุมเป็นกำกับดูแล มีสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏคอยกำกับดูแล มีคณะกรรมการสภาวิชาการทำหน้าที่กลั่นกรองงานวิชาการให้ ตลอดจนข้อคิดเห็นให้คำปรึกษาส่วนสำคัญที่เปลี่ยนแปลงมากคือ สภาพประจำสถาบันได้เปลี่ยนบทบาทเดิมที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาอธิการบดีมา มีอำนาจเต็มในการกระทำการต่าง ๆ ตามกฎหมายกำหนด การเปลี่ยนแปลงข้างต้นย่อมส่งผลให้ผู้บริหารสถาบันราชภัฏต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการบริหารในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านงานวางแผนและกำหนดทิศทางของสถาบัน เพราะสภาพประจำสถาบันมีอำนาจกำหนดและอนุมัติหลายเรื่องแล้วเกี่ยวข้องกับวางแผนการกำหนดเป้าหมายทิศทาง และความก้าวหน้าของสถาบัน ด้านการคิดระบบงบประมาณ งบประมาณทั้งหลายที่ไม่ใช่การบริหารของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏจะส่งให้สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งดำเนินการ แต่อำนาจการบริหารเงินยังอยู่ที่กองคลังแต่จะให้สถาบันราชภัฏ ดำเนินการให้มากที่สุด ด้านค่านิยมและทัศนคติของคณาจารย์ ตลอดจนความรับผิดชอบทางวิชาการ ค่านิยมในการแสวงหาตำแหน่งทางวิชาการมีมากกว่าตำแหน่งผู้บริหาร ด้านการรวมกลุ่มวิชาชีพการตั้งชมรมวิชาการของคณาจารย์สถาบันราชภัฏซึ่งจำเป็นต้องสร้างค่านิยมนี้ให้เกิดขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาสถาบันสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริหารให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

⁵ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, หน้าที่รับผิดชอบ [Online], เข้าถึงเมื่อ 31 มีนาคม 2545. เข้าถึงจาก <http://www.rajabhat.ac.th/function.htm/>

เมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2539 คณะกรรมการสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏได้จัดทำประกาศเรื่องนโยบายและแนวทางดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อกำหนดและกำกับดูแลมาตรฐานการศึกษา และวางระบบและกลไกการดำเนินงานของสถาบันราชภัฏ พร้อมทั้งใช้เป็นทิศทางในการปฏิรูปงานของสถาบันราชภัฏ การดำเนินงานการประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ จะแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ในส่วนของคณะกรรมการสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏที่มีสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏเป็นผู้ดำเนินงาน และในส่วนของสถาบันราชภัฏทั้ง 41 แห่ง คณะกรรมการดังกล่าว แต่ละคณะจะใช้บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนให้การประกันคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพนั้น ได้ยึดหลักการของการให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) และความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) เพื่อความมีคุณภาพในสถาบันอย่างเต็มที่พร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอกซึ่งจะไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

ปัญหา

“คุณภาพ” คือ สาเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะต้องการจะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้จ้างแรงงาน และสภาพความจำกัดด้านงบประมาณจากภาวะถดถอยทางเศรษฐกิจในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 เป็นต้น และทำให้ต้องมีการปฏิรูปการศึกษา โดยเฉพาะในด้าน “คุณภาพ” ทั้งในการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แต่ในระบอบที่ผ่านมายังไม่มีการประเมินภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นระบบ และยังไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจนและบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยรวมในระยะยาว และมีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและ

⁶ รุ่ง แก้วแดง, “คำนำ,” ใน *คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย*, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพมหานคร : บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด, 2543), ก.

นอกประเทศ จึงมีความจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากลเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น⁷

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏทั่วประเทศ ทั้ง 41 แห่งได้ดำเนินการตามนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัดคือ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ โดยการเตรียมการ วางแผน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติจริง การตรวจสอบภายใน และพัฒนาปรับปรุงกลไกการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ยังจัดให้มีการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ 9 องค์ประกอบ 45 ตัวชี้วัด ซึ่งผลจากการประเมินคุณภาพการศึกษา จำแนกตามองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนงาน มีสถาบันราชภัฏ 20 แห่ง ผ่านทั้ง 3 ตัวชี้วัด (คิดเป็นร้อยละ 48.78) องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน มีสถาบันราชภัฏ 13 แห่ง ผ่านทั้ง 12 ตัวชี้วัด (คิดเป็นร้อยละ 31.70) องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานักศึกษา มีสถาบันราชภัฏ 24 แห่ง ผ่านทั้ง 3 ตัวชี้วัด (คิดเป็นร้อยละ 58.53) องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย มีสถาบันราชภัฏ 10 แห่ง ผ่านทั้ง 5 ตัวชี้วัด (คิดเป็นร้อยละ 24.39) องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการสู่ท้องถิ่นและสังคม มีสถาบันราชภัฏ 9 แห่ง ผ่านทั้ง 3 ตัวชี้วัด (คิดเป็นร้อยละ 21.95) องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีสถาบันราชภัฏ 13 แห่ง ผ่านทั้ง 3 ตัวชี้วัด (คิดเป็นร้อยละ 31.70) องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ มีสถาบันราชภัฏ 9 แห่ง ผ่านทั้ง 8 ตัวชี้วัด (คิดเป็นร้อยละ 21.95) องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ มีสถาบันราชภัฏ 17 แห่ง ผ่านทั้ง 3 ตัวชี้วัด (คิดเป็นร้อยละ 41.46) และในส่วนขององค์ประกอบที่ 9 การประกันคุณภาพ มีสถาบันราชภัฏ 9 แห่ง ผ่านทั้ง 4 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 21.95 ของสถาบันราชภัฏทั้ง 41 แห่ง⁸ การประเมินในครั้งนี้ ถือว่าเป็นการดำเนินการที่ครบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ แต่ปัญหาและข้อคำถามที่ตามมาขึ้น คือ อะไรเป็นระบบ กลไก วิธีการที่เหมาะสมกับสถาบันราชภัฏ อะไรเป็นเกณฑ์/ตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดที่ได้มาตรฐานและดำเนินการได้ถูกต้อง และใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องนี้ เป็นต้น ดังนั้น เพื่อค้นหาคำตอบ และเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างของวิธีการ กระบวนการ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏประสบผลสำเร็จมากและน้อย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ

⁷ ทบวงมหาวิทยาลัย, “หนังสือที่ ทม 0205(2)/2429 เรื่องระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย,” 10 กุมภาพันธ์ 2543.

⁸ สำนักมาตรฐานการศึกษา, สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2545 (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2545), 2-3.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ
2. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ

ข้อคำถามของงานวิจัย

เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อคำถามของงานวิจัยดังต่อไปนี้คือ

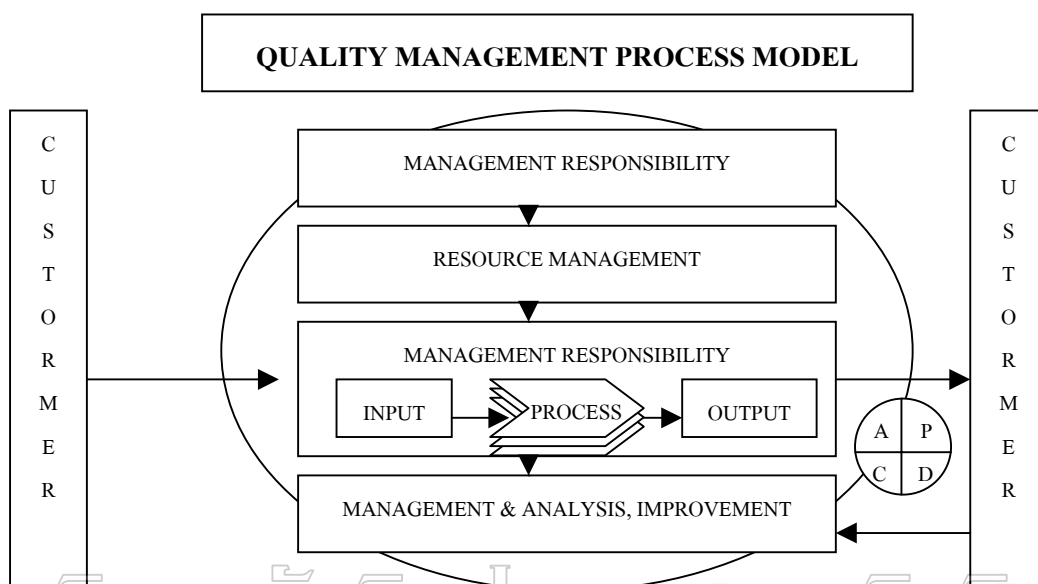
1. ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏมีอะไรบ้าง
2. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏประสบกับปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประกันคุณภาพ (quality assurance) เป็นศัพท์ที่ใช้มากในวงการอุตสาหกรรมการผลิตในยุคเริ่มแรกใช้ในวงการทหารเพื่อรับประกันคุณภาพอาวุธที่ใช้ทำสงครามโลกครั้งที่ 1 เมื่อสงครามได้ยุติลง การประกันคุณภาพจึงได้นำมาใช้ในวงการภาคอุตสาหกรรมและในระบบธุรกิจ ต่อมาหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในต่างประเทศ ประมาณปี ค.ศ. 1950 (พ.ศ. 2493) ดร.เดมิ่ง (Dr.Edwards Deming) ได้นำทฤษฎีสถิติของ ดร.ชีวฮาร์ท (Dr. Walter Shewhart) ไปสอนผู้บริหารระดับสูงของญี่ปุ่น โดยทำเป็นผังคล้าย ๆ ก้างปลา เรียกว่า โฟลว ไดอะแกรม (flow diagram) ทำผังควบคุมกระบวนการ (control charts) และสอนวิธีบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องไม่หยุด (continuous improvement) ด้วยวิธีง่าย ๆ คือ PDCA (Plan – Do – Check – Act) ต่อมาในปี ค.ศ.1986 (พ.ศ. 2529) ภาครัฐและภาคเอกชนของสหรัฐฯ ได้เริ่มต้นเคลื่อนไหวพัฒนาการบริหารคุณภาพแบบ TQM (Total Quality Management) โดยนำปรัชญา 14 ข้อของ ดร.เดมิ่ง มาใช้ และพัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

ในปี ค.ศ. 1987 (พ.ศ. 2530) คณะกรรมการ TC 176 ได้เริ่มประกาศใช้มาตรฐานสากล ISO 9000 ในปีเดียวกันนี้ สหรัฐฯ ได้ก่อตั้งรางวัลให้สถานประกอบการที่มีคุณภาพดีเด่นของสหรัฐฯ

โดยแจกรางวัลให้องค์กรธุรกิจประเภทต่าง ๆ ปีละ 6 รางวัล ชื่อรางวัลบอลดริจ (The Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA)



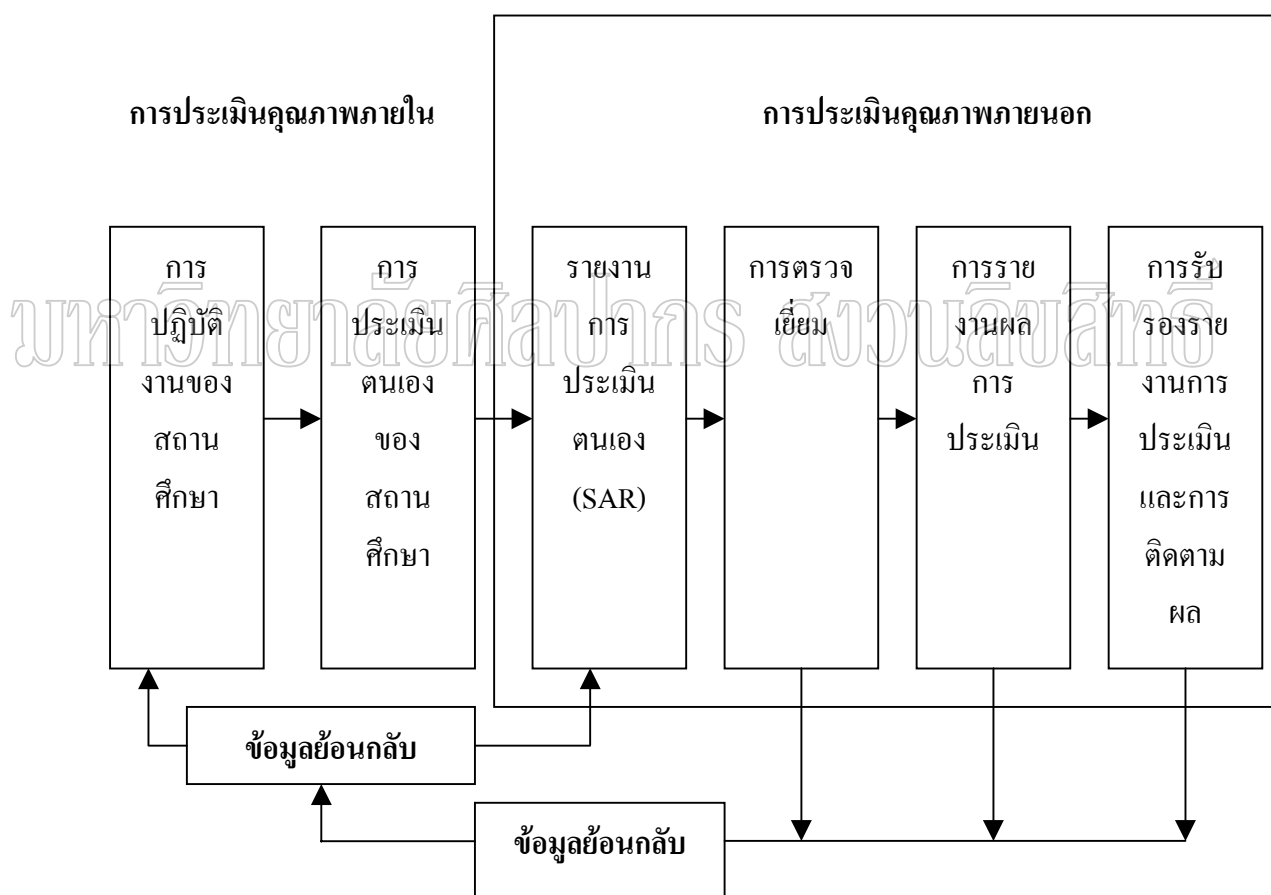
แผนภูมิที่ 1 แสดงภาพรวมของ ISO 9000 : 2000

ที่มา : International Standard : ISO 9001 “quality management systems – requirements” (Switzerland : 2000),2.

ส่วนประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2539 ได้มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้น โดยให้ชื่อว่า “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA)” เป็นรางวัลที่มีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือรางวัลบอลดริจ (MBNQA)

รัฐบาลไทยได้ประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ขึ้น และมีประเด็นที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในหมวด 6 ว่า ให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่า “การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา” ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก

ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 ทบวงมหาวิทยาลัยได้เสนอ “ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย” ต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อขอความเห็นชอบ ซึ่งมีมติของคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบ ทบวงมหาวิทยาลัยจึงร่วมกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ดำเนินการนำร่องการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ โดยมีแนวคิดในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เริ่มตั้งแต่ การควบคุมคุณภาพ (quality control) การตรวจสอบคุณภาพ (quality audit) และการประเมินคุณภาพ (quality assessment) อย่างครบวงจร เพื่อการรับรองคุณภาพ (accreditation) จากองค์การภายนอก แนวคิดในการประเมินคุณภาพการศึกษานั้น ดังแผนภูมิที่ 2



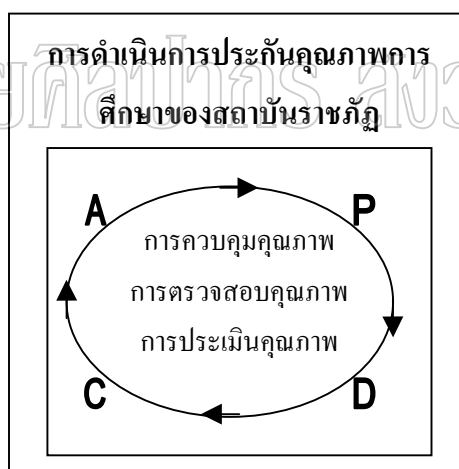
แผนภูมิที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินภายในและการประเมินภายนอก

ที่มา : คณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (กพอ.), สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย, 2545), 17.

จากหลักการและแนวคิดดังกล่าวมา พบว่า มีความเหมือนกันด้านระบบและกระบวนการในการจัดการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและครบวงจร ทั้งทางด้านการจัดการคุณภาพด้วยระบบ ISO 9000 และการประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับจะดำเนินการควบคู่ไปกับการวางแผน (plan) การลงมือปฏิบัติ (do) การตรวจสอบ (check) และการพัฒนาปรับปรุง (act)

ขอบเขตของการศึกษา

หลักการและทฤษฎีในการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีระบบ และกลไกทั้งการจัดมาตรฐานหรือการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ ซึ่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีแผนงาน ดำเนินการตามแผนงานที่วางไว้ มีการตรวจสอบและประเมินทุกระยะ และต้องพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้วางขอบเขตในการศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 แสดงขอบเขตในการวิจัย

ที่มา : สำนักงานมาตรฐานการศึกษา, สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2545 (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2545), 7-9.

: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, ห้าสาระการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์), 8-9.

: John Beckford, The quality gurus: W.Edwards Deming (USA : Routhedge, 1998), 66-85.

นิยามศัพท์เฉพาะ

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง วิธีการบริหารจัดการเพื่อเป็นหลักประกันหรือสร้างความมั่นใจว่า กระบวนการหรือการดำเนินงานจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่กำหนดหรือ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่ถ้าได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้จะทำให้เกิดความมั่นใจหรือรับประกันว่า จะได้ผลงานที่มีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ภายใต้สภาพแวดล้อมและปัจจัยในกระบวนการผลิตที่มีการควบคุมอย่างถูกต้องและเป็นระบบ

การประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ หมายถึง การจัดการประกันคุณภาพด้านการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ ภายในสถาบันที่ผู้เกี่ยวข้องยอมรับว่าเป็นกระบวนการที่ดำเนินการแล้วส่งผลให้สถาบันนั้น ๆ เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานและชุมชนทุกระดับ

สถาบันราชภัฏ หมายถึง สถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยมุ่งเน้นในด้านวิชาชีพครูเป็นหลัก ดำเนินงานภายใต้การกำกับ และดูแลของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ
กระทรวงศึกษาธิการ มีทั้งหมด 41 แห่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรีรัมย์

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อทราบปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ และเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจัดแบ่งหัวข้อเรื่องตามลำดับดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษา
2. ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา
3. รูปแบบ ระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
4. การดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ

มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวนลิขสิทธิ์

การประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษานั้น มีนักปราชญ์ให้ความหมายไว้มากมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจชัดในรากศัพท์และความหมายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยจึงแยกศึกษาความหมายของคำว่า “การศึกษา” “คุณภาพการศึกษา” และ “การประกันคุณภาพ” ในเบื้องต้น แล้วจึงศึกษาความหมายของคำว่า “ประกันคุณภาพการศึกษา” ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

คำว่า “การศึกษา” เป็นคำมาจากภาษาบาลี (ภาษามคธ) ว่า “สิกขา” มีรากศัพท์มาจาก คำว่า “สะ” (เอง, ตัวเอง) กับ “อิกขะ” (มอง, พบ, เห็น) ดังนั้น เมื่อรวมกันแล้วจึง แปลว่า “การเห็นเอง ด้วยตัวเอง และเพื่อตัวเอง”¹

¹ พุทธทาสภิกขุ, การศึกษาคืออะไร, พิมพ์ครั้งที่ 9 (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สหมิต ออฟเซท, 2531), 45.

ในภาษาอังกฤษ คำว่า “การศึกษา” ตรงกับคำว่า “Education” ซึ่งมาจากคำภาษาละตินว่า “Educatum” ประกอบด้วย “E” แปลว่า ข้างนอก (out of) และคำว่า “Duco” แปลว่า การนำ (to lead) รวมกันเป็น “Educatum” แล้วแปลงเป็น “Education” แปลว่า “การนำเสน่อออกมา หรือการนำเสน่อไปข้างหน้า”²

จากรากศัพท์ทั้ง 2 พบว่า มีความแตกต่างกัน คือ คำว่าศึกษาหรือศึกษาในภาษาบาลีเน้นที่การศึกษาภายในตัวเราเอง ส่วนการศึกษาตามความหลายของภาษาละติน เน้นไปที่การศึกษากายนอก

ในส่วนของคำนิยามและความหมายของ คำว่า “การศึกษา” มีผู้ให้นิยามไว้ พอสรุปได้ ดังนี้ พระราชวรมุนี ได้ให้ความหมายไว้เป็น 3 นัย คือ

1. มองในแง่สภาพที่เผชิญ : การศึกษา คือ การแก้ปัญหาของมนุษย์หรือพูดให้ชัดว่า การทำให้ชีวิตแก้ปัญหาได้ ถ้าไม่มีปัญหา...การศึกษาก็ไม่มี (ทุกข์ – ทุกขนิโรธ)
2. มองในแง่สภาพที่ประสบผล : การศึกษา คือ การทำให้ชีวิต
 - แฉลบ : หลุดพ้นจากปัญหา ปราศจากสิ่งบีบคั้นขัดข้อง
 - แฉบวัก : เข้าถึงสิ่งที่ดีงาม สิ่งทีประเสริฐ หรือดีที่สุดในชีวิตพึงได้ มีอิสรภาพ สุขสมบูรณ์
3. มองในแง่ความสัมพันธ์ของชีวิตกับปัจจัยแวดล้อม : การศึกษา คือ การทำให้มนุษย์พ้นจากการต้องพึ่ง ต้องขึ้นต่อปัจจัยภายนอก มีความสุขสมบูรณ์ในตัวมากยิ่งขึ้นโดยลำดับ³

อริสโตเติล มีความเห็นว่า “การศึกษา” เป็นการเตรียมคนให้มีความรู้ วิชาสามัญทุกด้าน และเกี่ยวกับการฝึกฝน และอบรมวิชาอาชีวศึกษา และวิชาชีพ และคุณธรรมอันสูงสุด ได้แก่ การฝึกฝนอบรมสมองให้มีสมรรถภาพและเกิดความปราดเปรื่องอยู่เสมอ ผู้ที่มีความคิดเห็นดี ย่อมบำเพ็ญตนเป็นพลเมืองที่ดี และดีกว่าคนธรรมดาสามัญซึ่งมิได้ใช้สมองมากกว่าการให้กำลังกายในการทำงาน⁴

² B.D. Bhatia, The Theory and Principles of Education (Delhi, India : Doaba House, Booksellers and Publisher, 1970), 1-2.

³ พระราชวรมุนี (ประยูทธ ประยูตโต), ปรัชญาการศึกษาไทย, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ วรพาศย์พินิจ, 2518), 8.

⁴ อบรม สันภิบาล, “พื้นฐานการศึกษา,” เอกสารประกอบการสอน (ศึกษา 111), 2524. (อัดสำเนา).

สมคิด บางโม ได้รวบรวมแนวคิดของนักการศึกษาทั้งหลาย ไว้ดังนี้⁵

John Dewey ผู้นำทางการศึกษาแผนใหม่ เจ้าของปรัชญา Progressivism ให้คำนิยามว่า “การศึกษา” คือ ชีวิต ไม่ใช่เป็นการเตรียมตัวเพื่อชีวิต และการศึกษา คือ ความเจริญงอกงาม (Education in Growth)

Theodore Braneld ผู้นำปรัชญาการศึกษาลัทธิ Reconstructionism ได้ให้คำนิยามไว้ว่า “การศึกษา คือ อำนาจ” เพราะมีความเชื่อว่า การศึกษาเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงสังคม การศึกษานำไปสู่การสร้างสังคมใหม่

Robert M. Hutchin ผู้นำทางการศึกษาลัทธิ Perennialism ได้ให้คำจำกัดความว่า การศึกษา หมายถึง การสอน การสอนหมายถึงความรู้ (หรือสัจจะ) ความจริงนั้นย่อมเหมือนกันทุกแห่ง เพราะฉะนั้นการศึกษาก็ย่อมจะเหมือนกันทุกแห่ง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้ความหมายในมาตรา 4 ว่า

“การศึกษา หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต...”⁶

สมบูรณ์ พรธรรมาภพ ตั้งข้อสังเกตว่า การพิจารณาความหมายของคำว่า “การศึกษา” (Education) ย่อมแบ่งออกพิจารณาได้เป็นหลายนัย หรือหลายแนวความคิด เช่น ในหนังสือ สารานุกรมวิชาการศึกษา (Encyclopedia of Education) ได้กล่าวถึงการแบ่งความหมายของคำว่า “การศึกษา” ออกพิจารณาเป็น 2 นัย คือ

“(1) ความหมายของคำว่า ‘การศึกษา’ ในฐานะที่เป็นกิจกรรมหรือขบวนการ หรือการดำเนินงานอย่างหนึ่ง ซึ่งแยกแบบออกเป็น การจัดการแบบรูปนัย (Formal Education) กับการจัดการศึกษาแบบอรูปนัย (Informal Education) หรือการศึกษาสำหรับปวงชน (Public Education) หรือ การศึกษาของเอกัตบุคคล (Individual Education) กับการศึกษาของสังคม (Social Education)

(2) ความหมายของคำว่า ‘การศึกษา’ ในฐานะที่เป็นวิทยาศาสตร์หรือหมวดความรู้อันหนึ่ง (A field of study) ได้แก่ การพิจารณาความหมายของคำว่าการศึกษา ในฐานะที่วิชาการศึกษาเป็น

⁵ สมคิด บางโม, พื้นฐานการศึกษา (Foundations of Education), พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประสานมิตร, 2524), 9-10.

⁶ “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116, ตอนที่ 74 ก (19 สิงหาคม 2542) : 2.

หมวดวิชาอันหนึ่งที่จัดสอนในวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหมวดความรู้เกี่ยวกับวิธีการในการจัดการศึกษา หรือวิชาชีพเกี่ยวกับการจัดการศึกษา”⁷

จากความหมายของคำว่า “การศึกษา” ดังกล่าว ทำให้เกิดความคิดรวบยอดว่า การศึกษา คือ กระบวนการ วิธีการ หรือกิจกรรมที่ทำให้สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ด้วยการพัฒนากาย วาจา และใจให้เจริญยิ่งขึ้นโดยเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์อย่างสมดุล สามารถมีชีวิตรอดอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

คำว่า “คุณภาพ” เป็นคำที่นิยมใช้ในทางอุตสาหกรรม มีผลสืบเนื่องมาสู่คุณภาพทางการศึกษาในแง่ของการประกันคุณภาพ ทำให้มีผู้ให้ความหมายและความสำคัญไว้ว่า “คุณภาพการศึกษา” เป็นลักษณะเฉพาะของการกำหนดสาระสำคัญในการนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบการศึกษา ซึ่งมีการจัดบริการที่สมบูรณ์ พอใจทั้งภายในและภายนอก โดยใช้กลยุทธ์ด้วยการประชุมปรึกษากันตามที่คาดหวังไว้ คุณภาพการศึกษาที่เน้นกระบวนการของระบบจะเห็นผลที่ได้รับจากผลผลิต ซึ่งถือว่ามีคุณภาพจากส่วนนี้ แต่จากแนวคิดหนึ่งเห็นว่าคุณภาพทางการศึกษา ยืนยันได้จากจำนวนผู้สมัครและจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องหลายเท่าตัว อาจเป็นการยอมรับของมวลชนถึงคุณภาพในการสร้างฐานะทางวิชาการสังคมและเศรษฐกิจของผู้เข้าศึกษา เพราะว่าการวัดค่าหรือคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ย่อมมีความหมายมากกว่าการนำเอาเครื่องมือวัดใด ๆ จากสังคมอื่นมาใช้วัด

สถาบัน The National Union of Students in Europe ซึ่งสนับสนุนงานด้านการศึกษา สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมของนักเรียน/นักศึกษาและองค์กร สถาบันต่าง ๆ ในภาคพื้นยุโรป ได้ให้ความหมายของคุณภาพการศึกษา คือ ตัวบ่งบอกให้เห็นลักษณะพิเศษของนักศึกษาและสถาบันการศึกษา⁸

⁷ Lee C. Deighton, The Encyclopedia of Education, Vol. 7 (New York : the Macmillan Company and the Free Press, 1971), 101-104, อ้างจาก สมบูรณ์ พรธนาภพ, เอกสารประกอบการสอนวิชาปรัชญากับการศึกษาเบื้องต้น, 33.

⁸The National Union of Student in Europe, Quality Assurance and Accreditation : Ensuring Quality and Improving Mobility [Online], accessed 6 March 2002. Available from http://www.esib.org/policies/qa_and_accreditation.htm/

จอห์น เอส โอคแลนด์ (John S. Oakland) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ของนักปราชญ์ทางคุณภาพไว้ ดังนี้⁹

- จูรัน (Juran) กล่าวว่า คุณภาพ คือ ความเหมาะสมตามวัตถุประสงค์หรือการใช้
- ระบบคุณภาพ BS 4778 : 1987 (ISO 8402, 1986) ให้คำจำกัดความว่า คุณภาพ คือ การรวมไว้ซึ่งคุณลักษณะของสินค้าและบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการได้
- เดมมิ่ง (Deming) กล่าวว่า คุณภาพควรเป็นสิ่งที่เราตั้งวัตถุประสงค์ไว้ตรงความต้องการของผู้บริโภคทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- เฟเจนบาม (Feigenbaum) กล่าวว่า คุณภาพ คือ ลักษณะของสินค้าและบริการที่เป็นองค์ประกอบโดยรวมของการตลาด วิศวกรรม การผลิต และการบำรุงรักษา ตลอดจนสิ่งที่ทำให้ลูกค้าพบกับสินค้าและบริการตามที่มุ่งหวังไว้
- คลอสบี้ (Crosby) กล่าวสั้น ๆ ว่า คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการที่สอดคล้องกัน

เดล เอช เบสเตอร์ฟิลด์ และคณะ (Dale H. Besterfield and others) กล่าวว่า คุณภาพ คือ ระดับของความเป็นเลิศของสินค้าและบริการ¹⁰

สนธยา คลินสมิท (Sonthaya Klinsmith) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ คือ การรวบรวมไว้หรือผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า¹¹

เจน สคูเบิร์ต (Jane Schobert) ผู้อำนวยการโครงการ IEQ (Improving Educational Quality) ของสถาบันวิจัยอเมริกา ได้กล่าวว่า คุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ คือ

⁹ John S. Oakland, Total Quality Management : text with cases, 2nd ed. (Oakland : Butterworth – Heinemann ,2000), 4.

¹⁰ Dale H. Besterfield, Total Quality Management, 2nd ed. (New York : Prentice – Hall Inc, 1999), 1.

¹¹ Sonthaya Klinsmith, “Building Quality Teams in Office of the Rubber Replanting Aid Fund: A Case Study of Teams and Teamwork in the Head Office” (Dissertation submitted in part fulfillment of the degree of MA in Quality Management, The University of Wolverhampton, 2000), 3.

ลักษณะความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นได้โดยผู้วางนโยบายและผู้ปฏิบัติ ซึ่งคุณภาพส่งผลต่อพัฒนาการของนักเรียน/นักศึกษา และการดำเนินการสอนของครูในแนวทางที่เหมาะสมได้มาตรฐาน¹²

คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพของคน เพราะคุณภาพการศึกษาย่อมมีผลหรือมีอิทธิพลต่อความรู้ ความสามารถและศักยภาพ อันได้แก่ สติปัญญาและความเป็นเลิศของมนุษย์ คุณภาพการศึกษาจึงมีความสำคัญต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการสร้างและพัฒนาคน การศึกษาในอนาคตจะเป็นคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับการพัฒนาคน พัฒนาคอนให้เป็นคนดี คนเก่ง สอดคล้องกับชีวิตความเป็นอยู่ ให้คนมีความรับผิดชอบ ให้ร่วมมือสามัคคี ผนึกกำลังกัน การศึกษาที่มีคุณภาพ จึงต้องสอดคล้องกับคุณลักษณะของคนที่จะสร้างขึ้น การศึกษาจะพัฒนาคนให้สามารถมีปัญญาคิดเอง มีสติปัญญา สามารถปรับตัวได้

2. คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการแข่งขันการสร้างคุณภาพและมาตรฐานระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มุ่งที่จะให้มีการนำผลการประเมินไปพัฒนาการศึกษา (improvement through evaluation) ซึ่งจะทำให้สถานศึกษาตื่นตัวในการแข่งขันสร้างคุณภาพและมาตรฐานการศึกษามากกว่าที่จะประเมินเพื่อให้รางวัล

3. คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นของประชาชน เพราะการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน จะทำให้ประชาชนทุกคนเชื่อมั่นได้ว่าลูกหลานที่ได้รับการศึกษาในสถานศึกษาที่มีมาตรฐานสูงจะมีคุณภาพ มีความสามารถ มีศักยภาพเพียงพอในการทำงานและประกอบอาชีพ นอกจากนั้นยังสามารถสร้างความมั่นใจให้กับสังคมโดยทั่วไป

4. คุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการจัดสรรงบประมาณ เพราะสถาบันการศึกษาที่มีมาตรฐาน รัฐบาลก็จะสามารถจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีสิทธิขอรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลกลางตามวิธีการของสหรัฐอเมริกา สถาบันการศึกษาใดมีมาตรฐานสูงจำเป็นต้องใช้งบประมาณมาก รัฐก็ต้องสนับสนุน หรือสถาบันการศึกษาใดมีปัญหาที่ต้องเข้าไปช่วยเหลือเพื่อว่าเด็กจะได้ไม่ต้องรับการศึกษาที่มีมาตรฐานต่ำตลอดชีวิต จนกลายเป็นพลเมืองชั้นสองหรือชั้นสามอย่างที่เป็นอย่างอยู่ในปัจจุบัน และอาจจะใช้การจัดสรรงบประมาณเป็นตัวกระตุ้นเป็นผลประโยชน์และสร้างความมีชื่อเสียงแก่สถาบันอุดมศึกษาและใช้เป็นเครื่องมือที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพของตนเองด้วย แต่ปัจจุบันการจัดสรรงบประมาณมีข้อจำกัด จึงมีการเรียก

¹² Jane Schubert, American Institutes for Research, IEQ Project Overview [Online], accessed 6 March 2002. Available from <http://www.ieq.org/projover.htm/>

ร้องให้ปรับปรุงวิธีการจัดสรรงบประมาณสำหรับสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นรูปเงินอุดหนุน แต่ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้ขาดความคล่องตัวในการดำเนินงานอันมีผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบอุดมศึกษา

5. คุณภาพการศึกษา มีความสำคัญต่อการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ และสร้างการแข่งขันเชิงทางวิชาการ คุณภาพการศึกษาเป็นหัวใจของความเป็นเลิศ โดยเฉพาะเรื่องการทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพ คุณภาพทางวิชาการในปัจจุบันประกอบด้วยการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การวิจัย หลักสูตร การผลิตบัณฑิตและคุณภาพของอาจารย์เป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนั้นการสร้างบรรยากาศทางวิชาการ ในเรื่องการจัดระบบการแสดงความคิดเห็นที่จะมีส่วนในการสร้างสติปัญญา จัดระบบสารสนเทศที่ดี มีการแสดงความรู้ความสามารถสูง สร้างความรับผิดชอบและประสบการณ์ อีกทั้งมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานด้วย

ในเรื่องความสำคัญของคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการสร้างและการพัฒนาคน การแข่งขันการสร้างคุณภาพ ความเชื่อมั่นของประชาชนและการจัดสรรงบประมาณของรัฐแล้ว คุณภาพการศึกษายังมีความสำคัญต่อความเป็นนานาชาติ หรือความเป็นสากล อันจะนำไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษา หรือการรับรองวิทยฐานะที่มีการดำเนินการในหลาย ๆ ประเทศ

จากความหมายของคำว่า “คุณภาพการศึกษา” ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการศึกษา คือตัวบ่งชี้ถึงคุณลักษณะหรือระดับความเป็นเลิศในการผลิตบัณฑิต (การสอน) การวิจัย การบริการ สังคมและการทำนุบำรุงวัฒนธรรม ตลอดจนการบ่งชี้ คุณลักษณะหรือความเป็นเลิศขององค์ประกอบและกระบวนการทั้งหลายที่เป็นไปเพื่อบรรลุถึงการสร้างปัญญาและควมมีคุณธรรมของบัณฑิต และยังเป็นตัวบ่งชี้คุณลักษณะที่มีความเป็นเลิศทางด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการบริหารและด้านวิชาการ โดยผ่านกระบวนการผลิตเชิงระบบ ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตตามกรรมวิธีการวัดด้วยเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของสังคม

คำว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายถึง วิธีการบริหารจัดการเพื่อเป็นหลักประกันหรือสร้างความมั่นใจว่า กระบวนการหรือดำเนินงานจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่กำหนดหรือ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่ถ้าได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้จะทำให้เกิดความมั่นใจหรือรับประกันว่า จะได้ผลงานที่มีคุณภาพตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ภายใต้สภาพแวดล้อมและปัจจัยในกระบวนการผลิตที่มีการควบคุมอย่างถูกต้องและเป็นระบบ

สภาสถาบันราชภัฏ ได้ให้ความหมายของคำว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” คือการประกันว่า สถาบัน คณะ หรือโปรแกรมวิชา ดำเนินงานได้ผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ก่อน เป็นการ

ล่วงหน้า หรือประกันว่า สถาบันดำเนินงานได้บรรลุผลตามพันธกิจและเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้สนับสนุน หรือสังคมโดยส่วนรวม¹³

ริชาร์ด ฟรีแมน (Richard Freeman) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นคำที่สวยงามสำหรับระบบการจัดการที่ดำเนินการได้อย่างดีเยี่ยม ซึ่งความหมายนี้ไม่ได้ลึกลับ หรือซับซ้อนตลอดจนไม่ได้มีลักษณะเฉพาะอะไร ถ้าการประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่ดำเนินการตามธรรมดาควบคู่ไปกับการทำงานในแต่ละวัน¹⁴

สงบ ลักษณะ ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การวางแผนและการปฏิบัติของหน่วยงานผลิต ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตรและตรงกับความมุ่งหมายของสังคม¹⁵

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการจัดการศึกษา (การปฏิบัติการหลักของมหาวิทยาลัย) ที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์¹⁶

แอนเน โกลด์ และ เจนนิเฟอร์ อีวาน (Anne Gold and Jennifer Evans) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพ คือกระบวนการควบคุมทางสถิติที่เน้นถึงการป้องกันความผิดพลาด การรับรองจากภายนอก รวมทั้งการตรวจสอบระบบคุณภาพ และการวิเคราะห์เหตุและผล¹⁷

¹³ สภาสถาบันราชภัฏ, ความหมายและวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ [Online], เข้าถึงเมื่อ 31 มกราคม 2545. เข้าถึงได้จาก <http://www.rajabhat.ac.th/qa/QA2.HTM/>

¹⁴ Richard Freeman, Quality Assurance in Training and Education 1st ed. (London : Kogan Page, 1993), 14.

¹⁵ สงบ ลักษณะ, แนวทางประกันคุณภาพการศึกษา [Online], เข้าถึงเมื่อ 6 มีนาคม 2545. เข้าถึงได้จาก <http://www.moe.go.th/main2/article/article1.htm/>

¹⁶ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา, คู่มือ 2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มศว. 2543 (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543),1.

¹⁷ Anne Gold and Jennifer Evans, Reflecting on School Management, 1 ed. (Philadelphia, USA : Falmer Press,1998), 30.

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษา จึงหมายถึง กระบวนการวางแผนและดำเนินการตาม กิจกรรมและวิธีการปฏิบัติที่ได้วางแผนไว้แล้ว ทั้งที่เกี่ยวกับเจตคติ เครื่องมือ ในการพัฒนาการศึกษา ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความอิสระทางวิชาการ การบริหารจัดการ และโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อรับประกันว่า ผลผลิตที่เป็นผู้เรียน บัณฑิต และองค์กร มีคุณภาพ สร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ทางการศึกษา

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ กล่าวถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า ความต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นกระแสเรียกร้องจากผู้รับผลจากการจัดการศึกษา จำเป็นที่บุคคลในวงการศึกษจะต้องแสวงหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการจัดการศึกษา โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนโดยที่เป็นหน่วยงานที่มีภาระรับผิดชอบต่อผู้รับบริการการศึกษาโดยตรง ให้มีการดำเนินการทั้งด้านปัจจัย กระบวนการและผลผลิตมีมาตรฐานการศึกษาตามที่กำหนด นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการประกันคุณภาพของการศึกษาอย่างเป็นระบบ เป็นลักษณะของการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความมั่นใจในคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานที่จัดการศึกษาโดยตรง คือ โรงเรียนและคุณภาพของ ผลผลิตเน้นการกำกับควบคุมการดำเนินงานทุกขั้นตอน มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง (continuous process improvement) เป็นกลไกสำคัญของการปฏิรูปการศึกษาที่ทำให้การศึกษาเป็นเลิศอย่างแท้จริง จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่สถานศึกษาต้องให้ความสำคัญและนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาปฏิบัติอย่างจริงจัง¹⁸

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ที่จำเป็นต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษาของไทย เพราะสาเหตุคือ

1. ประเทศไทยยังไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจนและบ่งชี้ได้ว่า การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้เป็นอย่างดีมีคุณภาพ

¹⁸ สมศักดิ์ คลประสิทธิ์, “การประกันคุณภาพการศึกษา, พลังและความหวัง”. วารสารปฏิรูปการศึกษา 1 (กุมภาพันธ์ 2542): 8, อ้างถึงใน วิชัย บำรุงศรี, “การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานโรงเรียน พ.ศ. 2541 ของสำนักคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544), 11.

2. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียแก่ประเทศโดยรวมในระยะยาว
3. มีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในและนอกประเทศมากขึ้น
4. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น
5. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่า สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ
6. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป
6. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparence) และความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability)¹⁹

อุทุมพร จามรมาน ได้กล่าวถึงสำคัญของการประกันคุณภาพ ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการให้ข้อมูลแก่ประชาชน ว่า สถาบันการศึกษาได้ผลิตผลงานที่มีคุณภาพ ข้อมูลที่ให้เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของทุกคนที่รับเงินเดือน ดังนั้น การประกันคุณภาพ นอกจากจะทำให้แต่ละคนตื่นตัวทำงานให้ดีแล้ว ยังจะทำให้คุณภาพการศึกษาไทยส่วนรวมมีเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเกิดผลดีต่อประเทศชาติที่จะได้บัณฑิตที่มีทั้งความรู้ ความสามารถ จะได้งานวิจัยที่มีคุณภาพ จะได้งานวิชาการสู่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ดีขึ้น การประกันคุณภาพจึงน่าจะเป็นการปฏิรูปการศึกษาที่สำคัญของประเทศไทย²⁰ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาที่ว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการและการพัฒนาการศึกษาทุกชั้นตอน ตั้งแต่การกำหนด เป้าหมาย/การวางแผน การทำตามแผน การประเมินผล และการนำผลการประเมินมาปรับปรุง การดำเนินงาน นอกจากนี้การประกันคุณภาพการศึกษายังเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องดังนี้

¹⁹ ทบวงมหาวิทยาลัย, “หนังสือที่ ทม 0205(2)/2429 เรื่องระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย,” 10 กุมภาพันธ์ 2543.

²⁰ อุทุมพร จามรมาน, “ความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพ ระดับอุดมศึกษา,” วารสารการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2,1 (มกราคม – มิถุนายน 2544) : 27.

1. ผู้เรียนและผู้ปกครองมีหลักประกันและความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
2. ครูได้ทำงานอย่างมืออาชีพ ได้ทำงานที่เป็นระบบที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ และเน้นวัฒนธรรมคุณภาพ ได้พัฒนาตนเองและผู้เรียนอย่างต่อเนื่องทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชน
3. ผู้บริหารได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และมีความโปร่งใส เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและนิยมชมชอบของผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคม
4. หน่วยงานที่กำกับดูแลได้สถานศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพในการพัฒนาตนเองซึ่งจะช่วยแบ่งเบาภาระในการกำกับดูแลสถานศึกษา และก่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพทางการศึกษาและคุณภาพของสถานศึกษา
- 5) ผู้ประกอบการ ชุมชนและสังคมประเทศชาติได้เยาวชนและคนที่ดีมีคุณภาพและศักยภาพที่จะช่วยทำงานพัฒนาองค์กรชุมชน และสังคมประเทศชาติต่อไป²¹

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์
รูปแบบ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา

รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา

รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษานั้น มีหลายรูปแบบ แต่ส่วนมากวิวัฒนาการมาจากการประกันคุณภาพสินค้าและการบริการของวงการธุรกิจและอุตสาหกรรม ต่อมารูปแบบการประกันคุณภาพได้ถูกนำมาใช้ในระบบการศึกษาอย่างกว้างขวาง นักการศึกษาทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศหลายคน ได้พยายามศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ เช่น

²¹ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), “การประกันคุณภาพการศึกษาระบบการบริหารงานคุณภาพ,” จุลสาร สมศ. 1 (มิถุนายน-กรกฎาคม 2544) : 7.

(แพททิเซีย) Patticia ศึกษาพบว่า เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างชัดเจนในระบบการประกันคุณภาพการศึกษานั้น กลไกทางสังคมช่วยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในประเทศเยอรมนีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย จากจังหวัดหนึ่งไปอีกจังหวัดหนึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุม การประเมิน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของครูที่ต้องรับผิดชอบต่ออาชีพของตน ซึ่งต้องดำเนิน ไปอย่าง มีเหตุผลและกระบวนการที่ชัดเจน ในประเทศสวีเดนเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายในการ ประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนถึงการประเมินครูในสถานศึกษา ซึ่งต้องเกิดการพัฒนาอย่างชัดเจน ในประเทศฝรั่งเศสให้ความสำคัญและเชื่อถือกับการใช้ข้อสอบภายนอกโรงเรียน มีการควบคุม จากส่วนกลาง ในประเทศนิวซีแลนด์ให้ความสำคัญกับการประเมินจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง กับสถานศึกษา นำเอาระบบการสอนมาตรฐานกลางซึ่งอ้างอิงไปสู่การยอมรับที่เป็นมาตรฐาน และ ในประเทศออสเตรเลียมีการนำเอาระบบการประเมินผลโดยใช้ข้อสอบมาตรฐาน มีการเตรียมการ อย่างมีแบบแผนสู่การควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาและ การศึกษาขั้นสูงต่อไป²²

วันชัย ศิริชนะ ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ อุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการศึกษาแนวความคิด พื้นฐาน หลักการ โครงสร้าง วิธีการและหลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพของประเทศต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดม ศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในการศึกษาใช้วิธีวิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการ ประกันคุณภาพ การรับรองวิทยฐานะ และข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาในประเทศสหรัฐ อเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันและประเทศไทย เมื่อได้ข้อมูลเบื้องต้นแล้ว ได้มาแจกแจง เปรียบเทียบและสรุปข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่และสังเคราะห์ขึ้นเป็นรูปแบบ การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวง มหาวิทยาลัย จากนั้นได้ทำการวิจัยทดสอบรูปแบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้วิธีการประเมินโดยผู้ทรงคุณ วุฒิ เพื่อพัฒนาเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ต่อไป ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของทุกประเทศที่ศึกษาได้เน้นถึงหลักการในเรื่องความเป็นอิสระ (autonomy) ควบคู่ไปกับความ พร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก (accountability) ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้โดยที่แต่ละ

²²Patricia Broadfoot, Approach to Quality Assurance and Control in Other Countries (Paper Present and the Annual Meeting of the American Education Research Association. April, 1994), 2.

ประเทศมีกลไกการดำเนินการและวิธีการในรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และจารีตนิยมของตน

สำหรับรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยที่พัฒนาขึ้น ได้ใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 แบบ แบบที่ 1 ใช้ระบบการตรงจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในที่สถาบันได้จัดให้มีขึ้น โดยลักษณะนี้จะใช้กับสถาบันอุดมศึกษาหรือหลักสูตรที่เปิดดำเนินการไปแล้วและเป็นระบบที่ให้เป็นที่ไปโดยความสมัครใจ แบบที่ 2 ใช้ระบบการตรวจสอบผลการดำเนินการสำหรับสถาบันหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งหรือเปิดดำเนินการใหม่ เมื่อเห็นว่ามาตรการและเกณฑ์การดำเนินการเหมาะสมก็ให้การรับรองวิทยฐานะ โดยทั้งสองระบบมุ่งเน้นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแลตนเอง โดยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพ ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของตนขึ้นด้วยตนเอง²³

งานวิจัยของวันชัย ศิริชนะ ได้นำเสนอรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา 2 แบบดังกล่าวไปประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยในช่วงแรก ต่อมา สุวิมล ราชชนนบริบาล ได้ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา และเสนอแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร แบบสำรวจ จาก 11 สถาบัน แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร 16 สถาบัน แบบสอบถามผู้บริหารและอาจารย์ 6 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ ระบบสนับสนุน และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 มีการเน้นที่การพัฒนาคณากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ รูปแบบที่ 3 มีการกำหนดกรอบแนวคิดเป็นขั้นตอน แบ่งกระบวนการ

²³ วันชัย ศิริชนะ, “การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537), บทคัดย่อ.

การออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทำหน้าที่ประสานงานนโยบายและจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือคู่มือสำหรับให้คณะวิชาถือเป็นแนวปฏิบัติ ระยะที่ 3 การนำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและมีการออกเยี่ยมชมหน่วยงานเพื่อดูความคืบหน้าของแต่ละคณะและหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพทั้งระบบ นอกจากนี้พบว่า สถาบันมีวิธีดำเนินงานในการจัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพ กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและนำนโยบายสู่การปฏิบัติในระดับภาควิชา และกำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

ด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อวิธีดำเนินการควบคุมคุณภาพในหน่วยงาน พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อวิธีการดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก สำหรับความคิดเห็นของอาจารย์ให้ความสำคัญต่อวิธีดำเนินการด้านหลักสูตรมากที่สุดเช่นกัน อีก 4 ด้านให้ความสำคัญในระดับมาก และทั้งผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญด้านนิสิตนักศึกษาในระดับปานกลาง

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติและมีความเข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นการตรวจสอบหรือการจับผิดการทำงานของบุคลากร นอกจากนี้ยังพบว่า การปรับเปลี่ยนผู้บริหารทำให้การดำเนินงานระหว่างสถาบัน คณะและภาควิชาขาดความต่อเนื่อง ทบวงมหาวิทยาลัยขาดความชัดเจนในเรื่องแนวทางการปฏิบัติ ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการตัวอย่างของมหาวิทยาลัยที่ประสบความสำเร็จ ต้องการคู่มือในการพัฒนาภายในสถาบัน และแนวปฏิบัติในการนำไปใช้

สุวิมล ราชชนนบริบาลได้เสนอแนะรูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาจากนโยบายสู่แนวปฏิบัติ²⁴

²⁴ สุวิมล ราชชนนบริบาล, “การศึกษากระบวนการการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), บทคัดย่อ.

ต่อมา อมรวิรัช นาคทรพร ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ในกระแสแห่งคุณภาพ โดยการศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ประเทศต่าง ๆ ดำเนินการอยู่มุ่งเน้นประเทศที่เป็นหลัก 4 ประเทศ คือสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสารศึกษาข้อมูลของประเทศต่าง ๆ และการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล Eric และ Internet โดยใช้เวลาในการสืบค้น สังเคราะห์ เรียบเรียงเป็นเวลา 3 เดือน ผลการวิจัยพบลักษณะร่วมกันของระบบการประกันคุณภาพของประเทศต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมีอิสระ และความสามารถตรวจสอบได้ เป็น 2 กระแสความคิดที่มีความสำคัญและบทบาทที่ดัดเทียมกันในการจัดระบบประกันคุณภาพ
2. ในทุกประเทศที่ศึกษามีการจัดตั้งหน่วยงานกลางระดับชาติ และหน่วยงานอิสระขึ้นมาดูแลประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. หัวใจสำคัญของการประกันคุณภาพอยู่ที่การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีกลไกตรวจสอบการทำงานของตนเองควบคู่ไปกับการตรวจสอบจากภายนอก
4. กลไกตรวจสอบจากภายนอกนั้นมักเน้นการใช้ประโยชน์จาก “เพื่อนร่วมวงการ” (peer) เป็นสำคัญ
5. ปัจจัยสำคัญยิ่งในการประกันคุณภาพ ได้แก่ การมีและใช้ข้อมูลอย่างเต็มประสิทธิภาพ
6. ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพ คือ กระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนการใช้ข้อมูลคุณภาพการศึกษาในการจัดสรรทรัพยากรอุดหนุนสถาบันอุดมศึกษานั้น แม้ยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน แต่ก็มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันมากขึ้นเป็นลำดับ²⁵

เมื่อศึกษาโดยภาพรวมของการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว นักการศึกษาได้ศึกษาเจาะลึกลงไปที่ตัวบ่งชี้ของคุณภาพการศึกษา เช่น เกียรติสุดา ศรีสุข²⁶ ได้ศึกษาถึงการพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษา : การประยุกต์ใช้วิธีการ

²⁵ อมรวิรัช นาคทรพร, วิถีคุณภาพ, รายงานการวิจัยเชิงกรณีศึกษา เรื่อง “การพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” (ศูนย์วิจัยนโยบายการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , กรุงเทพฯ 2542), 104.

²⁶ เกียรติสุดา ศรีสุข, “การพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษา : การประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น” (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปรัชญา สาขาการทดสอบและวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545), บทคัดย่อ.

วิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษา (2) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในกระบวนการตรวจวัดของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาได้ (3) เพื่อศึกษาความเหมาะสมของแบบจำลองการวัดในการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษากับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ (4) เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของแบบจำลองการวัดในการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษาระหว่างกลุ่มผู้สอนกับกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มคณาบดีคณะศึกษาศาสตร์ และผู้สอนในหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษาจำนวน 13 คน กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มผู้สอนในหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษาจากมหาวิทยาลัยของรัฐทั่วประเทศ 12 แห่ง จำนวน 336 คน และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกอีกจำนวน 252 คน และกลุ่มที่ 3 เป็นกลุ่มผู้สอนในหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จำนวน 28 คน เครื่องมือในการทำวิจัยมี 3 ชุด คือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามใช้สำหรับตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและครอบคลุมในองค์ประกอบที่ต้องการวัดของตัวบ่งชี้ ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามใช้สำหรับตรวจสอบความเป็นไปได้ในกระบวนการตรวจวัดของตัวบ่งชี้

ผลการวิจัย สามารถสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ที่ดี มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการประเมิน และมีความเป็นไปได้ในกระบวนการตรวจวัดได้จำนวน 9 องค์ประกอบ 65 ตัวบ่งชี้ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์ 8 ตัวบ่งชี้ นักศึกษา/มหาบัณฑิต 9 ตัวบ่งชี้ หลักสูตร 4 ตัวบ่งชี้ การบริหารหลักสูตร 9 ตัวบ่งชี้ กระบวนการเรียนการสอน 8 ตัวบ่งชี้ การวัดและประเมินผล 5 ตัวบ่งชี้ ทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนการสอน 10 ตัวบ่งชี้ งบประมาณ 6 ตัวบ่งชี้ และการวิจัย 6 ตัวบ่งชี้ สำหรับผลการศึกษาความเหมาะสมของแบบจำลอง ปรากฏว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างดีมาก มีค่าไคสแควร์เท่ากับ 20.33 ที่ df เท่ากับ 20 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .44 และค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ .99 และนอกจากนี้ผลการทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของแบบจำลองโครงสร้างกลุ่มพหุของตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษาระหว่าง กลุ่มผู้สอนกับกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ปรากฏว่า แบบจำลองมีความไม่แปรเปลี่ยนระหว่างกลุ่มผู้สอนและกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก พิจารณาได้จากค่าไคสแควร์รวมที่เท่ากับ 35.35 ที่ df เท่ากับ 36 ค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .05 และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเท่ากับ .99

ในส่วน of สถาบันราชภัฏนั้น สมกูด ถาวรกิจ ได้วิจัยถึงรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ เพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ผลจากการศึกษานำมาสร้างเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการ

ศึกษาและทดลองใช้รูปแบบในสถาบันราชภัฏ 1 แห่ง การวิจัยนี้ได้แบ่งขั้นตอนดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน คือ ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพและประเมินรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ 9 คน ทดลองใช้รูปแบบที่สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยศึกษาจากคณะอนุกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพประจำคณะและโปรแกรมวิชา 10 คน อาจารย์ 39 คน และนักศึกษา 50 คน เปรียบเทียบผลการทดลองก่อนและหลังเพื่อหาประสิทธิภาพของรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ มี 4 องค์ประกอบหลัก คือ การบริหารและการจัดการ การเรียนการสอน อาจารย์และบุคลากร นักศึกษาและบัณฑิต มีองค์ประกอบย่อย 38 องค์ประกอบ ผู้บริหารและอาจารย์เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก และตัวบ่งชี้คุณภาพ 112 ตัวบ่งชี้ มีความเหมาะสมระดับปานกลางและมาก

2. รูปแบบการประกันคุณภาพของครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย หลักการประกันคุณภาพ ระบบและกลไกการบริหารการประกันคุณภาพและวิธีดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ที่กำหนดไว้ ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า มีความเหมาะสมมากที่สุด สามารถนำไปใช้ได้ดีมาก

3. การทดลองใช้รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ได้ดำเนินการ 3 อย่าง คือ การศึกษาตนเองและประเมินตนเอง การทดสอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ การสนทนากลุ่ม พบว่า การศึกษาตนเองและประเมินตนเองระดับคณะและโปรแกรมวิชา มีการกำหนดสาระสำคัญไว้ 8 ประการคือ ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ นโยบายแผนพัฒนาการบริหารคณะและโปรแกรมวิชา คุณลักษณะบัณฑิตไว้ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการทดลองใช้รูปแบบในระดับคณะ ก่อนและหลัง พบว่า มีค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 เพียง 2 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน อาจารย์และบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่กำหนด พบว่า ด้านการบริหารและการจัดการด้านการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ และบุคลากรส่วนใหญ่ได้มาตรฐานระดับดีมาก และมีมาตรฐานคุณภาพระดับดี ในระดับโปรแกรมวิชา พบว่า มีค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นน้อยกว่าไม่เพิ่มขึ้นและความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ทั้งสองด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน และด้านนักศึกษาและบัณฑิต เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่กำหนดส่วนใหญ่ได้มาตรฐานและมีมาตรฐานระดับปานกลางและดีมาก การทดสอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ ทั้ง 4 ด้าน ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 จากการสนทนากลุ่ม สรุปได้ว่า ในการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นรูปแบบที่ดีเหมาะสมดี ในอนาคตของการใช้รูปแบบการประเมินคุณภาพการศึกษานี้ จะต้องมีการปรับปรุงการณและตัว

อาจารย์ให้เหมาะสมกับการใช้รูปแบบ ผลจากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปความคิดเห็นเป็นค่าเฉลี่ยของร้อยละ 87.35²⁷

สถาบันอุดมศึกษารวมถึงสถาบันราชภัฏได้ตื่นตัวในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมาก ดังนั้นจึงพยายามศึกษารูปแบบและพัฒนากระบวนการให้เหมาะสมกับการดำเนินการในหน่วยงานของตนเอง

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการประกันคุณภาพการศึกษานั้นของไทยนั้น เมื่อกล่าวโดยประเภทแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก²⁸ และโดยทั่วไปการประกันคุณภาพจัดเป็นระบบได้ 2 ระบบ คือ²⁹

1. ระบบมาตรฐานสากล

ระบบมาตรฐานสากลเป็นระบบมาตรฐานต้นแบบผ่านการวิเคราะห์ วิจัยและนำไปใช้ในการปฏิบัติจริงมาแล้วจึงนำไปเผยแพร่ มีการนำไปใช้อย่างหลากหลาย ทั้งในระบบอุตสาหกรรม การผลิตและการบริการ เช่น ระบบควบคุมคุณภาพ (QC) ระบบจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ระบบ ISO 9000 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control – QC)

ระบบควบคุมคุณภาพได้พัฒนาขึ้นในประเทศญี่ปุ่น หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในยุคที่ญี่ปุ่นฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ ระบบนี้ช่วยให้ญี่ปุ่นกลายเป็นประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจ แนวคิดการบริหารแบบควบคุมคุณภาพมีหลักสำคัญดังนี้คือ

1.1.1 สมาชิกทุกคนในองค์กรต้องมีจิตสำนึกในการแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยอาศัยหลักทางวิทยาศาสตร์ คือมีการเก็บบันทึกข้อมูลทางสถิติจากการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์ตาม

²⁷ สมกมล ถาวรกิจ, “รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ” (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุษฎีบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา, 2543), บทคัดย่อ.

²⁸ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, “การเตรียมตัวเพื่อรับการประเมินคุณภาพจาก สมศ.,” วารสารวิชาการราชภัฏกรุงเทพฯ 9, 16 (2545) : 54.

²⁹ ไพบุลย์ เปานิล, “การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ” (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543), 27.

ขั้นตอนทางวิทยาศาสตร์เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง แล้วจึงแก้ปัญหาที่ต้นเหตุจึงเป็นการตัดสินใจแก้ปัญหาจากข้อเท็จจริงที่ได้จากการปฏิบัติงาน

1.1.2 เป็นระบบที่ยึดหลักการการทำงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพโดยการทำงานเป็นกลุ่ม เรียกว่ากลุ่มคุณภาพ

1.1.3 การทำงานที่ก้าวหน้าต้องแก้ปัญหาอยู่เสมอ

1.1.4 คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการสร้างและสอดแทรกเข้าไปอยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานมิใช่การตรวจสอบ

1.1.5 การทำงานเป็นกลุ่มจะต้องมีระบบและต้องปลูกฝังความสามัคคีในหมู่คณะ มีความใกล้ชิด เป็นกันเองระหว่างผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ สร้างความรับผิดชอบร่วมกัน

1.1.6 การทำกิจกรรมร่วมกันนอกจากจะได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นแล้วยังช่วยเสริมสร้างความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน

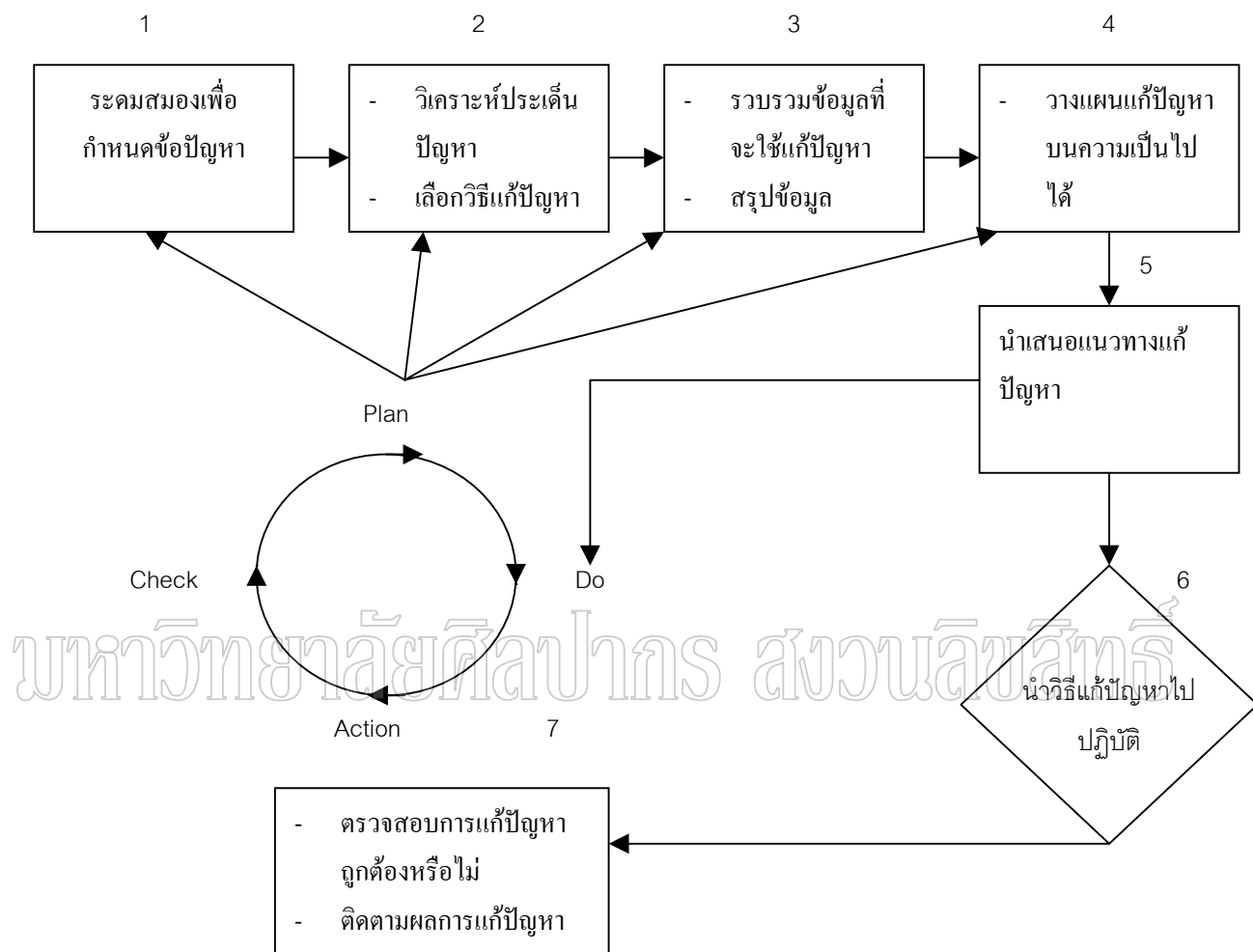
การใช้ระบบควบคุมคุณภาพ (QC) มีหลักการสำคัญดังนี้

- 1) ทำงานเป็นกลุ่ม ๆ ละ 3-12 คน
- 2) ทุกคนในกลุ่มต้องอาสาสมัคร (ไม่บังคับ)
- 3) ทุกคนทำงานในหน่วยงานเดียวกัน
- 4) ต้องมีการพบปะกันอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง ๆ ละ 1 ชม.
- 5) มีผู้นิเทศงาน (Supervisor) เป็นผู้นำกลุ่ม
- 6) มีการระบุปัญหาที่เกี่ยวกับงานให้ชัดเจน และวิเคราะห์หาทางแก้ปัญหาร่วมกัน
- 7) สรุปข้อเสนอแนะและนำไปแก้ปัญหา

ขั้นตอนการดำเนินงานคุณภาพตามระบบควบคุมคุณภาพ (QC)

- 1) ระดมสมองเพื่อกำหนดข้อปัญหา
- 2) เลือกรหัสข้อปัญหาที่ตรงกันแต่ละเรื่องเป็นประเด็นปัญหา
- 3) วิเคราะห์ประเด็นปัญหา
- 4) ตัดสินว่าจะใช้วิธีแก้ปัญหาแต่ละประเด็นอย่างไรจึงจะถูกต้องที่สุด
- 5) เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาแต่ละประเด็น
- 6) สรุปข้อมูลให้ชัดเจน
- 7) วางแผนแก้ปัญหาที่อยู่บนพื้นฐานที่เป็นไปได้
- 8) เตรียมการและนำเสนอแนวทางแก้ปัญหาไปสู่การจัดการ
- 9) นำวิธีการแก้ปัญหาไปสู่การปฏิบัติ
- 10) ติดตามผลการแก้ปัญหา

ระบบการประกันคุณภาพโดยใช้การควบคุมคุณภาพ (QC)



แผนภูมิที่ 4 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา : การควบคุมคุณภาพ (Quality Control –QC)

ที่มา : ทบวงมหาวิทยาลัย, 2540 อ่างใน ประเสริฐ อินทร์รักษ์ และคนอื่น ๆ, รายงานการวิจัยดัชนีและเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ (นครปฐม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2546), 18.

1.2 ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total quality Management – TQM)

จากความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรไปใช้ในระบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพ จึงมีความพยายามที่จะนำระบบนี้มาใช้ในการศึกษาโดยยึดหลักสำคัญ 11 ประการ

- 1.2.1 คุณภาพต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า
- 1.2.2 คุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กร
- 1.2.3 คุณภาพเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 1.2.4 คุณภาพคือภาวะผู้นำ
- 1.2.5 คุณภาพคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 1.2.6 คุณภาพเป็นการทำงานที่เป็นระบบ
- 1.2.7 คุณภาพเป็นการทำงานที่ปราศจากความหวาดระแวง
- 1.2.8 คุณภาพต้องได้รับการยอมรับและมีการให้รางวัล
- 1.2.9 คุณภาพต้องมีการสร้างทีมงาน
- 1.2.10 คุณภาพต้องมีการวัดและประเมินได้
- 1.2.11 คุณภาพคือการแก้ปัญหาที่เป็นระบบ

ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ขั้นที่ 1. เลือกปัญหาโดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐานและทำแผนงาน (Flow Diagram) เป้าหมายของภาควิชา

ขั้นที่ 2. เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับปัญหา โดยใช้ Control Chart, Check Sheets, Pareto Chart และ Fishbone Diagram

ขั้นที่ 3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อแยกแยะปฏิบัติการที่เหมาะสม โดยใช้ Fishbone และ Pareto Chart

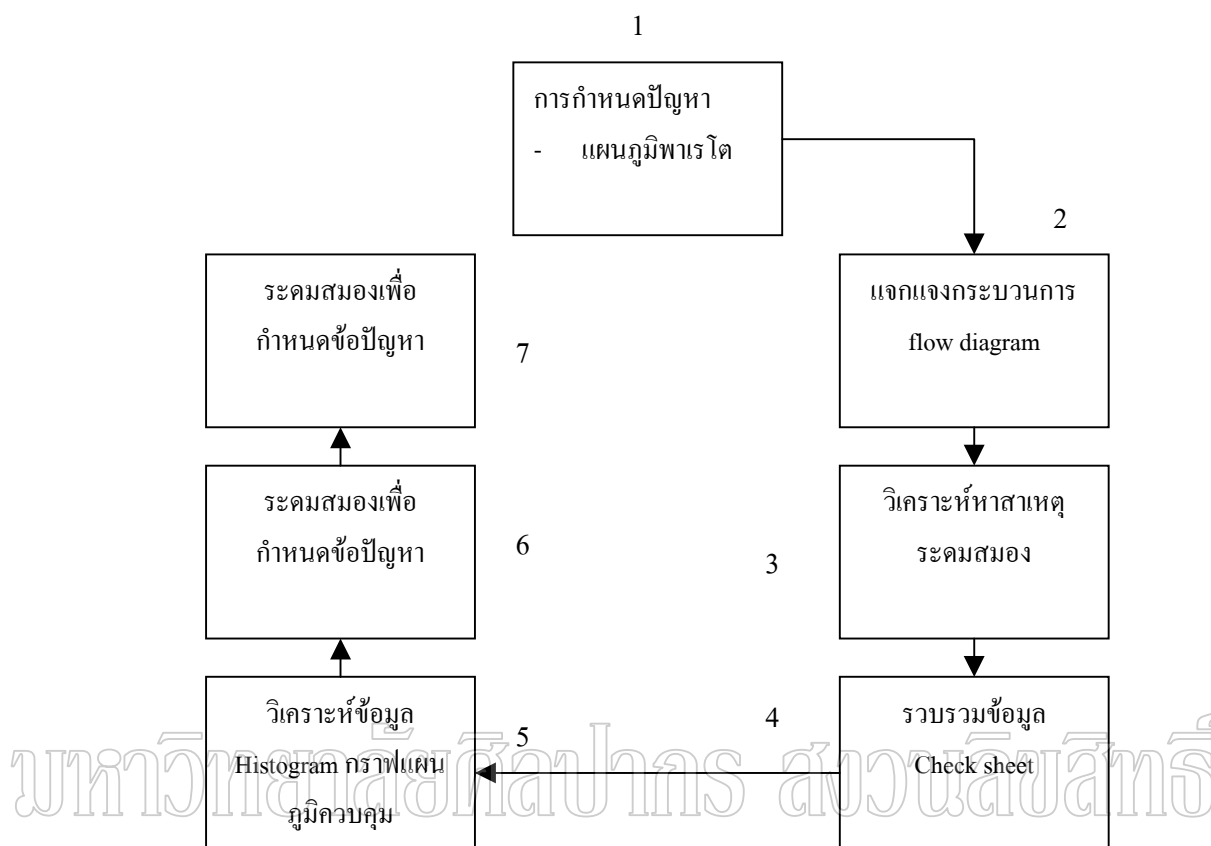
ขั้นที่ 4. วางแผนปฏิบัติงานเพื่อนำไปทดลอง

ขั้นที่ 5. เก็บศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของแผน

ขั้นที่ 6. พัฒนามาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 7. กำหนดแผนปฏิบัติงานในอนาคต

ระบบประกันคุณภาพโดยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)



แผนภูมิที่ 5 ระบบประกันคุณภาพ : การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM)

แนวคิด TQM (Total Quality Management) น่าจะถูกนำมาประยุกต์ใช้มากขึ้นเพราะพื้นฐานของแนวคิดให้ความสำคัญกับ “คน” เป็นบุคคลสำคัญ ทั้งในฐานะผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

องค์ประกอบหลักของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ประกอบด้วยหลักการสำคัญดังต่อไปนี้

1. คุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการกำหนด เพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรง ระหว่างภารกิจของสถาบันกับความต้องการของตลาด
2. คำว่า “ผู้รับบริการ” หมายรวมถึง ผู้รับบริการภายในสถาบันด้วย ที่บุคลากรในองค์กรจะต้องตระหนักในความสำคัญของบุคลากรอื่น ๆ ในฐานะ “ผู้รับบริการ”

3. การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะระดับปฏิบัติการเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ โดยให้บุคลากรใช้บทบาทและความสำคัญของตน ในการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนให้เป็นที่พอใจโดยมีประสิทธิภาพ

4. กระบวนการควบคุมคุณภาพของการทำงานคือหัวใจสำคัญในการลดความสูญเปล่า ต้นทุน ค่าใช้จ่าย และความผิดพลาดต่าง ๆ ในการทำงาน

5. การทำงานเป็นวงจรเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยกลไกการให้การศึกษา การฝึกอบรม การสื่อสารภายในองค์กร และการยกย่องเชิดชูการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นเครื่องมือกระตุ้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หลักการของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในสถาบันอุดมศึกษา : กรณี Griffith University ประเทศออสเตรเลีย

1. อธิการบดีและผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่โดยตรงในการสร้างภาวะผู้นำเพื่อผลงคุณภาพของสถาบันการศึกษา

2. คุณภาพ คือ “พันธกิจ” ของสมาชิกทุกคนในสถาบัน

3. การปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน

4. มีการจัดทรัพยากรสนับสนุนอย่างพอเพียงเพื่อการพัฒนาคุณภาพ

5. การจัดการคุณภาพที่ดีเกิดขึ้น โดยการมอบหมายอำนาจไปยังหน่วยปฏิบัติ

6. การจัดการคุณภาพสามารถทำได้หลายวิธี

7. การพัฒนามูลฐานเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการคุณภาพ

8. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาองค์กรที่มีคุณภาพประกอบด้วย

8.1) ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร

8.2) การตอบสนองผู้รับบริการ

8.3) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

8.4) การสื่อสารที่ดี

8.5) มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน

8.6) การเน้นการประเมินเพื่อพัฒนาองค์กร

8.7) การมีฐานข้อมูลการบริหารที่ดี

8.8) การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 ระบบมาตรฐาน ISO 9000

ISO เป็นคำในภาษากรีก หมายถึง “เท่ากัน” ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับนานาชาติ เป็นระบบบริหารการประกันคุณภาพขั้นพื้นฐาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มีระบบคุณภาพที่เท่าเทียมกันระหว่างบริษัทหรือระหว่างประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกสำหรับประเทศไทยใช้คำว่า มอก.-ISO 9000 หรือ TIS/ISO 9000 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เป็นผู้คอยดูแลออกใบรับรอง ISO 9000 ให้

อนุกรมมาตรฐาน มอก.-ISO 9000 ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ฉบับหลัก ดังนี้

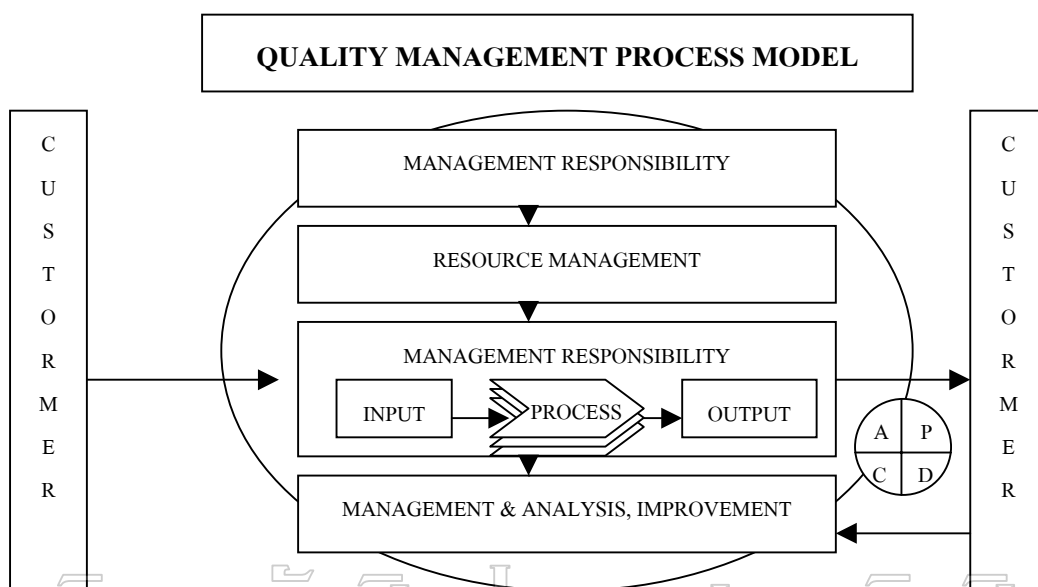
- 1) ISO 9000 เป็นแนวทางการเลือกและกรอบการเลือกและการใช้มาตรฐานชุดนี้ให้เหมาะสม
- 2) ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลตั้งแต่ การออกแบบและพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ
- 3) ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริการ
- 4) ISO 9003 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเรื่อง การตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย
- 5) ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเป็นข้อเสนอแนะในการจัดการในระบบคุณภาพ ซึ่งจะมีการกำหนดย่อยในชั้นธุรกิจแต่ละประเภท เช่น

ISO 9004 - 1. ข้อเสนอแนะการใช้มาตรฐาน

ISO 9004 - 2. ข้อเสนอแนะการใช้สำหรับธุรกิจบริการ

การนำรูปแบบการประกันคุณภาพโดยใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในวงการอุดมศึกษายังมีข้อวิพากษ์วิจารณ์อยู่ว่า มีความเหมาะสมกับธรรมชาติขององค์กรหรือไม่ จะทำให้สิ้นเปลืองกำลังคน งบประมาณ เวลา รวมทั้งทรัพยากรอื่น ๆ มากเกินไปและจะได้รับการผลตอบแทนคุ้มค่าเพียงใด แต่อย่างไรก็ตาม Sandwell College ในประเทศอังกฤษ ได้นำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาทดลองใช้และเป็นสถาบันอุดมศึกษา แห่งแรกที่ได้จดทะเบียนขอรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และพบว่าแนวทางการจัดระบบการทำงานตามมาตรฐาน ISO 9000 นั้นส่งผลดีต่อวิทยาลัยหลายด้าน เช่น ลดการทำงานและเอกสารที่ซ้ำซ้อน สร้างความตื่นตัวและการสื่อสารในองค์กรเพื่อประสิทธิภาพขึ้น ลดความผิดพลาดในการประสานงานภายในองค์กร ส่วนในประเทศไทย สถาบันการศึกษาหลายแห่งได้รับการรับรองมาตรฐานจาก สมอ. เช่น วิทยาลัยพยาบาลเชินต์หลุย

ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ระดับสถาบัน มหาวิทยาลัยมหิดลได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ด้านการลงทะเบียนนิสิต กรมสามัญศึกษากำลังนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้กับโรงเรียนนำร่อง 19 โรงเรียนและกรมอาชีวศึกษาก็ได้นำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาทดลองใช้อย่างแพร่หลายเช่นกัน



แผนภูมิที่ 6 แสดงภาพรวมของ ISO 9000 : 2000

การประยุกต์แนวคิดมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา จะต้องปฏิบัติตามองค์ประกอบ 20 ด้านต่อไปนี้

องค์ประกอบมาตรฐาน ISO 9000

1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
2. ระบบคุณภาพ
3. การทบทวนข้อตกลง
4. การควบคุมการออกแบบ
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล

การประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษา

1. นโยบายการประกันคุณภาพ
 - ผู้บริหารระดับสูงดูแล
 - มีหน่วยงานสนับสนุนรับผิดชอบ
2. การออกระเบียบแนวปฏิบัติด้านคู่มือคุณภาพ
3. การเก็บข้อมูล (Feedback) จากนักศึกษา/ผู้รับบริการ
4. การวางขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรที่รัดกุม
5. ฐานข้อมูลหลักสูตร/ระบบงานทะเบียนนักศึกษา/ระบบข้อมูลศิษย์เก่า

องค์ประกอบมาตรฐาน ISO 9000

6. การจัดซื้อ
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้า
8. การซัพพลายและการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
9. การควบคุมกระบวนการ
10. การตรวจสอบและทดสอบ
11. การควบคุมเครื่องตรวจสอบเครื่องวัดและเครื่องทดสอบ
12. สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
14. การปฏิบัติแก้ไขและป้องกัน
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษา และการส่งมอบ
16. การควบคุมการบันทึกคุณภาพ
17. การติดตามคุณภาพภายใน
18. การฝึกอบรม
19. การบริการ
20. กลวิธีทางสถิติ

การประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษา

6. ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง
7. ตรวจสอบความพร้อมของสถาบันการศึกษา
8. ระบบวัดผลและติดตามผลการเรียนของนักศึกษา/ ระบบข้อมูลศิษย์เก่า
9. การทำแผนการสอน โปรแกรมการเรียน การสนับสนุนสื่อการเรียน
10. การประเมินหลักสูตรและสอบประมวลความรู้
11. การพัฒนาแบบวัดมาตรฐานการใช้ผู้ทรงวุฒิภายนอก
12. การกำหนดมาตรฐานการให้ผลการเรียน
13. ระบบรายงานปัญหาการจัดตารางสอน และข้อมูลผลการเรียน
14. มาตรฐานสอนเสริม/ มาตรการแก้ไขปัญหา
15. ระเบียบพัสดุ
16. การจัดเก็บข้อมูลการประเมิน
17. การตั้งกรรมการประกันคุณภาพเพื่อประสานงานกับคณะและโปรแกรมวิชา
18. การสัมมนา การประชุมปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาบุคลากร/ อาจารย์
19. การติดตามผลบัณฑิตและนายจ้าง
20. การใช้สถิติช่วยในการวิเคราะห์แนวโน้มทางการเงิน จำนวนนักศึกษา ภาระงาน การใช้อาคารสถานที่

การนำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ให้ประสบความสำเร็จมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

- 1) ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- 2) ทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและให้ความร่วมมือ
- 3) มีการติดตาม ปรับปรุงแก้ไข ระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 4) มีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ

ขั้นตอนการขอรับรองมาตรฐาน ISO 9000 มี 5 ขั้นตอน คือ

1) ขอข้อมูล : สถาบันอุดมศึกษาสอบถามข้อมูลจาก สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

2) ยื่นคำขอ : สถาบันอุดมศึกษายื่นคำขอการรับรองและเอกสารที่เกี่ยวข้องเสนอต่อ สมอ.

3) การตรวจประเมิน : สมอ. จะทำการประเมินเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพหรือไม่ และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงระบบคุณภาพเพียงใด แล้วจึงได้ตรวจสถาบัน หากพบข้อบกพร่องก็จะแจ้งให้แก้ไขเมื่อทุกอย่างเป็นไปตามข้อกำหนด ก็จะเสนอเรื่องให้คณะกรรมการพิจารณา

4) ออกใบรับรอง : หากระบบคุณภาพผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการแล้ว สมอ. จะออกใบรับรองให้

5) ตรวจติดตาม : สมอ. จะตรวจสอบติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อยืนยันว่า สถาบันยังรักษาระบบคุณภาพไว้ได้ตลอดไป สถาบันต้องพร้อมที่จะให้ตรวจสอบได้ตลอดเวลา

2. ระบบมาตรฐานประยุกต์

เป็นระบบบริหารคุณภาพที่หน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันการศึกษานำระบบบริหารมาตรฐานสากลมาประยุกต์ให้สอดคล้องกับ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ ทรัพยากร สภาพแวดล้อม การบริหาร และความต้องการของสังคมหรือบุคลากรของหน่วยงาน แต่การประยุกต์ระบบมาตรฐานคุณภาพมาใช้ ต้องเป็นระบบที่น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบและอ้างอิงได้ เป็นที่ยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หรือสมาคมวิชาชีพนั้น ๆ เช่น ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงศึกษาธิการ ของสถาบันพระบรมราชชนก รวมทั้งระบบประกันคุณภาพการศึกษาลังเคราะห์ขึ้นจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กิจกรรม 5 ส ประยุกต์กับ ISO 9001 เป็นต้น

การประยุกต์ระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้สำหรับวงการศึกษา นั้น ยกตัวอย่างความพยายามในการศึกษาเพื่อนำมาใช้ เช่น สุวรรณ ศรีจันทร์แสง³⁰ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ เพื่อศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ผู้สอนประจำในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่ง จำนวน 304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับข้อกำหนดของระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 ใน 20 ด้าน ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ผู้สอนที่มีคุณวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับปริญญาโท และเอก มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

2. อาจารย์ผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในทุกกลุ่มอายุ อยู่ในระดับปานกลาง

3. อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนในทุกกลุ่มประชากรในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

4. อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม และเคยรับ

³⁰ สุวรรณ ศรีจันทร์แสง, “ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้” (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2542), บทคัดย่อ.

การอบรม 1 ครั้ง มีความคิดเห็นต่อระดับน้อย ส่วนอาจารย์ผู้สอนที่เคยเข้ารับการอบรมมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

5. อาจารย์ผู้สอนที่สังกัดอยู่ในคณะวิชาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนที่สังกัด คณะวิชาครุศาสตร์ คณะเกษตรและอุตสาหกรรม และคณะวิทยาการจัดการมีความคิดเห็น ต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

6. อาจารย์ผู้สอนที่สังกัดอยู่ในสถาบันที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนที่สังกัดสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏจันทรเกษม มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา สถาบันราชภัฏสวนดุสิตและสถาบันราชภัฏพระนครมีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อม อยู่ในระดับปานกลาง

อาจารย์ผู้สอนประจำในสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุและประสบการณ์ในอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมไม่แตกต่างกัน ส่วนอาจารย์ผู้สอนที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการเข้ารับการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในคณะวิชาที่สังกัดและสถาบันที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับความพร้อมแตกต่างกัน

นอกจากงานวิจัยดังกล่าวยังมีการศึกษารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาอื่น ๆ เช่น การศึกษาถึงการควบคุมคุณภาพการศึกษาของ อัจฉรา วัฒนาณรงค์ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย โดยศึกษาการควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 14 แห่งในประเทศไทยที่ดำเนินการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป รวมทั้งผู้สำเร็จการศึกษาแล้ว โดยศึกษาวิธีการควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนใน 5 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุด ด้านนักศึกษา และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร จำนวน 45 คน และอาจารย์ จำนวน 193 คน และเป็นทั้งผู้บริหารและอาจารย์ 121 คน ผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีระดับปฏิบัติการบริหารจัดการควบคุมคุณภาพภายในโดยรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุด ด้านนักศึกษา และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับวิธีการในการควบคุมคุณภาพใน

ด้านต่าง ๆ บางแห่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของระดับปฏิบัติการในการบริหารจัดการงานวิชาการเพื่อควบคุมคุณภาพภายในรายด้าน ในภาพรวมดำเนินการจัดการศึกษาโดยมีการควบคุม คุณภาพภายในอยู่ในระดับที่ดี³¹

แกรี่ วาซซานา, จอห์น เอลฟิงก์ และดูแอน พี บาคแมน (Gary Vazzana, John Elfringk และ Duane P. Bachmann) แห่ง Central Missouri State University³² ได้ศึกษาทางยาวของกระบวนการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการนำกระบวนการทางคุณภาพมาใช้ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา (HEI) และค้นหาแนวโน้มในการบริหารวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา ซึ่งสำรวจครอบคลุมถึงคณบดี คณะบริหารธุรกิจ ระหว่างปี 1995 ถึง 1998 โดยการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบคุณภาพ TQM เช่น การพัฒนาพันธกิจ การวางกลยุทธ์ และการตั้งเป้าหมายในระหว่างช่วงเวลาที่ทำการศึกษาพบว่ามีผู้บริหารที่ปรึกษาในระดับสูงและทีมงานที่เกี่ยวข้องใช้ระบบ TQM มากขึ้น มีเพียง 2-3 วิทยาลัยที่ประสบผลสำเร็จในการจัดการ แต่อย่างไรก็ตามวิทยาลัยทั้งหมดก็ได้ประยุกต์ใช้ TQM กันอย่างกว้างขวาง

ระบบมาตรฐานสากล และระบบมาตรฐานประยุกต์ ถือเป็นระบบที่ใช้สำหรับเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในวงการทางการศึกษานั้นถือว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการอย่างหนึ่ง ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้บริหารจึงจำเป็นต้องนำระบบคุณภาพอย่างใดอย่างหนึ่งมาใช้ในการบริหาร

³¹ อัจฉรา วัฒนารงค์, “การควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย,” รายงานการวิจัยอนุสารอุดมศึกษา 22, 217 (กรกฎาคม 2539), บทคัดย่อ.

³² Gary Vazzana, John Elfringk, and Duane P. Bachman, “A Longitudinal Study of Total quality Management Processes in Business College,” Journal of Education for Business 76, 2 (November/December 2000), abstract.

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา (quality assurance) เป็นการกำหนดให้มีระบบและกลไกในการควบคุม (control) ตรวจสอบ (audit) และประเมิน (assess) การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ (quality factor) ตามดัชนีบ่งชี้ (index) ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะวิชา/สถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก ซึ่งมีสูตรดังนี้³³

	QA	=	QC + Qau + Qas
เมื่อ	QA	=	การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)
	QC	=	การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
	Qau	=	การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing)
	Qas	=	การประเมินคุณภาพจากภายนอก (Quality Assessment) ³³

ในระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มีคำเฉพาะที่ปรากฏในตำรา เอกสาร หรือหลักฐานทางวิชาการต่าง ๆ มากมาย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาความหมายของคำเหล่านั้น ดังนี้

การควบคุมคุณภาพ หมายถึง กลไกภายในสถาบันที่จะดูแลและพัฒนากิจการดำเนินการต่าง ๆ ให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด คุณภาพที่เกิดจะต้องเป็นที่ยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิหรือคณะผู้ตรวจสอบภายนอก

การตรวจสอบคุณภาพ หมายถึง การตรวจสอบโดยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อดูว่าสถาบันมีกลไกการควบคุมคุณภาพของตนเองอย่างเหมาะสมเพียงพอที่จะรักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานหรือไม่

การประเมินคุณภาพ หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตามการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

การรับรองคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการประเมินคุณลักษณะของผลผลิตอันได้แก่บัณฑิต หรือผลงานที่สถาบันการศึกษาได้สร้างขึ้นตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้และมีความเห็นสอดคล้องกับองค์กรภายนอก จึงจะได้การรับรองเป็นเอกสารหลักฐาน

³³ ฝ่ายวิชาการ, คู่มือและแนวทางปฏิบัติด้านมาตรฐานวิชาการ (กรุงเทพฯ : สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2544),51.

การกำกับดูแล หมายถึง กระบวนการให้ข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับระบบสถาบัน โปรแกรมและวิธีปฏิบัติที่ต้องปรับให้สนองความคาดหวัง โดยมีการประเมินผลย่อย ๆ และประเมินผลรวมเพื่อเป็นหลักในการพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม

การศึกษาตนเอง หมายถึง การทำงานของบุคลากรในสถาบันเป็นผู้จัดทำขึ้นเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลของการดำเนินทุกขั้นตอนทุกหน่วยงานและนำผลการศึกษานั้นไปใช้ปรับปรุงการทำงานของตนเอง สถาบันจะได้พัฒนาตนเองและจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลถึงการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามเป้าหมายของหลักสูตร โปรแกรมวิชา มีคุณลักษณะตรงตามเป้าหมายที่สถาบันตั้งไว้

การประเมินตนเอง หมายถึง กระบวนการจัดและประเมินผลการดำเนินงานภายในสถาบัน โดยคณะบุคคลในสถาบัน ซึ่งเป็นทั้งผู้ดำเนินการและเป็นผู้จัดกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยในเวลาเดียวกัน ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของสถาบันอันจะสะท้อนให้เป็นผลของการดำเนินงาน โดยรวมและระดับภาควิชา โปรแกรมวิชา หรือสาขาวิชาด้วย

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

มาตรฐานการศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ระบบและกลไก หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่าง ๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

สำหรับแนวทางในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษามีดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา

การควบคุมคุณภาพ เป็นกระบวนการปรับปรุงคุณภาพงานที่มีประสิทธิผล จะต้องดำเนินการโดยมีลำดับขั้นตอนที่ดี อย่างเป็นระบบ อิงข้อมูล อิงเหตุผล อิงความรู้เชิงวิชาการ กระบวนการนี้นิยมเรียกกันว่า “นิทานเรื่องคิวซี (QC Story)” ซึ่งได้รับการเสนอขึ้นเป็นครั้งแรกโดย ศ.ดร.อิชิคาวะ คะโอรุ ในช่วงต้นทศวรรษ 1960 พัฒนามาจาก “วัฏจักรของเดมิ่ง” หรือ Plan – Do –

Check – Act³⁴ ซึ่งเป็นเครื่องมือบริหารงานที่มีความสำคัญต่อการทำงานในทุก ๆ ระดับ หรือกล่าวได้ว่า ทุกงานต้องมี PDCA ซึ่ง ในระดับบุคคลแต่ละคนมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการทำงานระดับองค์กร เพราะความสำเร็จขององค์กรเกิดจากผลรวมความพยายามของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง³⁵

ดร.วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุลเสนอว่า QC Story มีทั้งหมด 8 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้

- 1) หาหัวข้อที่จะปรับปรุง
- 2) กำหนดดัชนีวัด และ เป้าหมาย
- 3) สืบสภาพปัจจุบัน และ ทบทวนเป้าหมาย
- 4) วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
- 5) คิดค้นมาตรการแก้ปัญหาที่สาเหตุ วางแผนปฏิบัติการ และ ทบทวนเป้าหมาย
- 6) ดำเนินการตามแผน และ ตรวจสอบประสิทธิผล
- 7) สร้างมาตรฐานใหม่ หรือ ย้อนกลับไปขั้นตอนที่ 3 หรือ 4
- 8) ระบุ ปัญหาที่ยังหลงเหลืออยู่ หรือ หัวข้อที่จะปรับปรุงต่อไป³⁶

QC Story แต่ละขั้นตอน จำเป็นต้องใช้เครื่องมือคุณภาพที่ทั้ง 7 อย่าง อันเป็นเคล็ดลับ

ในการเตรียมรายงานแสดงความก้าวหน้าของกิจกรรมพัฒนา โดยการดำเนินตามรูปแบบของ QC Story ซึ่งเสมือนการเล่าเรื่องราวสู่กันฟัง มีลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ก่อนและหลังต่อเนื่องกันไป ซึ่งสัญลักษณ์ที่ใช้แสดงตัวชี้วัดหรือดัชนีในการแก้ปัญหา เช่น (1) ผังพาเรโต (Pareto Diagram) (2) ผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) (3) กราฟและรูปผังต่างๆ (Graph and Charts) (4) แผ่นตรวจสอบ (Check Sheets) (5) ฮิสโตแกรม (Histograms) (6) ผังการกระจาย (Scatter Diagrams) (7) แผนภูมิควบคุม (Control Charts)

การควบคุมคุณภาพทางการศึกษาเป็นการจัดให้มีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพ เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีชี้วัดคุณภาพโดยมีขั้นตอนนี้

³⁴ Roymond F. Latta and Carolyn J. Downey, Tool for achieving TOE. (Thousand Oaks, California, United States : Corwin Press, Inc, 1994),119.

³⁵ สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, ห้าสาระการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์, 2545), 8-9.

³⁶ วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, TQM LIVING HANDBOOK. ภาค 7 คู่มือปรับปรุงคุณภาพงาน สำหรับพนักงานทุกระดับในองค์กรทีคิวเอ็ม (The QC Story and the 14 QC Tools), พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : บริษัท บีพีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์ จำกัด, 2543),61.

1.1 การสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ คณะวิชา/สถาบันอุดมศึกษา ดำเนินการจัดระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขึ้นโดยยึดปรัชญาและ/หรือปณิธานของสถาบัน องค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดเป็นแนวทางในการจัดทำระบบและกลไก กลไกการควบคุมคุณภาพที่สำคัญ คือหน่วยงานและ/คณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจจะจัดตั้งในระดับสถาบันและระดับคณะวิชา โดยให้มีบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นภายในสถาบันตามระบบ

1.2 การพัฒนาระบบคุณภาพ การเลือกระบบคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะของสถาบันของตนเองและเป็นระบบที่สามารถตรวจสอบและอ้างอิงได้ หรือพิจารณาเลือกระบบคุณภาพที่เป็นสากล แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเองหรือเป็นระบบสากล จะต้องเป็นกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผน มีการดำเนินการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงตามองค์ประกอบของคุณภาพที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง

1.3 องค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ องค์ประกอบคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพไม่ว่าสถาบันอุดมศึกษาจะเลือกระบบคุณภาพใด จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา

2. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หรือการตรวจสอบกลไกควบคุมคุณภาพเป็นการตรวจสอบทางวิชาการสัมพันธ์กับระบบงบประมาณ แบบแผนงาน ซึ่งจะได้จากโครงการต่าง ๆ โดยต้องมีการวัดผลและประเมินผล การตรวจสอบกลไกการควบคุม เป็นหน้าที่ของหน่วยงานกลางอุดมศึกษา เน้นการตรวจสอบในแต่ละสถาบันว่ามีกลไกการตรวจสอบคุณภาพของตนเอง และเน้นการประเมินผลรวม ซึ่งมีหลักการตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

2.1 การตรวจสอบคุณภาพ จะกระทำทั้งในระดับสถาบัน ซึ่งเรียกว่า การตรวจสอบคุณภาพภายใน ส่วนการตรวจสอบกลไกการควบคุมจะกระทำจากหน่วยงานกลางจากภายนอก

2.2 การปรับปรุงการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ต้องจัดให้เข้ากับปรัชญาและวัฒนธรรมแบบไทย ๆ เพื่อให้เป็นรูปแบบที่เหมาะสม³⁷

การตรวจสอบคุณภาพ อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท³⁸ คือ

³⁷ สมกมล ถาวรกิจ, “รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ” (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณยศึกษบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543), 47-48.

1) การตรวจสอบภายใน เป็นกระบวนการที่สถาบันหรือคณะวิชาดำเนินการเอง โดยยึดหลักการตรวจสอบที่เป็นอิสระและมีระบบ

2) การตรวจสอบจากภายนอก เป็นกระบวนการที่สถาบันอุดมศึกษาขอให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกเข้าไปตรวจสอบการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันหรือคณะวิชาโดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อให้มีการรับรองคุณภาพ

ในการตรวจสอบนั้น มีขั้นตอน ดังนี้

- 1) การเลือกผู้ตรวจสอบ
- 2) องค์กรประกอบ เช่น จำนวนของผู้ตรวจสอบ คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบ เป็นต้น
- 3) การแต่งตั้งผู้ตรวจสอบ
- 4) จัดทำคู่มือการตรวจสอบ
- 5) ขั้นตอนการตรวจสอบ
- 6) การเขียนรายงาน
- 7) และเสนอแนะ

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งภายนอกและภายใน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยไม่ได้มุ่งเน้นการตัดสินให้คุณภาพให้โทษแก่สถานศึกษา แต่ต้องการให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของการศึกษาอย่างต่อเนื่องซึ่งมีวิธีการดำเนินการอย่างโปร่งใส มีหลักฐาน มีคุณธรรม ทั้งนี้ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ประเมินภายนอกให้เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ตนเป็นผู้ประเมิน มีความสามารถในการประเมินผลและการรวบรวมหลักฐานข้อมูล อีกทั้งสามารถวิเคราะห์หลักฐานข้อมูลในการจัดทำรายงานที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้³⁹

ในการประเมินคุณภาพการศึกษานั้น อาจมีขั้นตอนดังนี้

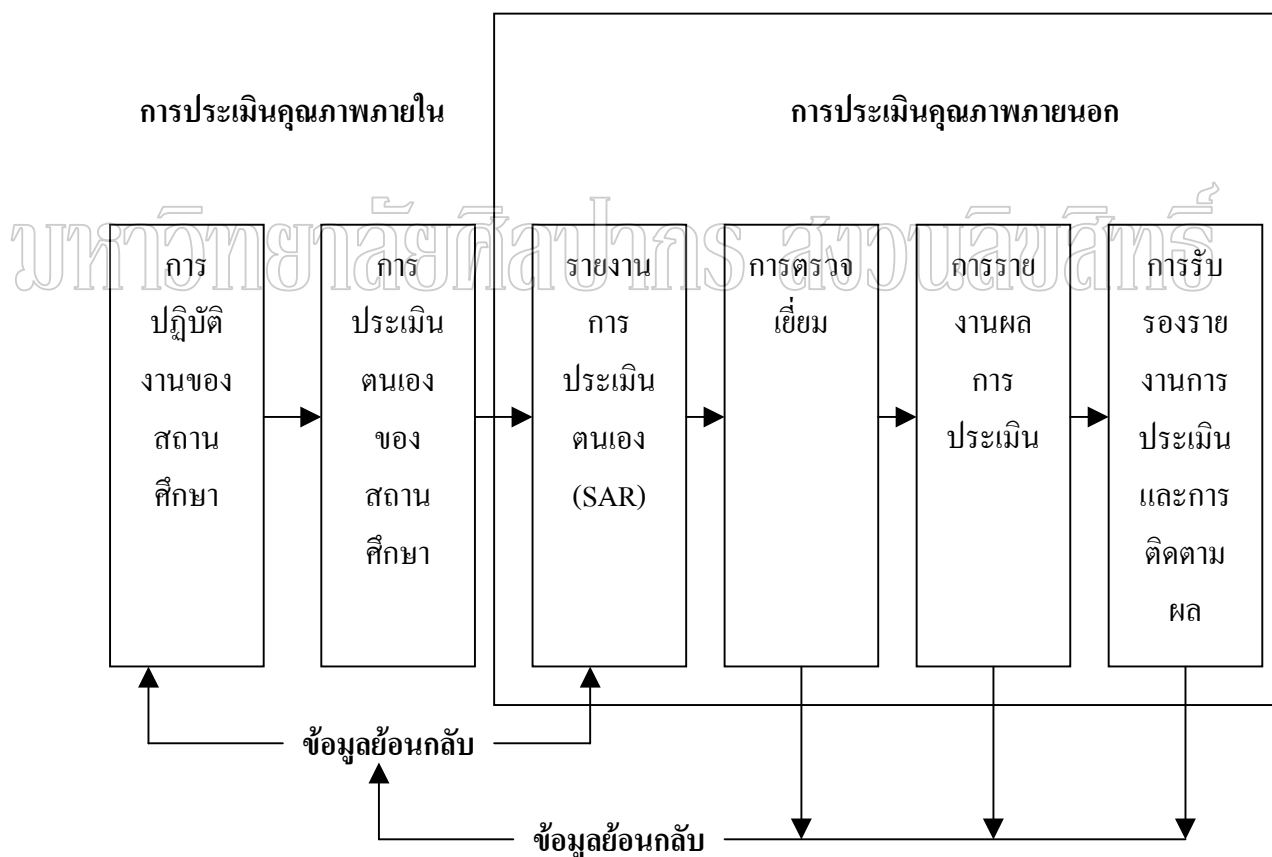
- 1) การเตรียมกัน แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ
 - 1.1) การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานผู้ประเมิน

³⁸ ส่วนวิจัยและพัฒนา, การตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก (กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐาน ทบวงมหาวิทยาลัย, 2542), 1-2.

³⁹ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน), "สคู๊ปพิเศษ: สัมภาษณ์นายอมเรศ ศิลาอ่อน ประธานกรรมการบริหาร," จุดสาร สมศ. 1 (มิถุนายน-กรกฎาคม 2544) : 5.

- 1.2) การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานผู้ถูกประเมิน
- 1.3) การเตรียมความพร้อมของผู้ประเมิน
- 2) การดำเนินการประเมิน อาจดำเนินการ ดังนี้
 - 1.4) พบผู้บริการหน่วยงานที่ถูกประเมิน
 - 1.5) ดำเนินการประเมินตามมาตรฐานที่กำหนด
 - 1.6) ประชุมหารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน
 - 1.7) ให้ข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและแจ้งผลสรุปการประเมินเบื้องต้นแก่หน่วยงานผู้ถูกประเมิน

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินภายในและภายนอก ดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินภายในและการประเมินภายนอก

ที่มา : คณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (กพอ.), สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย, 2545), 17.

จากแผนภูมิที่ 4 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก ซึ่งการประเมินคุณภาพทั้งสองนี้ มีความหมาย ดังนี้

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การจัดทำกิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน โดยการจัดระบบและกลไกตามองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดไว้เพื่อให้มีความมั่นใจว่า สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย

- 1.1 การควบคุมคุณภาพภายใน (internal quality control)
- 1.2 การตรวจสอบคุณภาพภายใน (internal quality audit)
- 1.3 การประเมินคุณภาพภายใน (internal quality assessment)

ระบบการประกันคุณภาพที่ดีที่สุดนั้น น่าจะเป็นระบบประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นเองภายในองค์กร เพื่อเป็นการสำรวจและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษานั้น ต้องเริ่มจากการสร้างความรู้สึกร่วมกันภายในคุณภาพขององค์กร รมณรงค์ให้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจควบคุมคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐาน

2. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การตรวจสอบและ / หรือ ประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ที่จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 49 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 เพื่อประกันว่า สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

กระบวนการประกันคุณภาพจากภายนอก ประกอบด้วย

- 2.1 การตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก (external quality audit)
- 2.2 การประเมินคุณภาพจากภายนอก (external quality assessment)
- 2.3 การรับรองมาตรฐาน (accreditation)

การดำเนินงานประกันคุณภาพศึกษาของสถาบันราชภัฏ

สถาบันราชภัฏ ได้ริเริ่มในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 โดยประกาศนโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีสาระสำคัญคือ

1. นโยบายเร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐานการควบคุม การตรวจสอบและการประเมินผลคุณภาพการจัดการศึกษา การบริหารและการจัดการ

2. เร่งรัดให้มีกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ
3. เร่งดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยระยะเริ่มแรกให้มุ่งเน้นคุณภาพบัณฑิต การบริหารและการจัดการ
4. เร่งรัดให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถาบันกับบุคคล องค์กร และหน่วยงานภายนอกสถาบันในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
5. ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันมาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอก

จากนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษานี้ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนาระบบกลไกกำหนดหลักการและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพ คณะกรรมการประกอบด้วย รองเลขาธิการสภาสถาบันราชภัฏเป็นประธาน มีกรรมการประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี และศึกษานิเทศก์ คณะกรรมการดังกล่าวได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เป็นคู่มือกลางสำหรับเป็นแนวทางให้สถาบันราชภัฏแต่ละแห่ง นำไปออกแบบและพัฒนาระบบและกลไกสำหรับสถาบันของตน

คู่มือประกันคุณภาพดังกล่าว ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพในสถาบันราชภัฏ
2. ระบบการประกันและรับรองคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ 13 ปัจจัย ซึ่งเป็นตัวแปรที่สถาบันราชภัฏจะควบคุมให้เกิดคุณภาพ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่
 - 3.1 ปรัชญา พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบัน
 - 3.2 หลักสูตร
 - 3.3 อาจารย์
 - 3.4 นักศึกษา
 - 3.5 การจัดการเรียนการสอน
 - 3.6 กิจกรรมนักศึกษา
 - 3.7 แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้
 - 3.8 การบริหารและการจัดการ
 - 3.9 การเงินและงบประมาณ
 - 3.10 บุคลากรสนับสนุน
 - 3.11 อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อม

3.12 การวิจัย

3.13 การติดตามและการรายงานผล

4. ความหมาย ความสำคัญ เกณฑ์ ตัวชี้วัด และหลักฐานการแสดงผลประกอบการตรวจสอบและประเมิน

5. มาตรฐานต่าง เช่น ภาระงานอาจารย์ มาตรฐานหลักสูตร เป็นต้น

ในด้านการดำเนินการของสถาบันราชภัฏ จะมีการควบคุมคุณภาพโดยการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ 13 ปัจจัยดังกล่าว และมีเกณฑ์ของปัจจัยแต่ละปัจจัย ซึ่งมีอยู่หลายเกณฑ์ เพื่อสร้างคุณภาพตามปัจจัยนั้น ๆ สิ่งที่สถาบันจะต้องทำก็คือ การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ เพื่อใช้เป็นกิจกรรมดำเนินงานให้เกิดคุณภาพเกณฑ์และปัจจัย ลำดับต่อมาก็คือ การตรวจสอบคุณภาพภายในจากต้นสังกัดและในสถาบัน โดยตรวจสอบหลักฐานจากรายงานการศึกษาตนเองหรือเป็น internal audit นั้นเอง เมื่อมีการตรวจสอบอย่างดีแล้ว จึงมีการดำเนินการประเมินคุณภาพโดยสถาบันเองและเตรียมการประเมินคุณภาพจากภายนอกต่อไป

ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ ได้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานต่าง อย่างเช่น ไพบูลย์ เปานิล⁴⁰ ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพ องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานด้านสื่อการเรียนการสอน และห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีการศึกษา โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในสถาบันราชภัฏ โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย และดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนวิธีระบบ

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยบัณฑิตเทคโนโลยีการศึกษาสถาบันราชภัฏ 300 คน อาจารย์โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษาสถาบันราชภัฏ 120 คน ผู้เชี่ยวชาญระบบประกันคุณภาพการศึกษา 17 คน แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าและแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ส่วนคำถามปลายเปิดให้หลักการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) หาค่าร้อยละ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์หาค่าความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหา (IC)

ผลการวิจัยพบว่า

⁴⁰ ไพบูลย์ เปานิล, “การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ” (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543), บทคัดย่อ.

1. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ กำหนดนโยบายการพัฒนาเครื่องมือประกันคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ในแต่ละขั้นตอนนี้ได้กำหนดส่วนประกอบที่ต้องปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพขั้นตอนที่ 1 ถึง 4 ต้องมีการประชาสัมพันธ์ เสริมแรง และประเมินผลเป็นระยะ องค์กรประกอบในการประกันคุณภาพโปรแกรมศึกษากำหนดไว้ 6 องค์กรประกอบ คือ ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของโปรแกรมวิชา หลักสูตร อาจารย์ นักศึกษา การเรียนการสอน และการบริหารโปรแกรมวิชาทั้ง 6 องค์กรประกอบมี 71 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญระบบประกันคุณภาพการศึกษามีความคิดเห็นว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษา องค์กรประกอบ และตัวบ่งชี้ แต่ละข้อ มีระดับความเหมาะสมในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด (Mdn. > 4.00) และความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญมีค่าความสอดคล้องในระดับมากที่สุด (IR < 1.00) ทุกข้อ

2. อาจารย์ผู้สอนประจำโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ เห็นว่า สื่อการเรียนการสอนที่กำหนดเป็นพื้นฐานโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษาทั้ง 8 กลุ่ม รวม 71 ชนิด มีความเหมาะสมที่จะกำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานในระดับมาก ถึงมากที่สุด นอกจากนี้ฟิล์มภาพยนตร์ และเครื่องฉายภาพยนตร์ 16 มม. อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีการศึกษาทั้ง 9 ห้อง อาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดทุกข้อ ($X > 4.20$) ทั้งสื่อด้านการเรียนการสอนและห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับสูงมาก (S.D. < 1.00)

เป็นที่น่าสังเกตว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา นั่นอาจเป็นเพราะว่า การประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องทำอย่างต่อเนื่องและไม่ขาดระยะ

ระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ประกอบด้วยคณะบุคคลหรือเรียกว่า คณะกรรมการแต่ละคณะจะเข้าบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการขับเคลื่อนให้การประกันคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรหรือคณะกรรมการมีหลายคณะ แต่ละคณะมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันและสอดคล้องกันได้แก่

1. คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ (คสส.) มีหน้าที่ กำหนดนโยบาย กำกับมาตรฐาน พิจารณาตรวจสอบผลการประเมิน
2. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ (คปส.) ประกอบด้วย ผู้แทน คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ ผู้แทนคณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้บริหารสำนักงานสภา

สถาบันราชภัฏ มีหน้าที่ วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ กำหนดแนวทางการประเมินและการตรวจสอบ พิจารณาและให้ความเห็นชอบผลการประเมิน พิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมิน

3. คณะอนุกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชา ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สภาสถาบันราชภัฏ มีหน้าที่ ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ พิจารณาผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเยี่ยม เตรียมพร้อมในการตรวจเยี่ยม จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

4. คณะอนุกรรมการตรวจเยี่ยมประจำโปรแกรมวิชา ประกอบด้วย ผู้แทนผู้ทรงคุณวุฒิ ประจำสาขาวิชา/โปรแกรมวิชา มีหน้าที่ตรวจเยี่ยมและประเมิน จัดทำรายงานข้างต้น

5. คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาประจำสถาบัน (Steering Committee) ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี หรือหัวหน้าหน่วยงาน ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอก มีหน้าที่กำหนดนโยบาย กำกับมาตรฐานของหน่วยงานภายใน พิจารณาและให้ความเห็น เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถาบันและเสนอขอการรับรอง

6. คณะกรรมการดำเนินงานกลาง (Working Group) ประกอบด้วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง คณบดีหรือผู้แทนคณะกรรมการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร มีหน้าที่ วางระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน กำหนดแนวทางการตรวจสอบและประเมินพิจารณาและให้ความเห็นเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายในสถาบัน

7. คณะอนุกรรมการการดำเนินงานประจำสถาบัน คณะและโปรแกรมวิชา ประกอบด้วย บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพและรับผิดชอบงานบริหารตามความเห็นชอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพประจำสถาบัน มีหน้าที่ดำเนินการศึกษาตนเองและการตรวจสอบคุณภาพภายใน เตรียมพร้อมเพื่อขอรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ

8. คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ประจำสาขาวิชาและ โปรแกรมวิชา ทั้งภายนอกและภายในสถาบันในสัดส่วนที่พอเหมาะ มีหน้าที่ ประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง เสนอต้นสังกัดและผู้ตรวจสอบประเมินภายนอก

ในช่วงแรกของการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ จะมีกลุ่มคุณภาพของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏเป็นที่ปรึกษา และให้คำแนะนำ ในขณะเดียวกันสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ยังต้องศึกษาและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การศึกษาและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพและมาตรฐานการผลิตครูของคณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏ : ผลการจัดกลุ่มคุณภาพ เพื่อวางระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการผลิตครู และนำมาใช้เป็น

แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดคุณภาพและมาตรฐานการผลิตครูของ คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ โดยเริ่มต้นจากการพัฒนาองค์ประกอบในการประเมิน การกำหนด คำนีชีวิัต และกำหนดแนวทางการประเมิน จากทั้งการศึกษาเอกสารและการร่วมคิดของผู้มีส่วน เกี่ยวข้องในการผลิตครู การจัดทำเป็นแบบประเมินเพื่อตรวจสอบกรอบความคิด องค์ประกอบ และ คำนีการประเมินจากผู้บริหารและนักวิชาการจากสถาบันราชภัฏ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 45 ท่าน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการจัดการศึกษาสาขาการจัดการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเมื่อเปรียบเทียบกับ (Benchmark) กันเองแล้วก็ยังมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงอีกหลายด้าน โดยเฉพาะด้านความร่วมมือ ความเข้าใจ และความตระหนักในคุณภาพของบัณฑิต คุณภาพด้านการ บริหารจัดการ และคุณภาพระบบประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สำนักมาตรฐานการศึกษาจะ ใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจประเมินภายนอก ดังนั้น จึงเป็นบทบาทที่คณะผู้บริหารตั้งแต่ระดับคณบดี รองอธิการบดี โดยเฉพาะอธิการบดีที่จะต้องเร่งดำเนินการในส่วนของความร่วมมือ การมีส่วนร่วม และความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ มิใช่เรื่องเร่งแต่ให้มีเอกสารเพื่อรายงาน เพราะความ สำคัญของคุณภาพหรือการรับรองคุณภาพอยู่ที่การบริหารจัดการให้มีการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ การวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินการตรวจสอบติดตามและปรับปรุงงาน (PDCA) อย่างต่อ เนื่องให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งหากสถาบันราชภัฏในที่ที่มี ผู้บริหารระดับสูง อันได้แก่ อธิการบดี มีความตระหนักและมุ่งมั่นที่จะดำเนินการบริหารจัดการอย่าง มีคุณภาพ ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องแล้ว เชื่อได้ว่าการตรวจสอบจากองค์กรภายนอกจะไม่มี ความหมายเลยเพราะการตรวจสอบจากองค์กรภายนอกจะเป็นการตรวจสอบเพื่อสรุปรายงานว่า ภาระงานที่สถาบันรับผิดชอบที่สำคัญตามพันธกิจนั้น ได้มีการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพหรือไม่ เพื่อรายงานต่อสาธารณชนให้ได้รับทราบ

จากการพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัดดังกล่าว แล้ว ในส่วนของสถาบันราชภัฏแต่ละสถาบันยังมีการศึกษาสภาพการดำเนินงาน การพัฒนา ปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เศวงศักดิ์ เจียวเงิน⁴¹ ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งปรากฏผลดังนี้

⁴¹ เศวงศักดิ์ เจียวเงิน, “การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ กำแพงเพชร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบัน ราชภัฏกำแพงเพชร, 2543), บทคัดย่อ.

1. กระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษา ในด้านการกำหนดกลไกดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก และได้แบ่งกระบวนการควบคุมคุณภาพออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการกำหนดกลไกดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ระดับสถาบันปฏิบัติในระดับมาก ระดับคณะปฏิบัติในระดับมาก ระดับศูนย์/สำนัก ปฏิบัติในระดับมาก และระดับโปรแกรมวิชาปฏิบัติในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ระดับสถาบันปฏิบัติในระดับปานกลาง ระดับคณะปฏิบัติในระดับมาก ระดับศูนย์/สำนัก ปฏิบัติในระดับมาก และระดับโปรแกรมวิชาปฏิบัติในระดับปานกลาง

2. กระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา มี 2 ด้าน คือ

2.1 ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน พบว่า ระดับสถาบันปฏิบัติในระดับมาก ระดับคณะปฏิบัติในระดับมาก ระดับศูนย์/สำนัก ปฏิบัติในระดับมาก และระดับโปรแกรมวิชาปฏิบัติในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายนอก พบว่า ระดับสถาบันปฏิบัติในระดับมาก ระดับคณะปฏิบัติในระดับมาก ระดับศูนย์/สำนัก ปฏิบัติในระดับมาก และระดับโปรแกรมวิชาปฏิบัติในระดับปานกลาง

3. ข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า แนวทางการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาควรจะต้องตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับต่าง ๆ โดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และสร้างความเข้าใจให้แก่คณะกรรมการ ควรมีการกำหนดแนวทาง และขั้นตอนการดำเนินงานให้ต่อเนื่อง และควรกำหนดองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีชี้วัดให้ชัดเจน ส่วนแนวทางในการพัฒนากระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พบว่า ควรจัดให้มีการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองในระดับต่าง ๆ โดยสมาชิกของหน่วยงานมีส่วนร่วม และจัดทำรายงานเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัดเตรียมการวางแผนกำหนดนโยบายในส่วนของเอกสาร รายงาน คู่มือ และหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้กับคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกให้ชัดเจน ควรมีการประชุมโดยให้สมาชิกมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง พร้อมร่วมแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหา และทำความเข้าใจ

จากผลการวิจัยดังกล่าวทำให้มองเห็นภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏในแง่ของการวางระบบ กลไก และพัฒนาการของการประกันคุณภาพการศึกษา

สรุปย่อ

การประกันคุณภาพการศึกษา ได้วิวัฒนาการจากอดีตมาสู่ปัจจุบัน จากแนวคิดการประกันคุณภาพที่เริ่มจากสิ่งที่ไม่มีชีวิต เช่น ผลิตภัณฑ์ทางอุตสาหกรรม นำมาสู่การประกันคุณภาพของการทำงาน คุณภาพชีวิต และคุณภาพของการศึกษา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิต สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษานั้น จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาเชิงเนื้อหาควบคู่ไปกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษา ให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา ปรากฏอยู่ในหมวด 6 ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษานั้น มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่า **“การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา”** ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก

ประกันคุณภาพการศึกษา (quality assurance) เป็นการกำหนดให้มีระบบและกลไกในการควบคุม (control) ตรวจสอบ (audit) และประเมิน (assess) การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ (quality factor) ตามดัชนีบ่งชี้ (index) ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะวิชา/สถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก

สถาบันราชภัฏ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่กระจายอยู่ทั่วประเทศถึง 41 แห่ง ถือเป็นจุดแข็งทางยุทธศาสตร์ เพื่อกระจายความเสมอภาคทางการศึกษาสู่ท้องถิ่น การประกันความมั่นใจว่า การบริหารจัดการศึกษาของสถาบันราชภัฏมีความคุณภาพ หน่วยงานต้นสังกัดและที่เกี่ยวข้องจึงพยายามดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยการประยุกต์แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบ แต่การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมาเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดแนวคิดในการศึกษาเรื่อง **“การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ”**

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ และเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) โดยใช้สถาบันราชภัฏ เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) มีผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ของแต่ละสถาบันเป็นผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย ตามรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยเกิดประสิทธิผลได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ของการวิจัยไว้เป็นสามขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมโครงการ

เป็นขั้นตอนการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร สถิติ ปัญหา วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนงานวิจัยและรายงานขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ นำผลที่ได้มาจัดทำโครงการวิจัยเพื่อเสนอขออนุมัติ เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจึงดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ ปรับปรุงข้อบกพร่องของเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย

เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากขั้นตอนที่ 1 ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มที่ตัวอย่างที่กำหนด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis)

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย

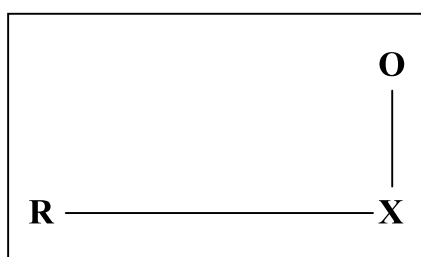
เป็นขั้นตอนการจัดทำรายงานการวิจัยนำเสนอต่อคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่คณะกรรมการผู้ควบคุมเสนอแนะ จัดพิมพ์และส่งรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏนี้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยไว้ ซึ่งประกอบด้วยแผนแบบการวิจัย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ที่มีแผนแบบการวิจัยในลักษณะของการเก็บข้อมูลครั้งเดียว ไม่มีการทดลอง (non-experimental case study) ซึ่งเขียนเป็นแผนผัง ได้ดังนี้



R	หมายถึง	ตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่ม
X	หมายถึง	ตัวแปรที่ศึกษา
O	หมายถึง	ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

ประชากร

ประชากรที่เป็นเป้าหมายสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ สถาบันราชภัฏทั่วประเทศ 41 แห่ง มีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | | |
|-------------------------------|----------------------|------------------|
| 1. รภ.พิบูลสงคราม | 18. รภ.เชียงใหม่ | 35. รภ.ร้อยเอ็ด |
| 2. รภ.นครสวรรค์ | 19. รภ.เชียงราย | 36. รภ.ศรีสะเกษ |
| 3. รภ.ราชนครินทร์ | 20. รภ.อุดรดิตถ์ | 37. รภ.บุรีรัมย์ |
| 4. รภ.นครศรีอยุธยา | 21. รภ.ลำปาง | 38. รภ.สุรินทร์ |
| 5. รภ.เทพสตรี | 22. รภ.กำแพงเพชร | 39. รภ.นครพนม |
| 6. รภ.รำไพพรรณี | 23. รภ.เพชรบูรณ์ | 40. รภ.กาฬสินธุ์ |
| 7. รภ.เพชรบุรี | 24. รภ.สงขลา | 41. รภ.ชัยภูมิ |
| 8. รภ.กาญจนบุรี | 25. รภ.นครศรีธรรมราช | |
| 9. รภ.หมู่บ้านจอมบึง | 26. รภ.สุราษฎร์ธานี | |
| 10. รภ.นครปฐม | 27. รภ.ภูเก็ต | |
| 11. รภ.เพชรบุรีวิทยาลัยสงครณ | 28. รภ.ยะลา | |
| 12. รภ.พระนคร | 29. รภ.มหาสารคาม | |
| 13. รภ.จันทร์เกษม | 30. รภ.เลย | |
| 14. รภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา | 31. รภ.อุดรธานี | |
| 15. รภ.สวนสุนันทา | 32. รภ.สกลนคร | |
| 16. รภ.สวนดุสิต | 33. รภ.นครราชสีมา | |
| 17. รภ.ธนบุรี | 34. รภ.อุบลราชธานี | |

ตัวอย่างและการเลือกตัวอย่าง

ตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เป็นสถาบันราชภัฏที่ได้จากการวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 เสนอรายชื่อสถาบันราชภัฏทั้ง 41 แห่ง ให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างน้อย 3 ปี เป็นผู้บริหารหรืออดีตผู้บริหาร และเป็นผู้ตรวจประเมินของสภาสถาบันราชภัฏ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาจัดอันดับ (ranking) สถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จตามลำดับ 41 ลำดับ

2. ขั้นตอนที่ 2 นำรายชื่อสถาบันราชภัฏที่ถูกจัดอันดับตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ มาจัดกลุ่มเป็น 2 กลุ่มคือ 1) กลุ่มที่อยู่ระหว่างอันดับที่ 1 – 10 (คิดเป็นร้อยละ 27 ของสถาบันราชภัฏ ทั้ง 41 แห่ง) จัดเป็นกลุ่มที่ประสบผลสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษามาก และ 2) กลุ่มที่อยู่ระหว่างอันดับที่ 32 – 41 (คิดเป็นร้อยละ 27 ของสถาบันราชภัฏทั้ง 41 แห่ง) จัดเป็นกลุ่มที่ประสบผลสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาน้อย

3. ขั้นตอนที่ 3 ทำการเลือกศึกษาเฉพาะสถาบันราชภัฏที่มีอันดับซ้ำกัน จำนวน 5 สถาบัน จากสถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษามาก

4. ขั้นตอนที่ 4 ทำการเลือกศึกษาเฉพาะสถาบันราชภัฏที่มีอันดับซ้ำกัน จำนวน 5 สถาบัน จากสถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาน้อย

ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ มี 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากสถาบันราชภัฏกลุ่มตัวอย่าง 10 สถาบัน ประกอบด้วย

1.1 ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 1 คน

1.2 กรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับสถาบัน จำนวน 1 คน

1.3 เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 1 คน

2. กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้ชำนาญการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 5 คน ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 เป็นบุคคลผู้รู้จักและเข้าใจธรรมชาติของสถาบันราชภัฏเป็นอย่างดี

2.2 เป็นนักวิชาการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 เป็นผู้บริหารหรืออดีตผู้บริหารในระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีประสบการณ์ในการบริหารการศึกษา

2.4 เป็นผู้ตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วทำให้ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ เพื่อให้มีขอบเขตการศึกษาที่ชัดเจน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยเชิงระบบ และกลไก ได้แก่ การควบคุมคุณภาพ (quality control) การตรวจสอบ (quality audit) และการประเมินคุณภาพ (quality assesment) พร้อมทั้งปัจจัยเชิงกระบวนการ ได้แก่ แผนงาน (planning) การดำเนินการ (doing) การตรวจสอบและประเมิน (checking) และการพัฒนาปรับปรุง (acting)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured interviews) ใช้สัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และกลุ่มผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏกลุ่มตัวอย่าง ในปีการศึกษา 2546 แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

1. ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบสัมภาษณ์ จำแนกเป็น
 - 1) ชื่อ-นามสกุล
 - 2) ตำแหน่ง
 - 3) หน่วยงานที่สังกัด
 - 4) ประสบการณ์ทำงานประกันคุณภาพการศึกษา
 - 5) ผลงานวิชาการ และ 3) วัน/เดือน/ปี ที่ให้สัมภาษณ์
2. ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการวิจัยเบื้องต้น ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้าตามแนวทางของ เทด เรจจ์ (Ted Wragg)⁴⁵ จากเอกสารและตำราที่เกี่ยวกับหลักและวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง

⁴⁵ Marianne Coleman and Am R.J. Briggs, Research Methods in Educational Leadership and Management (USA : Paul Chapman Publishing : 2002),149.

3. กำหนดขอบข่ายข้อความที่จะใช้ในแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
4. ประมวลความรู้จากข้อ 1, 2 และ 3 มาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างและให้ครอบคลุมขอบข่ายการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
5. นำร่างแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างที่สร้างขึ้นเสนอผู้อำนวยการที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข
6. ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ แล้วจัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปดำเนินการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยมีผู้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และกลุ่มผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพศึกษาระดับสถาบัน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏที่ได้รับเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 ขอนหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และกลุ่มผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพศึกษาระดับสถาบัน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ในสถาบันราชภัฏกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนที่ 2 ผู้ศึกษานำหนังสือขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ไปยังสถาบันราชภัฏกลุ่มตัวอย่างเพื่อนัดวันเวลา และสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. ขั้นตอนที่ 3 ผู้ศึกษาส่งหนังสือขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และโทรศัพท์ติดต่อด่วนวันเวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์
4. ขั้นตอนที่ 4 ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแบบเจาะลึก (Depth interview) ตามประเด็นการศึกษา พร้อมทั้งบันทึกอย่างละเอียด
5. ขั้นตอนที่ 5 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพศึกษาระดับสถาบัน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามวันเวลาและสถานที่นัดหมาย ในสถาบันราชภัฏกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งบันทึกอย่างละเอียด

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2546 – เดือน
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้
การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) ตามกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ทั้งประเด็นการ
วางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง ในระบบการประกัน
คุณภาพการศึกษาตั้งแต่ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ รวมทั้ง
ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน โดยละเอียด ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ดำเนินการดังนี้

1. ตัดทอนข้อมูล (data - reduction) โดยการนำข้อมูลดิบที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ ที่รวบรวม
ได้มาประมวลให้ชัดเจน แล้วจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นของแต่ละสถาบัน และเฉพาะในประเด็นหลักที่
สำคัญ

2. จัดระเบียบข้อมูล (data – display) โดยการนำข้อมูลดิบที่ได้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่
รวบรวมได้มาประมวลให้ชัดเจนเป็นประเด็น ดังนี้

3. กำหนดข้อสรุป (conclusion drawing) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาเปรียบเทียบกับข้อมูลการดำเนินการประกันคุณภาพของ
สถาบันราชภัฏกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสัมภาษณ์และเอกสารหลักฐานต่าง ๆ

สรุปย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ และเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) และใช้สถาบันราชภัฏ เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) โดยมีผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และกลุ่มผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันราชภัฏที่ได้รับเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างคือ สถาบันราชภัฏที่มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จมาก จำนวน 5 สถาบัน และสถาบันราชภัฏที่มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จน้อย จำนวน 5 สถาบัน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured interviews) ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2546 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตามที่คุณวิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้สองข้อคือ เพื่อทราบปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ และเพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) โดยใช้สถาบันราชภัฏ เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) มีผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ของแต่ละสถาบันเป็นผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured interviews) สัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏกลุ่มตัวอย่าง 10 สถาบัน ประกอบด้วยสถาบันราชภัฏที่มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพที่ประสบผลสำเร็จมาก จำนวน 5 สถาบัน และที่ประสบผลสำเร็จน้อย จำนวน 5 สถาบัน สถาบันละ 1-2 ในปีการศึกษา 2546 และสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 5 คน รวมผู้ให้ข้อมูลที่ได้อาจการ แล้วนำข้อมูลที่ได้อาจการสัมภาษณ์มาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพประสบผลสำเร็จและการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏประสบกับปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง ซึ่งการเก็บข้อมูลได้ดำเนินการระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2546 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2547

ในบทนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน กล่าวคือ ตอนที่หนึ่งเป็นการเสนอผลข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่สองเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ และตอนที่สามเป็นการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานระดับสถาบัน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน ในปีการศึกษา 2546 ของสถาบันราชภัฏกลุ่มตัวอย่างที่ประสบผลสำเร็จมาก และประสบผลสำเร็จน้อย อย่างละ 5 สถาบัน รวมเป็น 10 สถาบัน และผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีข้อมูลพื้นฐานดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน	8	40
2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน	7	35
3. ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	5	25
รวม	20	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมี 20 พบว่า แยกเป็นผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด เป็นเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับสถาบัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด และเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด

ตอนที่ 2

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ ของสถาบันราชภัฏ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
ประสบผลสำเร็จมี 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยเชิงระบบ
2. ปัจจัยเชิงกระบวนการ
3. ปัจจัยสนับสนุน

1. ปัจจัยเชิงระบบ กล่าวคือ

ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นจะต้องมีระบบในการดำเนินงาน ซึ่ง
จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยเชิงระบบ ประกอบด้วย

- 1.1 การควบคุมคุณภาพการศึกษา
- 1.2 การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- 1.3 การประเมินคุณภาพการศึกษา

1.1 การควบคุมคุณภาพการศึกษา

การควบคุมคุณภาพการศึกษาเป็นการจัดระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบของ
คุณภาพ เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีชี้วัดคุณภาพ มีขั้นตอนดังนี้

1) การสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ สถาบันราชภัฏดำเนินการจัดระบบ
และกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขึ้น โดยยึดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ปี พ.ศ. 2539
ที่มีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ 13 ปัจจัย จนถึงในปัจจุบัน สถาบันราชภัฏส่วนใหญ่ ใช้องค์ประกอบ 9
ตัว 45 ตัวชี้วัด เป็นแนวทางสำหรับการควบคุมคุณภาพภายในและมีมาตรฐาน 8 มาตรฐาน 28 ตัว
บ่งชี้ ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนว
ทางสำหรับการควบคุมคุณภาพภายนอก ซึ่งสถาบันราชภัฏส่วนมากคำนึงถึงองค์ประกอบหลักใน
การดำเนินงานของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ในการจัดทำระบบและกลไกควบคุมคุณภาพ
สถาบันราชภัฏนั้น ยึดแนวทางของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ โดยมีกลไกการควบคุมคุณภาพที่
สำคัญคือหน่วยงานและคณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้ถูกจัดตั้งขึ้น

ในระดับสถาบันและระดับคณะวิชา โดยให้มีบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นภายในสถาบันตามระบบ

2) การพัฒนาระบบคุณภาพ การเลือกระบบคุณภาพ สถาบันราชภัฏได้พัฒนาระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะของสถาบันของตนเองและเป็นระบบที่สามารถตรวจสอบและอ้างอิงได้ สถาบันราชภัฏบางแห่งใช้ระบบคุณภาพของหน่วยงานต้นสังกัด บางแห่งพิจารณาเลือกระบบคุณภาพสากล เช่น ระบบ ISO 9000 , TQM และ กิจกรรม 5 ส เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบใดก็ตาม จะต้องเป็นกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผน มีการดำเนินการตามแผน มีการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุงตามองค์ประกอบของคุณภาพที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง

1.2 ปัจจัยด้านการตรวจสอบการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หรือการตรวจสอบกลไกควบคุมคุณภาพเป็นการตรวจสอบทางวิชาการ สัมพันธ์กับระบบงบประมาณ แบบแผนงาน ซึ่งจะได้อ้างโครงการต่าง ๆ โดยมีการวัดผลและประเมินผล การตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพของสถาบันราชภัฏ เป็นหน้าที่ของหน่วยงานต้นสังกัด คือ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ เน้นการตรวจสอบในแต่ละสถาบันว่ามีกลไกการตรวจสอบคุณภาพของตนเองหรือไม่อย่างไรและเป็นผลรวมซึ่งการตรวจสอบคุณภาพที่ดำเนินการในปัจจุบันมี 2 ประเภท ได้แก่

1.2.1 การตรวจสอบภายใน เป็นกระบวนการที่สถาบันหรือคณะวิชาดำเนินการเองโดยยึดหลักการตรวจสอบที่เป็นอิสระและมีระบบ สถาบันราชภัฏบางแห่งดำเนินการตรวจสอบแบบไขว้กัน (cross party) เช่น การให้คณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์ตรวจสอบการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ เป็นต้น

1.2.2 การตรวจสอบจากภายนอก เป็นกระบวนการที่สถาบันราชภัฏขอให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอก เช่น สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เป็นต้น เข้าไปตรวจสอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันหรือคณะวิชา โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อให้มีการรับรอง

การตรวจสอบคุณภาพคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ มีขั้นตอนดังนี้

- 1) การเลือกผู้ตรวจสอบ
- 2) องค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับผู้ตรวจสอบ เช่น จำนวนของผู้ตรวจสอบ คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบ เป็นต้น
- 3) การแต่งตั้งผู้ตรวจสอบ
- 4) จัดทำคู่มือการตรวจสอบ

- 5) ขั้นตอนการตรวจสอบ
- 6) การเขียนรายงาน
- 7) และเสนอแนะ

1.3 ปัจจัยด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งภายนอกและภายใน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยไม่ได้มุ่งเน้นการตัดสินให้คุณภาพให้โทษแก่สถานศึกษา แต่ต้องการให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของการศึกษาอย่างต่อเนื่องซึ่งมีวิธีการดำเนินการอย่างโปร่งใส มีหลักฐาน มีคุณธรรม ทั้งนี้ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ประเมินภายนอกให้เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ตนเป็นผู้ประเมิน มีความสามารถในการประเมินผลและการรวบรวมหลักฐานข้อมูล อีกทั้งสามารถวิเคราะห์หลักฐานข้อมูลในการจัดทำรายงานที่เที่ยงตรง เชื่อถือได้

การประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ มี 2 ประเภท คือ 1) การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และ 3) การประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานคล้ายกับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา แต่การประเมินคุณภาพการศึกษามีลักษณะการวัดให้คะแนนที่ชัดเจนกว่า ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา

ระบบ	ลักษณะของการวัดและการให้คะแนน	หลักฐานประกอบ
การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา	- มี/ไม่มี - ทำ/ไม่ทำ	SSR, รายงานประจำปี, เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง, และอื่น ๆ
การประเมินคุณภาพการศึกษา	- มีในระดับใด - ดำเนินการในระดับใด	SAR, รายงานประจำปี, เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และอื่น ๆ

จากตารางที่ 2 พบว่า การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา มีลักษณะการวัดให้คะแนนตามปัจจัย มาตรฐาน องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้คุณภาพที่สถาบันราชภัฏนั้น ๆ ได้เขียนไว้ ว่า มีหรือไม่มี ได้ดำเนินการหรือไม่ได้ดำเนินการ มีหลักฐานหรือไม่ เพียงใด เป็นต้น ที่ไม่มีและไม่ได้ดำเนินการ

เป็นเพราะสาเหตุอะไร ส่วนการประเมินคุณภาพการศึกษามีลักษณะการประเมินว่า ปัจจัย มาตรฐาน หรือองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้คุณภาพที่ได้เขียนไว้มีอยู่ในระดับใด ได้ดำเนินการอยู่ในระดับใด และมีหลักฐานที่ชัดเจนระดับใด

ดังนั้น กิจกรรมสำคัญที่ผู้ตรวจประเมินจะต้องทำคือการทำรายงานการศึกษาตนเอง (self study report : SSR) และอ่านรายงานประเมินตนเอง (self assessment report : SAR) ของสถาบันราชภัฏที่ถูกประเมิน เพื่อให้เข้าใจถึงธรรมชาติของสถาบันราชภัฏนั้น และประเมินได้ตรงประเด็น

ปัจจัยเชิงระบบทั้งสามประการดังที่กล่าวมา ถือเป็นปัจจัยสำคัญ แต่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับปัจจัยเชิงกระบวนการ คือการบริหารจัดการคุณภาพที่จะต้องมีการวางแผน (planning) มีการดำเนินการตามแผน (doing) การตรวจสอบ และการประเมินการดำเนินการตามแผนนั้น (checking) และการปรับปรุง (acting) ตามองค์ประกอบของคุณภาพที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยเชิงกระบวนการ

ปัจจัยเชิงกระบวนการนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การดำเนินการตามแผน 3) การตรวจสอบการดำเนินการและแผนที่ปฏิบัติ และ 4) การพัฒนาแผนและแนวทางการปฏิบัติใหม่ ซึ่งต้องนำไปประกอบในการบริหารจัดการปัจจัยเชิงระบบ ทั้งสามระบบ ดังนี้

2.1 การวางแผน

2.1.1 ควบคุมคุณภาพการศึกษา

การวางแผนการควบคุมคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผนทางในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรและสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ เช่น การวางแผนโครงการจัดเตรียมบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา การวางแผนจัดทำมาตรฐานองค์ประกอบ และดัชนีหรือตัวชี้บ่งคุณภาพ การวางแผนจัดทำคู่มือคุณภาพทั้งในระดับสถาบันและระดับคณะวิชา และการวางแผนพัฒนาระบบคุณภาพในอนาคต

2.1.2 การวางแผนตรวจสอบคุณภาพ

เป็นการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา เช่น การวางแผนกิจกรรมการตรวจสอบระหว่างหน่วยงานภายใน การวางแผนในการเตรียมรับการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งสถาบันราชภัฏส่วนมาก แยกเป็นสองแผน คือ 1) แผนการรับการ

ตรวจสอบ ซึ่งเป็นแผนสำหรับผู้รับการตรวจสอบ เช่น แผนการจัดเตรียมสถานที่กองอำนาจการตรวจสอบ 2) แผนการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบ (auditor) เช่น แผนปฏิบัติการในการตรวจสอบ

2.1.3 การวางแผนประเมินคุณภาพ

เป็นแผนการสำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งระบุกิจกรรมที่ต้องทำ ระบุวันเวลา และสถานที่ในการตรวจประเมิน ซึ่งสถาบันราชภัฏส่วนมาก จัดทำแผนร่วมกับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา คือการวางแผนเพื่อรับการตรวจประเมินทั้งจากภายนอก และภายใน

2.2 ปัจจัยการดำเนินการ (doing)

ปัจจัยการดำเนินการเป็นกระบวนการปฏิบัติตามแผนที่สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งได้วางไว้ กล่าวคือ การดำเนินการควบคุมคุณภาพ การดำเนินการตรวจสอบคุณภาพ และการดำเนินการประเมินคุณภาพ มีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 การดำเนินการควบคุมคุณภาพ

สถาบันราชภัฏได้ดำเนินการสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า การดำเนินการควบคุมคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วย

1) การจัดเตรียมบุคลากร โดยการจัดอบรมสัมมนา อบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในสถาบัน เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องระบบคุณภาพ ISO กับบริการ กิจกรรมการดำเนินการควบคุมคุณภาพการศึกษานี้ ส่วนมากอยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินงานระดับสถาบัน ที่ต้องประสานงานของความร่วมมือถึงหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนา

2) การจัดทำมาตรฐาน องค์กรประกอบตัวชี้วัดคุณภาพ ส่วนมากใช้ระบบคุณภาพของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ คือ องค์กรประกอบ 9 องค์กรประกอบ 45 ตัวชี้วัด สถาบันราชภัฏบางแห่งประยุกต์รวมเอาระบบ ISO มารวมกับกิจกรรม 5 ส สถาบันราชภัฏบางแห่งนำระบบของ สรภ. ไปผนวกเข้ากับมาตรฐานของ สมศ. เป็นต้น

3) การจัดทำคู่มือคุณภาพทั้งระดับสถาบัน และระดับคณะวิชา ได้ดำเนินการร่วมกัน โดยในระดับส่วนกลางจะทำประชาพิจารณ์อย่างกว้างขวาง ในระดับคณะดำเนินการภายในคณะและให้ประชาคมได้มีส่วนร่วมได้ในบางแห่ง

4) การดำเนินการเก็บรวบรวมเอกสารและหลักฐานในการดำเนินงานในแต่ละวันของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งให้ปฏิบัติเป็นปกติการทำงานตามหน้าที่ เพียงแต่ให้จัดระบบการหมวดหมู่ของเอกสารให้มีความเป็นระเบียบ ตรวจสอบง่าย และเป็นหมวดหมู่

5) การดำเนินการตรวจสอบคุณภาพ

ในการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้น เป็นขั้นตอนที่สถาบันราชภัฏ ได้ผ่านการดำเนินการตามแผนแล้ว ดังนั้น ในขั้นตอนนี้จึงเป็นการตรวจสอบว่า สถาบันราชภัฏมีการดำเนินการตามแผนงานหรือไม่ ในทางปฏิบัติมีลักษณะการดำเนินการ 2 ลักษณะ คือ 1) การดำเนินการเพื่อรับการตรวจสอบของบุคลากร และ 2) การดำเนินการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบ ซึ่งบุคคลที่รับผิดชอบการดำเนินการตรวจสอบทั้งสองลักษณะนี้จะมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันแต่มีความสัมพันธ์กัน ดังที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจประเมินและผู้รับการตรวจประเมินของสถาบันราชภัฏ

กิจกรรม	ผู้รับการตรวจสอบและประเมิน	ผู้ตรวจสอบและประเมิน
การเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจสอบและประเมิน	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งความประสงค์ในการขอรับการตรวจประเมินคุณภาพไปยังหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานภายนอก - จัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน สำหรับประกอบการประเมิน เช่น SSR, SAR, รายงานประจำปี, ข้อมูลพื้นฐานของสถาบัน เป็นต้น - จัดเตรียมสถานที่สำหรับผู้ตรวจประเมินและผู้รับฟังผลการประเมิน 	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งตอบรับการเป็นผู้ตรวจประเมินและนัดหมายวัน เวลา ทำการประเมิน - จัดตั้งคณะกรรมการผู้ประเมิน จำนวน 3 – 5 คน - ศึกษาเอกสาร หลักฐานที่หน่วยงานผู้ถูกประเมินส่งมา - เขียนรายงานการตรวจประเมิน เพื่อเสนอผู้บริหารของสถาบันต่อไป
ขั้นตอนการการตรวจสอบและประเมิน	<ul style="list-style-type: none"> - ให้การต้อนรับคณะผู้ประเมิน - ผู้บริหารสถาบันแนะนำหน่วยงานให้ผู้ประเมินทราบ - ตอบข้อซักถามของผู้ประเมิน - อำนวยความสะดวกให้กับคณะผู้ประเมิน - รับฟังผลการประเมิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประเมิน - เข้าพบผู้บริหารของสถาบัน - ดำเนินการตรวจประเมินตามแผนที่เตรียมไว้ - ประมาณ 2 – 3 วัน - สรุปผลการตรวจประเมินแจ้งผลการประเมินให้สถาบันทราบ - เขียนรายงานการตรวจประเมิน

กิจกรรมการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพส่วนมากอยู่ภายในสถาบันราชภัฏ ดำเนินการ โดยบุคคลภายใน ไม่นิยมเชิญบุคคลจากภายนอกมาเป็นผู้ตรวจสอบ ยกเว้น ตัวแทนจากสำนักงาน ตรวจเงินแผ่นดิน ที่ต้องมาตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถาบันราชภัฏ

2.2.2 การดำเนินการประเมินคุณภาพ

ในขั้นตอนนี้มีลักษณะเหมือนการดำเนินการตรวจสอบ แต่สถาบันราชภัฏ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกมากกว่าภายใน เป็น เพราะสถาบันราชภัฏมุ่งเน้นไปที่การรับรองผลการประเมินมากกว่า

2.3 ปัจจัยการตรวจสอบ (Checking)

ในการตรวจสอบนั้น หมายถึงการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน ว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ การตรวจสอบจึงจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะผู้ตรวจสอบจะต้องดำเนินการโดยปราศจากความลำเอียง และตรวจสอบบนพื้นฐานของความเป็นกัลยาณมิตร

2.4 ปัจจัยการพัฒนาและปรับปรุง (acting) คือ

การนำผลจากการควบคุมคุณภาพ ผลการตรวจสอบคุณภาพ และผลการตรวจประเมินคุณภาพ ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว มาปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติให้ดีขึ้น

ปัจจัยเชิงกระบวนการ ดังกล่าวมาทั้ง 4 ปัจจัย จะดำเนินการควบคู่กับปัจจัยเชิงระบบ ทุก ๆ กิจกรรม นอกจากปัจจัยเชิงระบบและปัจจัยเชิงกระบวนการนี้แล้ว ยังมีปัจจัยสนับสนุนที่จำเป็นประกอบด้วย เช่น ภาวะผู้นำ ความตระหนักรู้ การมีส่วนร่วม คณะกรรมการรับผิดชอบองค์การหรือหน่วยงานรองรับ ความเป็นกัลยาณมิตร และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3. ปัจจัยสนับสนุน

ปัจจัยสนับสนุนเป็นปัจจัยที่มีอยู่จริงในสถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จซึ่งได้จากการสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รวมกันแล้วได้ 7 ปัจจัยคือ

- 1) ภาวะผู้นำ
- 2) ความตระหนักรู้
- 3) การมีส่วนร่วม

- 4) คณะกรรมการดำเนินงาน
- 5) หน่วยงานรับผิดชอบหรือองค์การ
- 6) กัลยาณมิตร
- 7) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่ทำให้สถาบันราชภัฏประสบผลสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 7 ประการดังกล่าว เป็นมาก คือ

1) ภาวะผู้นำ (Leadership) สถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จได้ให้ความสนใจในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้บริหารทุกระดับให้ความสนใจ และพยายามสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้น เช่น การรณรงค์ ในการทำกิจกรรม 5ส การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพผ่านทางวารสาร จุลสาร เสียงตามสาย และ website ของสถาบัน ทำให้ทุกคนเข้าใจความตระหนักและเห็นประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

2) ความตระหนักถึงคุณค่า (Awareness) สถาบันราชภัฏให้ความสำคัญถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษานั้น ทุกคนให้ความสนใจในการพัฒนาองค์กร โดยการร่วมมือกันทำงานมากกว่าการ โจมตีหรือปฏิเสธที่จะทำ

3) การมีส่วนร่วม (Participation) สถาบันราชภัฏที่ดำเนินการโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ได้ร่วมวิพากษ์ ร่วมปฏิบัติ และร่วมกันตรวจสอบ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข จะมีธรรมชาติของความเป็นกันเอง และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ปรับตัวเข้าหากัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและเข้าใจกัน

4) คณะกรรมการ (Committee) การจัดองค์การหรือหน่วยงานประสาน ในการดำเนินการประกันในช่วงแรกเริ่มประสบปัญหากับความสับสนและไม่เข้าใจระบบการประกันคุณภาพสร้างความลำบากใจให้เกิดขึ้นกับผู้บริหาร โดยเข้าใจว่า การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เพิ่มภาระงานและเป็นการจับผิด สร้างความอึดอัดให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานต่าง ๆ แต่ปัญหาดังกล่าวแก้ไขได้ด้วยการมีคณะกรรมการดำเนินงานระดับสถาบัน คณะ ศูนย์ และสำนัก ตามลำดับ เพื่อทำหน้าที่ในการประสานความเข้าใจให้เกิดขึ้นในองค์กร

5) องค์กร (Organization) เมื่อมีการบริหารในรูปแบบคณะกรรมการหน่วยงานกลาง สำหรับใช้เป็นสนับสนุนงานประกันคุณภาพ ส่วนมากจะจัดตั้งองค์กรในรูปของหน่วยงาน, สำนัก หรือฝ่ายมาตรฐาน เช่น สำนักประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับเป็นกองอำนวยการในการประสานและบริหารงาน ซึ่งจะประกอบด้วยผู้บริหารหน่วยงาน, คณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ประจำ 1 – 2 คน

6) กัลยาณมิตร (Good peer) หลักการอีกประการหนึ่งที่สร้างความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ คือ ความเป็นกัลยาณมิตร เนื่องจากจุดมุ่งหมายสูงสุดของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ คุณภาพของบัณฑิต บุคลากร และสถาบัน ดังนั้นในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏส่วนมากประกอบด้วยการพึ่งพาอาศัยกันในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินซึ่งกันและกัน และดำเนินการบนพื้นฐานของความเป็นมิตรซึ่งกันและกัน สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

7) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continue improvement) สำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพอีกประการหนึ่ง คือ การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประกันคุณภาพภายในที่ต้องทำควบคู่ไปด้วยการบริหารงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับการศึกษาและการบริหารจัดการองค์กร ความต่อเนื่องในที่นี้คือ การวางแผนที่ทุกคนมีส่วนร่วม โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ผ่านมาเป็นฐานแล้วนำมาวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต เพื่อสร้างเป็นกรอบวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และมาตรการในการบริหารจัดการโดยมุ่งที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ แล้วดำเนินการตามแผนที่วางไว้ ตรวจสอบหรือติดตามแผนงานและการดำเนินงานที่ผ่านมาพร้อมกับปรับปรุงแก้ไข แผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและไม่ขาดสาย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตอนที่ 3

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาต้องติดขัดและไม่ประสบผลสำเร็จ แยกเป็นรายด้าน ได้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ปัญหาด้านการวางแผน พบว่า การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นอยู่กับหน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้กำหนดให้ เมื่อบุคลากรของสถาบันราชภัฏขาดความเข้าใจในนโยบายจึงไม่สามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติได้ดี โดยเฉพาะความไม่ชัดเจนของโครงสร้างเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา ปรับปรุงงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. การดำเนินงาน เป็นการปฏิบัติที่ผู้ทำงานต้องมีภาวะผู้นำ มีความตระหนักในคุณค่าของการศึกษา และต้องมีความอดทนในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กร จากการศึกษาก็พบว่า ปัญหาในการดำเนินงานคือ คณะทำงานขาดความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา คณะทำงานมีภาระงานหลักด้านการสอน และการบริหาร จึงทำให้ทุ่มเทกับงาน

ประกันคุณภาพการศึกษาได้น้อย นอกจากนี้ยังพบว่าผู้นำให้ความสำคัญกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาน้อย และขาดการมีส่วนร่วม เช่น การวิเคราะห์ SWOT การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

3. การตรวจสอบและการประเมิน พบว่า คณะตรวจสอบมีความหลากหลายทำให้ผลการตรวจสอบไม่มีมาตรฐาน ขาดความตระหนักรู้ในการรับการตรวจสอบ ดำเนินการตามคำสั่งเท่านั้น และจะดำเนินการอีกเมื่อมีคำสั่งจากหน่วยงานต้นสังกัด ขาดกลยุธานิมิตร เช่น การตรวจประเมิน ขาดความจริงจังในสถาบันการตรวจประเมิน มีความลำเอียงในหน่วยงานที่ผู้ตรวจคุ้นเคยหรือเกี่ยวข้อง

4. การปรับปรุงแก้ไข ขาดการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เมื่อได้รับนโยบายจากหน่วยงานต้นสังกัดจึงมีการเตรียมเพื่อรองรับการตรวจประเมิน แต่เมื่อผ่านช่วงเวลาการประเมินแล้ว กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ต่อเนื่อง และไม่ได้นำผลจากการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา

จากปัญหาดังกล่าวมา สถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามาก และน้อย ต่างได้ประสบเช่นเดียวกัน แต่สถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จมากได้แก้ไขปัญหาโดยมีผู้เป็นแรงผลักดันที่สำคัญ เช่น ปัญหาการวางแผน ผู้บริหารของสถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จได้ระดมสมองของคณะกรรมการและเปิดโอกาสให้ประชาคมได้ร่วมเสนอแนวทาง แล้วสรุปความคิด แนวทางรวบยอดในการแก้ไขปัญหาได้

ส่วนสถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จน้อย ส่วนมากได้ให้หัวหน้าแต่ละหน่วยงานเป็นผู้แก้ไขปัญหาของแต่ละหน่วยงาน ทำให้การแก้ปัญหาของหน่วยงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จบ้าง ไม่ประสบผลสำเร็จบ้าง ผลที่ตามมาคือ แก้ไขปัญหาไม่ถูกจุดเพราะขาดการวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน เมื่อการดำเนินงานไม่สามารถแก้ไขได้ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานต้นสังกัด จึงมีผลให้ประสบผลสำเร็จน้อย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันราชภัฏ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) ที่ใช้สถาบันราชภัฏ เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ของแต่ละสถาบันเป็นผู้ให้ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า

1. ปัจจัยที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยเชิงระบบ ได้แก่ ปัจจัยที่ใช้เป็นระบบ และกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยเชิงระบบ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยการควบคุมคุณภาพการศึกษา 2) ปัจจัยการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา 3) ปัจจัยการประเมินคุณภาพการศึกษา

1.1.1 ปัจจัยการควบคุมคุณภาพการศึกษา เป็นการควบคุมคุณภาพการศึกษาเป็นการจัดระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพ เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีชี้วัดคุณภาพ

1.1.2 ปัจจัยการตรวจสอบการศึกษา เป็นการตรวจสอบทางวิชาการ สัมพันธ์กับระบบงบประมาณ แบบแผนงาน ซึ่งจะได้อ่างโครงการต่าง ๆ โดยมีการวัดผลและประเมินผลการตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพของสถาบันราชภัฏ แบ่งเป็นสองประเภท คือ การตรวจสอบภายใน ที่สถาบันราชภัฏสามารถดำเนินการได้เองอย่างมีอิสระ และการตรวจสอบภายนอกเป็นหน้าที่ของหน่วยงานต้นสังกัด คือ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ เน้นการตรวจสอบในแต่ละสถาบันว่ามีกลไกการตรวจสอบคุณภาพของตนเองหรือไม่อย่างไรและเป็นผลรวม

1.1.3 ปัจจัยการประเมินคุณภาพการศึกษา จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งภายนอกและภายใน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยไม่ได้มุ่งเน้นการตัดสินให้คุณภาพให้โทษแก่สถานศึกษา แต่ต้องการให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งมีวิธีการดำเนินการอย่างโปร่งใส มีหลักฐาน มีคุณธรรม ทั้งนี้ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ประเมินภายนอกให้เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ตนเป็นผู้ประเมิน มีความสามารถในการประเมินผลและการรวบรวมหลักฐานข้อมูล อีกทั้งสามารถวิเคราะห์หลักฐานข้อมูลในการจัดทำรายงานที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้

1.2 ปัจจัยเชิงกระบวนการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การดำเนินการตามแผน 3) การตรวจสอบการดำเนินการและแผนที่ปฏิบัติ และ 4) การพัฒนาแผนและแนวทางการปฏิบัติใหม่ ซึ่งต้องนำไปประกอบในการบริหารจัดการปัจจัยเชิงระบบ ทั้งสามระบบ ดังนี้

1.2.1 การวางแผน ประกอบด้วย

1.2.1.1 ควบคุมคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผนแนวทางในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรและสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ เช่น การวางแผนโครงการจัดเตรียมบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา การวางแผนจัดทำมาตรฐานองค์ประกอบ และดัชนีหรือตัวชี้บ่งคุณภาพ การวางแผนจัดทำคู่มือคุณภาพทั้งในระดับสถาบันและระดับคณะวิชา และการวางแผนพัฒนาระบบคุณภาพในอนาคต

1.2.1.2 การวางแผนตรวจสอบคุณภาพ เป็นการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

1.2.1.3 การวางแผนประเมินคุณภาพ เป็นแผนการสำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งระบุกิจกรรมที่ต้องทำ ระบุวันเวลา และสถานที่ในการตรวจประเมิน ซึ่งสถาบันราชภัฏส่วนมาก จัดทำแผนร่วมกับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา คือการวางแผนเพื่อรับการตรวจประเมินทั้งจากภายนอก และภายใน

1.2.2 การดำเนินการ เป็นการดำเนินการตามแผนที่สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งได้วางไว้ กล่าวคือ การดำเนินการควบคุมคุณภาพ การดำเนินการตรวจสอบคุณภาพ และการดำเนินการประเมินคุณภาพ

1.2.3 ปัจจัยการตรวจสอบ หมายถึงการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน ว่า เป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่

1.2.4 ปัจจัยการพัฒนาและปรับปรุง คือ การนำผลจากการควบคุมคุณภาพ ผลการตรวจสอบคุณภาพ และผลการตรวจประเมินคุณภาพ ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว มาปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติให้ดีขึ้น

1.3 ปัจจัยสนับสนุน นอกจากปัจจัยเชิงระบบและปัจจัยเชิงกระบวนการนี้แล้ว ยังมีปัจจัยสนับสนุน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอยู่จริงในสถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย เช่น ภาวะ ผู้นำ ความตระหนักรู้ การมีส่วนร่วม คณะกรรมการรับผิดชอบ องค์กรหรือหน่วยงานรองรับ ความเป็นกัลยาณมิตร และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1.3.1 ภาวะผู้นำ (Leadership) สถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จได้ให้ความสนใจในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้บริหารทุกระดับให้ความสนใจ และพยายามสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้น เช่น การรณรงค์ ในการทำกิจกรรม 5ส การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพผ่านทางวารสาร จุลสาร เสียงตามสาย และ website ของสถาบัน ทำให้ทุกคนเข้าใจ ความตระหนักรู้ และเห็นประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

1.3.2 ความตระหนักรู้ถึงคุณค่า (Awareness) สถาบันราชภัฏให้ความสนใจถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษานั้น ทุกคนให้ความสนใจในการพัฒนาองค์กร โดยการร่วมมือกันทำงานมากกว่าการโจมตีหรือปฏิเสธที่จะทำ

1.3.3 การมีส่วนร่วม (Participation) สถาบันราชภัฏที่ดำเนินการโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ได้ร่วมวิพากษ์ ร่วมปฏิบัติ และร่วมกันตรวจสอบ พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข จะมีธรรมชาติของความเป็นกันเอง และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ปรับตัวเข้าหากัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและเข้าใจกัน

1.3.4 คณะกรรมการ (Committee) การจัดองค์กรหรือหน่วยงานประสาน ในการดำเนินการประกันในช่วงแรกเริ่มประสบปัญหากับความสับสนและไม่เข้าใจระบบการประกันคุณภาพสร้างความลำบากใจให้เกิดขึ้นกับผู้บริหารโดยเข้าใจว่า การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เพิ่มภาระงาน และเป็นการจับผิด สร้างความอึดอัดใจให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานต่าง ๆ แต่ปัญหาดังกล่าวแก้ไขได้ด้วยการมีคณะกรรมการดำเนินงานระดับสถาบัน คณะ ศูนย์ และสำนัก ตามลำดับ เพื่อทำหน้าที่ในการประสานความเข้าใจให้เกิดขึ้นในองค์กร

1.3.5 องค์กร (Organization) เมื่อมีการบริหารในรูปแบบคณะกรรมการหน่วยงานกลางสำหรับใช้เป็นสนับสนุนงานประกันคุณภาพ ส่วนมากจะจัดตั้งองค์กรในรูปของหน่วยงาน, สำนัก หรือฝ่ายมาตรฐาน เช่น สำนักประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับเป็นกองอำนวยการในการประสานและบริหารงาน ซึ่งจะประกอบด้วยผู้บริหารหน่วยงาน, คณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ประจำ 1 – 2 คน

1.3.6 กัลยาณมิตร (Good peer) หลักการอีกประการหนึ่งที่สร้างความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ คือ ความเป็นกัลยาณมิตร เนื่องจากจุดมุ่งหมายสูงสุดของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ คุณภาพของบัณฑิต บุคลากร และสถาบัน ดังนั้นในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏส่วนมากประกอบด้วยการพึ่งพาอาศัยกันในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินซึ่งกันและกัน และดำเนินการบนพื้นฐานของความ เป็นมิตรซึ่งกันและกัน สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

1.3.7 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) สำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพอีกประการหนึ่ง คือ การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ การประกันคุณภาพภายในที่ต้องทำควบคู่ไปด้วยการบริหารงานอื่น ๆ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับการ ศึกษาและการบริหารจัดการองค์กร ความต่อเนื่องในที่นี้คือ การวางแผนที่ทุกคนมีส่วนร่วม โดยใช้ ข้อมูลสารสนเทศที่ผ่านมาเป็นฐานแล้วนำมาวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต เพื่อสร้างเป็นกรอบวิสัยทัศน์ วางกลยุทธ์ และมาตรการในการบริหารจัดการโดยมุ่งที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ แล้วดำเนินการตาม แผนที่วางไว้ ตรวจสอบหรือติดตามแผนงานและการดำเนินงานที่ผ่านมาพร้อมกับปรับปรุงแก้ไข แผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและไม่ขาดสาย

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาในการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด บุคลากรของ สถาบันราชภัฏขาดความเข้าใจในนโยบายไม่สามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ดำเนินการตามคำสั่ง เท่านั้น คณะตรวจสอบมีความหลากหลายทำให้ผลการตรวจสอบไม่มีมาตรฐาน ผ่านช่วงเวลาการ ประเมินแล้วกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ต่อเนื่อง และไม่ได้นำผลจาก การประเมินไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนา

นอกจากนี้ยังพบว่า สถาบันราชภัฏส่วนมากมีความเห็นตรงกันว่าจะต้องกำหนดองค์กร ประกอบ, มาตรฐานขึ้นมาเอง โดยให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการวิพากษ์ตามธรรมชาติ บริบท และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานของตนเอง โดยการนำนวัตกรรมในการบริหารคุณภาพใน รูปแบบต่าง ๆ มาใช้มากขึ้นและเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างสถาบันราชภัฏด้วยกัน เช่นการทำ Benchmark การวิเคราะห์ SWOT และการหา the Best Practices เป็นต้น ซึ่งดำเนินการ ไปพร้อมกับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพให้มีมาตรฐาน และวิธีการที่ความละเอียดและชัดเจนมากขึ้น โดยมีผู้ตรวจสอบและผู้ประเมินที่มีคุณภาพและมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และหน่วยงานแต่ละหน่วยจะมีอิสระในการกำหนดข้อกำหนดและมาตรฐานในการดำเนินงานการ ประกันคุณภาพการศึกษาโดยคำนึงถึงความเป็นอิสระทางวิชาการ (academic freedom) ความมี อิสระทางการบริหาร (autonomy) และการตรวจสอบได้ (accountability)

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ พบว่า สถาบันราชภัฏส่วนใหญ่ มีปัจจัยเชิงระบบ ที่ใช้ประกอบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยระบบ 3 ระบบ ได้แก่ (1) ระบบการควบคุมคุณภาพ (2) ระบบการตรวจสอบคุณภาพ และ (3) ระบบการประเมินคุณภาพ ซึ่งระบบทั้ง 3 ประการนี้จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับปัจจัยเชิงกระบวนการ ได้แก่ การวางแผน การดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับไพโรจน์ เปานิล ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพ องค์กรประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานด้านสื่อการเรียนการสอน และห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีการศึกษา โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในสถาบันราชภัฏโดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย และดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนวิธีระบบ ผลการวิจัยพบว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ กำหนดนโยบายการ พัฒนาเครื่องมือประกันคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ในแต่ละขั้นตอนได้กำหนดส่วนประกอบที่ต้องปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพขั้นตอนที่ 1 ถึง 4 ต้องมีการประชาสัมพันธ์ เสริมแรง และประเมินผลเป็นระยะ องค์กรประกอบในการประกันคุณภาพโปรแกรมวิชากำหนดไว้ 6 องค์กรประกอบ คือ ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของโปรแกรมวิชา หลักสูตร อาจารย์ นักศึกษา การเรียนการสอน และการบริหาร โปรแกรมวิชาทั้ง 6 องค์กรประกอบมี 71 ตัวบ่งชี้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ อินทร์รักษ์ และคนอื่น ๆ ที่พบว่า ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ตามเกณฑ์และดัชนีที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ปัจจัยเชิงระบบและปัจจัยเชิงกระบวนการดังกล่าวมา ยังมีปัจจัยสนับสนุนที่จำเป็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ คือ (1) ภาวะผู้นำ (2) ความตระหนักรู้ (3) การมีส่วนร่วม (4) มีคณะกรรมการดำเนินงาน (5) มีหน่วยงานรับผิดชอบหรือองค์กร (6) กัลยาณมิตร (7) มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ภาวะผู้นำนั้น เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏประสบผลสำเร็จได้ ผู้นำจะทำการเผยแพร่หลักการ และนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

ซึ่งมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ โดยมีรูปแบบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ คือ ควบคุม ตรวจสอบ และประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรวิทย์ นาครทรรพ ที่ศึกษาพบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันระดับอุดมศึกษาส่วนมากได้รับการริเริ่มจากผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ และสอดคล้องกับหลักการตัดสินใจรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ที่พิจารณาภาวะผู้นำเป็นหมวดแรก และมีคะแนนประกอบการพิจารณาตัดสินถึง 120 คะแนน

ความตระหนักรู้ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จนั้น พบว่าทุกคน ทุกหน่วยงานต้องมีความตระหนักรู้ในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ โดยมุ่งที่คุณภาพการศึกษา ถ้าคนในองค์กรมีความตระหนักรู้จะทำให้มีความสนใจในการศึกษา และแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และลงมือปฏิบัติด้วยใจที่ยินดี ถ้ายังองค์กรยังไม่มี ความตระหนักรู้ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาจะดำเนินการได้ไม่ราบรื่น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏที่ศึกษาการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา และมาตรฐานการผลิตครูของคณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏ ที่ต้องปรับปรุงด้านความร่วมมือ ความเข้าใจและความตระหนักในคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับหลักภารกิจกรม 5 ส

คณะกรรมการ ผลการวิจัยพบว่า ทุกสถาบันมีคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา นับตั้งแต่ระดับสถาบัน คณะ ศูนย์ และสำนัก แต่ปรากฏว่าส่วนมากมีงานหลักคือ งานสอน และบริหารงานอื่น มีผลกระทบต่อการทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การประชุม การวางแผน การจัดอบรม และการทำกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอื่น ๆ ทำให้การทำงานการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล ราชชนนบริบาล และสอดคล้องกับสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏที่กำหนดให้แต่ละสถาบันต้องมีคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน

องค์กรหรือหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่า สถาบันราชภัฏมีหน่วยงานและโครงสร้างการบริหารที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาชัดเจน โดยส่วนมากจะมีบุคลากรประจำ 2 – 5 คน เป็นผู้บริหาร 1 คน ที่เหลือเป็นเจ้าหน้าที่หรือนักวิชาการ ผู้บริหารโดยส่วนมากดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะกรรมการ อำนวยการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน และเป็นประธานคณะกรรมการดำเนินงานระดับสถาบัน

กัลยาณมิตร สถาบันราชภัฏที่มีการประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้ความสำคัญกับการเป็นมิตรที่ดีถือว่าเป็นวัฒนธรรมองค์กรแบบมิตรภาพ ได้ถูกนำมาใช้ในการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ ดำเนินการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนที่เป็นอามิส สินจ้าง หรือรางวัล เสนอแนะการแก้ไขจุด

อ่อนด้วยความจริงใจ และส่งเสริมในจุดแข็งให้มั่นคง ไม่ตัดสินใจผ่าน/ไม่ผ่าน ไม่จับผิด และไม่ให้คุณและโทษ แต่ให้ประโยชน์เพื่อการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรวิทย์ นาคทรพรพ

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พบว่า หัวใจสำคัญของการทำการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การวางแผนการดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ ประเมิน และการปรับปรุง แก้ไขที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาพบว่า สถาบันราชภัฏมีความสนใจและนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินครั้งที่ผ่านมาแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็ง โดยการวางวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ ในการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับธรรมชาติของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรวิทย์ นาคทรพรพ ที่ว่า ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพคือกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับแนวคิดของเอ็ดเวิร์ด ดี. เดมมิ่ง ที่กล่าวไว้ในหลักการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในวงจร PDCA

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จ พบว่ายังมีความสอดคล้องกับสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏที่ได้ศึกษาพบว่า คุณภาพการจัดการศึกษาสาขาการจัดการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเมื่อเปรียบเทียบกับ (Benchmark) กันเองแล้วก็ยังมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงอีกหลายด้าน โดยเฉพาะด้านความร่วมมือ ความเข้าใจ และความตระหนักในคุณภาพของบัณฑิต คุณภาพด้านการบริหารจัดการ และคุณภาพระบบประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สำนักงานมาตรฐานการศึกษาจะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจประเมินภายนอก ดังนั้น จึงเป็นบทบาทที่คณะผู้บริหารตั้งแต่ระดับคณบดี รองอธิการบดี โดยเฉพาะอธิการบดีที่จะต้องเร่งดำเนินการในส่วนของคุณภาพ การมีส่วนร่วมและความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ มิใช่เรื่องเร่งแต่ให้มีเอกสารเพื่อรายงาน เพราะความสำคัญของคุณภาพหรือการรับรองคุณภาพอยู่ที่การบริหารจัดการให้มีการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ การวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินการตรวจสอบติดตามและปรับปรุงงาน อย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งหากสถาบันราชภัฏในที่มีผู้บริหารระดับสูง อันได้แก่ อธิการบดี มีความตระหนักและมุ่งมั่นที่จะดำเนินการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ ดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องแล้ว เชื่อได้ว่าการตรวจสอบจากองค์กรภายนอกจะไม่มี ความหมายเลยเพราะการตรวจสอบจากองค์กรภายนอกจะเป็นการตรวจสอบเพื่อสรุปรายงานว่า ภาระงานที่สถาบันรับผิดชอบที่สำคัญตามพันธกิจนั้น ได้มีการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพหรือไม่ เพื่อรายงานต่อสาธารณชนให้ได้รับทราบ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ คือ

1) ปัญหาด้านการวางแผน พบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด การวางวิสัยทัศน์ไม่สอดคล้องกับบริบท ธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมของตน ทำให้ยากต่อการนำไปสู่การปฏิบัติจริงในพื้นที่ของแต่ละสถาบันราชภัฏ

2) ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรของสถาบันราชภัฏมีความเข้าใจในนโยบายด้านการประกันคุณภาพน้อย บุคลากรมีน้อยแต่ภาระงานมาก โดยเฉพาะสายอาจารย์ผู้สอนและผู้บริหาร ปัญหาด้านบุคลากรที่พบในสถาบันราชภัฏส่วนมากคือ การลงมติ หรือการประชุม องค์กรประชุมไม่ครบ ทำให้การตัดสินใจ และพิจารณากรอบนโยบาย มาตรการ วิธีการปฏิบัติต้องเลื่อนหรือล่าช้า

3) ด้านคณะตรวจสอบและประเมิน พบว่า มีความหลากหลายทำให้ผลการตรวจสอบไม่มีมาตรฐาน ผ่านช่วงเวลาการประเมินแล้วกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ต่อเนื่อง และไม่ได้นำผลจากการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา

4) ด้านโครงสร้างการทำงาน พบว่า ปัญหาที่การประกันคุณภาพการศึกษาขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สาเหตุหนึ่งมาจากโครงสร้างการบริหารเปลี่ยนแปลงบ่อย ขาดเสถียรภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งหรือโครงสร้าง

5) ด้านทรัพยากรสนับสนุน พบว่า ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หัวใจหลัก คือ การประสานงาน สร้างความเข้าใจระบบคุณภาพให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กร วิธีการที่ดำเนินการมากที่สุดคือ การอบรมสัมมนา การจัดทำเอกสารเผยแพร่ จัดทำ web site จัดทำป้ายประกาศอิเล็กทรอนิกส์ และวิธีการอื่น ๆ แต่ปัญหาคือ ไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะขาดปัจจัยสนับสนุน เช่น งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ สำนักงาน และวัสดุอื่น ๆ ที่ใช้ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ในบางสถาบันต้องยืมอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานหนึ่ง เช่น ตู้ใส่เอกสารที่ได้รับการอนุเคราะห์จากสำนักงานอธิการบดี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาควรคำนึงถึง หลักการดังต่อไปนี้

1. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารที่ต้องจัดบุคลากรที่สามารถทุ่มเทให้กับงาน ได้เต็มที่และสามารถบริหารองค์กรเพื่อการประสานงาน กระตุ้นให้เกิดจริยธรรมคุณภาพ ด้วยความเป็นมิตร และจริงใจ โปร่งใส และตรวจสอบได้ และต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยให้ทุกคนทุกหน่วยงานได้มีส่วนร่วมและมีอิสระในการระดมสมองวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพที่ผ่านมาเป็นฐานข้อมูลและวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของหน่วยงาน พร้อมทั้งพิจารณาถึงความสอดคล้องของนโยบายชุมชน จังหวัด และประชาชาติเป็นสำคัญ
2. การตรวจติดตาม ตรวจสอบประเมิน จะต้องทำควบคู่ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้ยืดหยุ่นและสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม
3. การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา จะเกิดผลได้ตลอดต่อเมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การปรับปรุงแผน แก้ไขแผน และพัฒนาแผนให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามความเป็นจริงที่ปรากฏเกิดแล้วที่กำลังจะเกิดในปัจจุบัน และมีแนวโน้มว่าจะเกิดในอนาคต
4. ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก และต้องสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร และต้องสนับสนุนให้มีกิจกรรมด้านคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจให้กับคนในองค์กรในการนำนวัตกรรมคุณภาพใหม่ ๆ มาใช้ ช่วยเหลือ ดัดสนใจสนับสนุน และต้องรับผิดชอบคนในองค์กร และคณะกรรมการดำเนินงานระดับสถาบันจะต้องมีภาระงานที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน ถ้าเป็นอาจารย์สายผู้สอนต้องไม่กระทบกับกิจกรรมการเรียนการสอนของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยควรศึกษาเรื่อง “ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา” โดยศึกษาบทบาท หน้าที่ และรูปแบบภาวะผู้นำที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กนกรัตน์ สุพรรณอ่วม. “การดำเนินงานตามมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2543.

เกียรติสุดา ศรีสุข. “การพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตทางการศึกษา : การประยุกต์ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปบัณฑิต สาขาการทดสอบและวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.

คณะกรรมการการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กพอ.). “(ร่าง) กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา.” กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2544. (อัดสำเนา) จรรยาพร ธรณินทร์. “ก้าวต่อไปของปฏิรูปการศึกษาไทย.” ใน เอกสารวิจัยฉบับสรุปสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้เป็นเอกสารสรุปข่าว. 1. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2543.

ชินธิยา กัตต์แมน. “มันหมายถึงให้เป็นธุรกิจ : บริษัทการศึกษาจำกัด?,” ยูเนสโก คูเรีย 18, 11 (พฤศจิกายน 2543) : 18.

ฉากลี อัดลัก. “บทวิพากษ์ ปกป้องผลประโยชน์ส่วนรวม, การศึกษา : ปราการด้านสุดท้ายที่ธุรกิจจะผ่าน.” ยูเนสโก คูเรีย 18,11 (พฤศจิกายน 2543) : 16.

ดิลก บุญเรืองรอด. “ทิศทางในการพัฒนาอุดมศึกษาไทย”. ใน เส้นทางการศึกษาเพื่อการพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542, 8.

ทบวงมหาวิทยาลัย. “หนังสือที่ ทม 0205(2)/2429 เรื่องระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย.” 10 กุมภาพันธ์ 2543.

นิภาธร สันหนองเมือง. “ลักษณะที่พึงประสงค์ของการบริหารสถาบันราชภัฏในกำกับของรัฐ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

ประเสริฐ อินทร์รักษ์ และคนอื่นๆ. รายงานการวิจัยดัชนีและเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์. นครปฐม : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2546.

ไพบูลย์ เปานิล. “การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.

เพ็ญจันทร์ นครินทร์. “สมรรถนะการศึกษาไทยในเวทีโลก พ.ศ. 2543.” ใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาวัฒนาพานิช จำกัด, 2544.

พุทธทาสภิกขุ. การศึกษาคืออะไร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมมติอภิมหา, 2531.

พระราชวรมุนี (ประยูทธ ประยูตโต). ปรัชญาการศึกษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วราภรณ์พินิจ, 2518.

“พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116, ตอนที่ 74 ก. (19 สิงหาคม 2542) : 2.

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คู่มือ 2 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มศว. 2543. กรุงเทพฯ : ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา, 2543.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540.” ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 114, ตอนที่ 55 ก (11 ตุลาคม 2540):19.

รุ่ง แก้วแดง. “คำนำ.” คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทัศน์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด, 2543.

วันชัย ศิริชนะ. “การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. TOM LIVING HANDBOOK. ภาค 7 คู่มือปรับปรุงคุณภาพงาน สำหรับพนักงานทุกระดับในองค์กรทีคิวเอ็ม (The QC Story and the 14 QC Tools) พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท บีพีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์ จำกัด, 2543.

สงบ ลักษณะ. แนวทางประกันคุณภาพการศึกษา [Online]. Accessed 6 March 2002. Available from <http://www.moe.go.th/main2/article/article1.htm/>

สภาสถาบันราชภัฏ. ความหมายและวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 31 มกราคม 2545. เข้าถึงได้จาก <http://www.rajabhat.ac.th/qa/QA2.HTM/>

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. “การเตรียมตัวเพื่อรับการประเมินคุณภาพจาก สมศ.” วารสารวิชาการราชภัฏกรุงเทพฯ 9, 16 (2545) : 54.

สมคิด บางโม. พื้นฐานการศึกษา (Foundations of Education). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประสานมิตร, 2524.

สำนักมาตรฐานการศึกษา. สำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา. รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2545. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2545.

สำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา. “รายงาน ความก้าวหน้าของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏ.” กลุ่มคุณภาพการศึกษา สำนักมาตรฐานการศึกษา, 2545.

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ห้าสาระการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์, 2545.

สิปปนนท์ เกตุทัต. “แนวคิดการวิจัยและพัฒนาในอนาคตของประเทศไทย.” บรรยายในการประชุม ปฐมนิเทศนโยบายและแนวทางการวิจัยของชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2540-2544) , วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2540, ณ ห้องบางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์ โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ. (อัดสำเนา)

สุวกิจ ศรีปัดดา. “การศึกษาเพื่อการประกอบการ.” ใน บทความเส้นทางการศึกษาเพื่อการพัฒนา. สำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542.

สมกุล ฉาวรกิจ. “รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2543.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). “สคู๊ปพิเศษ: สัมภาษณ์นายอมเรศ สีลาอ่อน ประธานกรรมการบริหาร” จุลสาร สมศ. 1 (มิถุนายน-กรกฎาคม 2544) : 5.

_____. “การประกันคุณภาพการศึกษาระบบการบริหารงานคุณภาพ” จุลสาร สมศ. (มิถุนายน-กรกฎาคม 2544): 4.

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. “การประกันคุณภาพการศึกษา, พลังและความหวัง.” วารสารปฏิรูปการศึกษา 1 (กุมภาพันธ์ 2542) : 8, อ้างถึงใน วิชัย บำรุงศรี “การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานโรงเรียน พ.ศ. 2541 ของสำนักคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). “การประกันคุณภาพ การศึกษาระบบการบริหารงานคุณภาพ.” จุลสาร สมศ. 1 (มิถุนายน-กรกฎาคม 2544).
- สุวิมล ราชชนนบริบาล. “การศึกษาระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดม ศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- สุวรรณ ศรีจันทร์แสง. “ศึกษาความพร้อมของสถาบันราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครในการนำระบบ ประกันคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2542.
- อบรม สีนภิบาล. “พื้นฐานการศึกษา.” เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการศึกษา 111. (อัดสำเนา)
- อมรวิชัย นาคทรพรพ. รายงานการวิจัยเชิงกรณีศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการ ศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยนโยบาย การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2542.
- _____, คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด, 2543.
- อรรถน์ วิวัฒน์ สุนทรพงศ์ และคณะ. การบริหารศึกษาและระดับชั้นต่าง ๆ ของการศึกษา. พิมพ์ครั้ง 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์นิยมวิทยา, 2507.
- อัจฉรา วัฒนาณรงค์. “การควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย.” รายงาน การวิจัยอนุสารอุดมศึกษา 22,217 (กรกฎาคม 2939).
- อำนาจ สุทธิคุณ. “การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาอำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ปีการศึกษา 2542.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย มหาสารคาม, 2543.
- อุทุมพร จารมาน. “ความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพ ระดับอุดมศึกษา.” วารสารการประกัน คุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2,1 (มกราคม – มิถุนายน 2544) : 27.

ภาษาต่างประเทศ

Gold Anne and Jennifer Evans. Reflecting on School Management. Philadelphia, USA : Falmer Press,1998.

- Bhatia B.D. The Theory and Principles of Education. Delhi, India : Doaba House, Booksellers and Publisher, Delhi, India, 1970.
- Besterfield Dale H. Total Quality Management. , 2nd ed. (New York : Prentice – Hall Inc ,1999), 1.
- Vazzana Gary, John Elfringk, and Duane P. Bachman. “A Longitudinal Study of Total quality Management Processes in Business College.” Journal of Education for Business. Volume 76 No. 2 (November/December : 2000): abstract.
- Schubert Jane. American Institutes for Research, IEQ Project Overview [Online]. Accessed 6 March 2002. Available from <http://www.ieq.org/projover.htm/>
- Beckford John . THE QUALITY GURUS : W. Edwards Deming . USA : Routledge, 1998.
- John S. Oakland. Total Quality Management : text with cases. 2nd ed . Butterworth : Heinemann, 2000.
- Lee C. Deighton . The Encyclopedia of Education. New York : the Macmillan Company and the Free Press , 1971, Vol. 7, pp. 101-104.
- Coleman Marianne and Am R.J. Briggs. Research Methods in Educational Leadership and Management 1st . New York : Paul Chapman Publishing, 2002.
- Broadfoot Patricia. Approach to Quality Assurance and Control in Other Countries : Paper Present and the Annual Meeting 1994, USA : the American Education Research Association, 1994.
- Richard Freeman. Quality Assurance in Training and Education. London : Kogan Page, 1993.
- Roymond F. Latta, Carolyn J. Downey. Tool for achieving TOE. United States : Corwin Press, Inc , Thousand Oaks, California, 1994.
- Sonthaya Klinsmith. “Building Quality Teams in Office of the Rubber Replanting Aid Fund: A Case Study of Teams and Teamwork in the Head Office.” Dissertation submitted in part fulfillment of the degree of MA in Quality Management, The University of Wolverhampton, 2000.
- The National Union of Students in Europe (ESIB). Quality Assurance and Accreditation : Ensuring Quality and Improving Mobility [Online]. Accessed 6 March 2002. Available from http://www.esib.org/policies/qa_and_accreditation.htm/

ภาคผนวก
มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรางศรี พณิชยกุล
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ช่วงโชติ พันธุเวช
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ จริยานุกุล
4. ดร.สายหยุด จำปาทอง
5. ดร.สมกมล ถาวรกิจ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



ที่ ศธ 0520.203.2/๒๕๖๗

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

๕ มกราคม 25๕๗

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราศรี พานิชกุล

ด้วย นายสันตึก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ ซึ่งตอนนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนั้นภาควิชาการบริหารการศึกษา จึงใคร่ขอลความอนุเคราะห์ให้ นายสันตึก มุงคุณ เข้าสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบในการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อใคร่ขอลความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวณชม ชินะดังกูร)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ฝ่ายธุรการ

โทร. 0 3421 9136

โทรสาร. 0 3421 9136



ที่ ศท 0520.203.2/๕๖๖

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

๒ มกราคม 2547

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ช่วงโชติ พันธุ์เวช

ด้วย นายสันติก มงคล นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ ซึ่งตอนนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนั้นภาควิชาการบริหารการศึกษา จึงใคร่ขอลงความอนุเคราะห์ให้ นายสันติก มงคล เข้าสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบในการทำวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อใคร่ขอลงความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชม ชินะดังกูร)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ฝ่ายธุรการ

โทร. 0 3421 9136

โทรสาร. 0 3421 9136



ที่ ศธ 0520.203.2/๐๕๖

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

15 มกราคม 2547

เรื่อง ขอกวามอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ จรรย์านุกูล

ด้วย นายสันตึก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ ซึ่งตอนนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนั้นภาควิชาการบริหารการศึกษา จึงใคร่ขอกวามอนุเคราะห์ให้ นายสันตึก มุงคุณ เข้าสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบในการทำวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์
จึงเรียนมาเพื่อใคร่ขอกวามอนุเคราะห์ให้เข้าศึกษาเข้าสัมภาษณ์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชอนชม ชินะตั้งกูร)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ฝ่ายธุรการ

โทร. 0 3421 9136

โทรสาร. 0 3421 9136



ที่ ศธ 0520.203.2/๕๖๖

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

๒ มกราคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์

เรียน ดร.สมกุล ถาวรกิจ

ด้วย นายสันติก มุงกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ ซึ่งตอนนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนั้นภาควิชาการบริหารการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นายสันติก มุงกุล เข้าสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชม ชินะตั้งกูร)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ฝ่ายธุรการ

โทร. 0 3421 9136

โทรสาร. 0 3421 9136

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้แนะนำสถาบันราชภัฏที่ดำเนินการประกันคุณภาพที่ประสบผลสำเร็จ

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา การพานิช | สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรนภา พรหมมา | สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ประยูร ทรงศิลป์ | สถาบันราชภัฏธนบุรี |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ ลีมอรุณ | สถาบันราชภัฏเพชรบุรี |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุมพล วิเชียรศิลป์ | สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ |

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



ที่ ศธ 0520.107/ ๐๐๑๒

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

(๑ มกราคม 25๕7)

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา การพานิช

ด้วย นายสันติก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับสถาบันราชภัฏที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นให้แก่ศึกษาดังกล่าว ด้วย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นพ พ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะคังกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศธ 0520.107/ 00๑๘

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

1๑ มกราคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรนภา พรหมา

ด้วย นายสันติก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับสถาบันราชภัฏที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นให้แก่ศึกษาดังกล่าว ด้วย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ดร. นพ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศธ 0520.107/ 00๑1

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

1๙ มกราคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์

เรียน รองศาสตราจารย์ ประยูร ทรงศิลป์

ด้วย นายสันตึก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพ
การศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น
เกี่ยวกับสถาบันราชภัฏที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นให้แก่ศึกษาดังกล่าว
ด้วย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ดร. นพ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศธ 0520.107/ ๐๐๑๑

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

19 มกราคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุเทพ ลิ้มอรุณ

ด้วย นายสันติ๊ก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับสถาบันราชภัฏที่ประสบผลสำเร็จในการประกันคุณภาพ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นให้แก่ศึกษาดังกล่าว ด้วย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ดร. พ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788

ที่ ศธ 0520.107/ 00๑๓



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๑๑ มกราคม 2547

เรื่อง ขอกวามอนุเคราะห์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุมพล วิเชียรศิลป์

ด้วย นายสันติก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับสถาบันราชภัฏที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอกวามอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นให้แก่ศึกษาดังกล่าว ด้วย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



ที่ ศธ 0520.107/ 0232

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

3 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขออนุญาตเสนอแนะในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏเพชรบุรี

ด้วย นายสันติก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน อาจารย์คณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน ในสถาบันของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขออนุญาตจากท่านโปรดแจ้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

Dr. พว
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศธ 0520.107/ ๐๒๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๓ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏพระนคร

ด้วย นายสันติก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน อาจารย์คณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน ในสถาบันของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๐๓ พุ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศษ 0520.107/ ๐๕๖๒

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

3 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์

ด้วย นายสันศึก รุ่งคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน อาจารย์คณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน ในสถาบันของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นพ พ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศธ 0520.107/ ๐๖ ๖5

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

3 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏสวนคูสิต

ด้วย นายสันติก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน อาจารย์คณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน ในสถาบันของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ดร. นพ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศธ 0520.107/ ๐๒๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

3 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏเชียงใหม่

ด้วย นายสันตึก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน อาจารย์คณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน ในสถาบันของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ — ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ดร. พ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศธ 0520.107/ ๐๕๔๔

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๓ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏรำไพพรรณี

ด้วย นายสันติก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน อาจารย์คณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน ในสถาบันของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ดร. นพ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศธ 0520.107/ ๐๔๕๓

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๓ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ด้วย นายสันตึก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน อาจารย์คณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน ในสถาบันของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ดร. พ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศธ 0520.107/ ๐๒๕๓

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๓ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏราชนครินทร์

ด้วย นายสันติก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน อาจารย์คณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน ในสถาบันของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อท พ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788



ที่ ศธ 0520.107/ ๐๒๘๐

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๘ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏลำปาง

ด้วย นายสันตึก มุงคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน อาจารย์คณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน ในสถาบันของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ดร. เพล

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788

ที่ ศธ 0520.107/ ๐๑๙๑



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๒ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏจันทรเกษม

ด้วย นายสืบศึก มุ่งคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ” มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 คน อาจารย์ขณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับสถาบัน จำนวน 1 คน ในสถาบันของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๐๓ พ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขาธิการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 034243435 , 034218788

ภาคผนวก ง

แบบสัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....
 หน่วยงาน.....อายุการทำงาน.....
 ผลงานทางวิชาการ.....
วัน/เดือน/ปี.....

คำชี้แจง

1. ผู้วิจัยจะถามถึงคำถามที่เกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ
2. ถ้อยคำ ข้อความ หรือความคิดเห็นผู้ถูกการสัมภาษณ์เสนอแนะ จะถูกอ้างอิงในวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัย
3. ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตรวจสอบแก้ไขถ้อยคำ ข้อความ หรือความคิดเห็นของตนเองได้จากผู้วิจัยก่อนการเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ข้อคำถามมีดังต่อไปนี้

1. ท่านคิดว่าอะไรคือปัจจัยที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏประสบผลสำเร็จ
2. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการประกันคุณภาพศึกษา

(นายสันตึก มุงคุณ)

ผู้สัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์คณะกรรมการดำเนินงาน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
ของสถาบันราชภัฏ

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

สถาบัน.....หน่วยงาน.....

อายุการทำงาน.....วัน/เดือน/ปีให้สัมภาษณ์.....

คำชี้แจง

1. ผู้วิจัยจะถามถึงคำถามที่เกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ประสบผลสำเร็จของสถาบันราชภัฏ

2. ถ้อยคำ ข้อความ หรือความคิดเห็นของผู้ถูกสัมภาษณ์เสนอแนะ จะถูกอ้างอิงในวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัย

3. ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตรวจสอบแก้ไขถ้อยคำ ข้อความ หรือความคิดเห็นของตนเองได้จากผู้วิจัยก่อนการเสนอคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ข้อคำถามมีดังต่อไปนี้

1. องค์การของท่านมีระบบ กลไก การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร
2. องค์การของท่านมีขั้นตอนการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร
3. องค์การของท่านมีขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร
4. องค์การของท่านมีขั้นตอนในการตรวจสอบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร
5. องค์การของท่านมีขั้นตอนในการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไร

(นายสินศึก มุงคุณ)

ผู้สัมภาษณ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายสินศึก มุงคุณ
ที่อยู่	107/3 บ้านนาสีนวล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 47280
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	สำเร็จการศึกษาปริญญาพุทธศาสตรบัณฑิต วิชาเอกภาษาอังกฤษ จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2542	ศึกษาต่อระดับปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2541	วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
พ.ศ. 2544	สำนักส่งเสริมวิชาการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2545	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2546	โครงการจัดการศึกษาสำหรับนักบริหาร สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา