

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง บทบาทในการส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้จัดลำดับตามสาระ ดังนี้

2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ

2.1.2 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.3 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.4 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.5 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

2.1.6 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ PDCA

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

1) ความหมายของคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพมีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

กรมอาชีวศึกษา (2544, น.1) ให้ความหมายว่า “คุณภาพ” หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณสมบัติตรงตามเป้าหมายได้มาตรฐานตามเกณฑ์ของหลักสูตรและความต้องการของตลาดแรงงาน และหมายถึงกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่มีการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพเป็นระบบและแบบแผนที่ดี

วรภัทร์ ภูเจริญ (2541, น.11) ให้ความหมายว่า “คุณภาพ” คือ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้เกี่ยวข้องในที่นี้ได้แก่ ผู้ปกครอง นักเรียน ชุมชน รัฐบาล สถาบันทางสังคม

พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ (2545, น.1) “คุณภาพของคน” เป็นปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จของการพัฒนาประเทศและ “การศึกษา” เป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคนให้มีคุณภาพการจั

การศึกษาที่มีคุณภาพ จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงได้กำหนดให้มี “ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา” เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยที่ “ครู” เป็นปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จของการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นครูจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพสามารถวิเคราะห์ระบบและกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาได้สามารถกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาได้ และสามารถดำเนินการให้เกิดคุณภาพการศึกษตามบทบาทหน้าที่ของครูในระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก พร้อมทั้งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง เป็นการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานของการศึกษาให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการ โดยมีการบริหารจัดการหรือกระบวนการที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ เพื่อดำเนินการให้เกิดการรับประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2) ความหมายของการประกันคุณภาพ

วันชัย ศิริชนะ (2537, น.10) ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงซึ่งคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการป้องกันผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง นายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้ รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันในอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2542, น.1) กล่าวว่า ประกันคุณภาพ หมายถึง การวางแผนและการปฏิบัติของหน่วยผลิตที่มุ่งจะผลิตสิ่งที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ดังนั้น การประกันคุณภาพทางการศึกษาจึงเป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคม

อุทุมพร จามรมาน (2545, น.2) กล่าวว่า ประกันคุณภาพ หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่เจ้าของเงินว่า ทุกคนในหน่วยงานทำงานดี มีประสิทธิภาพ (Efficiency) เพื่อผลผลิตของหน่วยงานจะได้มีคุณภาพมากขึ้น

อุไรพรรณ เจนวานิชยานนท์ (2545, น.46-51) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในประเทศไทย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อแสดงศักยภาพในการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามมาตราที่ 47 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษา

แห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่เหมาะสม

วิจิตพาศน์ เจริญขวัญ (2545, น.33-42) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การระบุความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ (2543, น.34-42) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมที่มีการทำเป็นระบบหรือมีการวางแผน เพื่อการสร้างความเชื่อมั่นอย่างเหมาะสมว่าผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการเป็นไปตามความต้องการที่ระบุไว้

อำพล นววงศ์เสถียร (2552, น.47-61) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึงการที่สถาบันหรือผู้ให้บริการการศึกษาได้ตั้งเป้าหมายและวัดผลจากเป้าหมายเหล่านั้น ซึ่งได้แก่ กระบวนการในการตรวจสอบเนื้อหาวิชาเทคนิคการเรียนการสอน ทรัพยากรในการจัดการเรียนการสอน และบริการที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน โดยพิจารณาว่าได้ประสมประสานสิ่งเหล่านี้เข้าด้วยกันกับสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนและทำให้สามารถแน่ใจได้ว่า กระบวนการเรียนการสอนดังกล่าวเกิดสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาแก่ผู้เรียน

ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ (2543, น.75-78) การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมที่มีการทำเป็นระบบหรือมีการวางแผนไว้ เพื่อการสร้างความเชื่อมั่นอย่างเหมาะสมว่าผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการเป็นไปตามความต้องการที่ระบุไว้ การนำเอาการประกันคุณภาพมาใช้ในการศึกษา จะต้องทำความเข้าใจในเบื้องต้นก่อนว่ากำลังจะประกันคุณภาพของอะไร คุณภาพของบัณฑิตซึ่งถือว่าเป็นผลิตภัณฑ์ของสถาบัน การศึกษา และรับประกันกับใครนั้นคือต้องการทราบว่าลูกค้าหรือผู้ที่เรากำลังจะรับประกันผลผลิตของเราเป็นใคร ถ้าผลผลิตคือ บัณฑิต ลูกค้าก็คือผู้ใช้บัณฑิต ถ้าผลผลิตเป็นบริการ ลูกค้าก็คือนิสิต/นักศึกษาที่เข้าเรียนในสถาบันนั้น ๆ เหตุที่ต้องแยกเพราะการออกแบบระบบการประกันคุณภาพจะแตกต่างกัน แบบแรกสถาบันการศึกษาเปรียบเทียบกับเหมือนอุตสาหกรรมการผลิต ส่วนแบบหลังสถาบันการศึกษา คือ ธุรกิจบริการ และเมื่อจำแนกได้แล้วว่าลูกค้าเป็นใคร การออกแบบระบบประกันคุณภาพจะเริ่มด้วยการกำหนดลักษณะสมบัติของผลผลิตให้ลูกค้าทราบว่ากำลังจะซื้อผลผลิตที่มีลักษณะอย่างไร จากนั้นจะทำการออกแบบระบบที่จะจัดการให้สามารถผลิตผลตามที่ระบุไว้กับลูกค้า

ธเนศ ขำเกิด (2541, น.174-176) การประกันคุณภาพ หมายถึง ระบบที่สร้างความมั่นใจ ความพึงพอใจต่อสังคม ผู้ปกครอง ลูกค้า ว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กระบวนการวางแผนหรือกลไกใดๆ เพื่อ ดำเนินการประกันคุณภาพการ เพื่อให้สังคมเกิดความเชื่อมั่น และสอดคล้องกับพันธกิจ นโยบาย ของทบวงมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งดำเนินงานเกี่ยวกับระบบ การประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกอย่างเหมาะสม

3) ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

อภิญา ตันศิริ (2541, น.27-33) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การ ปฏิบัติการต่าง ๆ ของโรงเรียนที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่องสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่า สามารถ จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และผู้จบการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานตามจุดหมายของหลักสูตร

เกษม วัฒนชัย (2543, น.5) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรม หรือการปฏิบัติ หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้กำหนดไว้ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า จะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การรับประกันคุณภาพการศึกษาให้ เกิดความเชื่อมั่นจาก สังคม ผู้ปกครอง นักศึกษา ว่านักศึกษาจะได้รับบริการที่มีคุณภาพตรง ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

2.1.2 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

ชุมศักดิ์ อินทร์รัชย์ (2547, น.186-187) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ การศึกษาว่า การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพย่อมทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีศักยภาพ มีคุณภาพสังคมที่มี ประชากรมีความรู้คู่คุณธรรมย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ ดังนั้นต้องอาศัย มาตรฐานที่กำหนดขึ้นอย่างมีทิศทางและเป้าหมายที่พึงประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษาจึงมี ความสำคัญดังนี้

1. ให้สถานศึกษามีแนวทางการปฏิบัติงานและพัฒนาอย่างมีทิศทางที่ชัดเจนรู้ว่า เป้าหมายที่ต้องการให้ผลผลิตมีคุณภาพในระดับสูงสุด และเป็นที่พอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพราะมีการจัดประกัน คุณภาพทั้งปัจจัยตัวป้อน กระบวนการและผลผลิต
3. ทำให้สถานศึกษามีระบบการบริหารคุณภาพ ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ และ การประเมินคุณภาพ โดยอาศัยกระบวนการ เช่น การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการ พัฒนา
4. ทำให้สถานศึกษาบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และประหยัด ทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ ประหยัดคน ประหยัดงบประมาณ ประหยัดเครื่องมือ อุปกรณ์ และ ประหยัดเวลา ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิตอีกด้วย

5. ทำให้ชุมชนหรือสาธารณชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสถานศึกษาอย่างโปร่งใส และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถานศึกษาของชุมชนได้

พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ (2545, น.3-4) ได้กล่าวว่า โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว คือ คุณภาพของคน ดังนั้น การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้สัถยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีประโยชน์ต่อการบริหารการศึกษา และมีความจำเป็นต้องดำเนินการให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มาตรฐานที่พึงประสงค์และต้องพัฒนาไปจนถึงมาตรฐานสูงสุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องรักษาความคงอยู่ของมาตรฐานนั้นไว้ให้ได้ตลอดไป

2.1.3 ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2545, น.2) ได้กล่าวถึง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จำแนกเป็น 2 ส่วน การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก ดังนี้

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถาบันเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันนั้น เพื่อให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพจากภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก ที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันว่า สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์ (2545, น.5) ได้กล่าวถึง ระบบการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น สถานศึกษาจะต้องพัฒนาระบบการประกัน

คุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงหลักการ และกระบวนการดังต่อไปนี้ หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษามี 3 ประการ คือ

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียน้ำ โดย เป้าหมายสำคัญอยู่ที่ การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

2. การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1. ต้องทำให้การประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนใน สถานศึกษาไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษา โดย สถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผนตรวจสอบ ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่มีความโปร่งใสและมีจิตสำนึกในการ พัฒนาคุณภาพการทำงาน

3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร ครู อาจารย์และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผลพัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้ สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของ ผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

พทุทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์ (2545, น.14) ได้กล่าวถึง ระบบการ ประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง ระบบการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการ ประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

สรุปได้ว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ระบบการประกันคุณภาพ การศึกษามี 2 ระบบ คือ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายนอก ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง การติดตามผลการดำเนินงาน ตรวจสอบระบบการทำงานภายในสถานศึกษา และระบบการประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง ระบบการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจาก ภายนอก

2.1.4 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2545, น.4) ให้ความเห็นว่า การประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่จะยกมาตรฐานของสถานศึกษาต่าง ๆ ที่ยังไม่เข้าใจมาตรฐานผลัดกันให้ได้มาตรฐานโดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษาป้อนกลับมาเพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ร่วมกันสนับสนุนและพัฒนาสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้โดยมีความเชื่อว่า ถ้ากระบวนการประกันคุณภาพมีการวางระบบอย่างถูกต้องแล้วคุณภาพที่ดีก็จะตามมาด้วย

ซุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2547, น.188-193) ได้กล่าวว่า การประกันคุณภาพวิเคราะห์ตามกระบวนการบริหารจัดการ ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการควบคุม และ 3) ด้านการปรับปรุง ดังนี้

1. การวางแผนควบคุม (Quality Planning) เป็นการสำรวจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ความคาดหวังที่ต้องการให้ผลผลิตมีคุณภาพและส่งผ่านไปยังฝ่ายผลิต

2. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลผลิต เปรียบเทียบกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและพยายามแก้ไขปัญหาค้นหาที่ตรวจพบ

3. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) เป็นกระบวนการนำกลไกต่าง ๆ มาเพื่อปรับปรุงพัฒนางานให้ได้มาตรฐานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร การมอบหมายให้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพ การฝึกอบรมและการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสถานศึกษาต้องสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่าผู้เรียนมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้นการดำเนินงานประกันคุณภาพจึงมีหลักการ ดังนี้

1. ยึดหลักความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าประสงค์ ผู้เรียนหรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และเป็นที่ยอมรับของสังคมในระดับมาตรฐานสากล

2. ยึดหลักการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องจะต้องอาศัยการร่วมคิดร่วมทำกิจกรรมและร่วมประเมิน เช่น ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชนหรือบุคคลที่สนใจได้มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ

3. ยึดหลักมาตรฐาน (Standard-Based Quality) เช่น ISO, 5ส, QC, TQM, QA หรือมาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ กำหนดขึ้น

4. ยึดหลักการตรวจสอบและการรายงาน เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบและมีการรายงานความก้าวหน้า การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐาน

5. ยึดหลักความไว้วางใจและการยอมรับ เพื่อให้การประเมินตรงกับสภาพที่แท้จริง ทุกคนที่เกี่ยวข้องต้องให้ความไว้วางใจต่อผู้ประเมินและยอมรับผลการประเมิน ดังนั้นการประเมินจึงต้องกระทำทั้งการประเมินภายในและการประเมินภายนอก

6. ยึดหลักการประสานงาน การประกันคุณภาพต้องประสานกับหลายฝ่ายเพื่อร่วมมือกัน เป็นการบริหารทั้งองค์การ โดยเน้นการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของทุกคนให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกทุกคนในสถานศึกษา

7. ยึดหลักการบริหาร โดยองค์คณะบุคคลหรือทีม มีการจัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ คณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ตามลักษณะงานซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งภายในลงไปได้ มีการจัดระบบอำนาจหน้าที่ชัดเจน เช่น จัดทำคู่มือคุณภาพ คู่มือขั้นตอนการทำงาน คู่มือการทำงาน และการบันทึก เป็นต้น

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาต้องมีหลักในการปฏิบัติเพื่อเป็นกรอบในการจัดการและช่วยในการตัดสินใจเพื่อสร้างประสิทธิภาพในสถาบันการศึกษา จากแนวคิดและหลักการที่นำมาประกอบนี้ทำให้เห็นว่าการประกันคุณภาพทางการศึกษาจะต้องอาศัยการทำงานอย่างมีระบบและเป็นกระบวนการต่อเนื่องสถานศึกษาต้องกำหนดระบบหรือกระบวนการให้เหมาะสมกับสภาพของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย เกณฑ์ และตัวบ่งชี้ต่าง ๆ หรือสร้างคุณภาพของผลงาน

สมศักดิ์ สินธุระเวช (2541, น.35-36) ได้เสนอกรอบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาไว้เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

1.1 การกำหนดมาตรฐาน ได้แก่

1.1.1 จัดทำมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับท้องถิ่นและมาตรฐานกลาง โดยคณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปกครอง และประชาชน

1.1.2 จัดทำข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา ได้แก่

1.2.1 พัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนากระตุนใจให้ ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเองมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

1.2.2 สร้างจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานให้เห็นว่า การปรับปรุงคุณภาพจะต้องปรับปรุงอยู่เสมอ และเป็นหน้าที่ของทุกคน

1.2.3 เข้าเป็นสมาชิกของชมรมหรือสมาคมทางวิชาการ

1.2.4 จัดทำธรรมเนียมสถานศึกษา

1.2.5 พัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและสื่อการเรียนการสอน

1.2.6 บริหารคุณภาพโดยมุ่งเน้นผลผลิต ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน โดยอาศัยกระบวนการดังนี้

1) ระบบควบคุมคุณภาพ มีการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง (PDCA)

2) มีการทำงานเป็นมาตรฐาน โดยควบคุมกระบวนการตามเอกสารคู่มือที่จัดทำขึ้น ได้แก่

- คู่มือนโยบาย
- คู่มือขั้นตอนหรือแนวปฏิบัติ
- คู่มือการทำงานหรือแผนการสอน

3) ต้องให้ทุกคนในสถานศึกษามีส่วนร่วม

4) มีการทำงานเป็นทีมหรือเป็นคณะทุกระดับ ซึ่งส่งผลต่อการสร้างขวัญ กำลังใจและเจตคติที่ดี

1.2.7 พัฒนาระบบสารสนเทศของสถานศึกษา

1.2.8 ระดมความร่วมมือจากชุมชนและเอกชน

2. การตรวจสอบคุณภาพ หรือการทบทวนคุณภาพภายใน มีการดำเนินการดังนี้

2.1 สถานศึกษาทบทวนคุณภาพภายในทุกปี

2.2 นำผลการทบทวนคุณภาพมาดำเนินการปรับปรุงให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. การประเมินคุณภาพ สถานศึกษากำหนดให้มีการประเมินความก้าวหน้า มีการประเมินโครงการ แผนงาน แล้วนำผลมาพัฒนา จัดให้มีการประเมินคุณภาพจากภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานต่อไป

สรุปได้ว่าการประกันคุณภาพมีขอบข่ายตามกระบวนการ 3 ขั้นตอน ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมิน เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ผลที่ได้รับ ได้แก่ คุณภาพของผลผลิตหรือผู้เรียน เป็นที่ยอมรับของสังคม

2.1.5 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2545, น.4) ได้กล่าวถึง ความหมายของการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาไว้ดังนี้

1. การระบุดูประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/คณะวิชา/ภาควิชา/หลักสูตรอย่างชัดเจน และสื่อสารกันรู้เรื่อง

2. กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการประเมิน กระบวนการให้บริการ เป็นกระบวนการที่โปร่งใส และได้รับการยอมรับจากคนในหน่วยงาน นอกจากนี้ทุกคนรู้เรื่องนี้เป็นอย่างดี

3. คนในหน่วยงานรู้ว่า บทบาทและหน้าที่ของตนคืออะไร และทุกคนรู้ว่าใครทำอะไร

4. หน่วยงานให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” อย่างชัดเจน สามารถวัดได้ และมีหลักฐานที่เชื่อถือได้

5. เป็นตัวชี้ว่าทุกอย่างดำเนินงานไปตามแผนมีความชัดเจน เมื่อมีสัญญาณว่า บางสิ่งบางอย่างกำลังจะผิดพลาดได้มีการแก้ไขทัน และได้เตรียมหา ทางออก ทางแก้ไขความผิดพลาดได้ล่วงหน้า

ทบวงมหาวิทยาลัย (2544, น.5) ได้กล่าวไว้ว่า

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษาทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริง ทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐาน การอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ

ระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้อาศัยเป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8. กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มี มาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

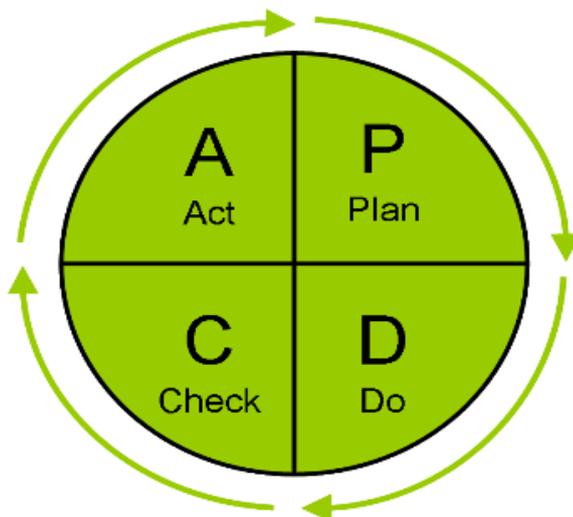
9. กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาจะยึดหลักการให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) และควมมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) เพื่อควมมีคุณภาพภายในสถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับ การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากภายนอก ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) ความสมดุลของหลักการดังกล่าว คือ แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่พึงประสงค์

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดทำแผนที่ ระบุวัตถุประสงค์ และกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร จัดการ การเรียนการสอน การประเมิน และการให้บริการ ที่มีคุณภาพ และมีข้อผิดพลาดน้อยและสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายใน และภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ

2.1.6 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ PDCA

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540, น.212) ได้ให้ความหมายและความสำคัญ ของวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) หมายถึง ระบบการบริหารที่มีคุณภาพเป็นที่รู้จักแพร่หลายระบบหนึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อสามารถนำไปสู่การปฏิบัติ (Plan) การปฏิบัติตามแผน คือ ลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ (Do) การตรวจสอบหรือการประเมิน คือ ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ (Check) การพัฒนาปรับปรุง คือ

การนำผลการประเมินย้อนกลับไปปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Action) การใช้วัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง ต้องดำเนินการอย่างมีวินัย ให้ครบวงจรหมุนเวียนไปไม่มีหยุด ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงการบริหารงานคุณภาพ “การหมุนวัฏจักร PDCA”

ที่มา: วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540, น.212)

บรรจง จันทมาศ (2547, น.7-8) กระบวนการ PDCA เป็นขั้นตอนที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุด คือ Plan-Do-Check-Act สำหรับรายละเอียดของการทำงานแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เตรียมแผนงาน (Plan) ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญต้องนำมาพิจารณา คือ

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน และกำหนดคุณลักษณะที่จะใช้ควบคุมลงไปด้วย
2. กำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดได้
3. กำหนดวิธีการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
4. กำหนดว่า จะทำอะไร ที่ไหน โดยใคร เมื่อไหร่ และด้วยวิธีใด คือ 5 W 1 H (What

Where When Why and How)

ขั้นตอนที่ 2 ลงมือปฏิบัติตามแผนงาน (Do)

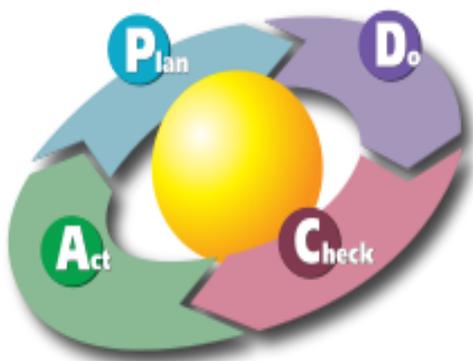
1. ทำการศึกษาและฝึกอบรมให้เข้าใจวิธีการทำงานในแต่ละครั้ง
2. ลงมือปฏิบัติตามวิธีการที่กำหนดไว้
3. เก็บข้อมูลถึงคุณพาลักษณะทางคุณภาพ ตามวิธีการที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบผลการปฏิบัติ (Check) เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน และประเมินผล

1. เพื่อตรวจสอบดูว่างานที่ได้เป็นมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ เปรียบเทียบกับเป้าหมาย
2. ตรวจสอบดูว่าค่าที่ได้วัดได้ และผลการทดสอบตรงตามมาตรฐานหรือไม่
3. ตรวจสอบว่าลักษณะจำเพาะทางคุณภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายหรือไม่อย่างไร

ขั้นตอนที่ 4 ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) จากผลการตรวจสอบถ้าพบว่ามีปัญหาข้อบกพร่องขึ้น งานที่ได้ไม่ตรงกับเป้าหมาย หรือทำไม่ได้ตามแผน ให้ปฏิบัติตาม แก้ไขตามลักษณะของปัญหาที่ค้นพบ คือ

1. ต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ ถ้าผลงานที่ได้รับมีการเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย
2. ถ้าพบความผิดปกติใด ๆ ที่สอบสวน ค้นหาสาเหตุ แล้วทำการป้องกันแก้ไข เพื่อไม่ให้ความผิดปกติเกิดซ้ำอีก
3. พัฒนาระบบหรือปรับปรุงวิธีการทำงานนั้น ๆ การบริหารด้วยวงล้อ PDCA ทั้ง 4 ขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ไม่สิ้นสุด จึงเหมือนการหมุน วงล้อแบบการพัฒนา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงการบริหารด้วยวงจร PDCA

ที่มา: บรรจง จันทมาศ (2547, น.7-8)

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553, น.19-20) ได้ให้ความหมายขั้นตอนตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัว

บ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้ทุกหน่วยงานในสถาบันได้รับทราบและ ฝึกอบรมปฏิบัติโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษา เพราะต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือ เดือนที่ 1 - เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน-เดือนพฤษภาคม ปีถัดไป)

C = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบัน ระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม ของปีการศึกษาถัดไป

A = วางแผนพัฒนาปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการ บริหารของสถาบันอุดมศึกษาเสนอแนะผลการประเมินของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

สรุปได้ว่า การบริหารวงจรคุณภาพ หมายถึง ด้านการวางแผน คือ การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กำหนดเวลา งบประมาณ และกำลังคน ด้านการปฏิบัติ หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ตามเวลาที่กำหนด ด้านการตรวจสอบ ติดตามผลตรวจสอบว่าได้ดำเนินการตามแผน มีมาตรฐานตามที่ได้กำหนดไว้ และด้านการพัฒนาปรับปรุง คือ แก้ไขข้อบกพร่องและใช้ในการวางแผนครั้งต่อไป

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 งานวิจัยในประเทศ

กัลยาณี รัตนวราหะ (2556) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติ ด้านการวางแผน ด้านการพัฒนาปรับปรุง และปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการพัฒนาปรับปรุง ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ 2) แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านการวางแผน ควรเริ่มจากการสร้างความรู้ ความเข้าใจทั้งผู้บริหารและบุคลากร ให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการประกันคุณภาพ รวมทั้งพัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเพื่อใช้ในการวางแผน เพื่อเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการพัฒนามหาวิทยาลัย ส่วนด้านการปฏิบัติ ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทำงานตาม วงจร PDCA อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้มองเห็น ผลผลิตและผลลัพธ์ ที่เป็นผลสำเร็จสืบเนื่องจากการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพ สำหรับด้านการตรวจสอบ ผู้บริหารและบุคลากร ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์การ

ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่ตรงกัน และประการสุดท้าย คือ ด้านการพัฒนาปรับปรุงผู้บริหารและบุคลากร ต้องตระหนัก เห็นถึงประโยชน์ ทำความเข้าใจการประกันคุณภาพอย่างแท้จริง และให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ถิรนนท์ ปาลี (2553) ศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากร 3 กลุ่ม กลุ่มแรก ได้แก่ ผู้บริหารระดับคณะวิชา สถาบัน สำนัก วิทยาลัย จำนวน 62 คน กลุ่มที่สอง คือ ผู้รับผิดชอบโครงการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย จำนวน 31 คน และกลุ่มสุดท้าย คือ ผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาที่มีประสบการณ์ของคณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย จำนวน 31 คน รวมทั้งสิ้น 124 คน ผลการศึกษาสรุปว่า ความสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการ คุณวุฒิประสบการณ์ของคณะกรรมการ การกำหนดแผนดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมิน การนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนวทางการพัฒนา การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนภายหลังการประเมินและตรวจสอบ และการเทียบเคียงผลการดำเนินงาน กับหน่วยงานอื่น

นุชนารถ ชื่นจ้อย (2553) ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ 3 ประเด็น ดังนี้ ผลการศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า คณะได้ดำเนินการตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา 6 ด้าน คือ 1) การศึกษาและการเตรียมการ 2) การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา 3) การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ 4) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา 5) การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา 6) การเตรียมรับการประกันคุณภาพจากองค์กรภายนอก ซึ่งเป็นไปตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สำหรับผลการศึกษาปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายข้อตามความคิดของผู้บริหาร อาจารย์ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในด้านการศึกษาและการเตรียมการมีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ การตีความศัพท์เฉพาะบางคำเพื่อให้ตรงกับบริบทของหน่วยงานคณะแพทยศาสตร์และศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก ยังไม่มีความชัดเจน และผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ด้านการศึกษา และการเตรียมการ

จันทราวดี สมจันทร์ (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนา การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี พบว่า กลุ่มประชากรในการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหาร ครู ครูพิเศษ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 166 คน ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้บริหาร มีสภาพการปฏิบัติงานจริง คือ ด้านการตรวจสอบประเมินผลอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารมี ปัญหาด้านการดำเนินการตามเป้าหมายอยู่ในระดับน้อย ครูมีสภาพการปฏิบัติงานจริง คือ ด้านการ วางแผนปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ครูมีปัญหา คือ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงอยู่ใน ระดับน้อย ครูพิเศษสอนมีปัญหา คือ ด้านการดำเนินการตามเป้าหมายอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่มีสภาพการปฏิบัติงานจริง คือ ด้านการวางแผนปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ ธุรการมีปัญหา คือ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย แนวทางการพัฒนาการ ดำเนินงานประกันคุณภาพ 1) ต้องวางกรอบปฏิบัติที่ชัดเจนและปฏิบัติอย่างจริงจังและทุกภาคส่วน ต้องมีส่วนร่วม 2) จัดอบรมให้ความรู้กระบวนการประกันคุณภาพภายในเพิ่มมากขึ้นในทุกระดับ 3) ควรนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาสาเหตุจากข้อเสนอแนะต่าง ๆ นำมาปรับปรุงแก้ไข และชี้แจง ให้บุคลากรทราบ

กรรณิกา เทศกาล (2554) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพ การศึกษาของโรงเรียนหนองเรือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 พบว่า ในด้าน การศึกษาและเตรียมการ การเตรียมการรับการประเมินจากหน่วยงานที่รัฐกำหนด การวางแผนการ ประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและทบทวน คุณภาพการศึกษา การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐาน ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ เอกสาร การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 1 คน ผู้สอน จำนวน 12 คน นักเรียน จำนวน 5 คน ผู้ปกครอง จำนวน 5 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 28 คน ผลการวิจัยทั้ง 6 ด้าน พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมี ความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาน้อย ขาดความร่วมมือกันในการ วางแผน การประกันคุณภาพ การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไม่เป็นระบบ ขาดการ ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพทำให้ไม่มีการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการศึกษา

วิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ และ ธนศ ดาวรุ่งโรจน์ (2554) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการ ประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ตามกระบวนการ PDCA พบว่า ปัจจัยแห่ง ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตาม กระบวนการ PDCA ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้บริหารทุกระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ สำนัก สถาบัน และระดับภาควิชา ฝ่าย/กอง/ศูนย์/สถานี จำนวน 240 คน ผลการวิจัย สรุปว่า ผู้บริหารทุกระดับ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพตาม

กระบวนการ PDCA ทั้งด้านการวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน การติดตามและประเมินผล และการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงงานในระดับมากขึ้นไป และมีความเห็นมากที่สุด เรื่อง การวางแผน ส่วนน้อยที่สุดในกลุ่มคณะวิชา คือ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และ กลุ่มสำนัก/สถาบัน คือ การดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงงาน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพตามกระบวนการ PDCA ในทุกระดับ มีความเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ อันประกอบไปด้วย สายการบังคับบัญชา การกำหนดภาระงาน การมอบหมายงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ เป็นปัญหาด้านบุคลากรที่มีภาระงานมากไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน รวมทั้งขาดความรู้ความเข้าใจ ทั้งในเรื่องการจัดทำแผน การติดตามประเมินผล และการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง

เสาวลักษณ์ บุญจันทร์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดอุทัยธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 จำแนกตามขนาดโรงเรียนและประสิทธิภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียนและครู จำนวน 273 คน ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่าง ๆ กัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) แนวทางการพัฒนา พบว่า ต้องมีการกำหนดมาตรฐานให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน มีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี จัดทำระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ จัดให้มีการประเมินและดำเนินการตรวจสอบทบทวนคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ จัดทำเผยแพร่รายงานประจำปีและที่สำคัญสถานศึกษาต้องจัดให้ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

ภาวนา กิตติวิมลชัย (2551) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ปัญหา อุปสรรคและผลกระทบในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ปัญหาด้านนโยบายด้านการประกันคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนระบบอย่างเร่งด่วนสร้างความไม่มั่นใจให้กับบุคลากรว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายอีกหรือไม่ รวมทั้งผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการประเมินคุณภาพภายนอกของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักงาน

พัฒนาระบบราชการ (กพร.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน (สมศ.) และ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องปรับแผนกลยุทธ์และนโยบายให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก แต่มหาวิทยาลัยควรมีการประชุมจัดชี้แจงเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ หรือให้คณะ/หน่วยงาน ตลอดจนบุคลากรทุกระดับ ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ปัญหาด้านผู้บริหาร ยังขาดการกำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตลอดจนไม่เอาใจจริงเอาใจกับการนำเอาผลการตรวจประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การดำเนินการเพื่อหวังผล คะแนนมากกว่าผลการปฏิบัติงาน และปัญหาด้านบุคลากร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มาตรฐานและตัวชี้วัด การชี้แจงประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพยังไม่กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม และยังไม่ทั่วทั้งองค์กร มีบุคลากรบางส่วนที่ขาดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ อาจส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ธัญญาทิพย์ นุรณพันธุ์วิวัฒน์ (2544) ศึกษาเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ศึกษาเฉพาะกรณี โรงเรียนนครนายกวิทยาคม จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันของบุคลากร และบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุง โดยจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความรู้ ความเข้าใจตรงกัน ดำเนินการวางแผน การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นระบบ และลงมือดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่องต่อไป

สรุปผลการวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิจัยหลายท่านได้ศึกษาสภาพปัญหา และแนวทาง การพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ 4 ด้าน คือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุง ซึ่งผลจากการวิจัยจะแตกต่างกันออกไป แต่สิ่งสำคัญที่ได้จากแนวทางการพัฒนานั้น คือ การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรทุกระดับ การจัดทำสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และการทบทวนคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และการนำผลการพัฒนามาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Fuin, Chatchapas (2001) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในประเทศไทย พบว่าการปฏิบัติงานประกันคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับรูปแบบ 9 องค์ประกอบของการบริหารและการจัดการซึ่งรูปแบบของทบวงมหาวิทยาลัยและรูปแบบของ ISO 9000 สามารถบ่งชี้ด้านวิชาการได้ชัดเจน ขณะที่รูปแบบ

ของ Total Quality Management ไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจน สำหรับแนวทางการพัฒนาประกันคุณภาพการศึกษาในอนาคตสถาบันที่เป็นผู้ตรวจ ต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานและมีวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

Nywenya, Thengamehlo Harold (2003) ได้วิจัยเรื่อง การตรวจสอบนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและการนำมาใช้ในระบบการศึกษาระดับอุดมศึกษาในแอฟริกาใต้ พบว่าการใช้ระบบกระจายอำนาจของการจัดการระบบคุณภาพพร้อมกับบทบาทการตรวจสอบภายนอกของรัฐพอใจที่จะใช้มากกว่าบทบาทของการตรวจสอบจากส่วนกลาง การศึกษาวิจัยเรื่องนี้แสดงให้เห็นความแตกต่างที่สำคัญระหว่างการพัฒนาด้านวิชาการกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ศึกษานิเทศน์ควรจะทำเพื่อวิเคราะห์วัตถุประสงค์

Newton, J (1999) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี 1993 ถึง 1998 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้รูปแบบของการตรวจสอบภายนอก การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ผลการวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) ที่ได้จากการวัดการปฏิบัติหรือการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบและการประเมินของ Scottish Higher Education Council (SHEC) และ Higher Education Quality Council (HEQC) และการตรวจสอบและประเมินภายใน โดยคณะกรรมการตามการรับรู้และประสบการณ์ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ และวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินชี้ให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและประเมินทั้งภายในและภายนอก การตรวจสอบและประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ (Accountability)

2. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากร มีขอบเขตที่กว้าง ดังนั้น จึงไม่สามารถแยกส่วนของการปรับปรุงให้เป็นอิสระ ออกจากระบบการประกันคุณภาพได้

3. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับนักศึกษา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งกว่าการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นผลผลิตของสถาบัน

4. ควรจะมีการเพิ่มหรือขยายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพออกไปอย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น

สรุปผลการวิจัยต่างประเทศ พบว่า ระบบของการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีการวางแผน การตรวจสอบ และมีการประเมินผลการดำเนินงานทั้งระบบการประกันคุณภาพ

ภายในและการประกันคุณภาพภายนอก และที่สำคัญจะต้องมีการขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบที่ชัดเจน ถูกต้อง รวมถึงการพัฒนาการปรับปรุงให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาให้มีคุณภาพที่ดีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง