

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนารูปแบบและกลไกการบริหารจัดการ เพื่อดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จะมีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุม แนวคิด หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการจัดการคุณภาพ การบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนากรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการสร้างรูปแบบ
- 2.2 แนวคิดพื้นฐาน หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการจัดการคุณภาพ
- 2.3 การบริหารคุณภาพในประเทศไทย
- 2.4 การบริหารคุณภาพภาครัฐในระบบราชการไทย
- 2.5 การบริหารคุณภาพและระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาในประเทศไทย
- 2.6 คหกรรมศาสตร์และการจัดการการศึกษาคหกรรมศาสตร์ในประเทศไทย
- 2.7 การบริหารและการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสาขาคหกรรมศาสตร์
- 2.8 แนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาและกลไกการดำเนินงานที่สัมพันธ์กับแนวปฏิบัติการประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ
- 2.10 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการสร้างรูปแบบ

รูปแบบ (Model) เป็นคำที่ใช้สื่อความหมายถึงสิ่งหรือวิธีการดำเนินงานที่เป็นต้นแบบอย่างหนึ่ง เช่น แบบจำลองสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น

2.1.1 ประเภทของรูปแบบ

Steiner (1988) กล่าวถึง ความหมายของรูปแบบคือสิ่งของสิ่งหนึ่งที่คล้ายคลึงกับสิ่งของอีกสิ่งหนึ่ง จำแนกความหมายออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) เป็นแบบจำลองที่ออกแบบมาจากของจริง เช่น แบบจำลองเครื่องบินเอฟ 16 ลำเล็กๆ ที่จำลองมาจากเครื่องบินเอฟ 16 ของจริง รูปแบบเพื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Model for) เป็นแบบจำลองที่สร้างออกแบบไว้เพื่อใช้เป็นต้นแบบของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต้องสร้างแบบจำลองก่อนเพื่อนำไปเป็นต้นแบบเพื่อผลิตของจริง

2. รูปแบบเชิงมโนทัศน์ (Conceptual Model) แบ่งออกเป็น

2.1 รูปแบบเชิงความคิดของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Conceptual model-of) คือแบบจำลองที่สร้างขึ้นโดยจำลองมาจากทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว

2.2 รูปแบบเชิงความคิดเพื่อสร้างสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Conceptual model-for) คือแบบจำลองที่สร้างขึ้นเพื่อใช้อธิบายทฤษฎี

สำหรับรูปแบบในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ชุดของข้อความในเชิงนามธรรมเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เราสนใจเพื่อใช้นิยามคุณลักษณะหรือบรรยายคุณสมบัตินั้นให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย ดังนั้นรูปแบบจึงไม่ใช่การอธิบายหรือบรรยายปรากฏการณ์อย่างละเอียดทุกแง่มุม เพราะจะทำให้มีความซับซ้อนมากเกินไปและยากต่อการเข้าใจ รูปแบบควรมีคุณสมบัติ 2 ประการคือ มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์ที่ศึกษา และสามารถนำไปใช้หาข้อสรุปเพื่ออธิบาย ทำนาย หรือควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง

Keeves (1988) ได้รวบรวมประเภทของรูปแบบจากนักการศึกษาต่างๆ ซึ่งเป็นรูปแบบที่ใช้ในทางการศึกษาและสังคมศาสตร์ไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. รูปแบบเชิงอุปมาอุปมัย (Analogue model) เป็นรูปแบบที่ใช้ในการเปรียบเทียบอุปมาอุปมัยกับปรากฏการณ์ที่เป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรมลักษณะเป็นรูปแบบเชิงกายภาพ

2. รูปแบบเชิงภาษา (Semantic model) เป็นรูปแบบเชิงนามธรรมอย่างหนึ่งที่มีลักษณะสำคัญคือเป็นการอธิบายโดยใช้ปรากฏการณ์ทางภาษาซึ่งอาจเป็นตัวอักษร รูปภาพ หรือแผนภูมิ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบและความสัมพันธ์ของการณ์นั้นเป็นอย่างดี

3. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematic model) นำมาใช้ในขยายไปใช้กับการวิจัยการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ รูปแบบชนิดนี้ใช้สมการในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง

4. รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal model) เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เป็นวิธีวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่มีผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรที่สนใจศึกษาทั้งขนาดและทิศทางที่มีผลกระทบร่วมกับหลักการสร้างรูปแบบเชิงภาษาโดยนำตัวแปรต่างๆ มาสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลที่เกิดขึ้น

2.1.2 ลักษณะของรูปแบบ

จากคุณสมบัติของรูปแบบดังกล่าวทำให้นักวิจัยสามารถใช้รูปแบบและการสร้างรูปแบบเพื่อเป็นกลยุทธ์ในการสืบสวนหรือการวิจัยได้ การที่รูปแบบจะสามารถใช้ได้ย่อมเกิดประโยชน์จะต้องมีลักษณะดังนี้ (Keeves, 1988)

1. รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างมากกว่าความสัมพันธ์แบบธรรมดาของตัวแปร แต่อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (Correlation) และเชิงถดถอย (Regression) นี้มีความจำเป็นในการทดสอบระยะต้นจนกว่าตัวแปรที่จะต้องการค้นหามีหลักฐานที่เห็นได้อย่างชัดเจน

2. รูปแบบควรจะนำไปสู่การทำนายผลที่จะได้ ที่สามารถทดสอบได้ด้วยจากการสังเกต รูปแบบที่ดีจึงควรมีการออกแบบการทดสอบรูปแบบที่มีพื้นฐานจากข้อมูลเชิงประจักษ์และถ้าการทดสอบไม่ได้ผลคงที่รูปแบบนั้นจะถูกละทิ้ง

3. โครงสร้างของรูปแบบจะต้องเกี่ยวข้องกับบางสิ่งที่เป็นกลไกเชิงเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการทดสอบ รูปแบบที่ดีจึงไม่ควรนำไปสู่การทำนายเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะต้องสามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

4. ในระยะยาว รูปแบบจะต้องอธิบายมโนทัศน์ใหม่ ความสัมพันธ์ใหม่และเป็นการขยายการสืบสวนต่อไปอีกด้วย

โดยสรุปจะเห็นได้ว่ารูปแบบมีความชัดเจนและสามารถให้คำนิยามได้รูปแบบสามารถสร้างเพื่อทดสอบ และถ้าจำเป็นก็สามารถสร้างขึ้นมาใหม่ได้ถ้ามีการพัฒนาต่อไป

2.1.3 การสร้างรูปแบบ

Meason, Alblert and Khedourri (1985) ได้เสนอขั้นตอนในการสร้างรูปแบบไว้ 5 ขั้นตอน สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นรวบรวมปัญหา (Problem Formulation) เพื่อให้รู้ว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริง
2. ขั้นพัฒนารูปแบบ (Model Construction) ดำเนินการหลังจากการรวบรวมปัญหา การสร้างรูปแบบต้องพิจารณาวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการสร้าง และต้องรู้ถึงลักษณะเฉพาะของรูปแบบที่ต้องการของผลผลิต ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น และควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการสร้างและความสนใจของผู้ใช้ เพราะถ้ารูปแบบมีค่าใช้จ่ายสูงและไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ข้อมูลที่รวบรวมมาอาจมีข้อบกพร่องได้ในระหว่างดำเนินการ ดังนั้นจึงควรมีการให้คำจำกัดความสภาพการณ์ การสุ่มตัวอย่างและทำตามหลักวิชาการอย่างเคร่งครัด ควรมีการประเมินค่าความแปรปรวนและควรพิจารณาอย่างระมัดระวัง สมควรนำตัวแปรใดบ้างมาไว้ในรูปแบบที่จะสร้าง เมื่อสร้างเสร็จแล้วก็ต้องพิจารณาว่าครอบคลุมตัวแปรหรือไม่ มีความบกพร่องในตัวแปรใดบ้าง

3. การทดสอบรูปแบบ (Testing the Model) เมื่อสร้างรูปแบบเสร็จแล้วควรทดสอบโดยพิจารณาถึง

3.1 มีความตรงตามสถานการณ์จริง (Valid) รูปแบบที่สร้างหากมีความใกล้เคียงกับความจริงจะดีมาก เพราะจะช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้น ไม่ยุ่งยากต่อการนำไปใช้และควรพิจารณาถึงความสำเร็จของการแก้ปัญหา

3.2 มีการนำไปทดลองใช้เพื่อเปรียบเทียบว่าผลการนำไปใช้ทำให้มีการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติการอย่างไรการทดลองใช้มี 2 ลักษณะคือ ทดลองย้อนหลัง (Retrospective Evaluation) โดยใช้กับข้อมูลในอดีตและการทดลองใช้ปฏิบัติในปัจจุบัน (Pretest)

4. การทำให้สำเร็จ (Implementation) เมื่อผ่านการทดสอบแล้วควรสามารถที่จะนำไปใช้ให้เกิดความสำเร็จเพราะไม่มีรูปแบบใดที่เรียกว่าสำเร็จสมบูรณ์จนกว่าจะได้รับความสนใจและนำไปใช้

5. การพัฒนาปรับปรุงรูปแบบให้ทันสมัย (Model Updating) แม้ว่าจะมีการนำรูปแบบไปใช้อย่างประสบผลสำเร็จแต่ก็ควรมีการพัฒนาปรับปรุงประยุกต์ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและสถานการณ์ที่มากกระทบจากภายนอกและภายในองค์กรด้วย

โดยสรุปการสร้างรูปแบบไม่มีข้อกำหนดที่ตายตัว แต่โดยทั่วไปเริ่มจากการศึกษาเรื่องการสร้างรูปแบบให้ชัดเจน หาสมมุติฐานและหลักการของรูปแบบที่ต้องการพัฒนาแล้วสร้างรูปแบบตามหลักการที่กำหนดขึ้น จากนั้นจึงนำรูปแบบที่สร้างไปตรวจสอบหาคุณภาพของรูปแบบว่าสามารถนำไปใช้ได้ผลจริงหรือไม่

2.2 แนวคิดพื้นฐาน หลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการจัดการคุณภาพ

แนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพ เป็นแนวคิดที่ริเริ่มจากนักคิดชาวตะวันตก แต่ได้เริ่มก่อตัวและพัฒนาชัดเจนในประเทศญี่ปุ่นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สอง รู้จักและเป็นที่ยอมรับในทวีปอเมริกาเหนือและยุโรปเมื่อต้นทศวรรษ 1980 และแพร่หลายไปในกลุ่มประเทศทั้งยุโรปตะวันตกและเอเชียจนถึงปัจจุบัน (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2550, น. 89) นอกจากนี้ยังมีผู้ที่สนใจและวางแนวคิดเกี่ยวกับทางด้านการควบคุมและจัดการคุณภาพหลายท่านที่สำคัญ เช่น แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพของ ชิวฮาร์ต (Shewhart) เดมมิ่ง (Deming) แนวคิดด้านคุณภาพของจูแรน (Juran) ครอสบี (Crosby) ไฟเกนบอม (Frigenbaum) คาโอรู อิชิคาว่า (Kaoru Ishikawa) และ โนริอากิ คาโน (Noriaki Kano) แนวคิดทางด้านการบริหารสู่ความเป็นเลิศของ โทมัส ปีเตอร์ (Thomas J. Peters) กับ โรเบิร์ต วอเตอร์แมน (Robert H. Watermann) เป็นต้น

การพัฒนากระบวนการคุณภาพมีความก้าวหน้ามาก ตั้งแต่ช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในประเทศญี่ปุ่น ได้มีการตั้งรางวัล Deming Prize เพื่อให้เกียรติแก่องค์กรที่มีระบบคุณภาพยอดเยี่ยมในกลุ่มองค์กรภาคอุตสาหกรรม ภาครัฐและภาคเอกชนญี่ปุ่น มี EQA (European Quality Award) ของกลุ่มประเทศยุโรป และ The Malcom Baldrige National Quality Award ของประเทศสหรัฐอเมริกา ในยุโรปได้มีการกำหนดระบบมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์และใช้กันอย่างแพร่หลาย คือ ระบบมาตรฐานสากล ISO 9000 รวมทั้งมีระบบมาตรฐานสากลอื่นๆ เฉพาะประเภทอุตสาหกรรมและการประกอบการ เช่น มาตรฐานการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Hazard Analysis Critical Control Point – HACCP) มาตรฐานโรงพยาบาล HA (Hospital Accreditation) มาตรฐานอาหารฮาลาล (HALAL Standard) มาตรฐานหลักเกณฑ์วิธีการผลิตที่ดี (Good Manufacturing Practice - GMP) ระบบคุณภาพ (Quality System - QS 9000) ระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance-QA) เป็นต้น

2.1.1 แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพและการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพ นับได้ว่าเริ่มโดยนักสถิติชาวอเมริกันที่ชื่อ Walter A. Schewhart (ค.ศ.1925) ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มใช้วิธีการทางสถิติมาประยุกต์ในการควบคุมคุณภาพ เรียกว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistic Quality Control) หรือ SQC ซึ่งได้ประยุกต์ใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบผลิตภัณฑ์ และสร้างวงจรควบคุมคุณภาพที่เรียกว่า Schewart Circle ซึ่งประกอบด้วย Plan, Do, Study, และ Action หรือ PDSA ขึ้น ซึ่งช่วงโชติ พันธุเวช (2550, น. 25) อธิบายว่า มีหลักการควบคุมคุณภาพ 3 ด้าน คือ 1) หลักการควบคุมความแปรปรวน 2) หลักการควบคุมความแปรปรวนของการผลิต และ 3) วงล้อชีวจาร์ท (Shewhart Whell) อันเป็นวงจรคุณภาพ

ในปี ค.ศ.1946 ได้มีการจัดตั้งสมาคมควบคุมคุณภาพ (American Society for Quality Control) หรือ ASQC ขึ้นแล้วในประเทศญี่ปุ่น เป็นการเริ่มต้นของยุคประกันคุณภาพ วีรุช มาฆะศิริานนท์ (2547, น.78) ได้อธิบายว่า วงล้อคุณภาพของชีวจาร์ท ถูกนำมาใช้ในการกำหนดคุณลักษณะของสินค้า การผลิต และการตรวจของเสียจากการผลิต อันเป็นการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยสถิติ ช่วงนี้ความคิดเกี่ยวกับคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา ยังไม่แพร่หลาย ต่อมาวงล้อคุณภาพของ ชีวจาร์ทดังกล่าว ได้ถูกนำมาปรับโดย William Edwards Deming (ค.ศ.1938) และได้กลายเป็น Deming Cycle หรือ วงจร PDCA (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2550, น.29) คือ การวางแผน (Plan) การลงมือปฏิบัติ (Do) การทดสอบ (Check) และการปฏิบัติต่อเนื่อง (Act) เป็นหลักในการการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Deming, 1986 อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542) โดยมีการนำผังควบคุมกระบวนการ (Control Chart) ผังคล้ายก้างปลา (Flow Chart Diagram) และนำวงจรคุณภาพมาเผยแพร่ และต่อมาได้พัฒนาผนวกเสนอแนวคิดในเรื่องการสร้างคุณภาพที่พึงพอใจต่อลูกค้า

(Customer Satisfaction) เพิ่มเติม มองคุณภาพไปถึงการออกแบบ (Quality of Design) และแนวคิดคุณภาพจากความถูกต้องในการผลิต (Quality of Conformance) (ศิริพงษ์ ตดาวัลย์ ณ อุรุทยา, 2550, น. 84-86)

แนวคิดของ Deming มีส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนาคุณภาพระบบอุตสาหกรรมในญี่ปุ่น ช่วงโชติ พันธุเวช (2550, น.28-29) ได้อธิบายว่า เดมมิ่งไปประเทศญี่ปุ่นช่วยพัฒนาคุณภาพสินค้าและภาคอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นจนประสบความสำเร็จอย่างสูงซึ่งในภายหลังได้กลายเป็นแรงกระตุ้นให้ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมของประเทศสหรัฐอเมริกาเกิดการตื่นตัวหันมาเน้นการพัฒนาคุณภาพและได้สร้างแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร หรือ Total Quality Management -TQM ขึ้น

ในการพัฒนาระบบคุณภาพของเดมมิ่งนั้น ได้ให้หลักการสำคัญของจัดการคุณภาพไว้ 14 ข้อ ดังนี้

1. การใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการต่อเนื่อง และจริงจังใน 4 เป้าหมาย หลัก คือ นวัตกรรม (Innovation) การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

2. การปรับเปลี่ยนปรัชญาของการการบริหารคุณภาพจัดการคุณภาพใหม่ๆ โดยนำเอาวัฒนธรรมแห่งคุณภาพมาเป็นหลักการประจำใจของพนักงาน

3. การยกเลิกการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ เพราะการควบคุมคุณภาพควรเน้นที่การควบคุมกระบวนการผลิตเป็นสำคัญ ไม่ใช่แค่ตรวจสอบสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้ว

4. การยกเลิกวิธีการดำเนินธุรกิจที่ตัดสินกันที่ราคาขาย เพราะสินค้าที่มีราคาขายต่ำแต่คุณภาพไม่ได้มาตรฐาน ลูกค้าก็จะไม่ซื้อ

5. ปรับปรุงระบบการทำงาน การผลิตและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจรเดมมิ่งเพื่อการปรับปรุงตามขั้นตอนการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

6. ทำการฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับงานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเรื่องการควบคุมคุณภาพ และเครื่องมือแห่งคุณภาพ

7. สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น โดยให้พนักงานรับผิดชอบผลงานของตนเอง และการทำถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งเป็นการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้น

8. กำจัดความกลัวเพื่อให้ทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ เพื่อเสนอแนะวิธีปรับปรุงคุณภาพ

9. จัดอุปสรรคที่ขัดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ
 10. ยกเลิกคำขวัญและเป้าหมายที่ไม่จำเป็น สร้างคำขวัญที่มุ่งแก้ไขข้อบกพร่องของกระบวนการเพื่อจูงใจหรือกระตุ้นเตือน เพื่อให้นำมาปฏิบัติจริง มีวิธีการที่จะบรรลุคำขวัญนั้นได้
 11. ยกเลิกเป้าหมายที่กำหนดตัวชี้วัดผลงานเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ การมุ่งแต่ปริมาณทำให้ผู้ปฏิบัติงานละเลยคุณภาพ
 12. สร้างความสุข ความภาคภูมิใจในการทำงานของบุคลากร โดยมอบรางวัลหรือคำชมเชยในการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circle, p: QCC)
 13. การศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาตน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
 14. ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป็นหน้าที่ของทุกคน
- นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพที่สำคัญของนักคิดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีก เช่น แนวคิดด้านคุณภาพของ โจเซฟ โมเสส จูแรน (Joseph Moses Juran) ฟิลลิป เบยาร์ด ครอสบี (Phillip Bayard Crosby) อาร์มันด์ วาลลินไฟเกนบอม (Armand Vallin Frigenbaum) คาโอริ อิชิกาวา (Kaoru Ishikawa) และ โนริอากิ คาโน (Noriaki Kano) ดังสาระสำคัญต่อไปนี้
- โจเซฟ โมเสส จูแรน (Joseph Moses Juran) (อ้างถึงใน คำนาย อภิปรายสภาฯ, 2547, น. 379) ได้ให้ความหมายคำว่า คุณภาพ ว่า หมายถึง ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย (Fitness for Use) ที่ผู้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการต้องการ รวมไปถึงการเอาใจใส่เสนองานที่มีคุณภาพต่อลูกค้าภายใน (Internal Customer) หรือ แผนกงานขั้นตอนต่อไปที่ต้องรับผลงานไปผลิตต่อ เท่ากับการเอาใจใส่ในระดับคุณภาพที่ลูกค้าภายนอก (External Customer) ต้องการ หากพนักงานทุกคนทำงานให้มีคุณภาพดีในทุกขั้นตอน ย่อมทำให้ผลผลิตที่ออกมามีคุณภาพ จูแรนให้ความสำคัญกับการค้นหาปัญหาสำคัญๆ ที่เป็นสาเหตุใหญ่แห่งความบกพร่อง และการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพที่เกิดจากความตระหนักรู้ของผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนความร่วมมือของทุกคนในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการผลิต ตั้งแต่กระบวนการออกแบบจนถึงการขนส่งและจัดจำหน่าย ซึ่ง โนริอากิ คาโน (2548, น.90) อธิบายว่า จูแรน พัฒนาแนวคิดที่มีชื่อว่า การจัดการคุณภาพทั้งบริษัท (Company-Wide Quality Management : CWQM) ช่วงโชติ พันธุเวช (2550, น.31) และณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545, น.36) ก็อธิบายว่า จูแรนสรุปถึงองค์ประกอบด้านคุณภาพไว้ 3 องค์ประกอบ คือ การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบ การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ให้เป็นไปตามแผน จะมีผู้บริหารระดับกลางทำหน้าที่ควบคุมให้เป็นไปตามข้อกำหนด ส่วนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เรื่อง วิทย์ เกษสุวรรณ (2550, น. 100) ได้อธิบายถึง แนวคิดหลักของจูแรนว่าอยู่ใน 4 เรื่องใหญ่ๆ คือ

1) คุณภาพและต้นทุนคุณภาพ 2) นิสัยคุณภาพ 3) ไตร ยางค์คุณภาพ และ 4) ลำดับขั้นความสำเร็จที่เป็นสากล

แนวคิดของจูแรนเน้นไปที่การจัดการปรับปรุงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาลำดับก่อนหลัง เทคนิคที่ใช้คือ เทคนิคการวิเคราะห์ผังพาเรโต ซึ่งเป็นแนวคิดสู่การแก้ปัญหาที่สาเหตุหลักๆ ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพไปเรื่อยๆ

ส่วน Crosby, B. (1979) ได้ให้ความหมายคำว่า “คุณภาพ” ว่าหมายถึง การทำได้ตามข้อกำหนด และมีแนวคิดว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่ได้มาเปล่าๆ ไม่มีค่าใช้จ่าย (Quality is Free) คุณภาพต่ำจะทำให้ขายสินค้าไม่ได้ แม้ต้นทุนการผลิตสูงหากสินค้าดี มีคุณภาพดี ก็จะทำให้สินค้าขายได้ Crosby เน้นการสร้างวัฒนธรรมและการดำเนินงานที่มีความบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero Defect) โดยตรวจวัดต้นทุนคุณภาพทั้งหมด เน้นการควบคุมคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยลดข้อบกพร่องและความผิดพลาดในการดำเนินงาน (ณัฐพันธ์ เจริญพันธ์, 2545, น.3)

การควบคุมคุณภาพจึงเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการคุณภาพที่สำคัญ ในปี ค.ศ. 1950 Armand Feigenbaum ให้นิยามคุณภาพว่าเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด เขาเสนอแนวคิดว่าการควบคุมคุณภาพ จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ และต้องได้รับความร่วมมือจากทุกคนจากทุกฝ่ายในบริษัท เกิดการจัดการคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา

ในปี ค.ศ. 1961 ญี่ปุ่นศึกษาเรื่องการควบคุมคุณภาพอย่างทั่วถึง (Total Quality Control: p. TQC) จากแนวคิดของไฟเกนบอม และให้คำอธิบายว่า จะต้องมีการพัฒนาตั้งแต่เริ่มออกแบบ จนนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด และการให้บริการหลังการขาย โดยที่ TQC เป็นระบบที่รวบรวมความพยายามของทุกกลุ่มงานในการพัฒนาคุณภาพ ที่จะทำให้การผลิตและบริการประหยัดที่สุด คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าอย่างรอบคอบ ผู้บริหารของญี่ปุ่นสนใจแนวความคิดนี้มาก (สุธี ปิงสุธิวงษ์, 2552, น. 82-84)

จำลองณ์ ขุนพลแก้ว และศุภชัย อาชีวะระงับ โรด (2548, น. 90) อธิบายคล้ายกันว่า ช่วงหลังของปี ค.ศ.1950 ไฟเกนบอม (Feigenbaum) เสนอแนวคิด “การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร” (Total Quality Control) คือ ความคิดที่ว่า การควบคุมคุณภาพต้องเกิดจากความร่วมมือของทุกฝ่ายในบริษัทและดำเนินการอย่างเป็นระบบ เน้นการให้ความสำคัญในการควบคุมคุณภาพของสินค้าในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิต ต่อมากำว่า TQC กลายเป็นคำที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป ซึ่งช่วงโชติพันธุ์เวช (2550, น. 34) สรุปว่า ไฟเกนบอม เป็นผู้เริ่มต้นในการนำเสนอแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่ง Ralph G. Lewis และ Douglas H. Smith (1994, p. 57) ก็อธิบายว่า ในการทำงานให้

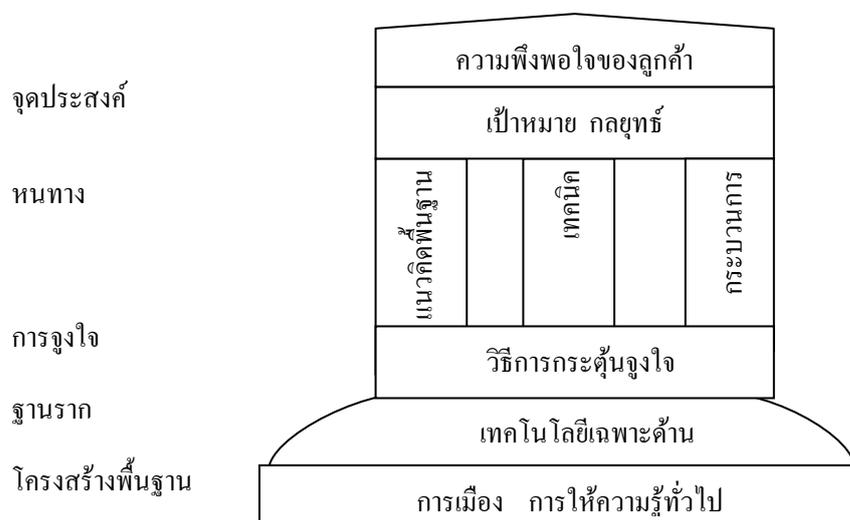
ประสบความสำเร็จ ตามแนวคิดของไฟเกนบอม ขึ้นอยู่กับกระบวนการทำงานขององค์ประกอบอย่างน้อย 9 ตัว เรียกว่า “concept 9 M’s” ได้แก่ การตลาด (market) การเงิน (money) การจัดการ (management) บุคลากร (men) แรงจูงใจ (motivation) วัสดุ (material) เครื่องมือและเครื่องจักร (machines and mechanization) วิธีการให้ข้อมูลที่ทันสมัย (modern information method) และการศึกษาความต้องการสินค้า (mounting product requirement)

มีนักวิชาการด้านคุณภาพชาวญี่ปุ่นอีกท่านหนึ่ง ได้แก่ Kaoru Ishikawa ในปี ค.ศ. 1955 คาโอรุ อิชิคาวาที่ได้รับยกย่องว่าเป็นผู้ให้กำเนิดการบริหารระบบควบคุมคุณภาพ และเป็นผู้ให้กำเนิดกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle หรือ Q.C.C.) ที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่น (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2547, น. 379) ซึ่งอิชิคาวาเน้นให้ทุกคนเอาใจใส่ความต้องการของลูกค้าภายใน (Company-Wide-Quality-Control หรือ CWQC) ซึ่งเป็นแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพ ที่เน้นให้พนักงานแต่ละระดับมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบในแบบทั่วทั้งองค์กรเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาคุณภาพสินค้าและบริการ โดยที่กลุ่มควบคุมคุณภาพ QCC ที่รวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจของกลุ่มคนสายงานเดียวกัน หรือสถานที่ประกอบการเดียวกัน เพื่อค้นหาปัญหาในการปฏิบัติงานแล้วร่วมช่วยกันหาทางแก้ไข ปรับปรุง โดยมีผู้บังคับบัญชาระดับต้นเป็นแกนนำ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร ทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จอย่างมาก (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2540, น. 2; ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุษยา, 2550, น. 88-90) รวมทั้งมีการส่งเสริมบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการทำ Total Quality Control ทำให้ประเทศญี่ปุ่นมีการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมให้เจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว (ช่วงโชติ พันธุเวช, 2550, น. 29-35)

ในเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพนี้ แซลลิส (Edward Sallis) ได้สรุปหลักการของการจัดการคุณภาพ (Quality Management) ว่าประกอบไปด้วย การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality Management) การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) (Edward Sallis, 1993, p.27) ต่อมาประเทศสหรัฐอเมริกาได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับ TQC กลับไปใช้ส่งผลให้เกิดปรัชญาทางการบริหาร TQM ขึ้น ซึ่ง กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2544, น. 71) สรุปว่า เป็นการปรับปรุง พัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่บริหารด้วยระบบ TQM จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีหลักการสำคัญ 3 ประการคือ 1) การมุ่งเน้นที่คุณภาพ 2) การปรับปรุงกระบวนการ โดยยึดกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบครบวงจร และบุคลากรแต่ละคนในกระบวนการ สามารถทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้องทุกครั้ง ในการทำงานต้องอาศัย “บุคลากรที่มีคุณภาพ” และมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง 3) ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน ในการสร้างสรรค์คุณภาพและการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพให้สูงขึ้น หรือ

ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ด้วยวิธีการซึ่งเป็นระบบที่มีเอกลักษณ์ของตนเอง ซึ่งในประเทศญี่ปุ่นเรียกระบบบริหารนี้ว่า Total Quality Control ในขณะที่ประเทศทางตะวันตกและประเทศไทยรู้จักกันในชื่อ Total Quality Management

ส่วน Noriaki Kano (2548, p. 86-88) นิยาม“การบริหารจัดการ” ว่า การบริหารจัดการเป็นงานที่พนักงานทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ พนักงานทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของผู้บริหาร ซึ่งในเรื่องนี้ วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2550, http://www.tqmbest.com/knowledge_base/introduction/tqm_definition/define_TVM_professional.pdf) อธิบายว่า โนริอะกิ คะโน ได้จินตนาการว่า "ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร" นั้นเปรียบเสมือนกับ "บ้าน" ซึ่งต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญๆ อาทิ "หลังคาบ้าน" "คาน" "เสา" "พื้นบ้าน" และ "ฐานราก" ดังแสดงในภาพ



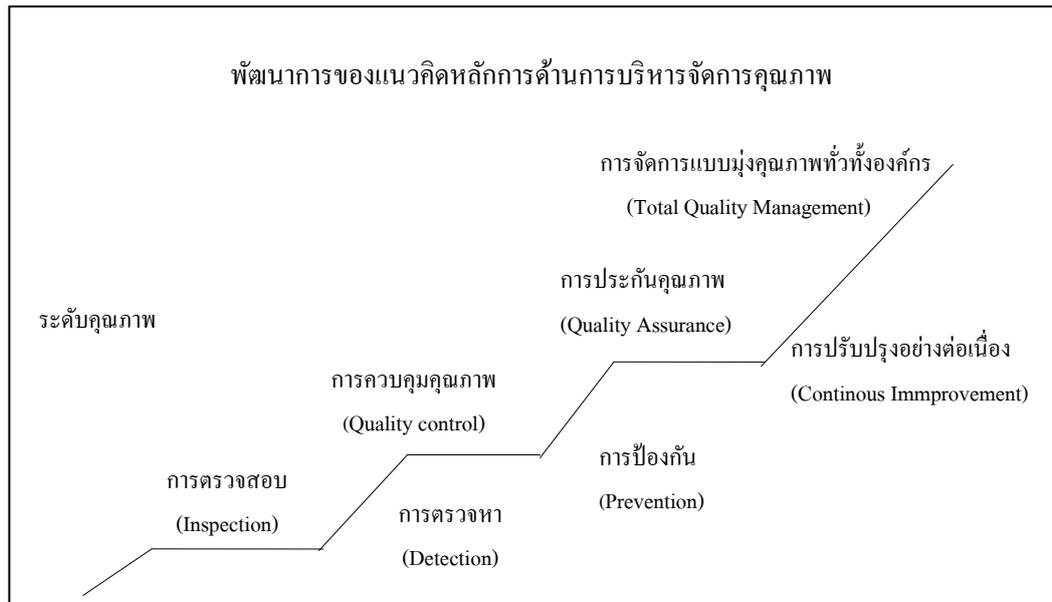
ภาพที่ 2.1 ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ที่มา: ปรับปรุงจาก Noriaki Kano (2548, น. 109, แปลโดย จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว)

จากภาพ "หลังคาบ้าน" ได้แก่ "ความพึงพอใจของลูกค้า" อันเป็นวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่ควมเข้ม ที่ต้องชูให้สูงเด่น "คาน"รองรับอยู่ใต้หลังคาบ้าน เปรียบเสมือนมี "เป้าหมาย"และ"ยุทธศาสตร์" เป็นที่รองรับการบรรลุวัตถุประสงค์นั้น "เสา 3 ต้น" ที่ค้ำจุนให้ "หลังคาบ้าน"และ"คาน"ลอยอยู่ได้ ประกอบด้วย เสาต้นที่ (1) "แนวคิด (Concepts)" เสาต้นที่ (2) คือ "เทคนิควิธีการ(Techniques)" ส่วน เสาต้นที่ (3) "กระบวนการส่งเสริม" ส่วน"พื้นบ้าน"

เปรียบเทียบ "แนวทางการสร้างแรงจูงใจ" "ฐานราก" เปรียบเสมือน "เทคโนโลยีเฉพาะตัวขององค์กร"

ในเรื่องพัฒนาการของแนวคิดหลักการด้านการบริหารจัดการคุณภาพ นี้ แซลลิส (Sallis Edward) ได้สรุปให้เห็นขั้นตอนของวิวัฒนาการ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 พัฒนาการของแนวคิดหลักการด้านการบริหารจัดการคุณภาพ

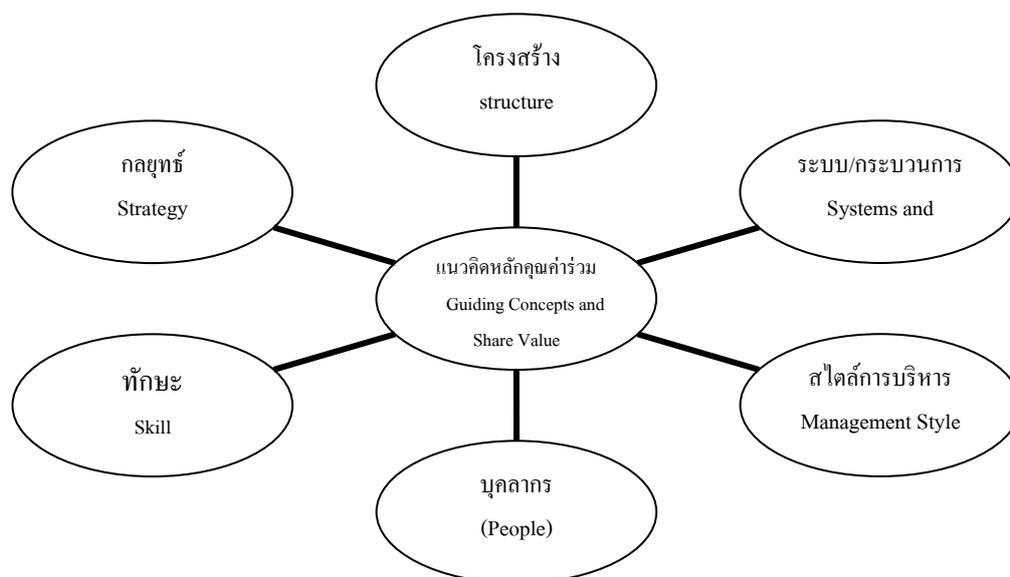
ที่มา: Sallis (1993, p. 27, อ้างถึงใน เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2546, น. 16)

ต่อมาในช่วงต้นปี 1977 มีแนวคิดทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดย Peters, J. & Watermann, H. (1982, p. 8-15) ได้ให้ความสนใจกับวิธีการจัดการองค์กรธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งใช้ศึกษากลยุทธ์และโครงสร้างองค์กร รวบรวมมาตรการบริหารงานที่ดีที่สุดของบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการจำนวน 62 บริษัท และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจากทุกฝ่าย วิเคราะห์คุณลักษณะต่างๆ ที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ โดยเฉพาะกับผู้จัดการที่มีความเชี่ยวชาญและมีชื่อเสียงขององค์กรธุรกิจทั่วโลก จากนักทฤษฎี และนักวิชาการจากสถาบันศึกษาชั้นสูง ทั้งในยุโรปและอเมริกา ได้ลักษณะสำคัญ 8 ประการ ดังนี้

- 1) การมุ่งเน้นการกระทำ
- 2) ความใกล้ชิดกับลูกค้า
- 3) การมีความเป็นอิสระและความเป็นผู้ประกอบการ
- 4) การเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยคน
- 5) วิธีการบริหารอย่างง่าย
- 6) การเลือกทำในสิ่งที่องค์กรถนัด
- 7) การจัดโครงสร้างองค์กรอย่างง่าย มีพนักงานน้อย
- 8) การเข้มงวดและผ่อนปรนใน

ขณะเดียวกัน ซึ่ง คีระ โอภาสพงษ์ (2539, น. 56-57) กล่าวว่า ผลการศึกษาได้นำมาตีพิมพ์เป็นหนังสือชื่อ “การค้นหาความเป็นเลิศ - In Search of Excellence” เสนาะ ดิยาวี (2546, น.58) ได้อธิบายว่า หนังสือดังกล่าวอธิบายถึงวิธีการต่างๆ ในการแก้ปัญหาที่ทำให้บริษัทอเมริกาประสบความสำเร็จอย่างดีเลิศในการบริหาร และเรียกแนวคิดนี้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (strive to excellence) โดยที่ Peters, J. & Watermann, H. (1982, p. 9) พบว่า วิธีการจัดระบบองค์กรที่ดีมีความครอบคลุมและมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 7 ตัวคือ โครงสร้าง (Structure) กลยุทธ์ (Strategy) คน (People) สไตล์การบริหาร (Management Style) ระบบและกระบวนการ (Systems and Procedures) แนวความคิดที่เป็นหลักชี้นำและคุณค่าร่วม (Guiding Concepts and Share Value) สภาพที่มีอยู่หรือความคาดหวังที่มีต่อจุดแข็งหรือทักษะ (Present and hope for corporate strengths or skill) ซึ่ง Lewis, G. and Smith, H. (1994, p. 57) อธิบายเพิ่มว่า องค์กรประกอบกระบวนการทำงานบางข้อตามแนวคิดของโทมัส ปีเตอร์ และ โรเบิร์ต วอเตอร์แมนมีส่วนคล้ายกับแนวคิดของ Frigenbaum ซึ่งเป็น “concept 9 M’s” ที่กล่าวมาข้างต้น

Peters, J. & Watermann, H. (1982 , p. 36) สรุปว่า แนวคิดที่ใช้ได้รวมเอาตัวแปรทั้ง 7 มาสร้างแบบจำลองและสัญลักษณ์ เพื่อให้ง่ายต่อการใช้และการจดจำกรอบ โครงสร้างนี้ รู้จักกันกว้างขวางเกี่ยวกับการจัดระบบองค์กรในชื่อ “กรอบแนวความคิด 7-S ของแมคคินซี” (McKinsey 7-S Framework) ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวความคิด 7-S” ของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework)

ที่มา : Peters, J. and Watermann, H. (1982, p. 36)

ในเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพนี้ อาจกล่าวแบบสรุปได้ว่า แนวคิดของชีวฮาร์ตและเดมมิ่ง เป็นเรื่องเกี่ยวกับหลักการปรับปรุงคุณภาพ เน้นการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ เดมมิ่งเน้นเทคนิคการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และบทบาทของคนในองค์กรโดยใช้กฎระเบียบ มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยมีการวางแผน มีการปฏิบัติตามแผน และมีการตรวจสอบแก้ไข และเลื่อนสู่การวางแผนอีก ซึ่งเป็นวงจรคุณภาพคือ PDCA แนวคิดของจูแรน เน้นโครงการปรับปรุงคุณภาพซึ่งคล้ายกับเดมมิ่ง โดยให้ความหมายของคุณภาพว่า ความเหมาะสมที่ต้องทำโดยใช้หลักการคุณภาพเข้ามาสู่การบริหาร ส่วนแนวคิดของครอสบี เกี่ยวกับหลักการจัดการให้ความสำคัญบกร่องให้มีค่าเป็นศูนย์ เน้นมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีความบกพร่องน้อยที่สุด เชื่อว่าความผิดพลาดเกิดจากสาเหตุการขาดความรู้และการขาดการเอาใจใส่ การแก้ไข เน้นการจูงใจทั่วทั้งบริษัท คือ ต้องสร้างทัศนคติในการจัดการให้นำแนวคิด ความบกพร่องเป็นศูนย์ไปใช้เพื่อให้เกิดมาตรฐาน ขณะที่อิชิคาว่าเน้นบทบาทของพนักงานระดับล่าง หลักการบริหารคุณภาพตามปรัชญาของเดมมิ่ง 14 ข้อ ใช้เป็นข้อคิดในการปฏิรูปการบริหาร ไปสู่ระบบการบริหารทั่วทั้งองค์กร ซึ่งเป็นหลักการหรือข้อคิดสั้นๆ ที่ไม่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติ ส่วนการจัดระบบขององค์กรควรมีความครอบคลุมและมีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร 7 ตัวคือ 1) โครงสร้าง 2) กลยุทธ์ 3) คน 4) สไตล์การบริหาร 5) ระบบและกระบวนการ 6) แนวความคิดที่เป็นหลักชี้นำและคุณค่าร่วม 7) สภาพที่มีอยู่หรือความคาดหวังที่มีต่อจุดแข็งหรือทักษะ และปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับความสำเร็จขององค์กร คือ การยึดมั่นและศรัทธาต่อความเชื่อหรือค่านิยมร่วม ตามแนวคิดของการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (strive to excellence) ของ Peters, J. & Watermann, H. ซึ่งมุ่งเน้นที่การกระทำ ความใกล้ชิดกับลูกค้า มีความเป็นอิสระ การเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยคน ใช้วิธีการบริหารอย่างง่ายๆ ทำในสิ่งที่มีความถนัด และการจัดโครงสร้างองค์กรอย่างง่ายและมีพนักงานน้อย

2.1.2 พัฒนาการการบริหารจัดการคุณภาพ ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ และมาตรฐานสากล

แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพนั้น เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในสหรัฐอเมริกา ได้มีการนำไปเผยแพร่ ตลอดจนพัฒนาอย่างต่อเนื่องและดำเนินกันอย่างจริงจังในประเทศญี่ปุ่น ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 เนื่องจากประเทศญี่ปุ่นแพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 ต้องการที่จะฟื้นฟูประเทศ ด้วยการเน้นการผลิตสินค้าที่ต้องมีคุณภาพดี เพื่อการส่งออก ในช่วงแรกของการประยุกต์ใช้ TQC (Total Quality Control) ในประเทศญี่ปุ่น ใช้ชื่อระบบโดยรวมว่า Company Wide Quality Control - CWQC โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพ เช่น Deming, Juran และ Feigenbaum ทำให้ TQC ได้รับความนิยมและประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติเป็นอย่างมาก ช่วงโชติ พันธุเวช (2550, น. 29-35) ได้สรุปไว้ว่า ภายในระยะเวลาไม่นาน TQC ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในประเทศญี่ปุ่น และ เสนาะ ดิยาวี (2546, น. 58) อธิบายว่า ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา TQC ได้เริ่มมีการ

แพร่จากประเทศญี่ปุ่นกลับไปสู่สหรัฐอเมริกา รวมทั้งสู่ประเทศอื่นๆ ในทวีปยุโรปและทวีปเอเชีย ในชื่อของ Total Quality Management (TQM)

ในระหว่าง ปี ค.ศ. 1980-1990 เกิดกระแสการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่ง ศิริพงษ์ ฤดาวัลย์ ณ อุทยาน (2550, น. 253-254) ได้อธิบายว่า ในการสร้างองค์กรคุณภาพ (Quality Organization) ต้องมีการดำเนินการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น โดยการนำเทคนิคการพัฒนาองค์กรรูปแบบต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เทคนิคและวิธีการที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การรีเ็นจิเนียริง (Reengineering) การสร้างกลุ่มกิจกรรมควบคุมคุณภาพงาน (QCC/TQC) การใช้เทคนิคการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality management / TQM) ซึ่งเป็นวิธีการสร้างองค์กรคุณภาพที่นำหลักการและแนวความคิดของระบบการบริหารคุณภาพแบบ TQM ที่เริ่มจากการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การจัดให้เป็นระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ และได้มีการจัดตั้งสมาคมด้านคุณภาพขึ้นในหลายๆ ประเทศ ซึ่งช่วง โชติ พันธุเวช (2550, น. 29) ได้ยกตัวอย่างไว้ได้แก่ The British Deming Association ในประเทศอังกฤษ Deming Institute of New Zealand, MANS ในประเทศออสเตรเลีย เป็นต้น ทำให้เกิดรางวัลคุณภาพระดับโลกขึ้นในหลายประเทศ เช่น EQA (European Quality Award) ของกลุ่มประเทศยุโรป ซึ่ง เสนาะ ดิยาว (2546, น. 58) กล่าวว่า ได้มีการจัดทำเกณฑ์การตัดสินรางวัล “บอลดริจ” หรือ “Baldrige Award” และรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้เสนอร่างกฎหมายรางวัลคุณภาพแห่งชาติ MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) ของประเทศสหรัฐอเมริกาขึ้น ซึ่ง คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2547, น. 403) กล่าวว่า รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บอลดริจ ตั้งขึ้นในปี 1987 โดยสภาองค์กรตั้งตามชื่อของรัฐมนตรีกระทรวงพาณิชย์สหรัฐอเมริกาในขณะนั้น

นอกเหนือไปจากมีการให้รางวัลแก่องค์กรของเอกชนที่ประสบความสำเร็จสูงในการจัดการคุณภาพ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการปรับปรุงพัฒนาการจัดการคุณภาพ และความมีประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพขององค์กรแล้ว ยังมีการจัดระบบการบริหารคุณภาพตามแนวระบบมาตรฐานสากล เช่น ไอ เอส โอ 9000 (ISO 9000, น. 2000) ซึ่งเป็นการนำวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถทำให้องค์กรผลิตหรือบริการที่ดี เป็นที่พอใจของลูกค้า และใช้แพร่หลายกันมากในปัจจุบัน โดยนำมาเขียนในรูปของเอกสารและนำมาใช้เป็นวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลงานตามมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง ถือว่าเป็นการประกันคุณภาพ (Quality Assurance /QA) เนื่องจากคุณภาพส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารจัดการ ส่งผลต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้คน จึงมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์และใช้กันอย่างแพร่หลาย มีระบบมาตรฐานสากล ที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.3 ระบบมาตรฐานสากล

ระบบมาตรฐานสากลของกลุ่มสหภาพยุโรป ISO ย่อมาจากคำว่า International Organization for standardization เป็นชื่อขององค์การมาตรฐานสากล หรือองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยมาตรฐาน ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ.1946 สำนักงานอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่การค้าระหว่างประเทศ มีหน้าที่รวบรวมมาตรฐานสากลต่างๆ เผยแพร่ และจัดทำให้เป็นมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน และเผยแพร่การใช้เป็นงานของมาตรฐานสากล ที่ต้องการพัฒนาอุตสาหกรรมและช่วยสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ มีสมาชิกมากกว่า 110 ประเทศ ผลผลิตของ ISO คือ มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งไม่ใช่มาตรฐานผลิตภัณฑ์หรือสินค้า แต่เป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพที่นานาชาติยอมรับและใช้เป็นมาตรฐานสากลทั่วโลก สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กรทุกประเภท ทุกขนาด ไม่จำกัด มีความเกี่ยวข้องกับทุกแผนกงาน และทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม มีการระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในเอกสารระบบคุณภาพ ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยนำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วมาทำเป็นเอกสาร แล้วจัดเป็นหมวดหมู่ มีระบบเพื่อนำไปใช้งานได้สะดวก มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและยืดหยุ่นได้

ISO 9000 เป็นระบบที่องค์กรชั้นนำให้การยอมรับ และดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลง เงื่อนไข กำหนดเป็นมาตรฐานสากล โดยต้องมีการตรวจประเมินภายในองค์กรเพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้แน่ใจว่า ระบบคุณภาพที่วางไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง ตรงเป้าหมาย เพื่อนำผลที่ได้จากการติดตามให้ผู้ถูกติดตามได้แก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โดยบุคคลที่ 3 ให้การรับรอง และต้องรักษาระบบบริหารคุณภาพ โดยจะมีการสุ่มตรวจไม่ต่ำกว่าปีละ 1 ครั้ง ถ้าครบ 3 ปีจะมีการตรวจประเมินใหม่ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2547, น.404; เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2550, น. 253)

ปราณี พรรณวิเชียร (2542, น. 6) ได้อธิบายว่า ISO 9000 เป็นเครื่องมือที่มีเอกสารเป็นหลักฐาน มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม บุคลากรทุกคนสามารถเข้าใจตรงกัน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2547, น. 404) และวรภัทร ภู์เจริญ (2544, น. 50) ก็ให้คำอธิบายสอดคล้องกันว่า มาตรฐาน ISO 9000 ในเชิงปฏิบัติจะให้ความสำคัญกับงานด้านเอกสารมาก ต้องมีการเขียนนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการ คำอธิบายรายละเอียดการทำงาน และข้อมูลการควบคุม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินการหรือหลักการต่างๆ ก็สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง ใช้เป็นบรรทัดฐานในการควบคุมการประเมิน โดยองค์กรต้องเขียนอธิบายวิธีการบริหารตามที่ทำและทำตามที่เขียน โดยปฏิบัติให้

สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ทาง ISO ตั้งไว้ หากผ่านการตรวจประเมินก็จะได้รับรับรอง (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุทยาน, 2550, น. 32; อภิชาติ สนธิสมบัติ. 2552, http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001_2008.ppt .)

มาตรฐาน ISO 9000:2000 สามารถนำไปใช้ร่วมกับมาตรฐานระบบการบริหารงานอื่นๆ ได้ โดย ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกและใช้มาตรฐาน ที่สามารถแตกแยกย่อยความเข้มของมาตรฐานงาน คือ ISO 9001 เป็นแบบประกันคุณภาพการออกแบบและพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ มีรูปแบบลักษณะการทำงานในองค์กรตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 20 ข้อ ซึ่งแนวคิดสำคัญของ ISO 9001 : 2000 อภิชาติ สนธิสมบัติ (2552,http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001_2008.ppt.) อธิบายว่า เป็นการจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่า กระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านเอกสารที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ และขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ต้องมีการฝึกอบรม ให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่า เป็นไปตามที่ระบุไว้ในเอกสารหรือไม่ มีการแก้ไขข้อผิดพลาด รวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม เน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ISO 9002 เป็นแบบที่ประกันคุณภาพการผลิต การติดตั้ง การบริการ กำหนดไว้ 19 ข้อ วรภัทร ภูเจริญ (2544, น. 50) สรุปว่า ISO 9002 ถูกนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในด้านคุณภาพมาตรฐานในสถานศึกษาของไทย ทั้ง ISO 9002 และ ISO 14001 เคยเป็นที่รู้จักและเป็นกระแสนิยมในสถาบันการศึกษา วีรนุช ปิณฑวนิช (2543, น. 18-23) อธิบายถึงระบบการรับรองมาตรฐานสถาบัน อุดมศึกษาในประเทศไทย โดยใช้ ISO 9002 รับรองระบบบริหารจัดการของสถาบัน เพื่อจัดระบบและระเบียบการทำงานของครูและบุคลากร จัดการระบบเอกสารให้โปร่งใส สามารถตรวจสอบ แก้ไขได้สม่ำเสมอ แต่ รุ่ง แก้วแดง (2544, น.3-6) อธิบายว่า หัวใจการปฏิรูปการศึกษา คือผู้เรียน สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง แต่ระบบมาตรฐาน ISO ไม่ได้รับรองผลการเรียนรู้ของผู้เรียน หากจะนำมาใช้ ต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละสถานศึกษา ซึ่งอาจต้องใช้เวลาและทรัพยากรมาก ระบบ ISO จึงเป็นระบบที่ยังไม่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ไม่ใช่ระบบที่เหมาะสมกับการรับรองมาตรฐานการศึกษา ส่วน ISO 9003 เป็นแบบประกันคุณภาพการตรวจสอบและการทดสอบขั้นสุดท้าย มี 16 ข้อ และ ISO 9004 เป็นแนวทางการจัดการคุณภาพ และหัวข้อต่างๆ ในระบบคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ISO 14000 เป็นมาตรฐานสากลในการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management Standards) เพื่อสร้างระบบในการรักษา ควบคุม และปรับปรุงคุณภาพของสิ่งแวดล้อมและป้องกันสุขอนามัยของมนุษย์ ตั้งแต่ขั้นตอนการได้มาของวัตถุดิบ การออกแบบ การวิจัยและการพัฒนาการผลิต การส่งมอบ การนำไปใช้งานตามวัตถุประสงค์ การนำกลับมาใช้ใหม่ การนำกลับมาใช้ซ้ำ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การหลีกเลี่ยงการใช้สารเคมี ซึ่ง สุเทพ ธีรศาสตร์ (2541, น. 6-1) อธิบายว่า การรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมใช้ ISO 14001 มีจุดมุ่งหมายให้สถาบันการศึกษาปรับปรุงสภาพแวดล้อม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และลดมลพิษภายในสถาบัน

ISO 18000 เป็นเรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานประกอบการ โดยมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงอันตรายและอุบัติเหตุต่างๆ สร้างระบบการเตรียมความพร้อมกรณีเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน ช่วยลดการจ่ายเงินทดแทนจากอุบัติเหตุ และเพิ่มขวัญกำลังใจแก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน

องค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือภาคบริการ ทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถนำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปใช้ได้ ไม่มีขีดจำกัดว่าต้องใช้กับองค์กรขนาดใหญ่ ที่การลงทุนสูง และบุคลากร จำนวนมากเท่านั้น แต่ใช้ได้กับองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ให้เทียบเคียงกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงได้ (อภิชาติ สนธิสมบัติ, 2552. http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001_2008.ppt .)

ISO 9001 : 2000 เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร เป็นระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากลที่ใช้ได้กับทุกองค์กร และเป็นเงื่อนไขหรือข้อกำหนดทางการค้าในการติดต่อธุรกิจระหว่างประเทศ รวมทั้งเป็นใบเบิกทางไปสู่การค้าในระดับสากล ปัจจุบัน ISO 9001: 2000 ได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นฉบับปี 2008 อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2551 โดยภาพรวมถือว่าการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย ไม่มีผลกระทบกับการดำเนินการขององค์กรแต่อย่างใด ในขณะที่เดียวกันมาตรฐานบางตัวที่ใช้ข้อกำหนดพื้นฐานของข้อกำหนด ISO 9001:2000 เป็นตัวตั้งต้น อาจจะมีในส่วนที่จะต้องทำการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงใหม่ตามที่ข้อกำหนด ISO 9001:2008 การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ไม่มีการเพิ่มหรือลดข้อกำหนดแต่อย่างใด การเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มคำอธิบายความหมายให้เข้าใจยิ่งขึ้น ลดการตีความระหว่างผู้ตรวจประเมินกับผู้ถูกตรวจ มีการเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น และให้มีความสอดคล้องกับ ISO 14001:2004 รวมถึงการร้อยเรียงถ้อยคำให้เข้าใจง่ายขึ้น แต่ประเด็นของการปฏิบัติตามแนวทาง

ของมาตรฐาน ISO 9001:2008 นั้นยังคงยึดหลักการ Process Approach ซึ่งเน้นการบริหาร งานแบบ PDCA (Plan-Do-Check-Action) แต่ละกระบวนการเหมือนเดิม ส่วนที่เห็นได้ชัดว่ามีความแตกต่างจาก ISO 9001:2000 ก็คือ การกำหนดให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ ที่เรียกว่า MR หรือ QMR (Quality Management Representative) ต้องเป็นคนในองค์กรจะใช้ QMR ภายนอกองค์กรไม่ (<http://www.rachvipamri.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538884842&Ntype=2>)

นอกจากนี้ ในปัจจุบันเนื่องจากมีองค์กรภาคอุตสาหกรรมเกิดขึ้นหลายประเภท ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานและจุดมุ่งเน้นที่แตกต่างกัน จึงได้มีการจัดทำระบบมาตรฐานสากลเฉพาะประเภทของอุตสาหกรรมและการประกอบการ ได้แก่

ระบบมาตรฐานการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Hazard Analysis Critical Control Point) หรือ HACCP ระบบมาตรฐานนี้ใช้เป็นเครื่องมือในการชี้เฉพาะเจาะจง ใช้ประเมิน ใช้ในการควบคุมอันตราย ที่มีโอกาสเกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์อาหาร ระบบนี้ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวางจากนานาประเทศถึงประสิทธิภาพ การประกันความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหารสำหรับผู้บริโภค เนื่องจากระบบ HACCP เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อควบคุมอันตราย ณ จุดหรือขั้นตอนการผลิต อันตรายเหล่านั้น ที่อาจมีโอกาที่จะเกิดขึ้น จึงสามารถประกันความปลอดภัยได้ดีกว่าการตรวจสอบผลิตภัณฑ์หรือการควบคุมคุณภาพแบบที่ใช้กันอยู่แต่เดิม ซึ่งมีความจำกัดของขนาดตัวอย่าง

ระบบมาตรฐาน HACCP มีศักยภาพในการระบุบริเวณหรือขั้นตอนการผลิต ที่มีโอกาสเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ แม้ว่าจุดหรือในขั้นตอนดังกล่าว จะยังไม่เคยเกิดอันตรายมาก่อน ประโยชน์ของมาตรฐาน HACCP คือ การสร้างความมั่นใจต่อความปลอดภัยในการบริโภค ผลิตภัณฑ์อาหาร เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในการผลิตอาหารที่มีประสิทธิภาพ ลดจำนวนตัวอย่างที่ต้องสุ่มตรวจ ลดการสูญเสียของผลิตภัณฑ์ อำนวยความสะดวกในการดำเนินการค้าระหว่างประเทศ

การวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Hazard Analysis Critical Control Point หรือ HACCP) นี้ จึงเป็นระบบการจัดการคุณภาพด้านความปลอดภัย ที่ใช้ควบคุมกระบวนการผลิตในอุตสาหกรรมอาหาร เพื่อให้ได้อาหารที่ปราศจากอันตรายจากเชื้อจุลินทรีย์ สารเคมี และสิ่งแปลกปลอมต่างๆ ซึ่งจะสร้างความมั่นใจทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค เพราะยึดหลักการป้องกันเป็นหลักที่ทำให้ปลอดภัยต่อสุขภาพผู้บริโภค การได้รับการรับรองมาตรฐาน HACCP นี้ จะช่วยสร้างระบบการจัดการด้านความปลอดภัยในอาหารที่ดี จนสามารถแข่งขันในตลาดสากลได้ ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ส่งเสริมภาพพจน์ขององค์กรธุรกิจและผลิตภัณฑ์ และยังสามารถพัฒนาไปสู่ระบบมาตรฐานสากล ISO 9000 ได้ด้วย

โดยหลักการของระบบ HACCP จะครอบคลุมถึงการป้องกันปัญหาจากอันตราย 3 สาเหตุ ได้แก่ อันตรายทางชีวภาพ ซึ่งเป็นอันตรายจากเชื้อจุลินทรีย์ อันตรายจากสารเคมี ได้แก่ สารเคมีที่ใช้ในการเพาะเลี้ยง เพาะปลูก ในกระบวนการผลิตวัตถุดิบ อาทิ สารปฏิชีวนะ สารเร่งการเจริญเติบโต สารเคมีกำจัดศัตรูพืช สารเคมีที่ใช้เป็นวัตถุเจือปนในอาหาร เช่น วัตถุกันเสียและ สารเคมีที่ใช้ในโรงงาน เช่น น้ำมันหล่อลื่น จาระบี สารเคมีทำความสะอาดเครื่องจักรอุปกรณ์ในโรงงาน เป็นต้น รวมไปถึงอันตรายทางกายภาพจากสิ่งปลอมปนต่างๆ อาทิ เศษแก้ว เศษกระจก โลหะ (กานาย อภิปรัชญาสกุล, 2547, น. 406-407; กัลยาณี ดิประเสริฐวงศ์, 2554, http://newsser.fda.moph.go.th/food/file/BenefitTrader/BenefitGMP/GMP_System_Definition.pdf.)

ระบบมาตรฐานที่เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลายอีกระบบหนึ่งคือ ระบบการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation – HA) แนวคิดเรื่องนี้ มีจุดเริ่มต้นจากอเมริกาเมื่อ 50 ปีที่แล้ว และได้ขยายไปสู่ประเทศต่างๆ จนในปัจจุบันมีมากกว่า 70 ประเทศที่ใช้ระบบนี้ เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล โดยในแต่ละประเทศจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน แต่อยู่บนแนวคิดและหลักการเดียวกัน คือ มีเป้าหมายเพื่อคุณภาพและความปลอดภัย ในการดูแลผู้ป่วย เช่นเดียวกัน

ส่วนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย ได้เริ่มจากการจัดมาตรฐานโรงพยาบาลของแพทยสภา และได้พัฒนาต่อเนื่องตลอดมา มีการศึกษาประสบการณ์และเนื้อหา มาตรฐานในประเทศต่างๆ และพัฒนาเป็นมาตรฐานโรงพยาบาลและกระบวนการ HA สำหรับประเทศไทยขึ้น (เกษมราษฎร์, 2550 , <http://www.kasemrad.co.th/pcc/about.php>)

HA ย่อมาจากคำว่า Hospital Accreditation หมายถึง โรงพยาบาลที่ได้รับความน่าเชื่อถือ ได้รับการไว้วางใจ (หัวเฉียว, 2549, <http://www.huachiewhospital.com/ha.htm>) เป็นกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งใช้การรับรองโรงพยาบาลเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการพัฒนา ในการรับรองจะพิจารณาว่า โรงพยาบาลมีการจัดระบบงานที่ดี ให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัย มีการตรวจสอบ วัตถุประสงค์การทำงานอย่างสม่ำเสมอในทุกด้าน ทั้งการบริหารจัดการและการดูแลผู้ป่วย โดยใช้มาตรฐานโรงพยาบาล HA เป็นเกณฑ์ในการประเมิน มีสถาบันพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาล (พรพ.) ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ทำหน้าที่ศึกษา พัฒนา ถ่ายทอดความรู้ ประเมินและให้การรับรองกระบวนการคุณภาพ โดยระบบ HA ทั้งภาครัฐและเอกชน (เกษมราษฎร์, 2550, <http://www.kasemrad.co.th/pcc/about.php>)

มาตรฐานที่ใช้ในการประเมินและรับรองโรงพยาบาล จะครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ 1) ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ ทรัพยากร และประสิทธิภาพในการ

จัดการทรัพยากร 2) การประกันคุณภาพและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3) มาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพของบุคลากร 4) สิทธิผู้ป่วย 5) จริยธรรมองค์กร 6) กระบวนการดูแลผู้ป่วยของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลที่ได้รับรองมาตรฐาน HA คือ โรงพยาบาลที่ได้รับความไว้วางใจว่า เป็นโรงพยาบาลที่มีกระบวนการคุณภาพในองค์กร คือ เป็นโรงพยาบาลที่มีการค้นหาปัญหา ค้นหาความต้องการ ค้นหาความเสี่ยง แล้วนำไปพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นและเกิดเป็นวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร(เกษมราษฎร์,2550, <http://www.kasemrad.co.th/pcc/about.php>)

ระบบมาตรฐานที่ได้รับการรับรู้และใช้กันแพร่หลายอีกระบบหนึ่งคือ มาตรฐานอาหารฮาลาล (HALAL Standard) เป็นระบบเชิงบูรณาการ (Integrated Standard System) ตลอด “สายโซ่การผลิต” ที่สำคัญคือ กระบวนการผลิตตั้งแต่เริ่มต้นถึงสิ้นสุด จะต้อง“ฮาลาล” คือ ถูกต้องตามบัญญัติศาสนาอิสลาม ปราศจากสิ่งที่เป็น “ฮารอม” ซึ่งหมายถึง สิ่งที่ต้องห้ามตามบัญญัติศาสนาอิสลาม อาทิ วัตถุคิบ ส่วนประกอบ สารปรุงแต่ง สารพิษ สิ่งปนเปื้อนต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์อาหารที่ดี ถูกสุขอนามัย มีคุณค่าอาหาร เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ

ระบบการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล เป็นที่น่าเชื่อถือยอมรับของผู้บริโภค ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยการตรวจรับรองและอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองฮาลาล ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรศาสนาอิสลามเท่านั้น การพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารตามแนวทางฮาลาลจะเป็นความร่วมมือและผลประโยชน์ร่วมกันของ 3 ฝ่าย คือ มุสลิมผู้บริโภค ผู้ประกอบการ และรัฐบาล

การรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลเป็นหัวใจสำคัญ ที่ผลักดันประเทศไทยสู่การเป็นผู้นำในตลาดอาหารฮาลาลที่ต้องปฏิบัติตามหลักการของศาสนาอิสลาม และสอดคล้องมาตรฐานสากลที่ทั่วโลกใช้เป็นบรรทัดฐาน เป็น CODEX/HACCP โดยร่วมกับศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์อาหารทางวิทยาศาสตร์ อันเป็นนวัตกรรมสำคัญของมาตรฐานอาหารฮาลาลในประเทศไทย เพื่อผู้บริโภคในประเทศและต่างประเทศ ที่เน้นความสะอาด ความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน GMP, HACCP, ISO 9001: 2000 เพื่อให้การดำเนินการผลิตมีคุณภาพมาตรฐาน สะอาด ปลอดภัย ถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สอดคล้องตามบทบัญญัติของศาสนาอิสลาม ให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นมุสลิม และสอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย(คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย สถาบันมาตรฐานอาหารฮาลาล, 2550, <http://www.halal.or.th/uploadfiles/halal%20standard%2024000%20thai%201.pdf>)

นอกจากนี้ ยังมีระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหารแบบสากล ซึ่งเป็นระบบมาตรฐาน หรือ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร แบบ GMP (Good Manufacturing Practice, GMP) อันเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการผลิตที่ดีที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานสากลในการผลิตอาหาร และยา ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญของระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่า ผลิตภัณฑ์ที่ผลิต มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย ตรงตามคุณภาพมาตรฐานที่กำหนด และมีคุณภาพ สม่ำเสมอในทุกขั้นตอนการผลิต

GMP ได้รับการสนับสนุนจากองค์การอนามัยโลก (World Health Organization หรือ WHO) ให้ประเทศต่างๆ ทั่วโลกยอมรับและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ข้อกำหนด GMP เป็น สุขลักษณะทั่วไป มีข้อกำหนด 6 ข้อ เกี่ยวกับสถานที่ตั้งและอาคารผลิต เครื่องมือ เครื่องจักรและ อุปกรณ์ในการผลิต การควบคุมกระบวนการผลิต การสุขาภิบาล การบำรุง รักษา และการทำความสะอาด บุคลากรและสุขลักษณะ ในแต่ละข้อกำหนดมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้ผู้ผลิตมีมาตรการ ป้องกันการปนเปื้อนสู่ผลิตภัณฑ์ ป้องกันอันตราย ทั้งทางด้านจุลินทรีย์ เคมี และกายภาพ ซึ่งอาจมา จากสิ่งแวดล้อม จากตัวอาคาร จากเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้จากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ใน การผลิต รวมถึงการจัดการในด้านสุขอนามัย ทั้งในเรื่องของความสะอาด การบำรุง รักษา และ ผู้ปฏิบัติงาน (กัลยาณี ดีประเสริฐวงศ์, 2554 ,http://newsser.fda.moph.go.th/food/file/BenefitTrader/BenefitGMP/GMP_System_Definition.pdf.)

ระบบคุณภาพและมาตรฐานอุตสาหกรรมที่มีลักษณะจำเพาะกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต ยานยนต์ระบบหนึ่งซึ่งใช้กันกว้างขวางมาก ได้แก่มาตรฐาน QS 9000 (Quality System Requirement 9000) ซึ่งเป็นระบบคุณภาพที่กลุ่มบริษัทรถยนต์ Chrysler, Ford และ General Motors ได้ร่วมกันกำหนดขึ้น เพื่อใช้เป็นมาตรฐานร่วมสำหรับผู้ส่งมอบชิ้นส่วนต่างๆ ให้บริษัททั้งสาม โดยตั้งเป้าหมายชัดเจน เป็นระบบที่ประกอบโครงสร้างขององค์กร ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงานและทรัพยากรเพื่อการบริหารให้เกิดคุณภาพ ที่จะให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ลดความผันแปรและความสูญเปล่าต่างๆ ในสายการผลิตทุก ขั้นตอน

การใช้ระบบ QS 9000 นี้ต้องได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001 ก่อนและต้อง เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้าด้วย (กานาย อภิปรัชญาสกุล, 2547, น. 407) มาตรฐาน QS 9000 นั้น เกิดจากสามบริษัทใหญ่ของอุตสาหกรรมยานยนต์ของสหรัฐอเมริกา ที่ต่างก็เคยมีระบบ มาตรฐานคุณภาพของตนเองที่แตกต่างกัน ทำให้บรรดาผู้ผลิตชิ้นส่วนซึ่งผลิตชิ้นส่วนป้อนให้กับ 3 บริษัทนั้น เกิดความยุ่งยากในการผลิตและต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่สูงมาก ในการรักษาระบบคุณภาพ ที่แตกต่างกัน ในราวปี ค.ศ.1988 บรรดาผู้ผลิตชิ้นส่วนรายใหญ่ของ Chrysler, Ford และ General

Motor จึงประสานความร่วมมือ ให้สามบริษัทดังกล่าว จัดทำข้อกำหนดคุณภาพของแต่ละบริษัทเข้าเป็นหนึ่ง ทั้ง 3 บริษัทก็ตกลงรวมระบบคุณภาพของพวกตนให้เหลือระบบเดียว เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับผู้ผลิตสินค้า และทำให้ผู้บริโภครู้จักและเข้าใจสินค้าที่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำลง ระบบคุณภาพที่เกิดขึ้นใหม่มีพื้นฐาน ISO 9000 ซึ่งเป็นระบบที่รู้จักและเข้าใจกันทั่วโลก ซึ่งได้เพิ่มข้อกำหนดที่จำเป็นเข้าไป กลายมาเป็น QS 9000 นั่นเอง

ข้อกำหนดของมาตรฐาน QS 9000 รวมส่วน ISO 9000 Based Requirements ครอบคลุมข้อกำหนดพื้นฐาน ISO 9000 และข้อกำหนดเฉพาะของรถยนต์ และคำแปลความหมาย ส่วนที่ 2 Sector-Specific Requirements เป็นข้อกำหนดเฉพาะของยานยนต์ โดยเพิ่มเติมกระบวนการตรวจรับรองชิ้นส่วน การผลิต การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการผลิต ส่วนที่ 3 เป็น Customer-Specific Requirement Ford, GM, Chrysler ประกอบด้วยข้อกำหนดเฉพาะของลูกค้า ซึ่งสามารถประสานกันได้ โดยจะมีหัวข้อย่อยสำหรับแต่ละบริษัท

ประโยชน์ของการนำมาตรฐาน QS 9000 ไปใช้ในองค์กร คือ ความมั่นใจในการควบคุมการผลิตสินค้าและบริการ สามารถตรวจพบปัญหาและระบุถึงเหตุผล พร้อมทั้งสามารถป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ลดต้นทุนการผลิต ลดการสูญเสีย ลดขั้นตอนในการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน หลีกเลี่ยงการผลิตสิ่งที่ไม่ถูกต้องตามมาตรฐาน ใช้ทรัพยากรและบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด พัฒนาทีมงานที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาขวัญและกำลังใจของพนักงาน สร้างความพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังคงรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ระบบคุณภาพและมาตรฐาน ในอีกรูปแบบหนึ่งในปัจจุบันจะพบกันมาก คือ ระบบการประกันคุณภาพ หรือ QA ซึ่งมาจากคำว่า Quality Assurance แปลว่า การประกันคุณภาพ เป็นระบบที่ได้นำปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action) เพิ่มขึ้น ข้อดีของระบบนี้ก็คือ เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือพบข้อบกพร่อง หรือพบว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือจะเกิดข้อบกพร่อง ก็กำหนดปฏิบัติการป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือข้อบกพร่อง องค์กรก็สามารถลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด บกพร่อง ที่จะเกิดขึ้นได้ Jackson and Ashton (1995, p. 22 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ เจียวศรี, 2543, <http://www.seameo.org/vl/articles/assurance.htm>.) ให้ความหมายไว้ว่า คือกิจกรรมทุกอย่าง ที่ช่วยให้ผู้บริโภครับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตามระดับที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในบางระบบหรือบางครั้ง อาจผนวกเรื่องการตรวจสอบคุณภาพ (Inspection) ไว้ในการประกันคุณภาพด้วย ระบบการประกันคุณภาพ มักจะเน้นการแก้ปัญหาในระยะยาว ในระบบ ISO 9000 เองก็ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพไว้ในข้อที่ว่าการป้องกันการ (Prevention) และการตรวจสอบแก้ไข (Correction) การประกันคุณภาพจะมีกลไก

(Mechanisms) และกระบวนการ(Processes) ที่นำไปสู่การรักษาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) มั่นใจในวิธีควบคุมคุณภาพ และมั่นใจในมาตรฐานของผลผลิต อีกทั้งเป็นการรับประกันหรือรับรองว่า จะได้มาตรฐานตามที่ระบุ (Harman, 1996, p. 6 อ้างถึงในประสิทธิ์ เขียวศรี, 2543, <http://www.seameo.org/vl/articles/assurance.htm>.)

เมื่อองค์กรมีการประกันคุณภาพ จะหมายถึง องค์กรจะมีวิธีการบริหารจัดการเพื่อเป็นหลักประกัน หรือสร้างความมั่นใจว่า กระบวนการหรือการดำเนินงานจะทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่กำหนด หรือจะหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่ ถ้าได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ จะทำให้เกิดความมั่นใจหรือรับประกันว่าจะได้ผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ภายใต้สภาพแวดล้อมและปัจจัยในกระบวนการผลิต ที่มีการควบคุมอย่างถูกต้อง และเป็นระบบ แต่ QA ในปัจจุบันก็ยังมีจุดอ่อนอยู่ที่ยังไม่มีการพัฒนาระบบให้ดีขึ้น เพื่อที่จะให้บรรลุถึงคุณภาพที่ลูกค้าพึงพอใจ แต่ละองค์กรก็จะดำเนินการเกี่ยวข้องกับคุณภาพในรูปแบบต่างๆ ตามที่ผู้บริหารองค์กรหรือระบบนั้น คิดว่าควรจะเป็น ดังกรณีระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ใช้กันอยู่ในประเทศไทยในปัจจุบัน

จากแนวคิดพื้นฐาน หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพและการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงระบบมาตรฐานสากลข้างต้น การที่จะนำแนวคิดแบบใดแบบหนึ่งมาใช้อาจไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทั้งหมด เนื่องจากมีแนวคิดที่สอดคล้องกันในหลายด้านและมีแนวปฏิบัติที่มีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย ทำให้ได้ข้อคิดว่าในปัจจุบันมีแนวคิดใหม่ๆ หรือระบบมาตรฐานที่เป็นสากลมากมายที่ใช้ได้ดีกับองค์กรหนึ่ง และอาจใช้ไม่ได้กับองค์กรแห่งหนึ่งก็เป็นได้ ดังนั้น การนำมาประยุกต์ใช้จำเป็นต้องนำไปปรับให้เหมาะสมกับสภาพและบริบทขององค์กร

2.3 การบริหารคุณภาพในประเทศไทย

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการในประเทศไทย ได้มีการนำเทคนิคและกระบวนการของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award:MBNQA) มาปรับและพัฒนาเป็นเกณฑ์รางวัลรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) โดยในปี พ.ศ.2539 สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้ศึกษาแนวทางและจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) ขึ้น และถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ให้สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนและผลักดันให้องค์กรต่างๆ ในประเทศ ใช้เกณฑ์รางวัล

คุณภาพ เพื่อเพิ่มความสามารถด้านการบริหารจัดการ และสามารถสร้างผลการดำเนินงานให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล

เกณฑ์รางวัล Malcolm Baldrige มีลักษณะเด่นในการตั้งคำถามองค์กรว่า มีแนวทางที่เป็นระบบและแนวทางในการดำเนินงานที่เกิดประสิทธิผลอย่างไร ไม่แนะนำหรือบังคับองค์กรว่าต้องบริหารจัดการอย่างไร ตัวเกณฑ์มีลักษณะเป็น “Checklist” ว่า องค์กรจะต้องมีโครงการคุณภาพ ซึ่งต้องมีพันธกิจ มีแผนคุณภาพ มีการฝึกอบรมด้านคุณภาพ มีทีมคุณภาพ มีผลลัพธ์ด้านคุณภาพ เป็นการให้แนวทางการทำ TQM หลังปี ค.ศ.1995 ผู้พัฒนาเกณฑ์ได้เปลี่ยนคำว่า “คุณภาพ” เป็น “ผลการดำเนินการ (Performance)” และเน้นคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

Maureen, S.Heaphy and Gregory F.Greeska (1992, p. 2-5) สรุปไว้ใน Profiles of Malcom Baldrige Award Winners ถึงแนวคิดและค่านิยมหลักที่เป็นรากฐานของเกณฑ์รางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award ที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการหลักขององค์กรและกระบวนการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้ 1) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ 2) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า 3) การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล 4) การให้ความสำคัญกับบุคลากรและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ 5) ความคล่องตัว 6) การมุ่งเน้นอนาคต 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง 9) ความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่ 10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า 11) มุมมองเชิงระบบ ซึ่งในต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้หลักการดังกล่าวมาพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหาร และวิเคราะห์การบริหารคุณภาพตามเกณฑ์ MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) ไว้ใน 7 หมวด ได้แก่ ภาวะผู้นำ สารสนเทศ การวิเคราะห์กลยุทธ์และการวางแผน การจัดการบุคคล การจัดการกระบวนการ การเอาใจใส่ต่อลูกค้า ผลลัพธ์การดำเนินการ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) นั้นเกิดขึ้นราวๆ หนึ่งปี ก่อนเกิดวิกฤติการณ์เศรษฐกิจในประเทศไทย ถือเป็นรางวัลที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทางด้านของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม เป็นรางวัลที่ให้แก่องค์กรที่มีวิธปฏิบัติและผลการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน มีตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา รางวัลนี้ไม่ได้เป็นการแข่งขันระหว่างองค์กร แต่เป็นเครื่องเชิดชูเกียรติว่า องค์กรนั้นมีกระบวนการบริหารจัดการที่มีความสมดุลครบทุกด้าน และเป็นมาตรฐานสากลในเรื่องการนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การดูแลลูกค้า การปฏิบัติต่อพนักงาน ระบบงานขององค์กร มีผลลัพธ์ที่ดีจากการดำเนินธุรกิจ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551, น. 65-70) อธิบายว่า ประเทศไทยได้นำแนวทางการบริหารจัดการตามเกณฑ์รางวัลการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารมาใช้สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ร่วมกับสวทช.จัดมอบรางวัล เพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีการบริหารงานที่เป็นเลิศ ในด้านวิธปฏิบัติและมีผลการดำเนินการในระดับ

มาตรฐานโลก โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลัก ในการประสานความร่วมมือกับ หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันองค์กรต่างๆ ให้นำไป พัฒนาขีดความสามารถด้านบริหารจัดการในองค์กรในประเทศไทย

2.3.1 รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย หรือ TQA

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นบรรทัดฐานสำหรับการดำเนินการประเมินตนเองของ องค์กร และเป็นรางวัลอันทรงเกียรติซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่า เป็นเครื่องหมายที่แสดง ถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการองค์กรที่ทัดเทียมระดับมาตรฐาน โลก คือ รางวัลคุณภาพแห่ง ชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 4)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย หรือ TQA เริ่มให้รางวัลในปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน มีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัล เช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ สหรัฐอเมริกา (สุธี ปิงสุธิวงศ์, 2552, น. 82-83, http://www.centralfestival.co.th/ActivityDetail-th-all_cpntqaward.aspx) และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2553, น.206) ระบุว่า รางวัลนี้เป็นรางวัล อันทรงเกียรติ เป็นที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการ บริหารจัดการทุกด้าน มีผลประกอบการที่ดีเทียบเท่าองค์กรที่ยอมรับกันว่า “มีคุณภาพสูงสุดในโลก”

เกณฑ์การพิจารณา จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 7 หมวดด้วยกัน ได้แก่ 1) การนำ องค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด 4) การวัด การวิเคราะห์ และการ จัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์ ส่วน รางวัลคุณภาพ แห่งชาติของไทย หรือ TQA ต้องได้รับคะแนนจากการตรวจประเมินสูงกว่า 650 คะแนน หาก องค์กรใดได้คะแนนเต็ม 1,000 หมายถึง มีความเป็นเลิศ ที่สมบูรณ์แบบในทุกด้าน ซึ่งเป็นอุดมคติ ยังไม่เคยปรากฏว่าองค์กรใดทำได้ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย หรือ TQA แม้ว่าจะทำคะแนน ได้เพียงระดับคะแนน 650-700 ก็ถือกันได้แล้วว่า มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้านและ เป็นองค์กรระดับโลก

เมื่อใดก็ตามที่องค์กรใด “ทำ TQA” หมายความว่า องค์กรนั้นใช้ชุดคำถามของเกณฑ์มา ประเมินองค์กร เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง (เป็น Opportunity For Improvement : OFI) แล้วลง มือปรับปรุงด้วยเทคนิควิธีการที่เหมาะสม เป็นการวัดเพื่อปรับปรุงตนเอง ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่ม ผลผลิตแห่งชาติ กล่าวว่า ในปี 2553 เป็นปีที่มียังองค์กรได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award หรือ TQA มากที่สุด และจากข้อมูลของผู้บริหารองค์กรที่ได้รับรางวัลแต่ละองค์กร จะมีรูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน เช่น วิชัย พรกิตติวัฒน์ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจ ก๊าซธรรมชาติ และชาครีย์ บุณณกานนท์ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ สายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า กว่าที่จะก้าวมาถึงวันนี้ไม่

ง่ายเลย แต่ที่ยากยิ่งกว่า คือการรักษาตำแหน่งนี้ไว้ให้นานเท่านั้น ซึ่งต้องอาศัยความมุ่งมั่น พัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง "เคล็ดลับก็คือ พนักงานของเราทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือพนักงานต้องเรียนรู้ ทำความเข้าใจเกณฑ์รางวัล TQA เป็นอย่างดี อีกทั้งต้องมีความร่วมแรงร่วมใจเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ที่จะเดินไปบนเส้นทางสายนี้"

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเข้ามาปรับใช้ในองค์กรนั้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการในองค์กร และจะมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปฏิรูประบบและการบูรณาการผลลัพธ์การทำงานต่างๆ เข้าด้วยกัน จะมีการทำงานแบบมุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กรเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์สุดท้าย ที่สำคัญยิ่งคือการทำงานที่พนักงานทุกระดับปฏิบัติงานแบบสนับสนุนงานซึ่งกันและกัน และมุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกัน การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพมาประยุกต์ใช้ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี จากการใช้แนวทางการจัดการ การดำเนินงานแบบบูรณาการ ทำให้มีการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถขององค์กร โดยรวม และเพิ่มพูนการเรียนรู้ขององค์กรและพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร (<http://www.vcharkarn.com/varticle/39177>)

นายพีระพงษ์ อัจฉริยชีวิน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ระบบท่อก๊าซธรรมชาติ ซึ่งได้รับรางวัล TQA ให้ทัศนะว่า กลยุทธ์สำคัญคือ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มุ่งมั่น ต้องการสร้างองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล มีการวางแผนกลยุทธ์แบบร่วมมือกัน(Synergy) วางกรอบแนวคิดให้พนักงานในการตัดสินใจและช่วยกำหนดทิศทางการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดพลังร่วมของพนักงานทุกคน มีการประยุกต์ใช้เครื่องมือบริหารจัดการสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม อาทิ ISO 9000, ISO 10400, ISO 18000 ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ต้องปรับปรุงจุดด้อยต่างๆ ให้ดีขึ้นจนมีผลลัพธ์ที่ดี “องค์กรสร้างโอกาสการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง มุ่งสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน ด้วยกระบวนการประเมินตนเองโดยใช้เกณฑ์ TQA และรวมถึงรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Report) เพื่อมาปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในอย่างเป็นระบบ”

2.3.2 รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ หรือ TQC

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ หรือ TQC ถือเป็นรางวัลระดับสากลที่มอบให้กับองค์กรที่ได้เข้าร่วมโครงการ Thailand Quality Award (TQA) โดยนำแนวทางและแผนการพัฒนาองค์กรของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ ถ้าองค์กรใดประสบความสำเร็จและได้คะแนนประเมินเกิน 350 คะแนนก็จะเป็นองค์กรที่ได้รับ TQC กรอบและเกณฑ์การพิจารณาจะมีลักษณะเหมือนกับ TQA ต่างกันที่คะแนนที่ได้รับ หากได้ระดับคะแนนจากการตรวจประเมินระหว่าง 350-650 คะแนน จะได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ - TQC มีสิทธิ์และสามารถจะพัฒนาต่อให้ก้าวหน้าไปได้จนถึงระดับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA ในที่สุด

ในการบรรยายพิเศษโดย รศ.รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และ รศ. แพทย์หญิงปรียานุช เข้มวงษ์ เรื่องเกณฑ์คุณภาพการจัดการศึกษาที่เป็นเลิศ วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2550 ณ ห้องประชุม ศาสตราจารย์ประเสริฐ ณ นคร ชั้น 3 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้อธิบายว่า รางวัลการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นรางวัลที่มีชื่อเสียงในระดับมาตรฐานโลก ที่แสดงให้เห็นนานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศในการบริหารจัดการของประเทศไทย ซึ่งเป็นรางวัลที่ประกอบด้วยรางวัลระดับ TQC และระดับ TQA (รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ คือ Thailand Quality Class : TQC และรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือ Thailand Quality Award : TQA)

รางวัลการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ (TQC) มีเกณฑ์ในการให้รางวัลโดยพิจารณาจากมุมมองเชิงระบบ จะมีหลักมีเกณฑ์การพิจารณา 7 ข้อ คือ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

เกณฑ์รางวัลการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ไม่ได้มุ่งเน้น “การบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร” แต่เน้นไปที่ “คุณภาพของการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร” นั่นคือ การมุ่งเน้น “การบริหารสู่ความเป็นเลิศ” สุทธิ ปิงสุธิวงษ์ (2552, น. 82-83) กล่าวว่า รางวัลดังกล่าวช่วยให้องค์กรต่างๆ ขับเคลื่อนสู่การพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ช่วยให้การบริหารจัดการเกิดผลลัพธ์ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรมากขึ้น

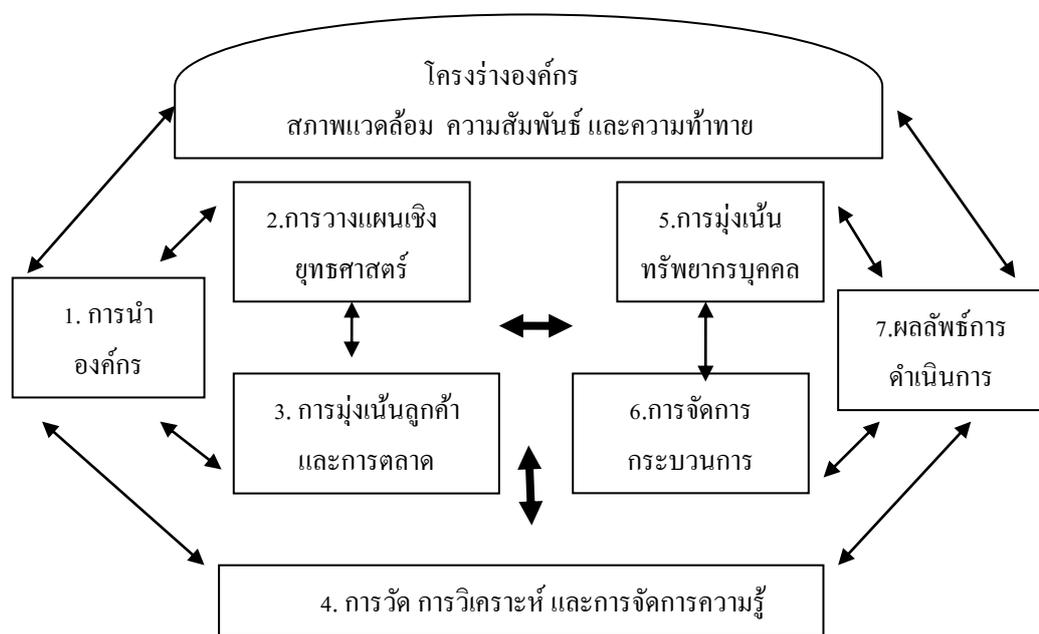
เกณฑ์รางวัลการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ จัดทำโดยอาศัยค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ ดังนี้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 151)

- 1) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
- 2) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
- 3) การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล
- 4) การให้ความสำคัญกับบุคลากรและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ
- 5) ความคล่องตัว
- 6) การมุ่งเน้นอนาคต
- 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม
- 8) การจัด การโดยใช้ข้อมูลจริง
- 9) ความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่
- 10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
- 11) มุมมองในเชิงระบบ

ค่านิยมและแนวคิดดังกล่าว เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังอยู่ในองค์กรที่มีการบริหารที่เป็นเลิศหลายแห่ง เป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลการดำเนินการที่สำคัญและข้อกำหนดการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ

สุเมธ พิรวุฒิจิ (<http://www.boybdream.com/manager-news-content.php?newid=72127>) กล่าวถึงองค์ประกอบของเกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ ที่มุ่ง“ผลสัมฤทธิ์” ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ที่ต้องอาศัยข้อมูลป้อนกลับ เพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่เรียกกันว่า วงจรบริหารจัดการ PDCA ซึ่งหมายถึง การวางแผน การปฏิบัติ ตามแผน ประเมินตรวจสอบ ติดตาม และการปรับปรุงแก้ไข ที่ต้องหมุนเวียนต่อเนื่อง เพื่อบริหารคุณภาพของกระบวนการทุกระบบ

ทั้งนี้ PDCA จะต้องหมุนเวียนต่อเนื่องตลอดเวลา และสิ่งที้องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ควบคู่กันไปกับหลักคิดในการทำงาน หรือค่านิยมทั้ง 11 ข้อ นั่นคือ เกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศที่มี 7 หมวด ซึ่งความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อกำหนดในเกณฑ์รางวัลการบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศมีดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อกำหนดในเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

ที่มา: ปรับปรุงจาก สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2553, น. 10)

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าการกระทำของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ชี้นำและทำให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร และวิธีที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่ รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การตรวจประเมินองค์กรว่าจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เลือกไว้เพื่อนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด เป็นการตรวจประเมินวิธีการที่องค์กรสร้างความผูกพันกับลูกค้า เพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว กลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันนี้ครอบคลุมถึงวิธีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้า รวมถึงวิธีการที่องค์กรรับฟัง เสียงของลูกค้า และใช้สารสนเทศนี้เพื่อการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างวัฒนธรรม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ อย่างไร และองค์กรมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร มีวิธีการทบทวนและใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ โดยรวมขององค์กร โดยพิจารณาความสามารถในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน รวมถึงมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อดำเนินงานให้ระบบงานดังกล่าวสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน รวมทั้งให้อธิบายถึงการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านขององค์กร ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ และผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร นอกจากนี้ยังตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

ในปี 2553-2554 ได้มีการปรับเกณฑ์ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 102-191) เน้นการให้ความสำคัญใน 3 ประเด็นคือ 1) การมุ่งเน้นลูกค้า 2) เน้นความสามารถพิเศษขององค์กร 3) เน้นความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเน้นให้องค์กรวิเคราะห์เจาะลึกความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถพิเศษกับพันธกิจ กลยุทธ์และความยั่งยืนขององค์กร ความยั่งยืนของระบบ สิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ เน้นวิธีการที่องค์กรสนับสนุน ความผาสุกของบุคลากร ทั้งนี้ ในเอกสาร TQA Criteria for Performance Excellence 2553-2554 ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2553, น. 112) อธิบายให้เห็นวิธีการดำเนินการขององค์กร โดยต้องแสดงให้เห็น 5 เรื่องหลัก คือ

- 1) แนวทางที่เป็นระบบ
- 2) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ
- 3) การเรียนรู้
- 4) การบูรณาการ
- 5) การมุ่งเน้นและความคงเส้นคงวา

ซึ่งเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดสามารถอธิบายได้เป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติกระบวนการ และมิติด้าน

ผลลัพธ์

1. ส่วนกระบวนการ (หมวด 1-6) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพขององค์กร จัดไว้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วยหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

3) กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

2. ส่วนผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นเกณฑ์มุ่งเน้นผลการดำเนินการที่สำคัญระดับองค์กร ซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ 4 ด้าน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 162) ได้แก่

- 1) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์
- 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
- 3) ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด และ
- 4) ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติการ

ในงานแถลงข่าวประกาศผลรางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2553 กอบชัย จิราธิวัฒน์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ศูนย์การค้าภายใต้การบริหารงานของซีพีเอ็นซึ่งได้รับ “รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ” (Thailand Quality Class : TQC) จากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ กล่าวว่า “จะนำมาตรฐานนี้ไปประยุกต์ในสาขาอื่นๆ เพื่อที่จะได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติต่อไป และจะสามารถแข่งขันได้อย่างภาคภูมิใจในเวทีระดับโลก” (http://www.centralfestival.co.th/ActivityDetail-thall_cpntqcaward.aspx) วิโรจน์ คัมภีระ รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) (โรงงานผลิตอาหารสัตว์ปีกธงชัย) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้บริษัทได้รางวัล TQC สองปีซ้อน คือ การไปขอเรียนรู้จากองค์กรที่เคยได้รับรางวัล TQA มาก่อน เช่น โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ "ความเปลี่ยนแปลงของเราก็คือ เดิมเวลาที่ประสบปัญหา พนักงานเรามักจะนำเสนอแนวทางด้วยการให้ไปแก้ที่คนอื่น เพื่อให้ตัวเองเหนื่อยน้อยที่สุด แต่ปัจจุบันจะอิงเกณฑ์ TQA เป็นหลัก" และ วรณทนิย์ ชำนาญเศรษฐการณ รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส บริษัทซีพีเอฟ ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (หนองจอก) กล่าวว่า ความสำเร็จเกิดจากการทำให้พนักงานทุกคนของบริษัทเห็นความสำคัญของ TQA และเต็มใจที่จะร่วมกันขับเคลื่อน (ชนิดา กระทบรัต, 2554, <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail /business /csr/20100823/349011/Top-5->)

องค์กรที่จะได้รับรางวัล TQC นี้ จะต้องมีบูรณาการของกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีผลลัพธ์ด้านการบริหารจัดการทุกๆ ด้านที่โดดเด่น ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ ดำเนินการบริหารอย่างเป็นระบบ มุ่งมั่นสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพและนวัตกรรมทุกด้านอย่างต่อเนื่อง บูรณาการมาตรฐานคุณภาพทุกมาตรฐานเป็นเรื่องเดียวกัน เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น มีระบบประเมินการบริหารที่เป็นรูปธรรม ทั้งจากภายในองค์กรและจากองค์กรภายนอก มีบูรณาการระบบการติดตามผลการดำเนินงาน และการปฏิบัติการ การทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนความรู้บูรณาการและเชื่อมโยงระบบงานให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (<http://www.bumrungrad.com/tqc/>วันที่ 12 มีนาคม 2552)

ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศนี้ มีเกณฑ์การประเมินระดับรางวัลในระดับดังกล่าวนี้เป็นระดับที่องค์กรสามารถเลือกดำเนินการได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องแข่งขันกับผู้ใดนอกจากตนเอง เป็นการบริหารจัดการคุณภาพที่เป็นเกณฑ์ซึ่งแข่งขันกับตัวเอง ไม่ต้องมีผู้แพ้ผู้ชนะ และการที่องค์กรจะบรรลุผลระดับใดหรือจะ ได้รับรางวัลระดับใดนั้น ขึ้นกับระดับความสามารถและระบบการบริหารจัดการของตนเอง ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรอื่น

จะเห็นว่าการบริหารคุณภาพในประเทศไทย มีการยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยมีการประยุกต์รูปแบบการประเมินตนเอง (Self Assessment) และเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) เข้ากับบริบทขององค์กรแต่ละแห่ง การนำเกณฑ์การประเมินนี้ไปใช้จะเริ่มต้นด้วยการประเมินตนเองในแต่ละหมวด ซึ่งจะช่วยให้องค์กรทราบจุดแข็ง (Strengths) และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunities for Improvement) ตามระดับการพัฒนาของกระบวนการและผลการดำเนินการที่กำหนดไว้ในแนวทางการให้คะแนน รวมทั้งการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง และแผนพัฒนาองค์กรตามระบบการประเมินตนเองที่ต้องบูรณาการของกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ ดำเนินการบริหารอย่างเป็นระบบ

2.4 การบริหารคุณภาพภาครัฐในระบบราชการไทย

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์กร ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้นำมาส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานราชการ และมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้นำมาใช้ปรับระบบการบริหารคุณภาพ เพื่อปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีรายละเอียดของระบบการจัดการต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548, น. 9) สรุปว่าการพัฒนาคุณภาพดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551, น. 70-72) อธิบายว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcom Baldrige National Quality Award : MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) มาปรับให้เข้ากับทิศทางการพัฒนาระบบราชการของไทย ตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของภาคราชการไทย สอดคล้องกับสถาบัน อุดมศึกษาไทย และคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2553 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2552, น. 1-3)

สุพรรณิ ไพรัชเวทย์ ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานการพัฒนากุภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้อธิบายถึงแนวคิด เกณฑ์ PMQA ในงานสัมมนา TQM Forum ครั้งที่ 11

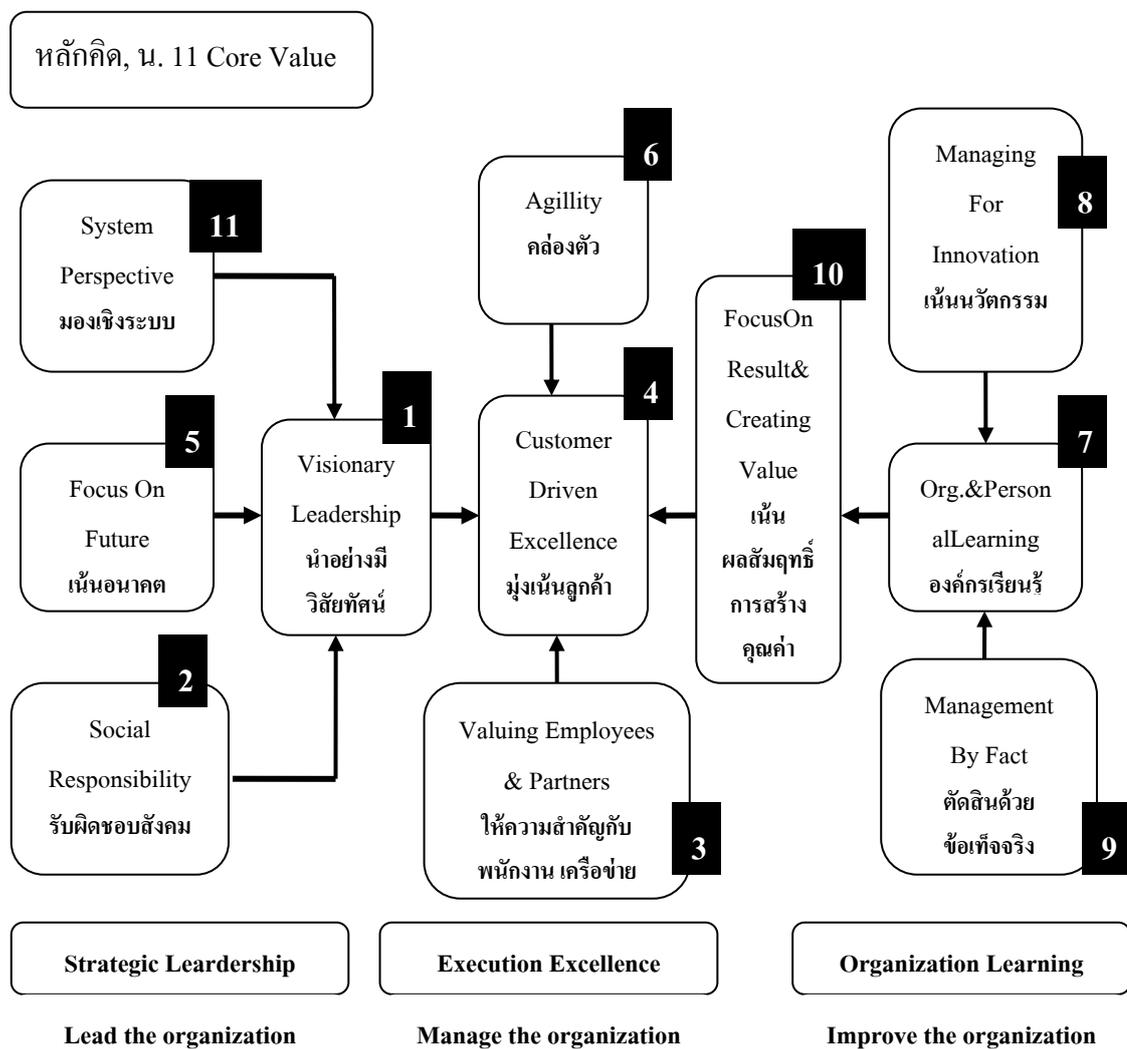
วันที่ 3 กันยายน 2553 ที่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ สรุปความได้ว่า เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้พัฒนาการจากแนวทางของรางวัล MBNQA และเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ (TQA) โดยการประยุกต์ใช้ TQM ซึ่งเป็นแนวทางที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ในการนำไปใช้ ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความยั่งยืน

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทย ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 , น. 1) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากคุณลักษณะที่แสดงว่าได้พัฒนาสู่มาตรฐานสากล คือ การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นระบบที่จะพัฒนาองค์กรให้มีการบริหารจัดการเพื่อความ เป็นเลิศ โดยมีเกณฑ์การบริหารเพื่อความเป็นเลิศที่สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานตาม เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เป็นมาตรฐานสากล (MBNQA) มาพัฒนาความสามารถด้านการ บริหารจัดการขององค์กร เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการ การตัดสินใจรางวัล เช่นเดียวกัน

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้ประเมินองค์กร ด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ: ออนไลน์) กำหนดให้ภาคราชการเสริมสร้างความ เป็นเลิศในการปฏิบัติราชการ โดยให้ยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการทำงานของภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการ ดำเนินการในปี พ.ศ. 2548 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548, น. 8) เกณฑ์นี้ใช้ เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการ องค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับและ เกณฑ์ ที่สามารถยอมรับได้ ตามเป้าหมายด้านการพัฒนาระบบราชการของแผนการบริหารราชการ แผ่นดิน (พ.ศ. 2548-2551) (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550, น. 31) รวมถึงมหาวิทยาลัยต่างๆ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีการยกระดับ คุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) ดังจะเห็นได้จากคู่มือ คำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐประจำปีพ.ศ.2553 สำหรับ สถาบันอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, น. 1-3) ได้สรุปถึง เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐว่า จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก (Core-Value) 11 ประการ ดังนี้ 1) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ 2) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ 3) การเรียนรู้ของ

องค์การและของแต่ละบุคคล 4) การให้ความสำคัญ กับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5) ความคล่องตัว 6) การมุ่งเน้นอนาคต 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง 9) ความรับผิดชอบต่อสังคม 10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ และการสร้างคุณค่า 11) มุมมองในเชิงระบบ ซึ่ง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(2551 ,http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=660) ได้ให้คำอธิบายค่านิยมหลัก ทั้ง 11 ประการโดยจัดกลุ่มเป็น 3 มุมมอง ดังภาพ



ภาพที่ 2.5 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สถาบันอุดมศึกษา ปี พ.ศ. 2551

ที่มา: ปรับปรุงจาก http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=660

1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (strategic leadership) ครอบคลุมค่านิยมหลัก ข้อ 1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ข้อ 2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ข้อ 5. ความคล่องตัว (หรือความยืดหยุ่น) และข้อ 11. มุมมองเชิงระบบ โดยองค์ประกอบส่วนนี้ เป็นการนำองค์กรของผู้บริหารหรือผู้นำระดับองค์กรนั้น

2. ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน (execution excellence) ครอบคลุมค่านิยมหลัก ข้อ 3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล ข้อ 4. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสีย ข้อ 6. การมุ่งเน้นอนาคต และข้อ 10. การมุ่งเน้นผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า ซึ่งเป็น มุมมองการจัดการของส่วนราชการ

3. การเรียนรู้ระดับองค์กร (organizational learning) ครอบคลุมค่านิยมหลัก ข้อ 7 การจัดการเพื่อนวัตกรรม ข้อ 8 การจัดทำโดยใช้ข้อมูลจริง และข้อ 9 ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่องยั่งยืน

แต่ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (จากรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการพัฒนาการบูรณาการแผนปฏิบัติงาน ของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเพื่อการบริหารจัดการยุคใหม่ (ปี 2550 – 2551) สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550, น. 33) มีดังนี้

1. เกณฑ์มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์

2. เกณฑ์สามารถปรับใช้กับทุกภารกิจของหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุง ทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด

3. เกณฑ์มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และกระบวนการ

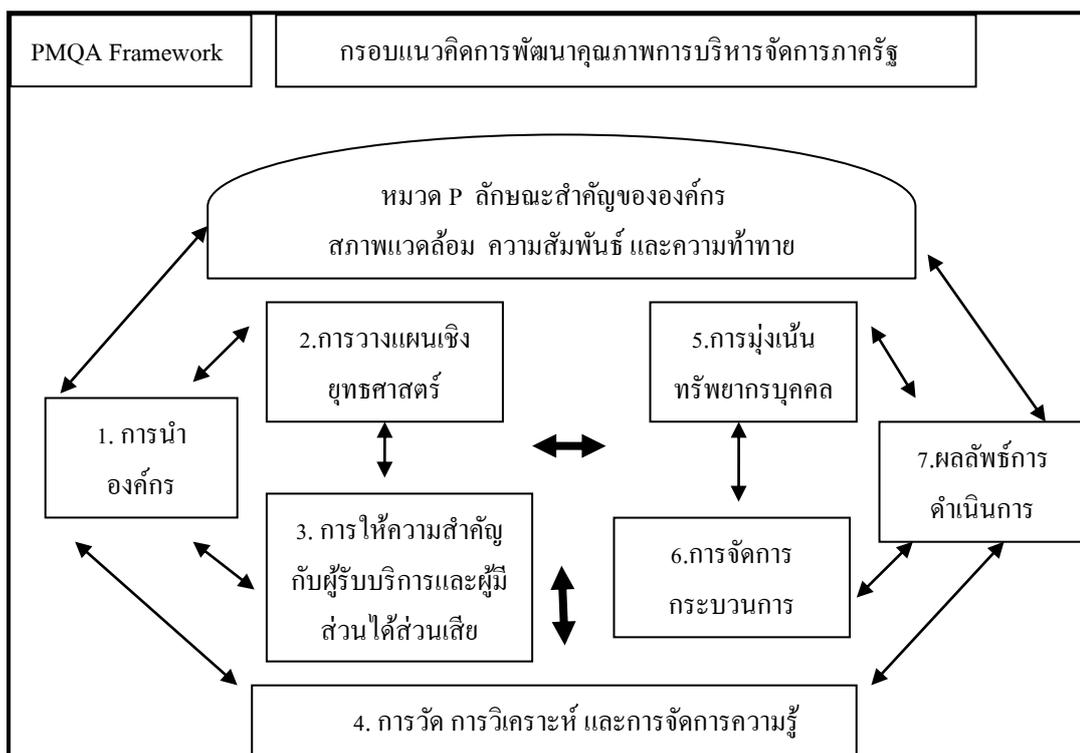
ซึ่งจะเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวมและระหว่างหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่

1) ลักษณะสำคัญขององค์กร อธิบายถึง ภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ รวมถึงระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย 2 คือ ลักษณะองค์กร และความท้าทายขององค์กร

2) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่จะนำไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศได้ ประกอบด้วย 7 หมวด สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, น. 1-3) ดังนี้ คือ

- 1) การนำองค์กร
- 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- 6) การจัดการกระบวนการ
- 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์ในแต่ละหมวด มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหมวดต่างๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดีต้องมีความสอดคล้องและบูรณาการกันอย่างเป็นอย่างระบบ ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวดสามารถอธิบายได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์



ภาพที่ 2.6 องค์ประกอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ที่มา: ปรับปรุงจาก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553)

http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153

ส่วนที่เป็นกระบวนการ เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของส่วนราชการ สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

3) กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลของส่วนราชการใน 4 มิติ ที่มีความสอดคล้องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติด้านการพัฒนาองค์กร

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีลักษณะสำคัญคือ

1) เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สำคัญ

2) ไม่ได้กำหนดวิธีการ

3) เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบบูรณาการระหว่างค่านิยม แนวคิด โครงสร้างองค์กร เกณฑ์ แนวทางการให้คะแนน มีการใช้วงจรการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติตามแผน 3) การตรวจประเมินความก้าวหน้า และ 4) การปรับแผนเกณฑ์ โดยอาศัยผลการประเมิน

4) เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

เกณฑ์รางวัลดังกล่าวเป็นกรอบการประเมินตนเองด้านคุณภาพการบริหารจัดการ (Self Assessment Framework of Quality Assessment) ประกอบด้วย 7 ปัจจัยที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของเกณฑ์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, น. 11-12) ที่ให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมสาระสำคัญใน 7 หมวด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553, http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153) ในคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำหรับสถาบันอุดมศึกษา มีสาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในแต่ละหมวด (http://share.psu.ac.th/file/wanvimon.n/PM_QA+54.pdf) โดยสังเขป ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่า ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวัง

ในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งตรวจประเมินว่า สถาบันอุดมศึกษามีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติการของสถาบันอุดมศึกษาและการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมแผนปฏิบัติการที่ได้จัดทำไว้เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าสถาบันอุดมศึกษากำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงสถาบันอุดมศึกษาในทางที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าสถาบันอุดมศึกษาเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้นักวิชาการพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการ โดยรวมของสถาบันอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม รวมถึงการตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและสถาบันอุดมศึกษา

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ หมวดนี้จะครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของสถาบันอุดมศึกษาในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านการพัฒนาองค์กร การตรวจประเมินผลการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา โดยเปรียบเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

ในกลุ่มมือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 สำหรับสถาบันอุดมศึกษา ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับความเชื่อมโยงของการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐกับเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐอื่นๆ การบริหารจัดการทั้ง 7 หมวด ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกี่ยวข้องกับเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐและผล การดำเนินการตามตัวชี้วัดอื่นๆ ที่ผ่านมา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, http://www.opdc.go.th/uploads/files/PMQA/manualpmaqal_uni_edited.pdf) ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร การดำเนินการที่ผ่านมาสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ได้มีการจัดทำ วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ ระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เพื่อเป็นทิศทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ นับตั้งแต่ปี 2548 รัฐบาลได้จัดทำแผนการบริหาร ราชการแผ่นดิน ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จะต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และ แผนปฏิบัติ การประจำปี ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกัน รวมทั้งการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ ระดับบุคคล นอกจากนี้ได้นำเทคนิคการบริหารความเสี่ยงมาใช้ควบคู่กับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบันการ ดำเนินการในหมวด 3 เป็นหมวดที่สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น มีช่องทางสำหรับ รับฟังความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง เน้นการทำงานเชิงรุกเพื่อนำ บริการให้เข้าถึงนิสิต นักศึกษา และประชาชนมากขึ้น ทั้งเคาน์เตอร์บริการ การจัดหน่วยบริการ เคลื่อนที่ และอื่นๆ อีกมากมาย นอกจากนี้ยังมีการนำผลสำรวจความพึงพอใจของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องมากำหนด เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในมิติ 2 คุณภาพการให้บริการ ในคำรับรองการปฏิบัติ ราชการอีกด้วย

หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การดำเนินการหมวดนี้เป็นสิ่งที่ สถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2547 ทั้งการจัดการระบบสารสนเทศและ การจัดการความรู้ และเป็นส่วนที่เป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้ สถาบันฯ สามารถบรรลุเป้าประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์ได้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ทุกสถาบันอุดมศึกษาจะมีแผนพัฒนาทรัพยากร บุคคล มีการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ การส่งเสริม การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

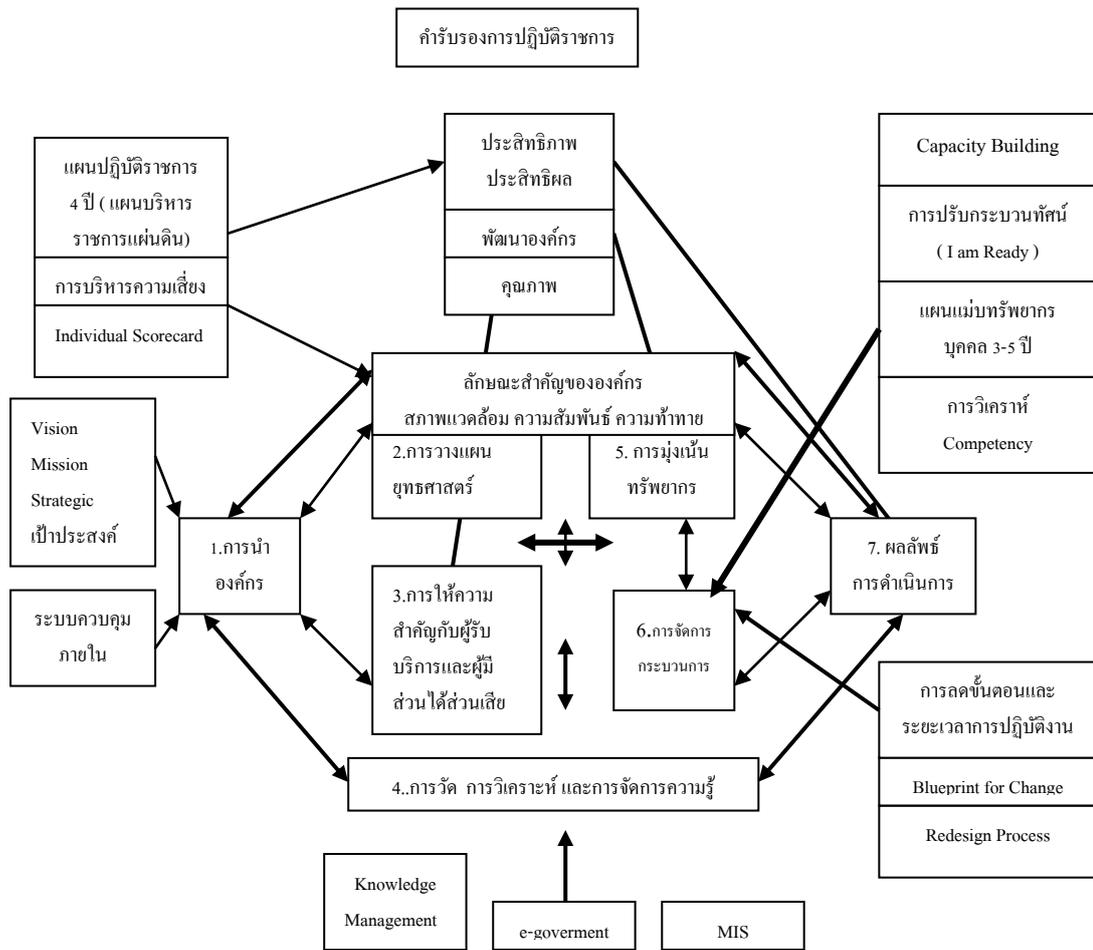
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ในหมวดนี้ สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการไปแล้ว ในหลายเรื่อง เช่น การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้นำไปสู่การปฏิบัติต่อเนื่อง เป็นปีที่สามแล้ว

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นหมวดที่สถาบันอุดมศึกษาจะได้ ตรวจสอบผลการดำเนินการว่าได้ บรรลุผลตามเป้าหมายยุทธศาสตร์หรือไม่ ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร ประสิทธิภาพการบริหารงานผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นเช่นไร และ ผลการพัฒนางานองค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งก็เป็นผลลัพธ์ตามมิติต่างๆ ของคำรับรองการปฏิบัติราชการ และ ตัวชี้วัดเชิงกระบวนการของแต่ละหน่วยงาน

PMQA จะทำให้เห็นภาพรวมของการพัฒนาที่ผ่านมาว่า สิ่งที่ทำอยู่นั้นคืออะไร เป็นองค์ประกอบด้านใดของการพัฒนาแบบองค์รวม องค์ประกอบต่างๆ มีที่มาดังนี้

1. การนำองค์กร ปรากฏใน พ.ร.ฎ.การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมวด 2, 5, 7, 8 ISO ข้อ 5.1, 5.3, 5.6, 8.5 และ PSO1103, 1105, 1106, 1109 และ 1110
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ปรากฏในพ.ร.ฎ.หมวด 2, 3 ISO ข้อ 5.4 และ PSO 1103, 1106 และ 1109
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปรากฏใน พ.ร.ฎ. หมวด 2, 5, 6, 7 ISO ข้อ 5.2, 7.2 และ PSO1102 และ 1107
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ปรากฏในพ.ร.ฎ. หมวด 3, 5, 7, 8 ISO ข้อ 8.4 และ PSO 1101 และ 1105
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ปรากฏใน พ.ร.ฎ. หมวด 3,5, 6, 8 ISO ข้อ 6.2, 6.4, 7.2 และ PSO 1104
6. การจัดการกระบวนการ ปรากฏใน พ.ร.ฎ. หมวด 3, 5, 6,7 ISO ข้อ 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 และ PSO 1104
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ ปรากฏใน พ.ร.ฎ. หมวด 3, 4, 8 ISO ข้อ 8.2, 8.4 และ PSO 1108 และ 2101

จากความเชื่อมโยงของระบบการจัดการต่างๆ กับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปรากฏดังแผนภาพ



ภาพที่ 2.7 ความเชื่อมโยงของระบบการจัดการกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ที่มา: ปรับปรุงจาก คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (2553, http://www.opdc.go.th/uploads/files/PMQA/manualpmqal_uni_edited.pdf)และเกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐ(2550, <http://www.mkshelter.org/qd/pmqa.htm>)

การประเมินองค์กรตามเกณฑ์ PMQA และการใช้แนวทางการบริหารจัดการแบบ “ADLI” ซึ่งได้แก่ แนวทาง (Approach – A) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment – D) การเรียนรู้ (Learning – L) การบูรณาการ (Integration – I) โดยมีสาระดังนี้

1. แนวทาง (Approach – A) หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล ซึ่งแนวทางนั้นต้องสามารถนำไปใช้ได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และลักษณะของการเขียนแนวทาง ให้ครอบคลุม จะต้อง

ประกอบไปด้วย เป้าหมาย (Goal) การวางแผน(Plan) และ แผนการประเมินผลติดตาม Assessment Plan ซึ่ง มีการดำเนินการดังนี้ 1) มีการวางแผนการดำเนินการ โดยอาศัยข้อมูลความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมากำหนดขั้นตอนการดำเนินงานในกระบวนการนั้น ๆ รวมทั้งระบุกรอบเวลาและ ผู้รับผิดชอบอย่างเป็นระบบ 2) มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดรวม ทั้งมีการกำหนดแผนการติดตามประเมินผลของขั้นตอนการดำเนินการอย่างเป็นระบบด้วย

2. การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment – D) หมายถึง ความครอบคลุมและ ทัวถึงของการนำแนวทางไปปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่ควรนำไปใช้ โดยมีการดำเนินการดังนี้ 1) มี การดำเนินงานตามแผนงานและขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน 2) มีความรับผิดชอบต่อ บุคคลที่เกี่ยวข้องมีการกระทำตามที่กำหนดไว้ทุกคน 3) มีความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีความพยายามในการกระทำสู่ผลสำเร็จอย่างไม่ย่อท้อทุกคน

3. การเรียนรู้ (Learning – L) หมายถึง การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยการแบ่งปัน ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการภายในส่วนราชการและหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง โดยมีการดำเนินการดังนี้ 1) การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนด และการประเมินผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดระหว่างการทำงานและผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงงาน 2) การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานและการนำบทเรียนไป สร้างเป็นนวัตกรรม (เช่น มีวิธีการใหม่ขั้นตอนใหม่ ปัจจัยนำเข้าใหม่ เป็นต้น) เพื่อการแก้ไข ปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด (มีประสิทธิผลดีกว่าเดิม) และต่อเนื่อง 3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน บทเรียนที่ได้กับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

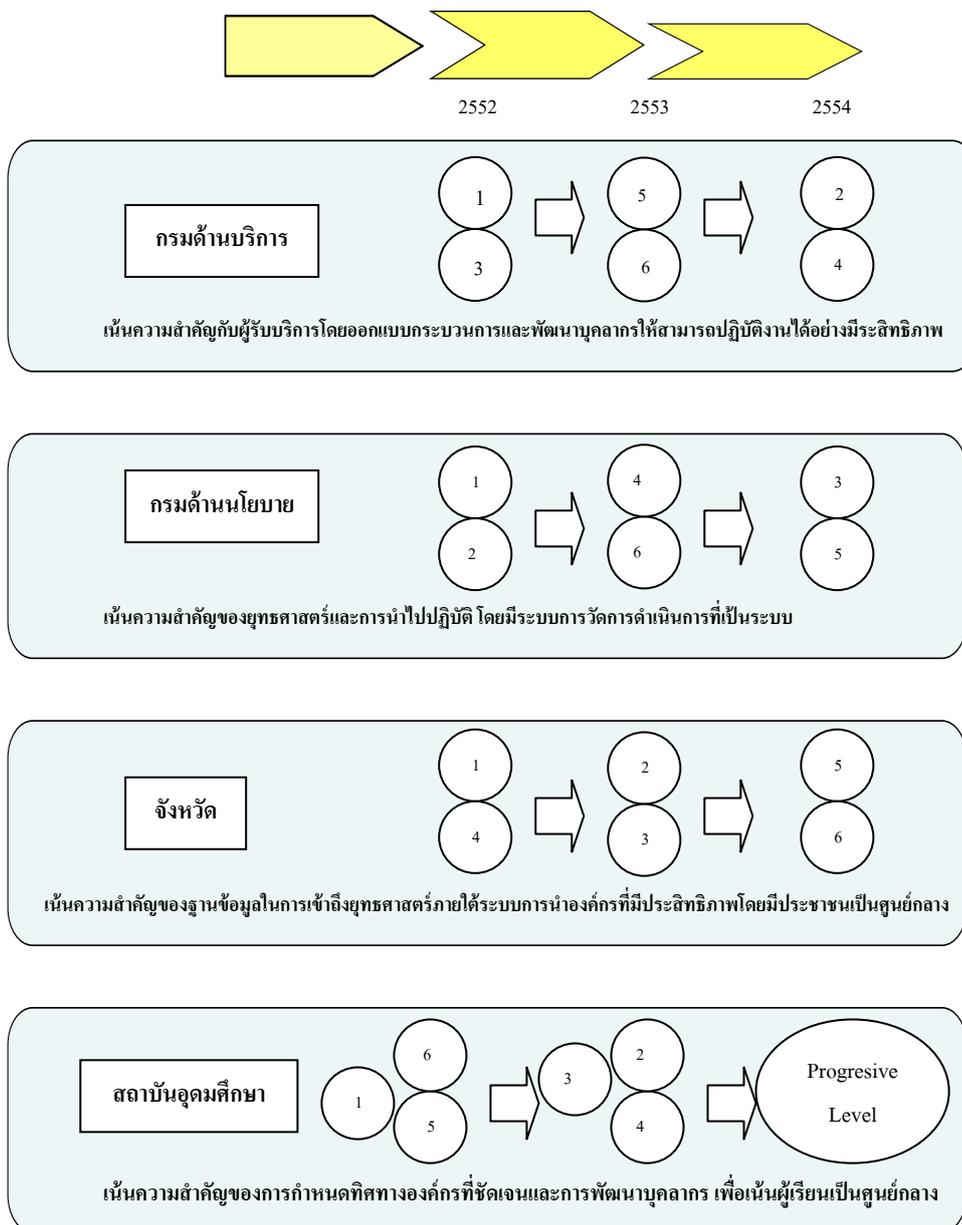
4. การบูรณาการ (Integration – I) หมายถึงความสอดคล้องทั้งการใช้แนวทาง ตัวชี้วัด สารสนเทศ การวิเคราะห์ ระบบการปรับปรุงที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อสนับสนุน เป้าประสงค์ขององค์กร และช่วยเสริมกระบวนการทั่วทั้งส่วนราชการ โดยมีการดำเนินการดังนี้ 1) ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ กำหนดเป้าหมาย แผนงานการ ปฏิบัติ การวัดประเมินผลลัพธ์ และการเรียนรู้สู่การปรับปรุง 2) การบูรณาการกระบวนการทั้ง 3 ระบบคือ ระบบตัววัด ระบบประเมิน และระบบปรับปรุงของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วย เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง 3) การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการ ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร

การประเมินทำโดยการตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวด เปรียบเหมือนการตรวจ สุขภาพองค์กร ที่จะทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง และนำโอกาสในการปรับปรุงที่ พบไปวางแผนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยการเลือกเครื่องมือทางการบริหารที่เหมาะสม มาดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาองค์กรในเรื่องต่างๆ เป็นไปอย่างเป็นระบบและ

ต่อเนื่อง ทำให้ส่วนราชการมีระดับการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553 , http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153)

แนวทางการดำเนินงาน PMQA ในปัจจุบันนั้น สำนักงานก.พ.ร. ได้นำ PMQA มาใช้เป็นตัวชี้วัดกับหน่วยงานราชการจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ ในปี 2552 ได้พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็น ระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL) ซึ่งเป็นแนวคิด “การปรับปรุงทีละขั้น” ได้วางแนวทางการพัฒนาองค์กร (PMQA Roadmap) ให้ผ่านเกณฑ์ฯ ปีละ 2 หมวด สำหรับระดับกรมและจังหวัด และปีละ 3 หมวด สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในปีงบประมาณพ.ศ. 2553 สถาบันอุดมศึกษาจะก้าวสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า (Progressive Level : PL) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553, <http://share.psu.ac.th/file/wanvimon.n/PMQA+54.pdf>) มีคำอธิบายไว้ใน คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณพ.ศ.2554 สำหรับสถาบันอุดมศึกษาว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สถาบันอุดมศึกษาที่จะก้าวสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้าได้นั้น ต้องได้รับการรับรองการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ขั้นพื้นฐาน (Certify Fundamental) ดังภาพ

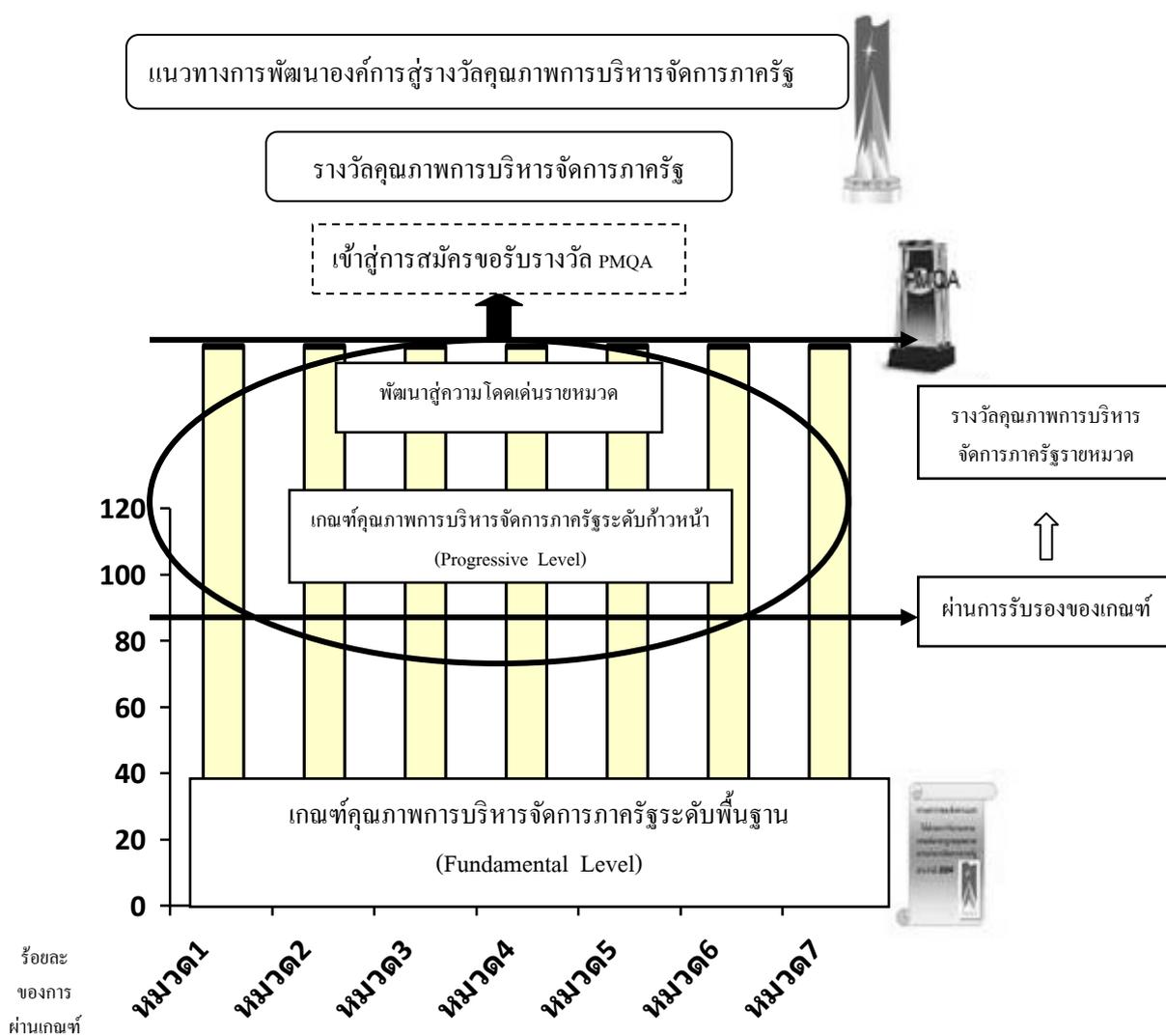
Roadmap การพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน



ภาพที่ 2.8 การพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553) http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153

เมื่อสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการพัฒนาองค์กรให้ผ่านเกณฑ์ฯขั้นพื้นฐาน ปีละ 3 หมวด ในปี พ.ศ. 2553 จะครบถ้วนทั้ง 6 หมวด และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้วางแนวทางการดำเนินการ หรือ Roadmap ไว้เป็นขั้นตอน ในปี 2554 เพื่อให้ยกระดับการพัฒนาองค์กร สถาบันอุดมศึกษาจะก้าวเข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า (Progressive Level : PL) และสามารถพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล ทำให้สถาบันอุดมศึกษาก้าวสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้าได้โดยง่าย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553, <http://share.psu.ac.th/file/wanvimon.n/PMQA+54.pdf>)



ภาพที่ 2.9 แนวทางการดำเนินงาน PMQA

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553)

http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153

เกณฑ์การได้รับรางวัลตามแนวทางการดำเนินงานแบบ PMQA มี 4 ระดับดังนี้ คือ
 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) เมื่อ
 ดำเนินการพัฒนาองค์กรครบทุกหมวดและผ่านการรับรอง 3 หมวด จะได้ คะแนน 250-300 คะแนน
 ได้ใบรับรอง Certify Fundamental เพื่อแสดงว่ามีการดำเนินการ 3 หมวดอยู่ในระดับผ่านเกณฑ์
 คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขั้นพื้นฐาน

เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า (Progressive Level) เมื่อ
 องค์กรสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ
 ภาครัฐระดับก้าวหน้า (Progressive Level) 3 หมวด โดยได้ระดับ คะแนน 300-350 จะเข้าสู่ระบบการ
 ตรวจสอบเชิงคุณภาพได้รับรางวัลรายหมวด (Best หมวด...)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด PMQC (Public Sector
 Management Quality Class) เมื่อองค์กรสามารถดำเนินการผ่านเกณฑ์ฯ ระดับก้าวหน้าเข้าสู่ระบบการ
 ตรวจสอบเชิงคุณภาพ เมื่อได้คะแนน 350 คะแนนขึ้นไป 3 หมวด เน้นการบูรณาการ (Integration) ของ
 แผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์และการวิเคราะห์ และ
 ความครอบคลุมและความสำคัญของผลลัพธ์ (Linkage) เพื่อแสดงว่ามีการรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญ
 ทั้งหมด และแยกตามกลุ่มที่จัดไว้ เช่น ตามความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 บุคลากร กระบวนการ และกลุ่มการให้บริการ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA (Public Sector Standard
 Management Quality Award) เมื่อองค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศและยกระดับ
 มาตรฐานให้เทียบเท่าสากลตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ องค์กรสามารถขอรับ
 รางวัลนี้ได้ เมื่อได้คะแนน 650 คะแนน โดยแต่ละหมวดได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 50%

ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ และบุญดี บุญญากิจ (2548, น. 22) อธิบายว่า เกณฑ์การบริหาร
 จัดการเพื่อความเป็นเลิศ เป็นกรอบการบริหารจัดการเชิงระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ สนับสนุน
 และผลักดันองค์กรให้พัฒนาขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ โดยยึดหลักคิดในการทำ
 งานเชิงระบบ 11 ข้อ และเกณฑ์ 7 หมวด คือ ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับ
 ลูกค้าและการตลาด การวัด-การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การให้ความสำคัญกับทรัพยากร
 บุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ทางธุรกิจ

จากการศึกษาแนวทางดำเนินการ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ของการดำเนินงานตามขั้นตอน
 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ
 พ.ศ. 2549 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549) พบว่า ขั้นตอนการพิจารณาในการ

ดำเนินการเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้กำหนดระดับขั้นของความสำเร็จของการดำเนินงานออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดประชุมชี้แจงให้ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แก่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ/จังหวัด/มหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 2 จัดตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ/จังหวัด/มหาวิทยาลัย และจัดทำแผนดำเนินการ พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละหมวด(Category Champion) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พร้อมขออนุมัติแผนดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา

ขั้นตอนที่ 3 จัดอบรมคณะทำงาน เตรียมความพร้อมในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรครบถ้วน ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ครบถ้วนตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ

การจัดการองค์กรและกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ คือผลการดำเนินการที่เป็นเลิศตามเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดและค่านิยมหลัก เป็นกรอบในการสร้างระบบและการบูรณาการกลไกของระบบเข้าด้วยกัน โดยภาพรวมขององค์กรมุ่งเน้นวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการบูรณาการร่วมกัน ซึ่งใช้การเชื่อมโยงระหว่างข้อกำหนดต่างๆ ในหมวดต่างๆ ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้มั่นใจว่าแผนงาน กระบวนการ ตัววัดและการปฏิบัติการต่างๆ มีความสอดคล้องกันและบูรณาการไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้องค์ประกอบแต่ละส่วนของระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร มีการปฏิบัติการเชื่อมโยงซึ่งกันและกันอย่างสมบูรณ์ ซึ่งผู้นำระดับสูงต้องเน้นทิศทางเชิงกลยุทธ์และมุ่งเน้นผู้รับบริการ ต้องตรวจติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ และปรับปรุงแก้ไข โดยอาศัยผลลัพธ์ของการดำเนินการ เชื่อมโยงกลยุทธ์เหล่านี้เข้ากับกระบวนการที่สำคัญ การจัดสรรทรัพยากร ให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจเป็นการจัดการทั้งองค์กรและองค์ประกอบแต่ละส่วน เพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร

โดยสรุป การพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการคุณภาพภาครัฐ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

2.5 การบริหารคุณภาพและระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาในประเทศไทย

การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องใช้หลักการบริหารจัดการ หรือดำเนินกิจการต่างๆ ที่ต้องมีการดำเนินงานให้เป็นระบบครบวงจร ซึ่งระบบการศึกษาไทยทุกส่วนทุกระดับต้องปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหมวด 6 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 และมีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งมีบทบาทสำคัญ ที่เชื่อมโยงกับการจัดการศึกษาในประเทศไทยที่มีสามรูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย สถานศึกษาอาจจัดการศึกษาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือทั้งสามรูปแบบก็ได้ โดยการศึกษาในระบบมีสองระดับ คือ ชั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษา (<http://kormor.obec.go.th/act/act002.pdf>) การบริหารจัดการคุณภาพในระดับศึกษาการขั้นพื้นฐาน ชั้นเริ่มต้นสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีมาตรฐาน 3 ด้าน คือ 1) มาตรฐานด้านผู้เรียน 7 มาตรฐาน 2) มาตรฐานด้านครู 2 มาตรฐาน และ 3) มาตรฐานด้านผู้บริหารมี 5 มาตรฐาน รวม 14 มาตรฐาน (<http://bsq.vec.go.th/Assure/assure.html>) ในระดับอาชีวศึกษามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนากำลังคนระดับกึ่งฝีมือ ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดคุณภาพตามสมรรถนะอาชีพที่กำหนดไว้ คณะกรรมการอาชีวศึกษาจึงได้เสนอมาตรฐานการอาชีวศึกษา (<http://bsq.vec.go.th/Assure/about%20assure.htm>) ใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของสถานศึกษา เป็นกลไกสำคัญในการประกันคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษาให้มีประสิทธิภาพ มี 6 มาตรฐาน ได้แก่ 1) มาตรฐานผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษาวิชาชีพ 2) มาตรฐานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน 3) มาตรฐานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 4) มาตรฐานการบริการวิชาชีพสู่สังคม 5) มาตรฐานนวัตกรรมและการวิจัย 6) มาตรฐานภาวะผู้นำและการจัดการ (http://bsq.vec.go.th/Assure/standard_vec.pdf)

ส่วนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 5 กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษา พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษา ที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาของชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550, น. 1-3) ซึ่งในช่วงแรกประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานทั้ง 3 ด้านนี้มีความสอดคล้องและสัมพันธ์กันมาตรฐานการศึกษาของชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, น.6) ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประกอบด้วย มาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา

และได้กำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวิทยาลัยชุมชน กลุ่มสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่มสถาบันเฉพาะทาง และกลุ่มสถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และมีการกำหนดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, น. 7)

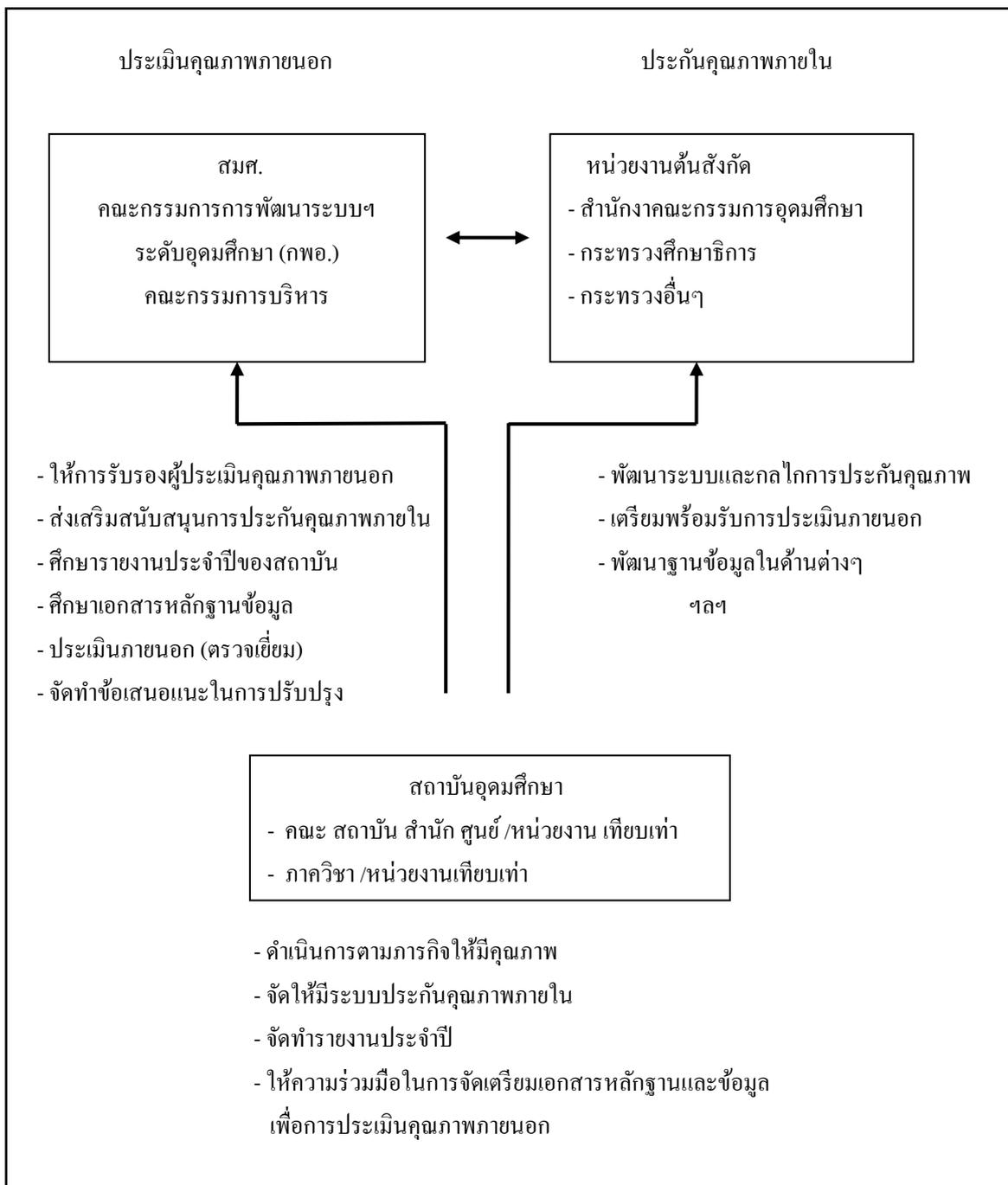
การประกันคุณภาพทางการศึกษาในประเทศไทยเป็น เป็นผลจากการมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฯ และในหมวด 6 ซึ่งว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, น. 9) อันประกอบด้วย 1) การประกันคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแล โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา ต้องจัดให้การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร และ 2) การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณภาพและมาตรฐาน การให้การรับรองโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง อย่างน้อยหนึ่งครั้งทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกแล้วเสนอผลต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน (วันชัย ศิริชนะ, 2540, น. 6-7) และ (การดี อนันต์นารี, 2553, น. 332-333)

การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาไทยตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฯ หมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษานั้น มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อกระตุ้นให้สถานศึกษา มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการศึกษาที่ดี รวมทั้งมีการประเมินสภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อสะท้อนจุดเด่นจุดด้อย เงื่อนไขความสำเร็จของสถานศึกษานั้นๆ พร้อมเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้กับสถานศึกษาและรายงานผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบต่อไป ระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับของประเทศไทยจึงประกอบด้วย “ระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก”

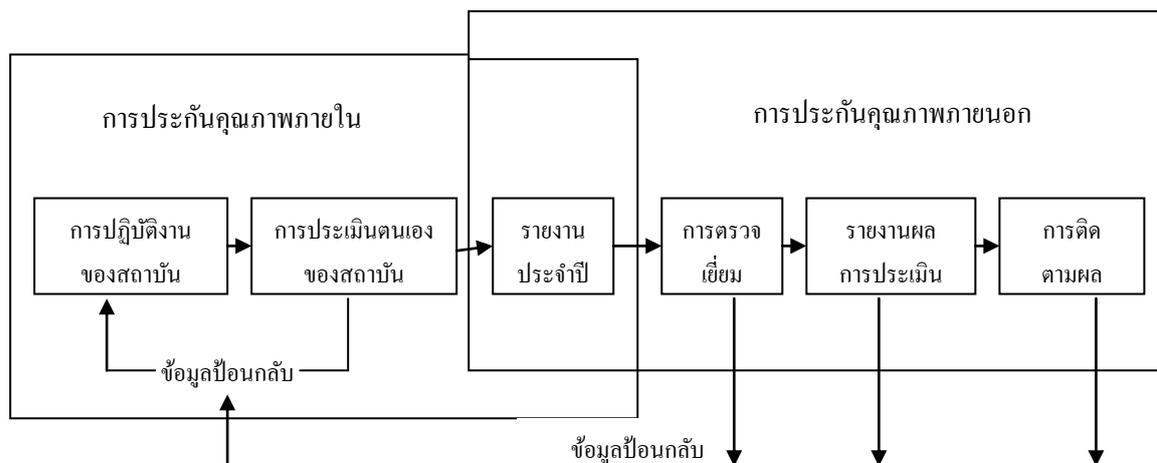
ในส่วนของอุดมศึกษานั้น ภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษามี 4 ด้าน คือ 1) การจัดการเรียนการสอน 2) การวิจัย 3) การให้บริการวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม หน่วยงานต้นสังกัดที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา ได้จัดทำเป็นประกาศทบวง มหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบัน อุดมศึกษา และโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก (สำนัก งานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, น. 9)

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว ยังมีมาตรฐานอื่นๆ ที่คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเป็นเลิศขึ้นในสถาบันอุดมศึกษา เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา และ การประกันคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550, น. 2 และ 2553, น. 7) ดังแผนภาพสัมพันธ์ที่ 2.10 และที่ 2.11 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.10 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่มีบทบาทในการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา: คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2549, น. 20)



ภาพที่ 2.11 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา: คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา (2550, น. 12)

การประกันคุณภาพภายใน มีกลไกการประกัน 3 ระบบย่อย คือ 1) การพัฒนาคุณภาพ / การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) 2) การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit) 3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) การตรวจสอบคุณภาพระดับภายในสถาบัน (Internal Quality Audit) ที่เน้นการควบคุมคุณภาพของสถาบันเอง โดยมีมาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน 9 องค์ประกอบตามกรอบมาตรฐานของสกอ. 3 มาตรฐานการอุดมศึกษา 4 กรอบมาตรฐานการบริหารจัดการ โดยมีนโยบายการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย มีแผนงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย มีคู่มือประกันคุณภาพและคู่มืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคณะกรรมการประกันคุณภาพ และคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน มีตัวชี้วัดร่วมของมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัดที่เป็นอัตลักษณ์ระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน มีการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพภายใน และเครือข่ายการประกันคุณภาพภายนอก มีผู้บริหารทุกระดับรับผิดชอบกำกับดูแล ตัวชี้วัดและจัดเก็บข้อมูล

ด้านการติดตามคุณภาพ มี 1) ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐาน 9 องค์ประกอบ ของ สกอ. 2) ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอกของสมศ. 3) ตัวชี้วัดตาม 4 มิติ ของ ก.พ.ร โดยมีกลไกหลักๆ ได้แก่ การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับมหาวิทยาลัยคณะ สำนัก / สถาบัน มีคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินระดับ มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก / สถาบัน มีการตรวจติดตามและประเมินภายนอกจากต้นสังกัดและจาก สมศ.

ในด้านการประเมินคุณภาพ มี 1) การรายงานประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน 2) การประเมินจากบุคคลภายนอกจากต้นสังกัด 3) การประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. มีกลไกคือ มีการพัฒนาผู้ประเมินภายในตามหลักสูตรของสกอ. โดยการจัดอบรมตามที่ สกอ. จัด มีผู้บริหารรับผิดชอบการรายงานประเมินตนเองตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน และหน่วยงานทุกระดับ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง และเตรียมความพร้อมรับการประเมินจากภายนอก เพื่อรับรองมาตรฐาน คุณภาพระดับ มหาวิทยาลัย และระดับกลุ่ม สาขาวิชา

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นบทบาทของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) หรือ สมศ. ในการประเมินมหาวิทยาลัย กลุ่มสาขาวิชา (คณะ) เพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งมีทั้งมาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. และของ ก.พ.ร. ซึ่ง เป็นการประเมินระดับสถาบันและกลุ่มวิชา สาขา ประเมินตามจุดเน้นของสถาบัน ซึ่งจะเน้นด้านการวิจัย พัฒนาสังคม หรือพัฒนาศิลปวัฒนธรรม หรือจะเลือกเน้นเฉพาะการผลิตบัณฑิต มีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่จำเป็น ซึ่งเป็นเกณฑ์กำกับเพื่อตัดสินคุณภาพว่าผ่านการรับรองตาม มาตรฐานคุณภาพหรือผ่านการรับรองแบบมีเงื่อนไข หรือไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน และเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม (พ.ศ. 2554-2558)

ส่วนการประเมินรอบที่สามของ สมศ. เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและคณะวิชา รูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งมีหลักการสำคัญ คือ 1) เป็นการประเมิน เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา 2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐาน ข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ 3) มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริม และประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตร 4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการ พัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 5) มุ่งสร้างความสมดุล ระหว่างเสรีภาพทางการ ศึกษา กับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาระดับชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่ง ชาติ พ.ศ. 2542 โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ สถาบัน สามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบัน โดย แต่ละแห่งอาจจัดระบบคุณภาพ กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมเองได้ สามารถนำมาตรฐานหรือนำเกณฑ์ รางวัลคุณภาพมาใช้เทียบเคียง แต่ระบบคุณภาพเหล่านี้ต้องสอดคล้องกับเกณฑ์ของสมศ. และเมื่อ ดำเนินการได้ระยะเวลาหนึ่ง จึงจะประเมินตนเอง หรือ “ศึกษาตนเอง” (Self Study Report) จากนั้น จึงทำการตรวจสอบภายในหรือตรวจสอบภายนอก การทบทวนการจัดการ และการรับการรับรอง จากผู้ประเมินคุณภาพ

นอกเหนือไปจากนั้นในปัจจุบันการพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาฯ ยังได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 2545 มาเผยแพร่และสนับสนุนให้ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยได้ด้วย (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2545)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริหารจัดการคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยนั้น มุ่งจัดการระบบคุณภาพโดยใช้วิธีการสร้างข้อกำหนดให้ปฏิบัติ ส่วนการตรวจสอบภายในและภายนอกเป็นการเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐานหรือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงาน โดยการตรวจสอบจากเอกสาร หลักฐานและการสังเกต ในระหว่างการตรวจสอบมีการติดตามในสถานที่จริง และสรุปผล และแจ้งให้ทราบ เพื่อนำผลมาปรับปรุง โดยมี กรอบมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาเป็นตัวกำกับ และใช้ระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งการประกันคุณภาพภายในจะมีกลไกการประกัน 3 ระบบย่อย คือ การพัฒนาคุณภาพ/การควบคุมคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

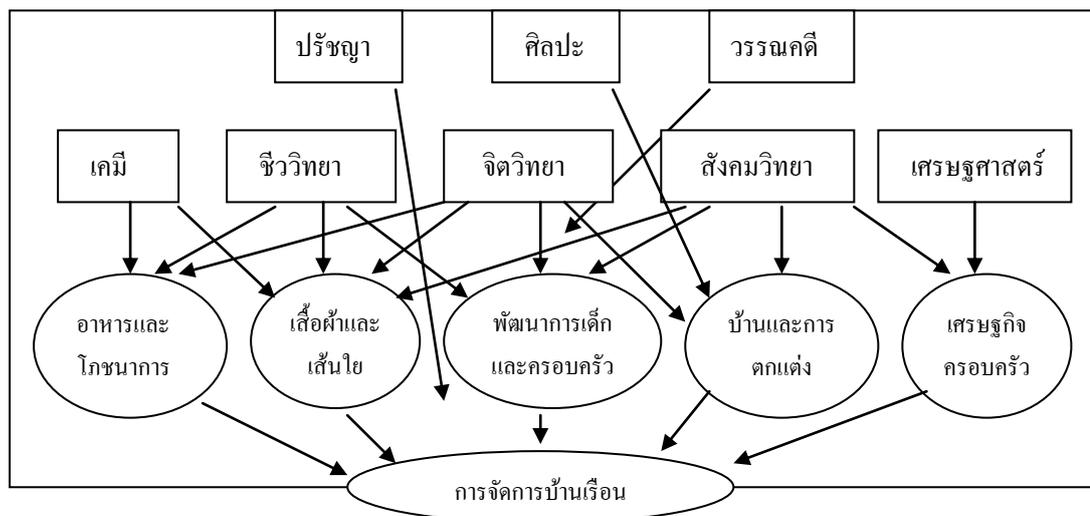
อย่างไรก็ตาม การประกันคุณภาพภายใน ด้านการพัฒนาคุณภาพ/การควบคุมคุณภาพ จะต้องยึดกรอบมาตรฐานของสกอ. 9 องค์ประกอบ และ 3 มาตรฐานการอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานการบริหารจัดการ 4 มุมมอง ส่วนการตรวจติดตามคุณภาพ จะใช้ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอกของสมศ. ตัวชี้วัดตาม 4 มิติ ของ ก.พ.ร. และการประเมินคุณภาพ จะใช้การรายงานประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน การประเมินบุคคลภายนอกจากต้นสังกัด และการประเมินคุณภาพภายนอกจากสมศ. สำหรับการประกันคุณภาพภายนอก จะใช้กรอบมาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. และของ ก.พ.ร. ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาอาจจัดระบบคุณภาพ กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมเองได้ และนำมาตรฐานหรือนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพมาใช้เทียบเคียง แต่ระบบต้องสอดคล้องกับเกณฑ์ของสมศ.

2.6 คหกรรมศาสตร์และการจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์ ในประเทศไทย

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เป็นสาขาวิชาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาไทยเป็นเวลานานมาแล้ว จัดเป็นสาขาวิชาชีพชั้นสูงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและครอบครัวสัมพันธ์ แขนงวิชาที่สำคัญคือ อาหารและโภชนาการ พัฒนาการเด็กและความสัมพันธ์ในครอบครัว เสื้อผ้าและสิ่งทอ การจัดการบ้านเรือนและบริ โภคศึกษา การตกแต่งบ้าน และศิลปประดิษฐ์ ในสมัยก่อนใช้คำว่า Domestic Science เป็นวิชาที่ว่าด้วยการฝีมือ เย็บปักถักร้อย ทำอาหาร ในประเทศสหรัฐอเมริกา นิยมใช้คำว่า Home Economics ซึ่งตรงกับคำว่า คหกรรมศาสตร์

(ทวิริสมี รัตนาคม, 2543, น. 80) และ พิณทิพย์ บริบูรณ์สุข (2527, น. 8) อธิบายว่า สัมพันธ์ นักคหกรรมศาสตร์นานาชาติ ให้คำนิยามของคหกรรมศาสตร์ว่า คือวิชาที่ว่าด้วยการใช้ พัฒนา และ จัดการทรัพยากรมนุษย์และวัตถุ เพื่อประโยชน์สุขของบุคคล ครอบครัว สถาบัน และชุมชนทั่วไป ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

เมื่อเวลาผ่านไป มีการนำเอาความรู้จากหลากหลายสาขาวิชามาประกอบกัน คณะ กรรมการสมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ ได้ให้คำจำกัด ความ คหกรรมศาสตร์ ว่าเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทางวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์ โดยมุ่งพัฒนาครอบครัวด้วยการจัดการทรัพยากรบุคคล วัสดุและสิ่งแวดล้อม เพื่อ พัฒนาอาชีพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ความมั่นคงของสถาบันครอบครัวและสังคม (ทวิริสมี รัตนาคม, 2543, น. 67) และ นนทลี พรธาดาวิทย์ (2545, น. 16) อธิบายว่า คหกรรมศาสตร์ผสมผสาน ความรู้จากหลายสาขาวิชาด้วยกัน เพื่อปรับปรุงความเป็นอยู่ของครอบครัว ดังแผนภาพความ สัมพันธ์ของคหกรรมศาสตร์กับศาสตร์สาขาอื่นๆ ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.12 ความสัมพันธ์ของคหกรรมศาสตร์กับศาสตร์สาขาอื่นๆ

ที่มา: ปรับปรุงจาก East (1980, น.78) อ้างถึงใน นนทลี พรธาดาวิทย์ (2545, น. 15-16)

นนทลี พรธาดาวิทย์ (2545, น. 15-16) อธิบายว่า แกนหลักของคหกรรมศาสตร์เป็นเรื่อง ระบบนิเวศวิทยาครอบครัว เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของครอบครัวที่มีต่อธรรมชาติ สภาพแวดล้อมที่ มนุษย์อาศัย บบบาทระหว่างครอบครัวกับสถาบันทางสังคมอื่นๆ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่

ครอบครัวเกี่ยวข้องกับ นั้นคือ 1) ความสัมพันธ์ของครอบครัวและพัฒนาการเด็ก 2) เศรษฐศาสตร์และการบริโภคของบุคคล และความเป็นอยู่ของครอบครัว 3) โภชนาการในเรื่องการเลือก การถนอมรักษา การเตรียม และการใช้อาหาร 4) การออกแบบ การเลือก การดูแลเสื้อผ้า รวมถึง ความสำคัญของเสื้อผ้าทางด้านจิตวิทยาและสังคม 5) เส้นใยสำหรับเสื้อผ้าและเครื่องใช้ในบ้าน 6) ที่อยู่อาศัยของครอบครัว และอุปกรณ์ เครื่องตกแต่งบ้าน 7) ศิลปะที่ใช้ในชีวิตประจำวัน 8) การจัดการทรัพยากรอย่างมีคุณค่าของบุคคล ครอบครัว

สหกรรมศาสตร์เป็นศาสตร์เฉพาะสาขา ที่แสดงถึงความชำนาญเฉพาะทาง ขอบข่ายของสหกรรมศาสตร์ในปัจจุบันเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญๆ ใน 5 สาขา ดังนี้

1. อาหารและโภชนาการ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทางโภชนาการ การประกอบอาหาร นานาชาติ อาหารหวานและอาหารว่าง ขนมอบและเบเกอรี่ ศิลปะการตกแต่งอาหาร การแกะสลัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม อนามัยอาหาร การจัดเมนูอาหารในสถาบัน พืชวิทยาอาหาร อาหารเฉพาะโรค อาหารเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัด อาหารผู้ป่วย หลักการประกอบอาหาร โภชนาการอาหารของเด็กและผู้สูงอายุ วิธีการประกอบอาหาร การดัดแปลงอาหาร การถนอมอาหารเนื้อสัตว์ การดูแลรักษาครัวและภาชนะ เป็นต้น

2. เสื้อผ้าและสิ่งทอ เครื่องแต่งกายและศิลปะสัมพันธ์ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย เส้นใยและสิ่งทอ วิทยาการจัดการอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม การตลาดเครื่องนุ่งห่ม การผสมสี การวางแผนเทิร์น การออกแบบเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย Graphic Design การตัดเย็บเสื้อผ้า การคำนวณรายละเอียดของเสื้อผ้า การตัดเย็บเคหะสิ่งทอ การออกแบบแฟชั่น การซ่อมแซมและการดูแลเสื้อผ้า

3. การจัดการบ้านเรือนและบริโภคศึกษา มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการงานบ้านเรือนการวางแผน การตัดสินใจบริโภค การจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่าย การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และการเลือกใช้

4. พัฒนาการเด็กและผู้สูงอายุ และความสัมพันธ์ในครอบครัว มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย สุขอนามัยครอบครัวและการเลี้ยงดูเด็ก การจัดสภาพแวดล้อมสำหรับเด็กและผู้สูงอายุ การจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก ครอบครัวสัมพันธ์ เพศศึกษา พัฒนาการครอบครัว การจัดการครอบครัว พัฒนาการครอบครัว พัฒนาการเด็กและผู้สูงอายุ เป็นต้น

5. ศิลปะประดิษฐ์และการจัดตกแต่งบ้าน มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดและตกแต่งบ้าน การจัดดอกไม้ไทยและสากล งานประดิษฐ์ตกแต่ง และการประดิษฐ์วัสดุจากของเหลือใช้ การซ่อมแซมวัสดุภายในบ้าน การดูแลรักษาเครื่องเรือนของใช้ การทำของชำร่วย เป็นต้น

คหกรรมศาสตร์ในประเทศไทย มีพื้นฐานที่มาแบบดั้งเดิม เล่าเรียนกันในวัด บ้านและวัง ซึ่งจัดสอนแตกต่างกัน ในบ้านจะมีการสอนทำครัว ขนม มวนบุหรี จีบพลู ประกอบอาหาร ก่อน พ.ศ. 2475 การเรียนของสตรีไทยมีเฉพาะในวัง ผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นธิดาของบรมวงศานุวงศ์ หรือข้าราชการชั้นสูง หรือเป็นผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดี โดยนำลูกสาวไปฝากไว้ในวังหรือ ตามบ้านเจ้านายเพื่อให้มีโอกาสได้รับใช้ใกล้ชิดและเรียนรู้อาชีพการ สมัยรัตนโกสินทร์ช่วงรัชกาลที่ 1 ถึงรัชกาลที่ 4 การศึกษายังไม่มีแบบแผนทางการเรียนแบบปัจจุบัน วิชาช่างฝีมือจะสอนกันในครอบครัว หรืออยู่รวมกันเป็นหมู่บ้าน ช่วงสมัยรัชกาลที่ 5 ได้เริ่มส่งเสริมอาชีวศึกษา เริ่มมีโรงเรียนสอนวิชาชีพ พ.ศ. 2441 มีโรงเรียนสำหรับฝึกหัดครูอาจารย์ โรงเรียนช่างและหัตถกรรม จัดตั้งโครงการที่จะฝึกหัดฝีมือ 3 ด้าน คือหัตถกรรม กสิกรรม และ คฤหกิจ (สอนการเรือน ปั่นฝ้าย เย็บปักถักร้อย ทำขนม งานดอกไม้) จัดให้สตรีได้เรียนการฝีมือและการบ้านการเรือนในโรงเรียน

การศึกษาคหกรรมศาสตร์เริ่มเป็นระบบโรงเรียนขึ้น มีการตั้งโรงเรียนสำหรับเด็กผู้หญิง มีการสอนการอ่านคัมภีร์และเย็บปักถักร้อย เมื่อตั้งโรงเรียนแฮเรียต เอ็ม เฮาส์ (Harriet M. House School for Girls) หรือโรงเรียนกุลสตรีวังหลัง (ปัจจุบันเป็นโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย) ซึ่งถือได้ว่าเป็นโรงเรียนสตรีแห่งแรกในประเทศไทย ต่อมาได้ทรงโปรดเกล้าให้ตั้งโรงเรียนสุนันทาลัยเป็นโรงเรียนเฉพาะสตรี และพัฒนาโรงเรียนที่ให้การศึกษแก่สตรี (Bualamyai, 1993 , p. 92 - 95) มีการตั้งโรงเรียนราษฎรสามัญคือ โรงเรียนสตรีบำรุงวิชา ในปี พ.ศ. 2444 มีการสอนวิชาสามัญและวิชาช่างสตรี และขยายการศึกษาของสตรีไปยังสถาบันอุดมศึกษาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคในจังหวัดสำคัญๆ

การจัดระบบการศึกษาระดับมัธยม (พ.ศ.2493-2494) แผนการศึกษาชาติได้กำหนดการจัดการศึกษาเป็น 3 ระดับคือ มัธยมศึกษาสามัญศึกษา มัธยมวิสามัญศึกษา และมัธยมอาชีวศึกษา ในปีพ.ศ. 2495 ตั้งกรมอาชีวศึกษา กองวิทยาลัยเทคนิคและกองโรงเรียนการช่าง มีแผนกโรงเรียนการช่างสตรีรวมอยู่ด้วย รวมการจัดตั้งวิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพฯ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ปัจจุบัน) เปิดสอนแผนกวิชาเคหศาสตร์ 2 หลักสูตร คือ แผนกผ้าและเครื่องแต่งกาย และแผนกอาหารและโภชนาการ

จากการศึกษาเอกสารการจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์ในอดีตจนถึงปัจจุบัน ได้พบว่ามีที่มา 3 แนวทางคือ แนวทางการช่างสตรี แนวทางการเรือน และแนวทางวิชาการ แนวทางการช่างสตรี ปรากฏชัดในปี พ.ศ. 2474 มีโรงเรียนสตรีบ้านทวาย เป็นโรงเรียนการช่างสตรีที่เปิดสอนวิชาการฝีมือและการบ้านการเรือน ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนการช่างสตรีพระนครใต้ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครใต้ ปัจจุบัน) พ.ศ.2480 ตั้งโรงเรียนวิสามัญการช่าง มีหลักสูตรประโยคสามัญการช่างสตรี เปิดในเกือบทุกจังหวัดทั่วประเทศ เน้นการตัดเย็บเสื้อผ้า เย็บ

ปักถักร้อย การฝีมือของสตรี ในปีพ.ศ.2481 จัดตั้งโรงเรียนช่างเย็บเสื้อผ้าวัดหงส์รัตนาราม(วิทยาลัยอาชีวศึกษาธนบุรีปัจจุบัน) ปีถัดมาเปิดโรงเรียนช่างทอวัดสามพระยา ภายหลัง เปลี่ยนเป็นโรงเรียนช่างสตรีโชติเวช (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตโชติเวชใน ปัจจุบัน) พ.ศ. 2486 เปิดโรงเรียนเสาวภา (วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภาปัจจุบัน) ในปีพ.ศ.2490 เปิดโรงเรียนเอี่ยมละออ (วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอี่ยมละออปัจจุบัน)

ในปีพ.ศ. 2497 มหาวิทยาลัย เวอร์เนตท ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ให้การช่วยเหลือปรับปรุงโรงเรียนอาชีวศึกษาทุกประเภท มีการปรับปรุงวิทยาลัยเทคนิค (จุฬา วิริยะ 2533, น.34-35) ใช้คำว่าเคหศาสตร์ในวิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพ และจัดการอบรมวิชาเคหศาสตร์แก่โรงเรียนช่างสตรี ในปี 2500 ช่วงนี้มีนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรคหกรรมศาสตร์เป็นจำนวนมาก หลังจากช่วง ปีพ.ศ.2501 หลักสูตรการช่างสตรีที่เปิดส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรแบบผสมของ คหกรรมศาสตร์ โดยเปิดสอนทั้งอาหารและโภชนาการ ผ้าและเครื่องแต่งกาย ใน พ.ศ.2518 วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาได้จัดการเรียนการสอนในคณะคหกรรมศาสตร์ในระดับปริญญาตรีต่อเนื่อง ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีรากฐานเดิมมาจากโรงเรียนช่างสตรีชั้นสูง หลักสูตรเน้นด้านทักษะปฏิบัติ เพื่อการประกอบอาชีพ เป็นการศึกษาต่อยอดให้ผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จากวิทยาลัยเทคนิคและวิทยาลัยอาชีวศึกษา หลักสูตรคหกรรมศาสตร์ระดับอุดมศึกษา สายเทคโนโลยีเกิดจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาต่างๆ ที่มีศักยภาพและมีความพร้อมเปิดสอนระดับอุดมศึกษาและได้แยกมาสังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีอาชีวศึกษา และจากการเปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ก็ได้มีการร่างพระราชบัญญัติใหม่ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเพื่อยกระดับเป็นมหาวิทยาลัยโดยใช้ชื่อว่า“มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล”

ในปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมาได้มีการเปิดสอนหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ใน 5 มหาวิทยาลัย ดังนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

การจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์**แนวทางสายการเรือน** เริ่มเปิดโรงเรียน โรงเรียนมัธยมวิสามนัญการเรือนโรงเรียนการเรือนแห่งแรกของประเทศไทย และเปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนการเรือนพระนคร ในปี พ.ศ. 2483 เพื่อให้การศึกษอบรมสตรีเพื่อเป็นแม่บ้าน ต่อมาในปี พ.ศ.2481 ได้มีหลักสูตรฝึกอบรมครูเพื่อสอนการบ้านการเรือน ซึ่งแพร่หลายออกไปทั่วประเทศ ในปีพ.ศ. 2499 โรงเรียนการเรือนพระนคร มีการมอบประกาศนียบัตรขั้นต้นแก่ครูคหกรรมศาสตร์ (ป.กศ.ต้น) และประกาศนียบัตรขั้นสูง (ป.กศ.สูง) (จุฬา วิริยะ, 2533, น. 34-35) และ ทำให้หลักสูตรวิชาคหกรรม

ศาสตร์ขยายตัวและแพร่หลายออกไปยังวิทยาลัยครูต่างๆ ทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2483 โรงเรียนการเรือนพระนครย้ายไปสังกัดจากกรมอาชีวศึกษา ไปสังกัดกองฝึกหัดครู กรมสามัญศึกษา ปี พ.ศ. 2504 กระทรวงศึกษาธิการฐานะโรงเรียนการเรือนพระนครเป็นวิทยาลัยครู เปลี่ยนเป็น “วิทยาลัยครูสวนดุสิต” และปี 2515 ได้เปิดสอนวิชาอาหารและโภชนาการ ขึ้นในภาควิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ ต่อมา ปีพ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานชื่อ “สถาบันราชภัฏ” จึงเปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ปี พ.ศ. 2547 ได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพจาก “สถาบัน” เป็น “มหาวิทยาลัย” ตาม พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547

ส่วนการจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์แนวทางสายวิชาการ ในปี พ.ศ.2497 จุฑา วิริยะ (2533, น. 34-35) อธิบายว่า ประเทศสหรัฐอเมริกา เปิดหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ที่มหาวิทยาลัย Cornell เป็นแห่งแรก โดยเล็งเห็นว่า สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์สามารถช่วยฟื้นฟูและยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนได้โดยเฉพาะคนชนบท และให้ทุนคนไทยไปเรียนสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ที่สหรัฐอเมริกาช่วยเหลือการจัดหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ระดับอุดมศึกษาขึ้นในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยก่อตั้งภาควิชาคหกรรมศาสตร์ ชื่อแผนกเคหเศรษฐศาสตร์ ในคณะกสิกรรมและสัตวบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2498 เพื่อเปิดสอนระดับปริญญาตรีสาขา คหกรรมศาสตร์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2509 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดแบ่งคณะในมหาวิทยาลัย จึงได้เปลี่ยนชื่อ เป็น คณะเกษตร และมี 8 แผนกวิชา แผนกวิชาเคหเศรษฐศาสตร์ เปลี่ยนเป็น แผนกวิชาคหกรรมศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2512 เปลี่ยนเป็นภาควิชา คหกรรมศาสตร์ ใน พ.ศ. 2523 จึงเปิดสอนระดับปริญญาโทสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ และปี พ.ศ. 2538 เปิดสอนระดับปริญญาโทและปริญญาเอก หลักสูตรนานาชาติ (คณะเกษตร, 2554, <http://homec.agr.ku.ac.th/index2.html>) ซึ่งนับได้ว่าเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของประเทศไทยที่เริ่มจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์ ต่อมา มีการเปิดสอนสาขาวิชาอาหารในคณะวิทยาศาสตร์ ที่มหาวิทยาลัยศิลปากร ในปีพ.ศ. 2500 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เริ่มจัดการสอนในหลักสูตรที่ภาควิชาโภชนวิทยา มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์(มหิดล) จัดสอนในหลักสูตรของคณะแพทยศาสตร์และพยาบาลศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี และโรงพยาบาลศิริราช ช่วงปี พ.ศ. 2502-2533 มีมหาวิทยาลัยคณะวิชา และภาควิชาที่เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการเพิ่มขึ้น เช่น ปี พ.ศ. 2502 มีภาควิชาอาหารเคมีเกิดขึ้นในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2517 เปิดสอนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2520 มีการสอนวิชา คหกรรมศาสตร์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2525 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเปิดสอนคหกรรมศาสตร์ การจัดการศึกษาทางด้านคหกรรมศาสตร์ตั้งแต่ พ.ศ. 2493-2494 พังนีย์ นาถประชา และพูนศิริ วัจนภูมิ (2530, น. 134) อธิบายว่าหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ มีการปรับปรุงและขยายหลักสูตรที่มีลักษณะเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น

หลักสูตรคหกรรมศาสตร์ระดับปริญญาตรี เปิดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยของรัฐ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต ศิลปศาสตรบัณฑิตศึกษาศาสตร์บัณฑิต คหกรรมศาสตรบัณฑิต ครุศาสตรบัณฑิต (อมรรัตน์ อนันต์วราพงษ์, 2548, น.41) ในสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คหกรรมศาสตร์ทั่วไป คหกรรมศาสตร์ศึกษา ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลและมหาวิทยาลัยราชภัฏ (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, 2547, น. 349)

2.6.1 การจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

พัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเริ่มจากการฝึกหัดครูที่เป็นโรงเรียนการเรือน ซึ่งในอดีตไม่มีการสอนในระดับปริญญาตรี มีจุดเน้นด้านการเรียนการสอนทางงานฝีมือ เย็บปักถักร้อย งานครัว งานประดิษฐ์ เหมือนกับโรงเรียนช่างสตรี โดยมีโรงเรียนมัธยมวิสามัญการเรือน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในปัจจุบัน) เป็นโรงเรียนการเรือนแห่งแรกของประเทศไทย ต่อมาพัฒนาเป็นโรงเรียนฝึกหัดครู วิทยาลัยครู เป็นสถาบันราชภัฏ และเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศมีทั้งสิ้น 40 แห่ง ปัจจุบัน (2555) เปิดสอนสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์จำนวนทั้งสิ้น 20 แห่ง 12 แห่งที่เปิดสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วุฒิกการศึกษาเป็นวิทยาศาสตร์บัณฑิต (คหกรรมศาสตร์) หรือ Bachelor of Science in Home Economics มีชื่อย่อว่า วท.บ.(คหกรรมศาสตร์) มีเปิดสอนใน 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 5) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 7) มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 8) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 9) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 10) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 11) มหาวิทยาลัยราชภัฏไผ่ดง 12) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

มหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 แห่ง เปิดหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิตสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ แต่จำแนกแขนงวิชาและการได้รับวุฒิกการศึกษาแตกต่างกันออกไป ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้งสองแห่งเปิดหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (การจัดการอาหาร) 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเปิดสอนหลักสูตรวิทยาศาสตร์ บัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ทั่วไป 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์เปิดหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (ธุรกิจบริการอาหาร) และ

5) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เปิดสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (อาหารและโภชนาการ)

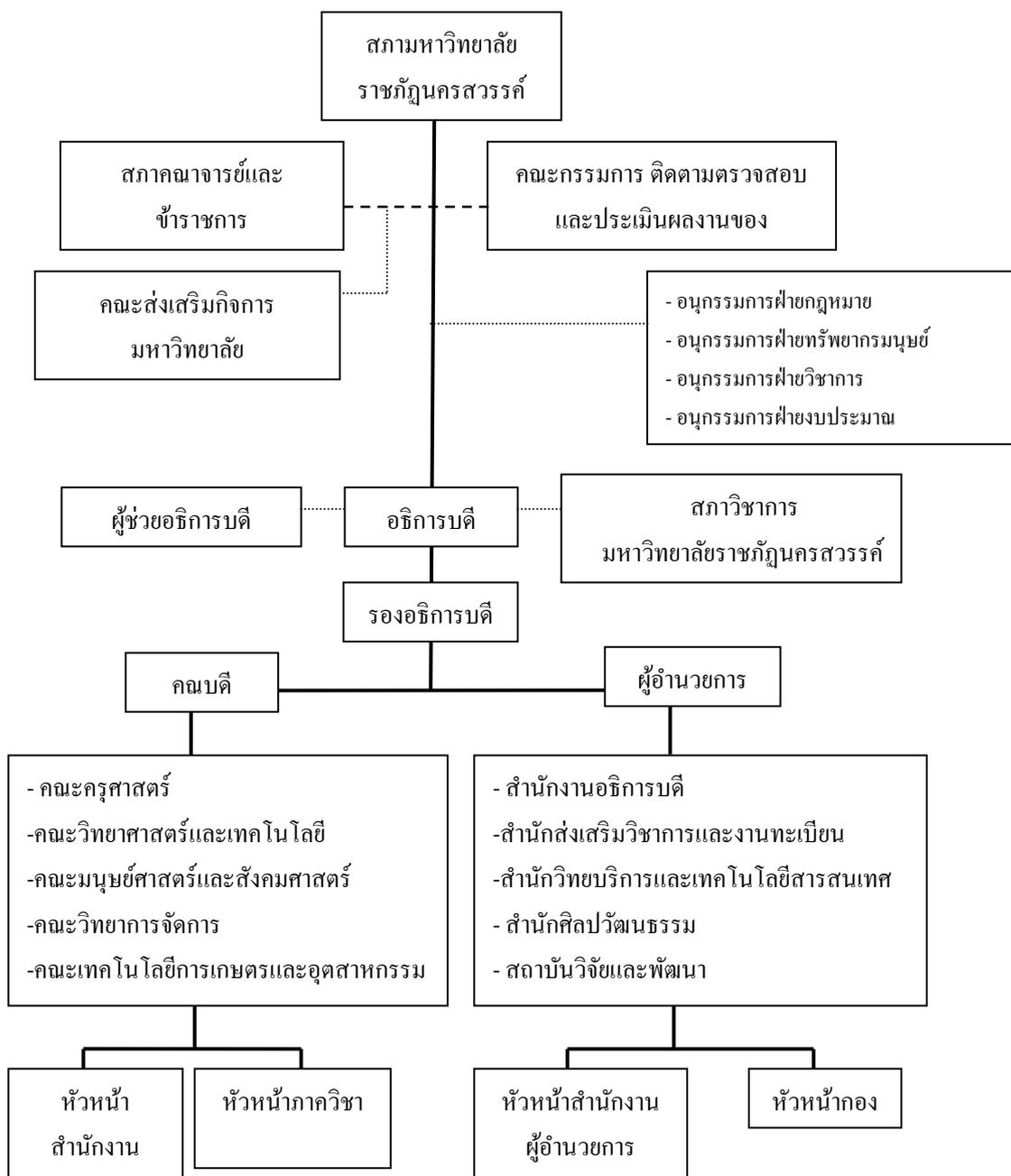
มหาวิทยาลัยราชภัฏอีก 3 แห่งเปิดสอนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และ 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้รับวุฒิการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต (คหกรรมศาสตร์) Bachelor of Art in Home Economics ชื่อย่อ ศศ.บ. (คหกรรมศาสตร์) B.Sc. (Home Economics)

2.6.2 การบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การบริหารจัดการสาขาวิชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ แต่ละมหาวิทยาลัยมีสภาพประจำมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำกับดูแลให้มหาวิทยาลัยฯ ปฏิบัติตามนโยบายและแผนพัฒนา วางระเบียบและออกข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ อนุมัติหลักสูตรการศึกษาและการเปิดสอน อนุมัติการให้ปริญญา อนุปริญญา ประกาศนียบัตร โดยมีคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยฯ ทำหน้าที่ดำเนินการควบคุม และปฏิบัติตามที่คณะกรรมการสภาพระจํามหาวิทยาลัยราชภัฏกำหนด ในการดำเนินงาน ได้แบ่งงานออกเป็นหน่วยงานหลักคือ หน่วยงานบริหารสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา หน่วยงานด้านวิชาการ ได้แก่ คณะวิชาต่างๆ เช่น คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และบางมหาวิทยาลัยอาจจัดตั้งเพิ่ม เช่น คณะเทคโนโลยี การเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และบัณฑิตวิทยาลัย หน่วยงานด้านสนับสนุนและบริการ ประกอบด้วย สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ สำนักวิเทศสัมพันธ์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2552, น. 5-8, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2549, http://www.nsr.u.ac.th/main/_manage4.asp)

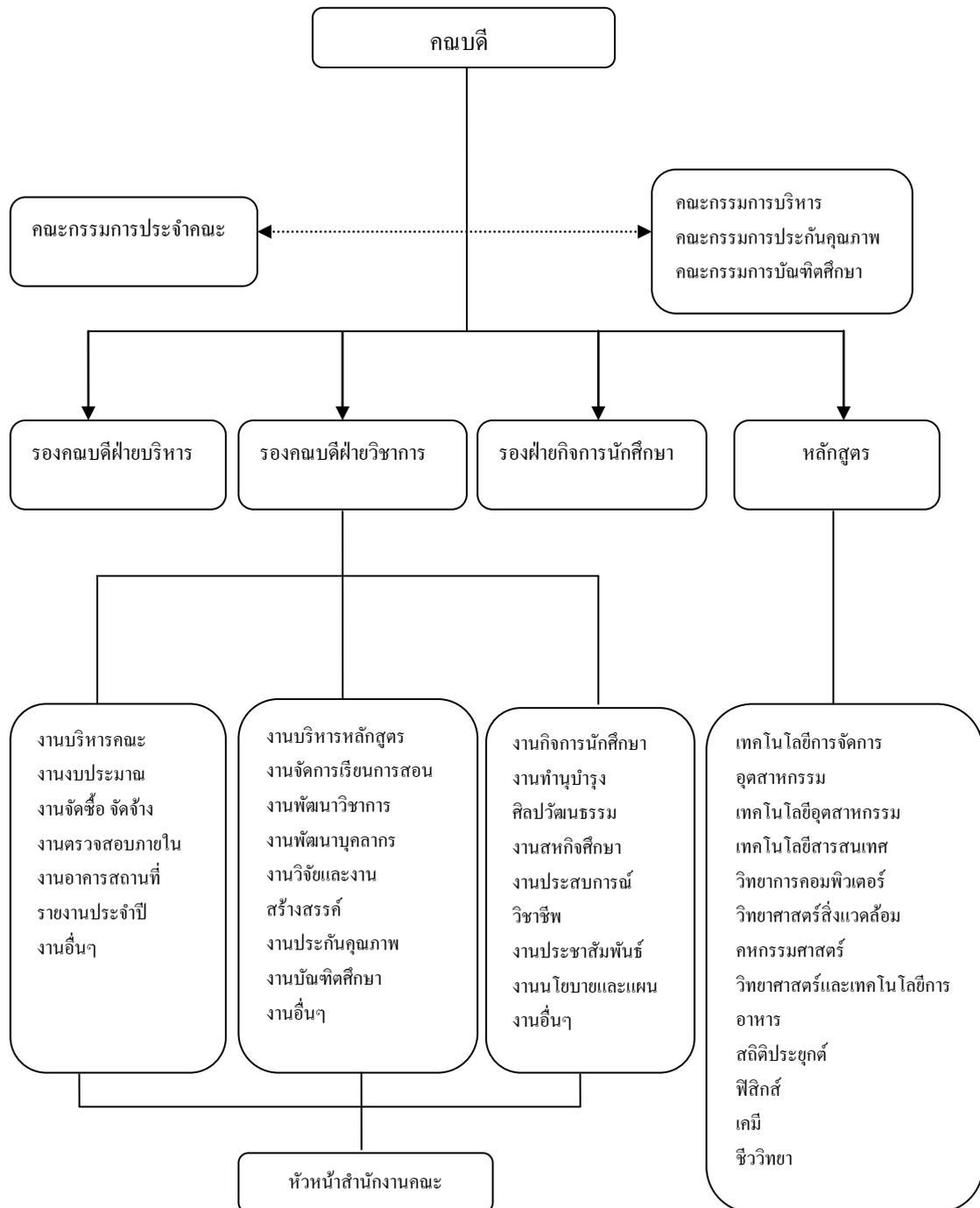
ในส่วนของการบริหารจัดการสาขาหรือโปรแกรมวิชาในภาพรวมประกอบด้วย หัวหน้าหรือประธานโปรแกรมหรือสาขาวิชา มีหน้าที่ควบคุมบริหารจัดการสาขาวิชาและดูแลคณาจารย์ในสาขาบริหาร งานทุกด้านที่เกี่ยวกับทางวิชาการ งานบุคลากร งานธุรการ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพและงานกิจการนักศึกษาของสาขาวิชา มีการตั้งกรรมการสาขา ประกอบด้วย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ รองประธาน โปรแกรมวิชา กรรมการและเลขานุการ นอกจากนี้สาขายังต้องจัดอาจารย์ในสาขา ทำหน้าที่สนับสนุนและการให้คำแนะนำนักศึกษาโดยระบบการดูแลช่วยเหลือ นักศึกษา มีการตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้คำปรึกษา มีห้องปฏิบัติการแนะแนวที่พร้อมให้บริการช่วยเหลือแนะนำนักศึกษา การดูแลและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาเป็นผู้ที่มีคุณธรรม เป็นบุคลากรที่ออกไปประกอบอาชีพได้ดีในสังคม และต้องคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพ

การศึกษาระดับอุดมศึกษาตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่สาขาวิชาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โครงสร้างการบริหารจัดการ ดังตัวอย่างในแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.13 โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พ.ศ. 2549

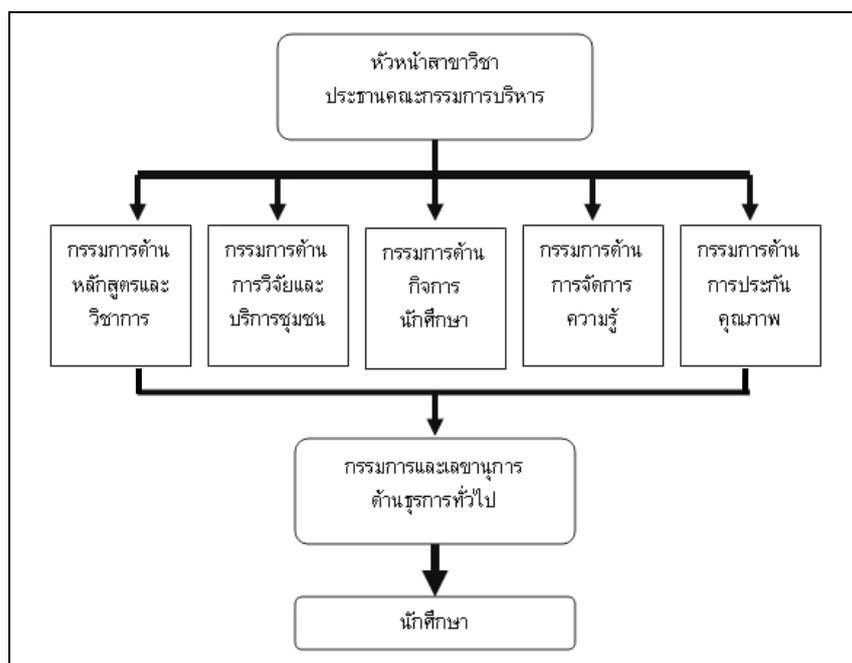
ที่มา: http://www.nsr.u.ac.th/main/_manage4.asp



ภาพที่ 2.14 โครงสร้างการบริหารคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ที่มา: รายงานการประเมินตนเอง (SAR 10) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2553 น. 7)

ภารกิจหลักของสาขาวิชานั้นเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา(ส.ก.อ.) ในด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภารกิจอื่นตามนโยบายของคณะ บทบาทและหน้าที่ของประธานและคณะกรรมการบริหารหลักสูตร คือ ดำเนินการและบริหาร ดูแลเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่วางแผนและดูแลเกี่ยวกับการเรียนการสอน การจัดเตรียมการเรียนการสอน การรับนักศึกษาโดยประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิชาการ การพิจารณาทบทุนและปรับปรุงหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล วางแผนดำเนินการและประสานงานที่เกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ ประสานงานและควบคุมดูแลการส่งนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วางแผนและเสนออัตราค่าจ้างอาจารย์และเจ้าหน้าที่ แจ้างประกาศ ระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่การประเมินผลคุณภาพการเรียนการสอน และโครงการต่างๆ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดีและคณบดี ดังโครงสร้างองค์กรในระดับสาขาวิชา ในภาพรวม ดังกรณีตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ นี้



ภาพที่ 2.15 โครงสร้างการบริหารสาขาวิชา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ที่มา: <http://www.science.cmru.ac.th/envi/structure.html>

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายของคณะ คือ 1) พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง 2) พัฒนาความร่วมมือระหว่างสาขาวิชา คณะและสถานที่อื่นในชุมชน หรือหน่วยงานภายนอกในการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 3) พัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะสู่ชุมชนและสังคมและ 4) การให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษาในสาขาวิชา ประธานหลักสูตรจะมอบหมายให้กรรมการหลักสูตรช่วยรับผิดชอบดูแล ติดตาม และประสานงานข้อมูลสารสนเทศ และการดำเนินงาน ในองค์ประกอบการประกันคุณภาพตามแนวทางของคณะกรรมการในระดับคณะ โดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการทำงานเพื่อพัฒนางานด้านต่างๆ ร่วมกัน ดังสาระตัวอย่างจากกรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 7-11) ดังนี้

1. นโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน

1.1 การพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลการใช้หลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจของสาขาวิชา คณะและมหาวิทยาลัย

1.2 การส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในสาขาวิชาสร้างเสริมจริยธรรมและคุณธรรมรวมทั้งพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และภาษาต่างประเทศ

1.3 การพัฒนาและส่งเสริมให้มีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการต่างๆ ให้มีวัสดุครุภัณฑ์ที่ทันสมัย เหมาะสมใช้ได้คุ้มค่า และเพียงพอต่อการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

1.4 การติดตามคุณภาพบัณฑิตและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน

1.5 การสนับสนุนและดำเนินการให้นักศึกษามีผลงานสร้างสรรค์ด้านงานวิจัย

2. นโยบายด้านพัฒนานักศึกษา

2.1 การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในวิชาการและวิชาชีพอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้พร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพตามศักยภาพของตน

2.2 การส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพที่ดีเป็นคนดีของสังคม มีภาวะผู้นำเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ/สังคม และพร้อมที่จะเผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

2.3 การส่งเสริมให้นักศึกษามีสุขภาพกาย ใจที่สมบูรณ์ แข็งแรง

2.5 การส่งเสริมให้นักศึกษานำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวมและรักษาสิ่งแวดล้อม

2.5 การส่งเสริมให้นักศึกษาประกอบกิจกรรมเพื่อสืบสานประเพณี และ ศิลปวัฒนธรรม

2.6 การส่งเสริมสานสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบันและคณาจารย์

2.7 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2.8 การติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมของนักศึกษาและศิษย์เก่าเพื่อนำมา ปรับปรุงและพัฒนาในโอกาสต่อไป

3. นโยบายด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จะครอบคลุม

3.1 การส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยได้มีโอกาส เพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์ในด้านวิจัย

3.2 การส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์ ทำวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ ร่วมกับนักศึกษา

3.3 การสนับสนุนให้คณาจารย์และนักศึกษาส่งผลงานที่ตีพิมพ์เพื่อเข้ารับ สิทธิบัตรและลิขสิทธิ์

4. นโยบายด้านการบริหารและการจัดการ

4.1 การกำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับของคณะ

4.2 การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมจากคณะและประชาคม

4.3 มุ่งการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

4.4 การส่งเสริมให้ใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาทรัพยากร บุคคล และทรัพยากรการเรียนการสอน รวมถึงมีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งใน ภายในคณะ นอกคณะและมหาวิทยาลัย

4.5 การมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับได้พัฒนาตนเองให้สูงขึ้นจากการอบรม ประชุม ปฏิบัติการและการศึกษาต่อ

4.6 การมุ่งส่งเสริมให้ใช้ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ

4.7 การมุ่งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและ ตรวจสอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการดำเนินงานต่างๆ ของคณะ

4.8 การมุ่งส่งเสริมให้คณาจารย์เสนอผลงานด้านวิชาการ/ด้านวิชาชีพในระดับชาติ/ นานาชาติ

4.9 การมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรหาแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกคณะเพื่อการ ดำเนินงานด้านวิชาการ วิจัย / งานสร้างสรรค์ และบริหารจัดการ

4.10 การมีกระบวนการจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบ
ได้

5. นโยบายด้านระบบสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์

5.1 การส่งเสริมการสร้างระบบสารสนเทศให้มีความสมบูรณ์ ครอบคลุม ถูกต้อง
ชัดเจน เป็นปัจจุบันตรงกับความต้องการ และทันต่อการใช้งาน

5.2 การส่งเสริมการพัฒนาระบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ ให้มีความหลากหลาย
แปลกใหม่ ได้ผลอย่างกว้างขวาง

5.3 การสนับสนุนให้มีการเผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษา
การดำเนินงานของคณะ ไปสู่สังคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

5.4 ความร่วมมือจากในการประชาสัมพันธ์สาขาวิชาและฝ่ายประชาสัมพันธ์ของ
มหาวิทยาลัยในการเผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ

6. นโยบายด้านการบริการวิชาการ

6.1 การส่งเสริมให้คณาจารย์ และนักศึกษาจัดโครงการต่างๆ เพื่อเป็นบริการให้แก่
ชุมชนและท้องถิ่น

6.2 การส่งเสริมให้คณาจารย์ นักศึกษา ชุมชน และท้องถิ่นเข้าร่วมกิจกรรมบริการ
วิชาการในโอกาสต่างๆ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งในระดับชาติ/นานาชาติ

7. นโยบายด้านศิลปวัฒนธรรม

7.1 การส่งเสริมให้คณาจารย์และนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมใน
โอกาสต่างๆ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งในระดับชาติ/นานาชาติ

7.2 การส่งเสริมให้มีการสร้างและพัฒนามาตรฐานศิลปวัฒนธรรมโดยมีการบูรณา
การศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาไทยในการเรียนการสอน

8. นโยบายด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

8.1 การมุ่งส่งเสริมและพัฒนางานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะ

8.2 การมุ่งส่งเสริมให้นักศึกษามีการพัฒนาทางด้านวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นที่
ต้องการของสถานประกอบการ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

9. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

9.1 การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

9.2 การพัฒนาความร่วมมือระหว่างสาขา คณะ และสถานที่อื่นในชุมชน หรือ
หน่วยงานภายนอกในการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

9.3 การพัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาไปสู่ชุมชนและสังคม

9.4 การให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นุคลากรและนักศึกษาในสาขา

จากการวิเคราะห์ระบบการบริหารงานสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR12) (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2555, น. 7-11, ภาคผนวก) และรายงานการประเมินคุณภาพภายในประจำปี 2554 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2555, น.3-6) ประกอบ กับ โครงสร้างการบริหารสาขาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2553, <http://www.science.cmru.ac.th/envi/structure.html>) โดยสรุปได้กำหนดขอบข่ายการปฏิบัติงานครอบคลุมงาน ด้านหลักสูตรและวิชาการ งานด้านบุคลากร งานธุรการ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานกิจการนักศึกษา และงานประกันคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านบริหารและจัดการ

ทบทวนนโยบายปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของคณะ ทบทวนแผนพัฒนาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทบทวนแผนพัฒนาบุคลากร ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาการบริหารของคณะและสาขาวิชา พิจารณาการทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของคณะบริหารและจัดการดำเนินงานของคณะ/สาขาวิชา รับผิดชอบพัสดุ-ครุภัณฑ์ของคณะ/สาขาวิชา ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อ/จ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ประเมินผลการบริหารงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์และบุคลากร กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ ของคณะ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1. งานบุคลากร เช่น ประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการจัดอัตรากำลัง การสรรหาบุคลากรและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบุคลากรภายในหลักสูตร ควบคุมดูแลและติดตามผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรในหลักสูตร ดำเนินงานพัฒนาบุคลากร ด้านวิชาการ คุณธรรม และจริยธรรม ประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในหลักสูตร

2. งานธุรการ เช่น ประสานงานการรับและการคัดเลือกนักศึกษากับคณะและมหาวิทยาลัย จัดทำและดำเนินงานด้านงบประมาณของหลักสูตร ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อ จ้างวัสดุครุภัณฑ์ของหลักสูตร ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหลักสูตร รวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวกับหลักสูตร จัดประชุมบุคลากรในหลักสูตรเพื่อปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานของหลักสูตร ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากคณบดี และรองคณบดี

2) ด้านพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน

กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาหลักสูตร บริหารพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร/กลุ่มวิชา จัดทำมาตรฐานหลักสูตร ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ พัฒนาบุคลากร คณาจารย์ นักศึกษา จัดทำประเมินผลหลักสูตร ติดตามและประเมินผล การเรียนการสอน/ผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ กำกับติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

งานวิชาการ กำหนดการเปิดสอนรายวิชาต่างๆ ของหลักสูตร ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร จัดทำแผนการเรียนการสอนในหลักสูตร โดยประสานกับสำนักส่งเสริมวิชาการ ควบคุมดูแลการเรียนการสอนให้เป็นไปตามแผนการเรียนการสอน ควบคุมประสานงานเกี่ยวกับการวัดผลให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการวัดผล จัดและส่งเสริมให้มีการผลิตและรวบรวมเอกสารและตำราประกอบการเรียนการสอน ส่งเสริมและประสานงานให้มีการค้นคว้าวิจัยและเผยแพร่ผลงานของหลักสูตร ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น การจัดนิทรรศการ การบรรยายทางวิชาการ การจัดการความรู้ จัดทำโครงการพิเศษเฉพาะของหลักสูตร เช่น โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน

3) ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา

กำหนดนโยบายและแผนฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจศึกษา ดูแลและพิจารณาการหาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประสานงานกับโครงการสหกิจศึกษาและศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของแผนด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจและบ่มเพาะวิสาหกิจ

1. ดำเนินการติดต่อกับสถานประกอบการเพื่อจัดส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. พัฒนาและปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. จัดปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
4. จัดประชุมสัมมนานักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพและอาจารย์นิเทศในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
5. ประสานงานกับสถานประกอบการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา
6. ดำเนินการจัดอาจารย์นิเทศเพื่อนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
7. ดำเนินการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาร่วมกับอาจารย์นิเทศและสถานประกอบการ

8. ควบคุมดูแลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบ

4) ด้านพัฒนานักศึกษา

ทบทวนนโยบายและแผนการพัฒนานักศึกษา ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ประชาสัมพันธ์การพัฒนางานนักศึกษา ให้คำปรึกษาและแนะแนวแก่นักศึกษา กำกับดูแลนักศึกษาให้ปฏิบัติตามระเบียบของคณะและมหาวิทยาลัย ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของแผนพัฒนานักศึกษา จัดหาทุน/แหล่งทุนสำหรับนักศึกษา ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1. ดูแลและอบรมนักศึกษาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา

2. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิต เช่น เสริมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ กิจกรรมกีฬา นันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม และกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

5) ด้านวิจัยและงานสร้างสรรค์

กำหนด ทบทวนนโยบายและแผนการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ส่งเสริมสนับสนุน การทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อการทำผลงานวิชาการ จัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ประสานงานในการจัดหาทุนและแหล่งทุนเพื่อพัฒนางานวิจัยและงานสร้างสรรค์ บริการความสะดวกในการจัดทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ จัดกิจกรรมหรือเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ สร้างขวัญและกำลังใจ และยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

6) ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ

ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบาย และแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

7) ด้านการประชาสัมพันธ์

ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบายและแผนพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ กิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษาและการดำเนินงานของคณะ ทุกประเภทในมหาวิทยาลัยสู่ประชาคม ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

8) ด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม

ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบาย และแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

9) ด้านประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ

ทบทวนนโยบายแผนงานและโครงการ กำหนดแนวทาง/ทิศทาง ในการดำเนินงานของโครงการให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินนโยบาย แผนงาน และผล

การปฏิบัติงานตามโครงการ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการดำเนินการ โครงการ ปรับปรุงเพื่อ
ดำเนินการปรับกลยุทธ์ของคณะในปีต่อไป

10) ด้านประกันคุณภาพ

กำหนด ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาด้านการประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือการ
ประกันคุณภาพการศึกษาภายในจัดทำรายงานประเมินตนเองของคณะและหลักสูตร ให้ความรู้และ
ทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษา จัดกิจกรรม เอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์
การประกันคุณภาพแก่ชุมชนและสังคม พัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ติดตาม
ประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงานปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

จะเห็นได้ว่า คหกรรมศาสตร์เป็นศาสตร์ที่มีความสำคัญ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ
ศาสตร์อื่นๆ มากมาย เป็นศาสตร์ที่นำไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิต มีประโยชน์และ
จำเป็นต่อบุคคล ครอบครัว สังคม ปัจจุบันการจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์จะเป็นไปตาม
ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ภารกิจหลัก คือ ด้านการเรียนการสอน
ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการบริหารงานใน
สาขาที่ครอบคลุมงานด้านหลักสูตรและวิชาการ งานด้านบุคลากร งานธุรการ งานฝึกประสบการณ์
วิชาชีพ งานกิจการนักศึกษา และงานประกันคุณภาพ

2.7 การบริหารและการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสาขาคหกรรมศาสตร์

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์
และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญ
เกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 กระทรวง
ศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา
ภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 โดยรวมการประกันคุณภาพภายใน และภายนอก
ของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกันได้กำหนดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน
ระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ

1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกัน
คุณภาพในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับ
อุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาโดยนำผล
การประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้
ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การ

ติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพและกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวง กำหนดให้ใช้แนวการปฏิบัติ ดังนี้

1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้

- (1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ
- (2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์
- (3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน
- (4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น
- (5) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา
- (6) อุปกรณ์การศึกษาต่างๆ
- (7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา
- (8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอาจจัดให้มีระบบการ

ติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร

แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในนั้น อาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่จะต้องมีกระบวนการที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุ

เป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553, น. 23-25)

มาตรฐานที่เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา แต่ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีก เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีที่เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น โดยมีตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายใน ที่ครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุนกับองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ได้แก่ 1) ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์และแผนดำเนินการ 2) การผลิตบัณฑิต 3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริหารทางวิชาการ แก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณและ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพนั้นๆ ได้ทั้งหมด (สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550, น. 21-104)

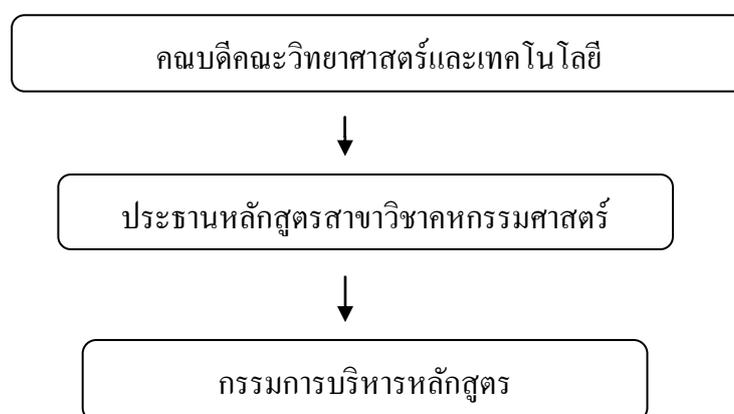
ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญและส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน ที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน สามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะวิชา ไปจนถึงระดับสถาบัน โดยต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

ในเรื่องของระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ การวิเคราะห์และวัดผลดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศที่ดีมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่

จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบ ประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

การบริหารจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีนั้น ดำเนินการภายใต้นโยบายการบริหารและจัดการงานของคณะกรรมการ

กรรมการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เพื่อการบริหารจัดการงานของสาขาวิชาฯ ที่ตอบสนอง และสอดคล้องกับนโยบายของคณะฯ ซึ่งประกอบด้วย ประธานหลักสูตร กรรมการ และเลขานุการ ดังภาพ



ภาพที่ 2.16 โครงสร้างการบริหารและการจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ รายงานการประเมินตนเอง (SAR 12) สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 3)

ประธานหลักสูตรมีหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการของสาขาวิชาและคณาจารย์ในสาขาบริหาร งานทางวิชาการ บุคคล งานธุรการ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และงานกิจการนักศึกษาของหลักสูตรให้สัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ดำเนินการและบริหารเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ได้แก่ วางแผนและดูแลเกี่ยวกับการเรียนการสอน การจัดเตรียมการเรียน การรับนักศึกษาโดยประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิชาการพิจารณาทบทวน ปรับปรุงหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามเป้าหมายของหลักสูตรที่วางไว้ วางแผน ดำเนินการและประสานงานที่เกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ ประสานงานและควบคุมดูแลการส่งนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วางแผนและเสนออัตราค่าจ้างอาจารย์และเจ้าหน้าที่ แจ้างประกาศ ระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์

และเจ้าหน้าที่ให้ทราบ ดำเนินการประเมินผลคุณภาพการเรียนการสอนและโครงการต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดีและคณบดี

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายของคณะ คือ 1) พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง 2) พัฒนาความร่วมมือระหว่างสาขาวิชา คณะและสถานที่อื่นในชุมชน หรือหน่วยงานภายนอกในการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 3) พัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะสู่ชุมชนและสังคมและ 4) การให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษาในสาขาวิชา สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 6-7) ประธานหลักสูตรจะมอบหมายให้กรรมการหลักสูตรช่วยรับผิดชอบดูแล ติดตาม และประสานงานข้อมูลสารสนเทศและการดำเนินงานในองค์ประกอบการประกันคุณภาพตามแนวของคณะกรรมการในระดับคณะ โดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการทำงานเพื่อพัฒนางานด้านต่างๆ

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 6-7) สรุปว่า วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา 1) เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของสาขาวิชา รวมทั้งแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อนและเสริมสร้างจุดแข็ง 2) เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตของสาขาวิชาทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ และจริยธรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการและสังคม 3) เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามพันธกิจของสาขาวิชาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการติดตามผล ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพการศึกษา สาขาวิชาจึงได้วางแนวทางในการดำเนินงานไว้ดังนี้

1. กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพ และแนวทางดำเนินงาน โดยศึกษาจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย
2. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของสาขาวิชาทุกคนทราบถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา
3. จัดประชุม/อบรม/สัมมนา ให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิชา
4. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา
5. จัดทำรายงานการศึกษาตนเองและรายงานการประเมินตนเองเพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย
6. เตรียมการและจัดระบบเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายใน

จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR 12) สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 6-11) และรายงานการประเมินตนเอง Self Assessment Report ประจำปีการศึกษา 2554 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา (2555, น. 6-16) สรุปได้ว่า สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจหลักในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ให้มีคุณภาพทั้งความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อสนองความต้องการของภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนและท้องถิ่น ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ด้วยเหตุนี้คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานเพื่อพัฒนา งานด้านต่างๆ เริ่มตั้งแต่วางนโยบาย จุดมุ่งหมายและวางแผนในการทำงานตลอดปี สาขาจัดกรรมการลงทำงานในแต่ละด้านให้สอดคล้องกับคณะกรรมการพัฒนา ศักยภาพของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คือ 1) ด้านบริหารและจัดการ 2) ด้านพัฒนาหลักสูตร และการเรียนการสอน 3) ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา 4) ด้านพัฒนานักศึกษา 5) ด้านวิจัยและงานสร้างสรรค์ 6) ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ 7) ด้านการประชาสัมพันธ์ 8) ด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม 9) ด้านประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ และ 10) ด้านประกันคุณภาพ

โครงการที่ได้รับมอบหมายเพื่อดำเนินการประเมินตนเองและประกันคุณภาพที่ระดับ สาขาตามองค์ประกอบ 10 ข้อในรายงานการประกันคุณภาพภายในรายละเอียดดังนี้

1) ด้านบริหารและจัดการ ทบทวนนโยบายปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ของคณะ ทบทวนแผนพัฒนาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทบทวนแผนพัฒนาบุคลากร ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาการบริหารของคณะและสาขาวิชา พิจารณาการทำแผนปฏิบัติงาน ประจำปีของคณะ บริหารและจัดการดำเนินงานของคณะ/สาขาวิชา รับผิดชอบ-ครุภัณฑ์ของ คณะ/สาขาวิชา ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อ/จ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ประเมินผลการบริหารงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์และบุคลากร กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ต่างๆ ของคณะ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2) ด้านพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน กำหนดนโยบายและแผนพัฒนา หลักสูตร บริหารพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร/กลุ่มวิชา จัดทำมาตรฐานหลักสูตร ส่งเสริมและ สนับสนุนการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ พัฒนาคณาจารย์ คณาจารย์ นักศึกษา จัดทำ ประเมินผลหลักสูตร ติดตามและประเมินผล การเรียนการสอน/ผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ กำกับติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3) ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา กำหนดนโยบายและแผนฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจศึกษา ดูแลและพิจารณาการหาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประสานงานกับ โครงการสหกิจศึกษาและศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประเมินผลการดำเนิน

งานตามนโยบายของแผนด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจและบ่มเพาะวิชาชีพ ดำเนินการติดต่อกับสถานประกอบการเพื่อจัดส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พัฒนาและปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จัดปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จัดประชุมสัมมนานักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพและอาจารย์นิเทศในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประสานงานกับสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา ดำเนินการจัดอาจารย์นิเทศเพื่อนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดำเนินการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาร่วมกับอาจารย์นิเทศและสถานประกอบการ ควบคุมดูแลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบ

4) ด้านพัฒนานักศึกษา โดยการทบทวนนโยบายและแผนการพัฒนานักศึกษา ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ประชาสัมพันธ์การพัฒนาแก่นักศึกษา ให้คำปรึกษาและแนะแนวแก่นักศึกษา กำกับดูแลนักศึกษาให้ปฏิบัติตามระเบียบของคณะและมหาวิทยาลัย ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของแผนพัฒนานักศึกษา จัดหาทุน/แหล่งทุนสำหรับนักศึกษา ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

5) ด้านวิจัยและงานสร้างสรรค์ โดยกำหนด ทบทวนนโยบาย และแผนการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ส่งเสริมสนับสนุน การทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อการทำผลงานวิชาการ จัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ประสานงานในการจัดหาทุนและแหล่งทุนเพื่อพัฒนางานวิจัยและงานสร้างสรรค์ บริการความสะดวกในการจัดทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ จัดกิจกรรมหรือเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ สร้างขวัญและกำลังใจ และยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

6) ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศโดยทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบายและแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

7) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบายและแผนพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่งิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษาและการดำเนินงานของคณะทุกประเภทในมหาวิทยาลัยสู่ประชาคม ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

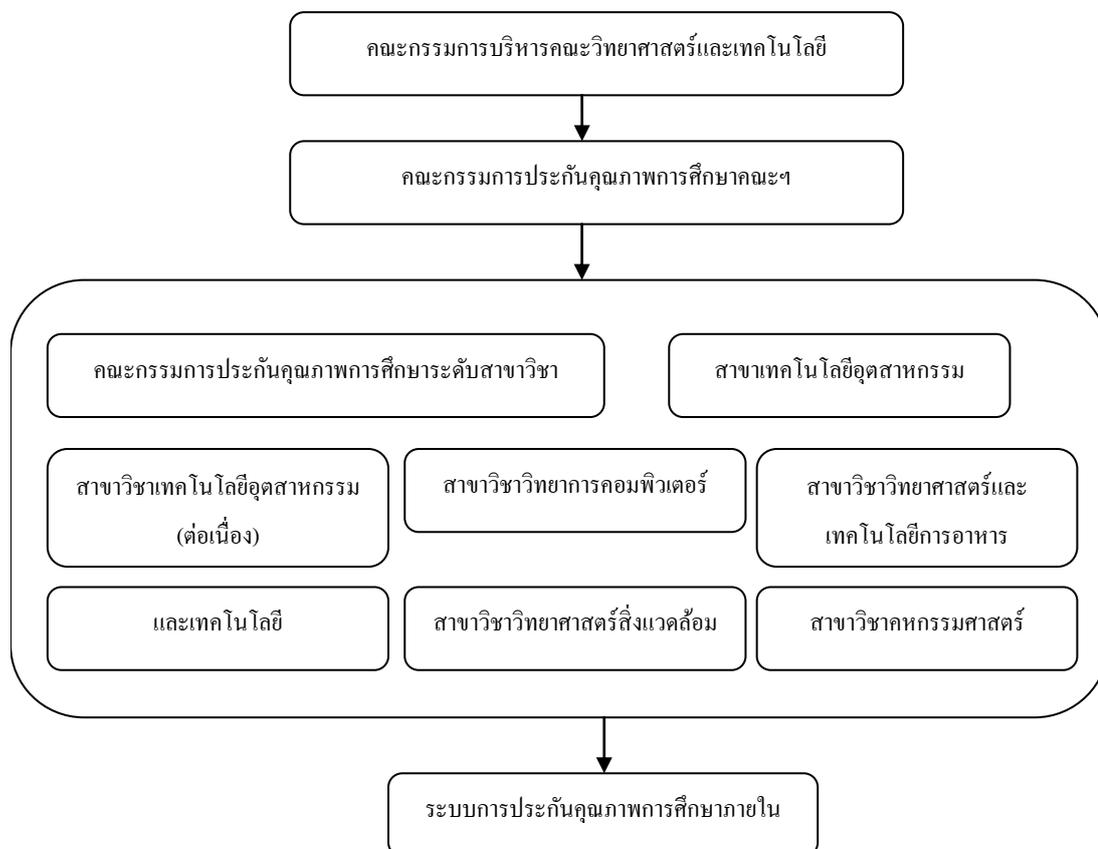
8) ด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม โดยทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบายและแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

9) ด้านประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ โดยทบทวนนโยบายแผนงานและโครงการ กำหนดแนวทาง/ทิศทาง ในการดำเนินงานของโครงการให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์

ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินนโยบาย แผนงาน และผลการปฏิบัติงานตามโครงการ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ผลการดำเนินการ โครงการ ปรับปรุงเพื่อดำเนินการปรับกลยุทธ์ของคณะในปีต่อไป

10) ด้านประกันคุณภาพ โดยกำหนด ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาด้านการประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจัดทำรายงานประเมินตนเองของคณะและหลักสูตร ให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษา จัดกิจกรรมและเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ การประกันคุณภาพแก่ชุมชนและสังคม พัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงานปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการและมาตรการของการควบคุม ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานในเรื่องการประกันคุณภาพของสาขาวิชา มีการประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลให้คำปรึกษา และให้การสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน กลไกที่สำคัญคือ 1) คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา 2) คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสาขาวิชา 3) การมีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 4) การรายงานผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา 5) ระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยที่คณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจสอบและประเมินโดยองค์กรภายนอก และมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในสาขาดังกรณีตัวอย่างต่อไปนี้



ภาพที่ 2.17 กลไกการประกันคุณภาพภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ที่มา: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2553, น. 42)

ในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ปัจจุบันสาขาวิชาจะดำเนินการประเมินโดยใช้วิธีการศึกษาตนเอง (External peer review) และการใช้ตัวบ่งชี้พฤติกรรม (Performance indicators) สาขาวิชาเน้นพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพ โดยใช้วงจรของเดมมิ่ง (Deming Cycle) PDCA (Plan-Do-Check-Act) ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพในการดำเนินงานควบคุมคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดตามขั้นตอนดังนี้ (ทัศนนันท์ คงขาว, 2551, น. 37)

1) การวางแผน (Plan) สาขาวิชาต้องวางแผนและสามารถดำเนินการ ให้บรรลุตามปรัชญาและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการออกแบบดัชนีชี้วัดคุณภาพและเกณฑ์ตัดสิน โดย

พิจารณาทำแผนและเครื่องมือตัดสินให้สอดคล้อง และตอบสนองการดำเนินงานที่มุ่งสู่คุณภาพที่พึงประสงค์เป็นสำคัญ ปัจจุบันสาขาวิชา เริ่มกระบวนการวางแผนและการประเมินคุณภาพ ตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้บุคลากรในสาขา วิชาได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษาเพราะต้องเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมิถุนายน โดยสาขาวิชาวางแผนการประเมินคุณภาพประจำปีการศึกษาใหม่ โดยประกาศตัวบ่งชี้ก่อนเริ่มต้นปีการศึกษาใหม่และแจกคู่มือการจัดทำ SAR (กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้วิธีการและกำหนดการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี)

2) การดำเนินงานตามแผน (Do) เป็นการสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรของสาขาวิชาให้ปฏิบัติตามที่ได้วางไว้ โดยอาศัยการดำเนินงานตามโครงการและกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ตามแผน ซึ่งปัจจุบันสาขาวิชาดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน ตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ 1 ถึงเดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน–เดือนพฤษภาคม ปีถัดไป โดยสาขาวิชาเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ ที่ได้ประกาศใช้ในคู่มือการประกันคุณภาพของคณะ และมหาวิทยาลัย (มีทีมงานให้คำปรึกษากับบุคลากร และหรือหน่วยงาน และหรือสาขาวิชา ในการเก็บข้อมูลพร้อมทั้งพิจารณาปรับปรุงการดำเนินการตามความเหมาะสม)

3) การตรวจสอบและประเมิน (Check) เป็นการทบทวนการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ สาขาวิชาต้องวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานของตนเองในแต่ละช่วงการดำเนินงาน และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามรายตัวชี้วัดและเกณฑ์ตัดสิน เพื่อตัดสินว่าการดำเนินงานนั้นมีคุณภาพตามที่ต้องการหรือไม่ เพราะเหตุใด ปัจจุบันการดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพในระดับสาขาวิชา จะทำระหว่างเดือนมิถุนายน–สิงหาคม ของปีการศึกษาถัดไป โดยสาขาวิชาจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับสาขาวิชาหรือและแต่งตั้งกรรมการประเมินระดับสาขาวิชา ประเมินคุณภาพระดับสาขาวิชา คณะนำผลการประเมินระดับสาขาวิชาจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และแต่งตั้งกรรมการประเมินระดับคณะวิชาและหน่วยงานเทียบเท่า สถาบันนำผลการประเมินระดับคณะวิชาจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับสถาบันและแต่งตั้งกรรมการประเมินระดับสถาบัน นำผลการประเมินเสนอสภาสถาบัน เพื่อพิจารณาวางแผนพัฒนาสถาบันในปีการศึกษาถัดไป

4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุง (Act) เมื่อผ่านขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินแล้ว ต้องนำผลการประเมินมาปรับปรุงโดยส่งข้อมูลย้อนกลับไปสู่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ถึงผลการดำเนินงานของสาขาวิชาว่าเป็นอย่างไร การเสนอแนวทางปรับปรุงเป็นการวางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดย

คณะกรรมการบริหารของสาขานำข้อเสนอแนะ และผลการประเมินของคณะกรรมการมาใช้เพื่อวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะ มาทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้ โดยประธานสาขานำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน หรือปรับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปี และส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ประกอบด้วย SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสาขาให้คณะวิชา ซึ่งการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบัน

สาขาวิชาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR) เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิชา โดยใช้กรอบแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา 9 องค์ประกอบ

ในส่วนของผู้ประเมิน สถาบันอุดมศึกษาจัดทำคำสั่งแต่งตั้งดังนี้

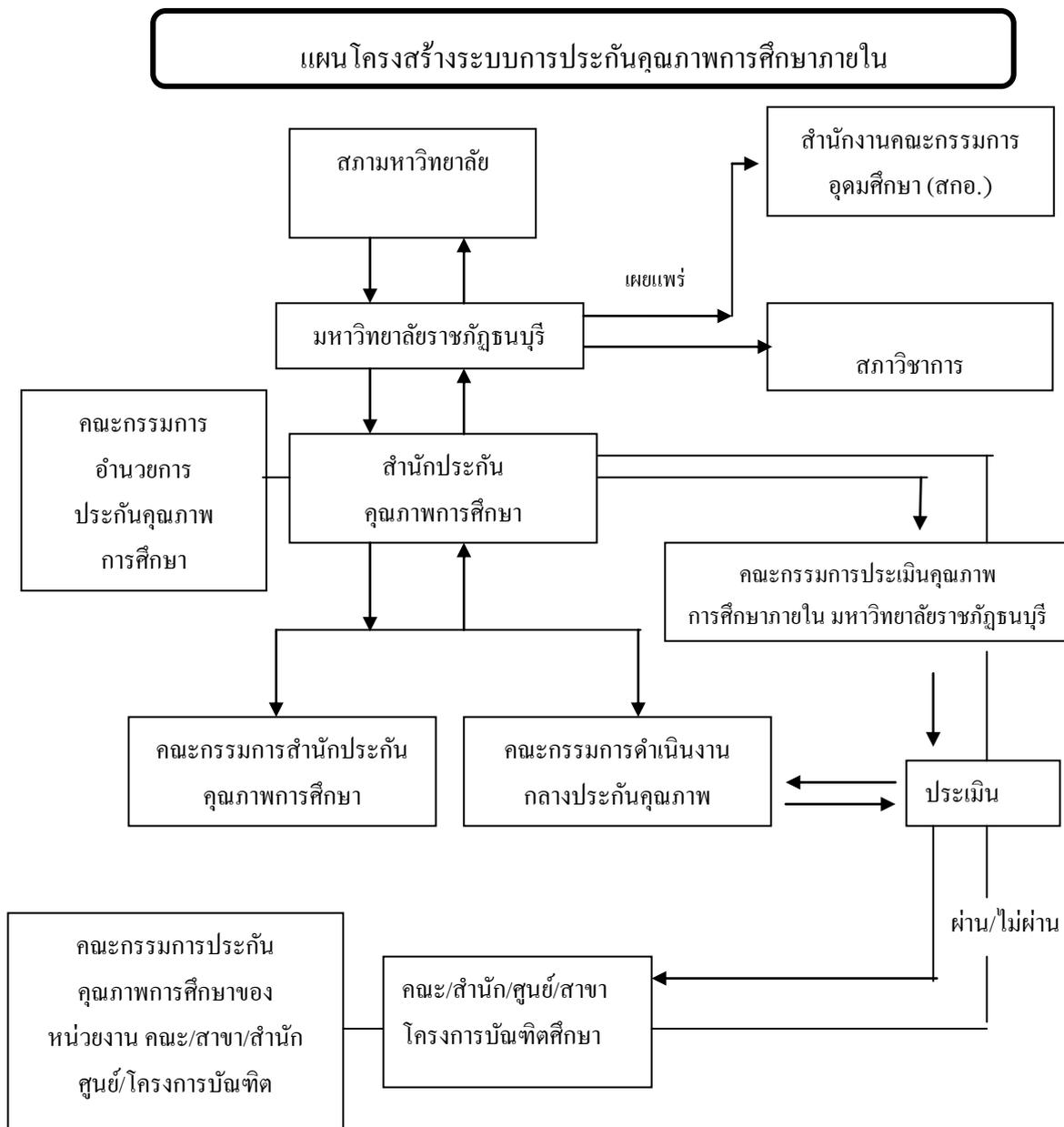
1) คณะกรรมการประเมินระดับสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

1. มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

2. เป็นผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่า ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ในกรณีที่ ผู้ประเมินจากภายนอกสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูงซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่รับการประเมิน อาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในสาขาวิชาต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

3. ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า โดยต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสาขาเป็นการประเมินผลและติดตามตรวจสอบการประเมินผลคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลและผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ดังตัวอย่างในภาพ



ภาพที่ 2.18 โครงสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ที่มา: จากสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2552, น.9)

ปัจจุบันสาขาวิชาจะประเมินโดยใช้วิธีการศึกษาตนเอง และการใช้ตัวบ่งชี้ตามวงจรของเดมมิ่ง (Deming Cycle) , PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในการควบคุมคุณภาพ จัดระบบประกันคุณภาพภายใน รับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสมศ. ปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ก.พ.ร. พร้อมทั้งประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์มาตรฐานของสกอ. และรายงานผลการดำเนินงานต่อ สกอ. ทำให้ต้องปรับปรุง วิธีการดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับการควบคุมคุณภาพภายนอกด้วย โดยคำนึงถึงบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่จัดอยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม มีนโยบายในด้านต่างๆ 10 ด้าน คือ ด้านบริหารและจัดการ ด้านพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา ด้านพัฒนานักศึกษา ด้านวิจัยและงานสร้างสรรค์ ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม ด้านประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ และ ด้านประกันคุณภาพ

จากที่กล่าวมาว่าการประกันคุณภาพการศึกษา จึงยังเป็นหลักประกันและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เรียนว่าสาขาวิชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งมีคุณภาพ ต้องดำเนินการประเมินตนเองทุกปีและและให้มีการประเมินคุณภาพจากคณะวิชา และถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการติดตามผล การตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.8 แนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาและกลไกการดำเนินงานที่สัมพันธ์กับแนวปฏิบัติการประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาจสรุปเป็นสาระสำคัญสำหรับใช้เป็นแนวปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชาที่สัมพันธ์กับระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินที่มุ่งเน้นแนวปฏิบัติการบริหารสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วยหลักการ และกลไกการดำเนินงานและแนวปฏิบัติ (ช่วง โชติ พันธุเวช, 2550, น.158-203; มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553, น.39-157; กองพัฒนาระบบราชการ, 2551, น. 50-145; สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 17-143; สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2553, น. 35-126; อนันต์ เตียวต้อย, 2551, น. 165-200) ในเรื่องเหล่านี้

- 1) ภาวะผู้นำ
- 2) การวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

- 3) การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 4) การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้
- 5) การบริหารที่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน
- 6) กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน
- 7) ผลการดำเนินการ
- 8) การบริหารวิชาการและผลิตบัณฑิต
- 9) การจัดกิจกรรมนักศึกษา
- 10) การวิจัยและสร้างนวัตกรรม
- 11) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 12) การประกันคุณภาพสาขา ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย และแนวปฏิบัติดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ภาวะผู้นำ หลักการ

สาขามีการกำหนดและพัฒนาทิศทางของสาขาวิชา การสื่อสารทำให้บุคลากรในสาขาเกิดความเข้าใจร่วมกันในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย มีการมอบหมายอำนาจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสาขา ผู้บริหารมีการทบทวนทิศทางและติดตามผลการดำเนินงานของสาขา ผู้บริหารมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมของสังคม ชุมชนและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

กลไกการดำเนินงานดังนี้

1. มีกระบวนการสรรหาผู้บริหารที่เป็นระบบโปร่งใสตรวจสอบได้
2. ผู้บริหารดำเนินการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลและใช้ภาวะผู้นำที่มีอยู่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสาขาวิชา ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. มีกระบวนการประเมินศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับในคณะและสาขาวิชา
4. มีการจัดทำแผนและกลไกการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารตามผลการประเมิน และดำเนินการตามแผนอย่างครบถ้วน

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขามีการกำหนดค่านิยมและทิศทางการพัฒนาของสาขาวิชา โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม

แนวปฏิบัติ

1. กำหนดทิศทางการพัฒนาสาขาวิชาระยะสั้น โดยผู้บริหาร

2. กำหนดทิศทางการพัฒนาสาขาวิชาระยะยาวโดยผู้บริหาร
 3. กำหนดทิศทางโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสาขาวิชา ความต้องการ และความจำเป็น และตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 4. มีการติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญของภารกิจหลักของสาขาอย่างครบถ้วน
 5. มีความสามารถในการกำกับดูแลติดตามผลการทำงานของสาขาวิชาและสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ
 6. มีความสามารถด้านการบริหารงานงบประมาณ บริหารรายได้ บริหารงานบุคคล และ ทรัพยากรอื่นๆ ของสาขาวิชา
 7. ส่งเสริมการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลทั่วทั้งสาขาวิชา
- องค์ประกอบย่อยที่ 2
- ผู้บริหารสื่อสารทำให้นักกลางในสาขาเกิดความเข้าใจร่วมกันในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ เป้าหมายของสาขาวิชา

แนวปฏิบัติ

1. จัดให้มีการประชุมในสาขาเพื่อผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติ
2. วางแผนการจัดประชุมและจัดตารางการประชุมไว้อย่างชัดเจนตลอดปีการศึกษา
3. ให้ความสำคัญและดำเนินการประชุมตามตารางที่กำหนด
4. เน้นย้ำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสาขาวิชาอย่างต่อเนื่อง
5. สร้างบรรยากาศในการที่ประชุม การร่วมวางแผนในการปรับปรุงงาน และสร้างความคิดริเริ่มในการจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพและการทำตามเป้าหมายที่กำหนด
6. จัดการสื่อสารแบบสองทางเพื่อสร้างความเข้าใจ และส่งเสริมการบริหารภายในสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 3

ผู้บริหารการมอบหมายอำนาจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร

แนวปฏิบัติ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสาขาวิชาเพื่อกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ และนโยบายร่วมกัน โดยผู้บริหารให้การสนับสนุนและพัฒนา
2. จัดการประชุมคณะกรรมการประจำสาขาวิชาโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
3. มีการกระจายงานและอำนาจให้กับบุคลากรภายในสาขา และมอบอำนาจให้สามารถตัดสินใจและปฏิบัติงานแทน

4. สนับสนุนให้บุคลากรในสาขาวิชา ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสมและจูงใจให้รักและผูกพันต่อสาขาวิชา

5. จัดกิจกรรมระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในสาขาวิชาในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

6. สร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ปฏิบัติงาน ตามกฎหมาย ตามระเบียบข้อบังคับและมีจริยธรรม

7. มีการทำงานแบบข้ามสายงาน โดยให้บุคลากรทุกคนในสาขามีหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายและพัฒนาปรับปรุงระบบงานของสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 4

ผู้บริหารมีการทบทวนทิศทางและติดตามผลการดำเนินงานของสาขา

แนวปฏิบัติ

1. มีการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานในสาขาวิชาเป็นรายสัปดาห์
2. มีการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานในสาขาวิชาและในคณะกรรมการบริหารสาขาอย่างน้อยเดือนละครั้ง

3. มีการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานในสาขาวิชาทุกภาคเรียน

4. มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรในสาขาวิชา รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน

5. มีการตรวจสอบและทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสาขาวิชาทุกครั้งที่ปีการศึกษา

องค์ประกอบย่อยที่ 5

ผู้บริหารมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

แนวปฏิบัติ

1. มีการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพในงานทุกงานของสาขาวิชา
2. ปรับเปลี่ยนเป้าหมายของงานให้สูงขึ้นในแต่ละปี
3. สนับสนุนบุคลากรในสาขาให้มีการเรียนรู้ ฝึกอบรม และพัฒนาตน รวมทั้งการวิจัย และสร้างสรรค์งานนวัตกรรม

4. ผู้บริหารเป็นแบบอย่างในการเข้าอบรมและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

5. ประเมินงานประธานสาขาวิชาโดยมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและตกลงกันไว้ล่วงหน้า

6. ประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการประจำสาขาวิชาเป็นประจำทุกปี

องค์ประกอบย่อยที่ 6

ผู้บริหารมีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรมของสังคม ชุมชนและมีความรับผิดชอบต่อสังคม
แนวปฏิบัติ

1. เข้าร่วมกิจกรรมสำคัญและการช่วยเหลือสังคมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
2. สนับสนุนให้บุคลากรในสาขาวิชาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ และช่วยเหลือสังคมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

3. เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตนและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในสาขาวิชาเข้าร่วม
กิจกรรมต่างๆ และสร้างประโยชน์ให้สังคมและชุมชน

องค์ประกอบย่อยที่ 7

ประธานสาขามีพฤติกรรมที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบการกำกับดูแลสาขาวิชาและแนวทางปรับปรุงระบบการนำสาขาวิชา วิธีการ
ที่ประธานสาขาวิชาสร้างความมั่นใจว่า มีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและการประพฤติ
ปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนชุมชน

2. ประธานสาขาควรยึดหลักธรรมาภิบาล ในการบริหารการดำเนินงานของสาขาวิชา
ให้ไปสู่วิศวกรรมที่กำหนดร่วมกันระหว่างประธานและคณะกรรมการหลักสูตรโดยให้สอดคล้องกับ
ทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม

3. ประธานสาขามีการดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ในประเด็นการปกป้อง
ผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพทางวิชาการและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่
เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

4. ประธานสาขามีการเปิดเผยประวัติ มีรายงานประเมินตนเอง จัดทำรายงานสรุปผล
การทำงานและรายงานการเงินของสาขาวิชาเสนอต่อคณะกรรมการหลักสูตรทุกปี

องค์ประกอบที่ 2 การวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

หลักการ

เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของสาขาวิชาตามหลักการอุดมศึกษาและมาตรฐานการศึกษา
มาตรฐานอุดมศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ สาขาวิชาทำหน้าที่จัดการเรียนการสอน สาขาต้อง
กำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัตถุประสงค์ ตลอดจนพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อ
เป็นแนวทางในการดำเนินงานของสาขาวิชาที่สอดคล้องกับของคณะวิชาและมหาวิทยาลัยและได้
ให้ผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ได้รับทราบ ได้แก่อาจารย์
เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้ใช้บริการและสังคมโดย
รวม ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานมีความชัดเจน บรรลุปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัตถุประสงค์

ของสาขาวิชาและมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้สอดคล้องกับทิศทางของการประกันคุณภาพและการบริหารตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ

กลไกการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชา ในด้านการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประกอบด้วย

1. มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์เป็นวงจรอย่างเป็นระบบที่สามารถนำไปปฏิบัติได้
2. มีการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
3. มีการควบคุมกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
4. มีการปรับปรุง ทบทวนและถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขาวิชา มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ ที่เป็นวงจรอย่างเป็นระบบที่สามารถนำมาปฏิบัติได้

แนวปฏิบัติ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการคณะทำงานหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบ ในการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน แผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงานและแผนปฏิบัติ

2. มีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและแผนปฏิบัติ การประจำปีให้สอดคล้องซึ่งกันและกันและสอดคล้องกับภารกิจหลักของสาขาวิชา

3. มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการของสาขาวิชาโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT หรือวิธีการอื่นๆ

4. บุคลากรในสาขาวิชา นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจของสาขาวิชา

5. มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ของสาขาที่ชัดเจนในการดำเนินงาน และมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการของสาขาวิชา

6. มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ในระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะและมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขาวิชา มีการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

แนวปฏิบัติ

1. มีการแปลงแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติจริง โดยจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่กำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบและทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถดำเนินงานได้

2. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้

องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขาวิชามีการควบคุมกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน เพื่อเป็นกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ

2. มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง

3. มีการประเมินผลสำเร็จในภาพรวม และสรุปผลการดำเนินงานของสาขาวิชา เป็นประจำทุกภาคเรียน โดยกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะและมหาวิทยาลัย

4. มีการรายงานต่อผู้บริหารระดับคณะวิชาและต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสาขา ให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ

องค์ประกอบย่อยที่ 4

สาขาวิชามีการทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

แนวปฏิบัติ

1. มีกระบวนการทบทวนแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการประจำปีให้ สอดคล้องกันและกันและสอดคล้องกับภารกิจหลักของสาขาวิชา

2. มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการของสาขาวิชา และวิเคราะห์ ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับสภาพการณ์ใน ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ

3. มีการนำผลการประเมินและการวิเคราะห์มาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง

4. มีกระบวนการพัฒนาแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการประจำปีให้ สอดคล้องกันและกันและสอดคล้องกับภารกิจหลักของสาขาวิชา

องค์ประกอบที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

หลักการ

การให้ความสำคัญ หมายถึง การบริหารที่สาขาวิชาเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารและการดำเนินงานของสาขาวิชาทั้ง ทางตรงหรือทางอ้อม ประกอบด้วย การเปิดเผยข้อมูลและโปร่งใสในภารกิจที่สาขาวิชาดำเนินงาน โดยมี ช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา คณาจารย์ และประชาชน

กลไกการทำให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. มีความรู้เกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. มีการสร้างความผูกพันและการจัดการในการสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขาวิชามีวิธีการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติ

1. มีนโยบายที่กำหนดชัดเจนให้ความสำคัญกับการรับฟัง ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2. มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสู่การออกแบบระบบการให้บริการ การปรับปรุงระบบการจัดการ โครงการและกิจกรรมต่างๆ ของสาขาวิชา เพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ

3. มีช่องทางในการรับฟัง ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจของสาขาวิชาจากหลายช่องทาง เช่น สื่อต่างๆ การประชุม การวิจัย อย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขาวิชามีวิธีการสร้างความผูกพัน สร้างความสัมพันธ์กับและจัดการกับข้อร้องเรียนให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติ

1. มีการรับฟังและสร้างความผูกพัน สร้างสัมพันธ์ กับนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จัดการกับข้อร้องเรียนให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2. มีวิธีให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงสารสนเทศ ติดตามเรื่องที่ควรรับรู้ร่วมกัน และสามารถร้องเรียนต่อสาขาวิชา

3. สาขาวิชามีวิธีการจัดการข้อร้องเรียน วิธีการลดความไม่พึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง

4. มีแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์และมีช่องทางให้นักศึกษา ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงสาขาวิชาได้

5. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง

6. นำข้อมูลจากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์เพื่อออกแบบระบบการให้บริการ การปรับปรุงระบบการจัดการโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของสาขาวิชา

7. มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับจากผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไปประกอบการปรับปรุงระบบการให้บริการ การปรับปรุงระบบการจัดการของสาขาวิชา

8. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศในการให้บริการของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

9. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและการดำเนินงานของสาขาให้นักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอย่างสม่ำเสมอ

10. เปิดโอกาสให้นักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีโอกาสเข้าร่วมเครือข่ายทางการศึกษาหรือคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อร่วมกำหนดทิศทางนโยบาย และสนับสนุนการดำเนินงานของสาขาวิชาที่มีผลต่อคุณภาพของนักศึกษา

11. จัดกิจกรรมที่ทำให้ผู้ปกครองและชุมชนได้รับความรู้และประโยชน์จากการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขาวิชามีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และนำผลมาปรับปรุง

แนวปฏิบัติ

1. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยวิธีการที่หลากหลาย

2. มีการสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยวิธีการที่หลากหลาย

3. มีวิธีการลดความไม่พึงพอใจให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยวิธีการที่หลากหลาย

4. มีการรายงานผลการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน และการสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผลสำเร็จในการทำงานของสาขาวิชาให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบและนำผลมาปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 4 การประเมินการดำเนินงานและ การจัดการความรู้ หลักการ

การประเมินการดำเนินงานและ การจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และองค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยมีการประเมินการดำเนินงานและการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสาขาวิชาซึ่งกระจุกกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระเบียบ เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินการดำเนินงาน และการจัดการความรู้ในสาขาวิชาให้ดียิ่งขึ้น

การจัดระบบงานและกลไก

1. มีการจัดการประเมินผลการดำเนินงาน
2. มีการจัดการความรู้
3. มีการจัดการสารสนเทศและใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

องค์ประกอบย่อยที่ 1.

สาขาวิชา มีการจัดการประเมินผลการดำเนิน โครงการของสาขา

แนวปฏิบัติ

1. มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสาขาวิชา กำหนดทิศทาง การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้ร่วมกัน
2. มีการจัดทำแผนและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการประเมินการดำเนินงาน
3. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ให้บุคลากรของสาขาวิชา รับทราบและเข้าใจตรงกัน
อย่างทั่วถึง
4. มีการวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานของทุกภารกิจอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ
5. มีการสื่อสารผลการวิเคราะห์ไปยังบุคลากรในสาขาวิชา แล้วร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการแก้ไขพัฒนางาน
6. มีการประเมินตนเองทุกปีการศึกษา ในการดำเนินงานตามแผน ประเมินแผนและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA อย่างต่อเนื่อง
7. มีระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร
8. มีการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้ไปใช้ให้ เกิดประโยชน์ ทั้งภายในสาขาวิชา คณะวิชา และมหาวิทยาลัย

9. มีการเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรภายนอกรับทราบ
องค์ประกอบย่อยที่ 2.

สาขาวิชามีระบบกลไกการบริหารจัดการความรู้ จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ และมี
กระบวนการนำไปเผยแพร่ การกำหนดความรู้ที่สำคัญ การแสวงหาความรู้ การรวบรวม เผยแพร่
และถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร

แนวปฏิบัติ

1. การรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ ของสาขาวิชาที่มีอยู่ให้เป็นระเบียบ ให้เป็นแหล่งที่ผู้
สนใจมาค้นคว้าได้

2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันภายในสาขาทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็น
ทางการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ถึงวิธีการและกระบวนการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

3. มีการนำเสนอความรู้ ผลงานหรือนวัตกรรมที่ประสบผลสำเร็จ เผยแพร่ให้แก่
บุคลากรภายในหรือภายนอกได้รับทราบ โดยจัดทำเป็นเอกสาร หรือแผ่นพับแจก

4. สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเสนอผลงานวิชาการ งานวิจัย หรืองาน
สร้างสรรค์นวัตกรรม

5. สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาของสาขาจัดทำโครงการ เข้าร่วมประกวด
ประชุมวิชาการ เสนอผลงานวิชาการ งานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์นวัตกรรม

องค์ประกอบย่อยที่ 3.

สาขาวิชามีการจัดการสารสนเทศและใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

แนวปฏิบัติ

1. มีนโยบายและการวางแผนของสาขาวิชาทางด้านการจัดการสารสนเทศที่สามารถ
เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก

2. มีการดำเนินงานด้านสารสนเทศของสาขาวิชาเป็นงานปกติ เป็นปัจจุบัน ซึ่งบุคลากร
มีความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและ
การเรียนการสอน

3. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ที่รวบรวมข้อมูลจากหน่วยปฏิบัติและจากหน่วย
งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสาขาที่เชื่อถือได้ โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้รวบรวมเพื่อเป็นฐาน
ข้อมูล

4. ในสาขาวิชามีการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเป็นข้อมูลที่
ใช้เบื้องต้น และจัดทำผลสรุปให้ผู้บริหารรับทราบ

5. มีการเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

6. มีระบบป้องกันสิทธิและความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศมีระบบสำรองและกู้คืน ตลอดจนเป็นระบบที่มีแผนจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด

7. มีการและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการ

8. มีการติดตามตรวจสอบและนำผลการประเมิน มาปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน และเหมาะสมกับการใช้งานอยู่เสมอ

9. มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายภายนอกสาขาวิชา

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงาน

หลักการ

คุณภาพของการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นหาก สาขาวิชามีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักผูกพัน มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ประธานสาขามี การมอบหมายงานให้กับบุคลากรที่อยู่ผู้ได้บังคับบัญชาตามศักยภาพความถนัดความสนใจของแต่ละบุคลากร และบุคลากรทุกระดับมี ความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชาและหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับสาขาวิชาตลอดไป

กลไกในการดำเนินงาน

1. ให้ความสำคัญกับการสรรหาและเลือกบุคลากร

2. ให้ความสำคัญกับแลกเปลี่ยนความรู้ การศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

3. ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและนำผลมาปรับปรุงการ

ปฏิบัติงานของบุคลากร

4. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการมอบอำนาจในการตัดสินใจ

5. ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ

6. ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

องค์ประกอบย่อยที่ 1.

สาขาให้ความสำคัญกับการสรรหาและเลือกบุคลากร

แนวปฏิบัติ

1. มีการจัดทำแผนอัตรากำลัง โดยขอเสนออัตรากำลังและความต้องการบุคลากรต่อผู้บริหารระดับคณะ และมหาวิทยาลัย

2. มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ และแผนระยะสั้นและระยะยาวในการจัดเตรียมบุคลากรพัฒนาและรักษาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

3. มีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความคุ้มค่า
4. มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และทักษะที่จำเป็นสำหรับสาขาวิชา และมีคุณลักษณะที่ดีสามารถเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานกับสาขาวิชาได้
5. มีวิธีการคัดเลือกบุคลากรที่หลากหลาย เช่น การสอบภาคทฤษฎี การสอบภาคปฏิบัติ การสอบสัมภาษณ์ การสอบสอน การทดลองปฏิบัติงาน

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขาให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความรู้ ศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

แนวปฏิบัติ

1. มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อแนะนำเรื่องการปฏิบัติตนในการทำงาน
2. มีระบบพี่เลี้ยงในการฝึกสอนและการให้คำแนะนำกับบุคลากรที่เข้ามาใหม่
3. มีการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาตนเองและพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้วยวิธีที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม
4. มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนเข้าร่วมสัมมนา ประชุม ฝึกอบรมหรือเสนอผลงานทางวิชาการ
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย และตรงกับความต้องการและความจำเป็นของบุคลากร
6. จัดทรัพยากรให้เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชา
7. ส่งเสริมการศึกษาของบุคลากรในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยสาขาอำนวยความสะดวกในเรื่องของชั่วโมงการทำงาน การลาหยุดชั่วคราว ทุนการศึกษา
8. จัดแหล่งเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการพัฒนาตนเอง
9. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในสาขาวิชา
10. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่ายหรือองค์กรภายนอก
11. จัดช่องทางหลากหลายในการรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการสาขาวิชา คณะ หรือบุคลากรในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องทราบ

องค์ประกอบย่อยที่ 3.

สาขาให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและนำผลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร

แนวปฏิบัติ

1. มีแบบและระเบียบวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ

2. มีการประเมินตนเอง และการประเมินบุคลากรในสาขาวิชาอย่างเป็นระบบโดยมีคณะกรรมการที่ตั้งขึ้นโดยเฉพาะเป็นผู้ประเมิน

3. นำผลการประเมินมาเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด และรายงานให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร พิจารณาดัดสินการปรับเงินเดือน/เลื่อนขั้น เพื่อการสร้างขวัญกำลังใจ รวมถึงการลงโทษ การพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีในสาขาวิชา

4. มีการรายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ
องค์ประกอบย่อยที่ 4

สาขาให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการมอบอำนาจในการตัดสินใจและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

แนวปฏิบัติ

1. ส่งเสริมให้บุคลากรในสาขาวิชามีส่วนร่วมในกำหนดเป้าหมาย วิธีการในการดำเนินงาน การพัฒนาและปรับปรุงงาน เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

2. มีการมอบหมายงานให้เป็นไปตามภารกิจของสาขาวิชาและตามศักยภาพความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล และสามารถตัดสินใจและรับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน โดยมีประธานสาขาเป็นผู้ติดตามการดำเนินงาน

3. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตย

4. มีการจัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีความเป็นอิสระ คล่องตัว

5. มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามภารกิจของสาขาวิชาและงานที่ได้รับมอบหมาย

องค์ประกอบย่อยที่ 5

สาขามีการสร้างแรงจูงใจ สร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญในการทำงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จ และ ก้าวหน้าในตำแหน่งวิชาการอย่างรวดเร็ว

2. มีการวิเคราะห์ภาระงานและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถตรงกับภารกิจ ทั้งด้านการฝึกอบรม การเข้าร่วมประชุมหรือเสนอผลงานทางวิชาการ

การศึกษาต่อตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มี ศักยภาพและความสามารถสูง ให้ประสบความสำเร็จ

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในสาขาวิชา ได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การจัดงานใน โอกาสสำคัญ รางวัลข้าราชการดีเด่น เครื่องแบบ กองทุนและการประกันชีวิต การตรวจสุขภาพ

4. มีการให้รางวัลผู้ปฏิบัติงาน การยอมรับและเผยแพร่ผลงานของบุคลากรในสาขาที่มีผลงานดีเด่น

5. มีการเตรียมฝึกบุคลากรที่คาดหวังว่าจะสามารถก้าวขึ้นมารับตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยการส่งเสริมการฝึกอบรม การพัฒนาตนเอง การเรียนรู้งาน เป็นต้น

6. มีการกำหนดแผนการขอตำแหน่งทางวิชาและความก้าวหน้าของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน

7. มีการส่งเสริมการฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติการเขียนผลงานวิชาการ เพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ เกิดความผูกพันต่อสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 6

สาขาให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร
แนวปฏิบัติ

1. มีการจัดสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพและสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข

2. สร้างสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานให้มีความเป็นระเบียบ สะอาด ปลอดภัย มีสุขลักษณะที่ดีและเอื้อต่อการทำงาน เช่น มีอากาศถ่ายเท มีมุมพักผ่อน มีห้องน้ำเป็นสัดส่วน

3. สร้างบรรยากาศที่ดีที่จะทำให้บุคลากรทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข

4. จัดหาวัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในสาขาอย่างพอเพียง เช่น โต๊ะทำงาน ชั้นวางของ โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์

5. จัดกิจกรรมในการดูแลความเป็นระเบียบ สะอาด ปลอดภัย มีสุขลักษณะที่ดีของสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ

6. มีแบบประเมินและวิธีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในสาขาวิชาโดยใช้วิธีที่หลากหลาย และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน

7. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารระดับสูง และอัตราการลาออก และอัตราการหยุดงานมาพิจารณาพร้อม และมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

องค์ประกอบที่ 6 กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน

หลักการ

กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน มีคณะกรรมการประจำสาขาวิชาหรือหลักสูตรทำหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของสาขาให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ทำให้สาขาสามารถทำหน้าที่บริหารจัดการให้มีคุณภาพได้แก่ การบริหารการเงินและงบประมาณ การจัดระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด เป็นต้น เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดกลไกการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชา

1. มีกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนการดำเนินงาน และการจัดการทรัพยากรของสาขาวิชาอย่างเป็นระบบ

2. มีการบริหารการเงินอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้
3. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการสาขาวิชา
4. มีการจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์
5. มีการบริหารความเสี่ยงและการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ
6. มีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขามีกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนการดำเนินงาน และการจัดการสถานที่ พัสตุ ครุภัณฑ์ ของสาขาวิชาอย่างเป็นระบบ

แนวปฏิบัติ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสาขาวิชา มีการติดตามผลการดำเนินงานสนับสนุนและการจัดการการจัดการสถานที่ พัสตุ ครุภัณฑ์ ของสาขาวิชา
2. มีการประชุมคณะกรรมการประจำสาขาวิชาหรือคณะทำงานบริหารกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนและการจัดการการจัดการพัสตุ ครุภัณฑ์ ของสาขาวิชา
3. มีการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ห้องปฏิบัติการ ให้ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าเพื่อการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ
4. มีแผนจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ห้องปฏิบัติการ ให้มีความปลอดภัย ความพร้อมใช้งาน
5. มีการรายงานการบำรุงรักษา ซ่อมแซม และตรวจสอบสภาพการใช้งานของสถานที่ พัสตุ ครุภัณฑ์ ของสาขาวิชาและจัดเจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการ
6. การติดตั้งระบบการป้องกันอันตรายจากระบบไฟฟ้า และอัคคีภัย ระบบแก๊ส ระบบท่อน้ำทิ้ง ตามห้องปฏิบัติการ
7. มีกิจกรรมการซักซ้อมการป้องกันอัคคีภัย การใช้เครื่องดับเพลิง การเตือนภัย เป็นต้น

องค์ประกอบย่อยที่ 2

มีการบริหารการเงินอย่างเป็นระบบโปร่งใส และตรวจสอบได้

แนวปฏิบัติ

1. มีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสาขาวิชา ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินและการดำเนินงานสนับสนุนของสาขาวิชาที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะและมหาวิทยาลัยในทุกๆ ด้านให้เป็นไปตามเป้าหมาย
3. มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลทางการเงิน เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลาและสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ
4. มีการจัดทำบัญชีรายวัน บัญชีแยกประเภท และงบการเงินประจำปีของสาขาวิชา
5. มีจัดทำประมาณการรายรับรายจ่ายประจำปีการศึกษา และแนวทางจัดหาทรัพยากรของสาขาทั้งในส่วนของจัดหาแหล่งเงินวิธี การที่ได้มา ซึ่งแหล่งเงินรวมทั้งวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโปร่งใสตรวจสอบได้
6. มีการจัดทำรายงานที่แสดงถึงสถานะทางการเงินของสาขาวิชา และเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจในภาพรวมของคณะวิชา รวมทั้งการนำเสนอรายงานกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนให้คณะกรรมการประจำสาขาทราบ

องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขามีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการสาขาวิชา

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบเชื่อมโยงภายในเพื่อความคล่องตัวในการสื่อสารภายใน ระหว่างคณะและสาขาวิชา
2. มีการใช้โปรแกรมต่างๆ ที่ช่วยในการบริหารจัดการด้านต่างๆ เช่น ระบบอาจารย์ปรึกษา ระบบข้อมูลนักศึกษา ระบบสารสนเทศห้องสมุด ระบบตัดเกรด ระบบการจัดการเรียนการสอน

3. มีคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ และบุคลากรในการที่ดูแลและรับผิดชอบ

องค์ประกอบย่อยที่ 4

สาขามีการจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์

แนวปฏิบัติ

1. มีการวางแผนงานประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่างๆ ของสาขาวิชา
2. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในคณะวิชา มหาวิทยาลัย เป็นระยะ

3. มีช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ให้นักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบย่อยที่ 5

มีการบริหารความเสี่ยงและการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ

แนวปฏิบัติ

1. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน ที่ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัย กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน

2. มีการจัดทำแผนบริหารกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการ ในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับในด้านการบริหารกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน และการดำเนินการแก้ไขลดหรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

3. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับรายงานการใช้จ่ายเงิน การบริหารพัสดุ การบริหารความเสี่ยงและข้อเสนอแนะของหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอกตลอดจนข้อเสนอแนะอื่นๆ จากคณะกรรมการประจำสาขาวิชา เพื่อพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบย่อยที่ 6

มีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

แนวปฏิบัติ

1. มีการประเมินผลและรายงานอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนที่บ่งชี้ถึงข้อมูลทางการเงินทุก ด้านที่แสดงถึงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสาขาวิชา โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก เพื่อตรวจติดตามการใช้จ่ายเงิน การบริหารพัสดุ การบริหารความเสี่ยงของสาขาวิชา

2. มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารการเปลี่ยนแปลงตลอดจนมี การกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนบริหารการเปลี่ยนแปลง โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสาขา

องค์ประกอบที่ 7 ผลการดำเนินงาน

หลักการ

ความสำเร็จอยู่ที่สาขาวิชาจัดให้มีระบบประเมินผลการดำเนินงานภายใน โดยจะต้องจัดให้มีระบบในการถ่ายทอดเป้าประสงค์ตัวบ่งชี้ตามพันธกิจและ ยุทธศาสตร์ของสาขาวิชาไปยังคณะวิชาที่รับผิดชอบ กำหนดเป็นตัวบ่งชี้ของการดำเนินงานและเป้าหมายในระดับสาขาจนถึงระดับ

บุคคลและจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน รวมถึงจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขาวิชามีผลการดำเนินงานทุกองค์ประกอบ

แนวปฏิบัติ

1. สาขา มีการกำหนดแนวทางการดำเนินการในการประเมินผลภายในสาขาวิชา
2. มีแผนงานการประเมินผลการดำเนินงานภายในสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขาวิชา มีผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์

แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามพันธกิจและแผนกลยุทธ์ของสาขาวิชา
2. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสาขาวิชา โดยกำหนดเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาและหน่วยงานอื่นๆ เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์และประเด็นยุทธศาสตร์ของคณะวิชาและมหาวิทยาลัย

3. มีการยืนยันวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ของสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขา มีการสะท้อนระดับประสิทธิผลในผลการดำเนินงาน

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายระดับต่างๆ
2. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามคำรับรอง

องค์ประกอบย่อยที่ 4 สาขา มีการนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุง

1. มีการนำผลการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหาร ไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจ

องค์ประกอบที่ 8 การบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิต

หลักการ

การบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิตเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสาขาวิชาที่ให้บริการวิชาการและผลิตบัณฑิต ตามความถนัดและในด้านที่สาขาวิชา มีความเชี่ยวชาญ นอกจากนี้สาขายังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตรมี การบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้าง

เครือข่ายกับองค์กรต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสาขาวิชา และคณะกรรมการให้บริการทางวิชาการด้วย

การจัดระบบงานและกลไกการบริหารคุณภาพการบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิต

1. มีการพัฒนา จัดทำและบริหารหลักสูตรของสาขาวิชา
2. มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
3. มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
4. มีการนิเทศ การฝึกประสบการณ์อย่างเป็นระบบ
5. มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน
6. มีการจัดบริการวิชาการ
7. มีการจัดบริการส่งเสริมความรู้ จัดสื่อและเทคโนโลยีการเรียนรู้ บริการการศึกษา

และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขาวิชามีการพัฒนาและดำเนินงานบริหารหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร แนวปฏิบัติ

1. มีนโยบายแผนกลยุทธ์ และแผนดำเนินงานของการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิต ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และมีหลักฐานการดำเนินงานตามแผนตลอดจนการประเมินและปรับปรุง

2. มีการแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อให้มีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรและการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. มีการจัดทำหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง

4. มีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตที่เป็นลักษณะเฉพาะของสาขาวิชา และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ และความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง

5. มีการวิพากษ์หลักสูตรร่วมกันจากผู้ทรงคุณวุฒิหลากหลายสถาบัน

6. มีการประชุมของคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อกำหนดแนวทางในการเรียนการสอน แผนการเรียน ในแต่ละชั้นปีให้สอดคล้องและต่อเนื่อง

7. มีการทบทวนและพัฒนาหลักสูตรของสาขาวิชาทุกๆ 5ปี

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขาวิชามีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

แนวปฏิบัติ

1. มีการตรวจสอบแผนการสอน กิจกรรมการเรียนการสอน ที่ส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาและสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

2. มีการเชิญวิทยากรมาสอนร่วม การสอนแบบทีม เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้กับผู้สอนที่มีความชำนาญ

3. มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการคิดวิเคราะห์ และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

4. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้เทคนิคการสอนหลากหลายมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชา

5. มีการสนับสนุนให้อาจารย์ในสาขาทำวิจัยในชั้นเรียน โดยเน้นการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

6. มีการจัดโครงการ กิจกรรมพิเศษที่ส่งเสริมความสามารถ ความสนใจของนักศึกษ
องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขาวิชามีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดเครื่องมือ และเกณฑ์วัดผล ประเมินผล ในแผนการสอนที่ชัดเจน

2. มีการใช้เครื่องมือในการวัดและประเมินผลที่หลากหลายและสอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา เนื้อหาวิชา ระดับชั้นการศึกษา โดยการประเมินเป็นรายบุคคล

3. มีการสรุปผลการวัดผลและประเมินผล

4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน รวมถึงหลักสูตร

5. มีการรายงานผลการวัดและการประเมินให้นักศึกษา ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบทุกครั้ง

6. มีช่องทางในการให้ผู้ปกครองสามารถติดตามพัฒนาการและผลการศึกษานักศึกษาได้โดยสะดวก

องค์ประกอบย่อยที่ 4

สาขาวิชามีการจัดการนิเทศอย่างเป็นระบบ

แนวปฏิบัติ

1. มีการวางแผนและกำหนดปฏิทินในการนิเทศตลอดภาคเรียนไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้สอนมีการพัฒนาการสอน

2. มีการใช้รูปแบบการนิเทศที่หลากหลายและมีการนิเทศจากผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลภายนอก เช่น การสังเกตการสอน การให้คำปรึกษา/แนะนำ การนิเทศก่อนสอน

3. มีการบันทึกและแจ้งผลการนิเทศให้ผู้ถูกนิเทศทุกครั้ง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการและการพัฒนาการสอน

องค์ประกอบย่อยที่ 5 มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนมีส่วนร่วม

แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดชั่วโมงการสอนของอาจารย์ ชั่วโมง/สัปดาห์
2. มีการจัดห้องปฏิบัติการหรือสถานที่ที่เหมาะสมกับกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถพิเศษ การสอนเสริม การเรียนรู้
3. จัดทำโครงการหรือกิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ซึ่งบุคคล องค์กรและชุมชนมีส่วนร่วมกับโครงการหรือกิจกรรม การบริหารงานบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตของสาขาวิชา ตลอดจนมีระเบียบข้อบังคับ มาตรการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
4. มีการกำหนดหลักเกณฑ์และหรือระเบียบในการให้บริการวิชาการและผลิตบัณฑิต
5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด
6. จัดทำข้อมูลและสารสนเทศหรือหลักฐานการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการบริการวิชาการ เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิต เช่น คำสั่งแต่งตั้งหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบ หลักฐานดำเนินการกำหนดสัดส่วนมาตรฐานภาระงาน ด้านการบริการวิชาการแก่คณาจารย์และบุคลากร

องค์ประกอบย่อยที่ 6

มีการบริหารงานบริการวิชาการ กิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
แนวปฏิบัติ

1. จัดทำแผนการสอนที่บูรณาการการบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิตเข้ากับการเรียนการสอนการวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. จัดโครงการหรือกิจกรรมที่มีการนำความรู้ประสบการณ์จากการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตมาใช้ในการเรียนการสอน การวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. รายงานผลการประเมินสัมฤทธิ์ผลของการเชื่อมโยงการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตกับการเรียนการสอนการวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการกำหนดสัดส่วนภาระงานการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตตามจุดเน้นของสาขาวิชา
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตตามนโยบายและแผนงาน

5. มีการประเมินสัมฤทธิ์ผลของความเชื่อมโยงสนับสนุนซึ่งกันและกันและบูรณาการระหว่างการบริหารวิชาการและผลิตบัณฑิต กับภารกิจด้านอื่นๆ ของสาขาวิชา

6. มีการนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารวิชาการและผลิตบัณฑิตให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งสังคมภายนอกและภารกิจทุกด้านของสาขาวิชา

7. การจัดทำแผนการเชื่อมโยงและบูรณาการการบริหารทางวิชาการและผลิตบัณฑิตเข้ากับการเรียนการสอนหรือการวิจัยหรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

8. มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญคือ ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลิตบัณฑิต ความพึงพอใจบุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบย่อยที่ 7

สาขามีบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีการจัดสื่อและเทคโนโลยีการเรียนรู้ บริการการศึกษา และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

แนวปฏิบัติ

1. ส่งเสริมให้ผลิตและใช้สื่อที่หลากหลายและสอดคล้องกับกิจกรรมในแผนการเรียนการสอน

2. มีการให้บริการและกระตุ้นให้ผู้สอนใช้สื่อที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

3. มีงบประมาณและทรัพยากรให้เพียงพอเพียงในการผลิตสื่อ เช่น อุปกรณ์ เทคโนโลยี

4. การจัดห้องเรียนให้มีอากาศถ่ายเท มีอุปกรณ์ถ่ายเทอากาศ พัดลม เครื่องปรับอากาศ

5. มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในชั้นเรียน เครื่องฉายข้ามศีรษะ

6. มีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความสะดวกของชั้นเรียนและอุปกรณ์ต่างๆ

7. มีการจัดแหล่งเรียนรู้เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสศึกษา และค้นคว้าด้วยตนเอง เช่น ห้องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต ที่สนับสนุนการเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 9 การจัดกิจกรรมนักศึกษา

หลักการ

การจัดกิจกรรมนักศึกษาเป็นภารกิจที่สำคัญของสาขาวิชา โดยมีแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติทุกด้าน ซึ่งรูปแบบและกลไกในการจัดกิจกรรมนักศึกษามีความหลากหลาย เช่น สาขาวิชามีกระบวนการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา การพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ

กลไกการดำเนินงาน

1. ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา การส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมการประชุม หรือนำเสนอผลงานวิชาการในที่ประชุมระหว่างสาขาวิชาระดับชาติหรือนานาชาติ

2. จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา

3. การประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นระบบ

4. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา
องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขามีระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารให้นักศึกษา
ศิษย์เก่า และเครือข่าย

แนวปฏิบัติ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษา การให้คำปรึกษา
ในการประกอบวิชาชีพและการจัดหางานแก่นักศึกษา

2. มีการจัดระบบและกลไกการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ การให้คำปรึกษา
และแนะแนวทางอาชีพ และบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ศิษย์เก่า เพื่อ
พัฒนาความรู้และประสบการณ์

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขามีการจัดและส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา

แนวปฏิบัติ

1. จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้และทักษะแก่นักศึกษา ส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้
ไปใช้ในการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการโดยนักศึกษา

2. มีกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถพิเศษ การจัดชมรม การสอนเสริม การเรียนรู้นอก
สถานที่ การเข้าค่ายวิชาการ การประกวด

3. มีกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมให้กับนักศึกษาทุกชั้นปี เช่น กิจกรรม
การไหว้ครู การเข้าค่ายผู้นำ การบำเพ็ญประโยชน์ การสำรวจภาวะโภชนาการ เป็นต้น

4. มีการจัดกิจกรรมด้านต่างๆ ให้กับนักศึกษา เช่น การบริการแนะแนว การบริการ
สุขภาพ

องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขามีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการจัดกิจกรรมนักศึกษา

แนวปฏิบัติ

1. มีการประเมินผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมนักศึกษา การให้คำปรึกษาในการประกอบวิชาชีพและการจัดหางานแก่นักศึกษาตามโครงการและแผนงาน

2. การประเมินผลและนำผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการนักศึกษา มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการที่สนองความต้องการของนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 10 การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม

หลักการ

สาขาวิชาแต่ละแห่งอาจมีจุดเน้นในเรื่องการวิจัยที่แตกต่างกันขึ้นกับสภาพแวดล้อมและความพร้อมของแต่ละสาขาวิชา อย่างไรก็ตามสาขาวิชาจำเป็นต้องมีพันธกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจสาขาวิชาจึงต้องมีระบบและกลไกควบคุมให้สามารถดำเนินการในพันธกิจด้านนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ภายใต้อุดหนุนเฉพาะของแต่ละสาขาวิชาเพื่อให้ได้ผลงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมที่เกิดประโยชน์ การวิจัยจะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์ การวิจัยจะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์จำเป็นต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญสามประการคือ

1) สาขาวิชาต้องมี การวางแผนวิจัยที่มี ระบบและกลไกตลอดจนมี การสนับสนุนทรัพยากรให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน

2) บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิจัยอย่างเข้มแข็งโดยบูรณาการงานวิจัยกับกับพันธกิจด้านอื่นๆ ของสาขาวิชา

3) ผลงานวิจัยมีคุณภาพมีประโยชน์สนองความต้องการของชุมชน สังคมและมีการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง

การจัดระบบงานและกลไกการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชา คือ

1. สาขาวิชา มีการบริหารจัดการงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมที่มีคุณภาพ

2. มีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีกลไกส่งเสริมสนับสนุนครบถ้วนเพื่อให้สามารถ ดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้

3. มีการสนับสนุนด้านการจัดหาแหล่งทุนวิจัยและการจัดสรรทุนวิจัย

4. มีการส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะแก่นักวิจัยและทีมวิจัย

5. การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นซึ่งรวมถึง ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจนจัดระบบสร้างขวัญ และกำลังใจแก่นักวิจัยอย่างเหมาะสม

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขามีการสนับสนุนให้อาจารย์ผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบและกลไกการบริหารงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนงานวิจัยของสถาบัน
2. มีการบูรณาการกระบวนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์กับการจัดการเรียนการสอน
3. มีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์และให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัยแก่อาจารย์และนักวิจัย
4. มีการจัดสรรงบประมาณของสถาบันเพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
5. มีการสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมการวิจัย

6. การติดตามและประเมินผลการสนับสนุนในแต่ละประเด็น
7. การนำผลการประเมินไปปรับปรุงการสนับสนุนด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขามีการบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบและกลไกสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในงานประชุมวิชาการ
2. มีระบบและกลไกการรวบรวม คัดสรร วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ให้เป็นความรู้ที่คนทั่วไปเข้าใจได้และดำเนินงานตามระบบ
3. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่องค์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์สู่สาธารณชนหรือผู้เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขาวิชาสนับสนุนการวิจัยที่มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นและสังคม

แนวปฏิบัติ

1. มีการนำผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์และมีการรับรองการใช้ประโยชน์จริงจากหน่วยงานหรือชุมชน
2. มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

3. มีระบบและกลไกส่งเสริมการจดสิทธิบัตร
 4. มีระบบบริหารงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมที่ส่งเสริมการบูรณาการและสอดคล้องไปในแนวเดียวกันกับภารกิจด้านอื่นของสถาบันเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามแผนของสาขาวิชาและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ
 5. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยและสร้างนวัตกรรม อย่างครบถ้วนและใช้ประโยชน์ได้จริง
 6. มีการจัดหาทรัพยากรสนับสนุนการวิจัยและสร้างนวัตกรรม อย่างเพียงพอทั้งทรัพยากรการเงินทรัพยากรบุคคลแหล่งค้นคว้าห้องปฏิบัติการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ
 7. มีกลไกส่งเสริมความร่วมมือระหว่างนักวิจัยกับองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐเอกชนและภาคอุตสาหกรรมในการทำงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมร่วมกัน
 8. มีการพัฒนาสมรรถนะนักวิจัยมี การควบคุมนักวิจัยให้ปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณมีการสร้างขวัญและกำลังใจและยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมที่ดีเด่น
 9. มีการสร้างทีมวิจัยเพื่อผลิตผลงานวิจัยและสร้างนวัตกรรม ระดับสากล
- องค์ประกอบที่ 11 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
หลักการ

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมถือเป็นพันธกิจสำคัญของสาขาวิชา จึงต้องมีระบบและกลไกควบคุมการดำเนินงานด้านนี้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยอาจมี จุดเน้นเฉพาะที่แตกต่างกันตามปรัชญาและธรรมชาติ ของแต่ละสาขาวิชาและมีการบูรณาการเข้ากับการผลิตบัณฑิตงานวิจัย และการบริการวิชาการรวมทั้งดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนามาตรฐานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5 ด้านได้แก่ มาตรฐานด้านนโยบายด้านการส่งเสริม ด้านการสนับสนุน ด้านการสร้างมาตรฐานและ ด้านการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและเชื่อมโยงความรู้ท้องถิ่นสู่สากลอันจะเป็นกลไกในการฟื้นฟู อนุรักษ์ สืบสานพัฒนาเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งสร้างสรรค์ส่งเสริมภูมิปัญญาไทยให้เป็นรากฐานการพัฒนาองค์ความรู้ยิ่งขึ้น

การจัดระบบงานและกลไกการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชา

1. จัดทำแผนงานด้านศิลปวัฒนธรรมของสถาบันและหลักฐานการดำเนินงานตามแผนตลอดจนการประเมินและปรับปรุง
2. จัดโครงการการบริหารงานด้านศิลปวัฒนธรรมของสาขาวิชา ตลอดจนระเบียบข้อบังคับมาตรการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
3. จัดทำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานศิลปวัฒนธรรมเช่นคำสั่งแต่งตั้งหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักฐานการส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรทำงาน

ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและบูรณาการศิลปวัฒนธรรม ข้อมูลและหลักฐานการจัดโครงการ หรือกิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรมการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับผลงานและงานสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. จัดทำเอกสารหลักฐานความร่วมมือและการให้บริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม หลักฐานการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านศิลปวัฒนธรรมหลักฐานการเผยแพร่ผลงานด้านศิลปวัฒนธรรมทั้งระดับชาติ และนานาชาติ

องค์ประกอบย่อยที่ 1

มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา

3. มีการเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อสาธารณะ

4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา

6. มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปวัฒนธรรมและมีผลงานเป็นที่ยอมรับ

องค์ประกอบย่อยที่ 2

มีการอนุรักษ์ พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม

แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดนโยบาย แผน ระบบ และกลไกในการอนุรักษ์ พัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมที่ชัดเจน ปฏิบัติได้ และมีแผนงานรองรับด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการบูรณาการ ศิลปวัฒนธรรมและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายและแผนงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. มีการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรม พร้อมทั้งรายละเอียดโครงการหรือกิจกรรม ที่มีเป็นประโยชน์สอดคล้องกับแผนงานและมีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งตัวบ่งชี้และเป้าหมายความสำเร็จ

3. มีการอนุรักษ์ พัฒนา ส่งเสริมการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรม หรือจัดกิจกรรมที่นำไปสู่การสร้างสรรคงานด้านศิลปวัฒนธรรม ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อาทิ การจัดทำ

ฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมการสร้างสรรค์บรรยากาศศิลปะและวัฒนธรรมการจัดกิจกรรม ประชุมเสวนาทางวิชาการการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างพอเพียงและต่อเนื่อง

4. มีรายงานสรุปผลหรือประเมินโครงการหรือกิจกรรม (ประโยชน์และความคุ้มค่าต่อชุมชน)

5. มีหลักฐานอธิบายรายละเอียดและแสดงกระบวนการได้มาซึ่งข้อมูลสรุปผลสำเร็จ

6. รายงาน รางวัลที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณ ยกย่องจากสถาบันหรือหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับ

องค์ประกอบย่อยที่ 3.

สาขามีการประเมินและนำผลมาปรับปรุง

1. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา

2. มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านศิลปวัฒนธรรม โดยผู้เชี่ยวชาญและมีผลงานเป็นที่ยอมรับ

3. มีการบูรณาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับภารกิจด้านอื่นๆ

4. มีการส่งเสริมการสนับสนุนงบประมาณการจัดหาแหล่งทุนเพื่อดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรม

5. มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

6. มีการเผยแพร่และบริการด้านศิลปวัฒนธรรมในระดับชาติ และนานาชาติ อาทิ มีสถานที่หรือเวที แสดงผลงานจัดทำวารสารศิลปวัฒนธรรมในระดับต่างๆ มีความร่วมมือในการให้บริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมกับสังคมในระดับต่างๆ

องค์ประกอบที่ 12 การประกันคุณภาพสาขา

หลักการ

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพการพัฒนาคุณภาพของสาขาวิชา โดยต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องและมีกระบวนการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพภายในที่เป็นลักษณะเฉพาะของสาขาวิชา

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน สาขาวิชาต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม การตรวจสอบ การประเมินและพัฒนาการ ดำเนินงานของสาขาวิชาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายในที่

เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่สาขาวิชาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้เรียน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความมั่นใจว่าสาขาวิชาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาหรือบัณฑิตที่มีคุณภาพ และสาขาวิชามีการประกันคุณภาพการบริหารงาน โดยมีกลไกดังนี้

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงาน โดยการมีส่วนร่วมจากบุคลากรในสาขาวิชาและภายนอกสาขาวิชาการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพจากคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของคณะ ภายใต้การมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกสาขาวิชา

2. มีการกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและกฎเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนสอดคล้องกับเอกลักษณ์และบริบทของสาขาวิชา โดยตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นต้องครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบัณฑิตอย่างครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้ากระบวนการและผลผลิตตลอดจนเป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถรองรับการประเมินภายนอกได้

3. มีการดำเนินการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ทั้งการตรวจติดตามการดำเนินงาน การประเมินคุณภาพ การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินทั้งภายในและภายนอกจนเป็นวัฒนธรรมของสาขาวิชา มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพการติดตามตรวจสอบและประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

4. มีระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบฐานข้อมูล และมีการส่งเสริมสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

5. มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

6. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการทำงานและใช้ร่วมกันทั้งสาขาวิชา

7. มีระบบส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพระหว่างสาขาวิชาและภายนอก

องค์ประกอบย่อยที่ 1

มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารสาขาวิชา

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสถาบันตั้งแต่ระดับสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและดำเนินการตามระบบที่กำหนด

2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
 3. มีการดำเนินการด้านประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุมติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินที่มีข้อมูลครบถ้วนการศึกษาภายในที่ครบถ้วน 3) การนำผลการประเมินไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
 4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์
 5. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ
 6. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิตและผู้ให้บริการตามพันธกิจ
 7. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน
 8. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์
- องค์ประกอบย่อยที่ 2
- การจัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา
- แนวปฏิบัติ
1. มีกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา
 2. มีการส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ ในการจัดกิจกรรมที่ดำเนินการโดยนักศึกษา
- โดยสาระสรุปอาจจะกล่าวได้ว่า สิ่งที่มีผลต่อระบบและกลไกการดำเนินการ ได้แก่
1. ความรับผิดชอบของผู้ในระดับสูง รวมทั้งวิธีการที่ผู้ในระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสาขาวิชาและนำค่านิยมดังกล่าวไปปฏิบัติ
 2. การปรับปรุงการนำองค์การ วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนได้ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งทำให้สาขาวิชาบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
 3. วิธีการที่สาขาวิชาใช้ในการกำหนดสมรรถนะหลัก ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ การจัดทำกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่ตอบสนองความท้าทายและเพิ่มความได้เปรียบ เพื่อให้ผลการดำเนินการโดยรวมดีขึ้น

4. วิธีการที่สาขาใช้ในการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้นรวมทั้งวิธีการที่สถาบันตรวจประเมินความก้าวหน้าเทียบกับแผนปฏิบัติการ

5. การบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆ เพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งกลไกหลักเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการด้านหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และบริการการศึกษาอื่นๆ และสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน

6. กระบวนการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ วิเคราะห์ และใช้ข้อมูลของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

7. วิธีการที่สาขาใช้ในการเลือกจัดการและใช้ข้อมูลและสารสนเทศ สำหรับการวัดผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ และการทบทวนเพื่อสนับสนุนการวางแผนและการปรับปรุงการดำเนินการของสาขาวิชารวมทั้งการคาดการณ์ล่วงหน้าและการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดคิดที่เกิดจากภายในหรือภายนอกสถาบัน

8. วิธีการที่สาขาทำให้มั่นใจว่ามีข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ที่จำเป็น มีคุณภาพ และมีความพร้อมใช้งานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการที่ใช้ในการสร้างและจัดการความรู้ ที่กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม

9. ระบบของสาขาวิชาในเรื่องการผูกใจ การพัฒนา และการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเกื้อหนุนและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ปฏิบัติงานให้สาขาวิชาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ

10. สภาพแวดล้อมด้านผู้ปฏิบัติงานของสาขาวิชา ความต้องการด้านอัตราค่าจ้างและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการตอบสนองความต้องการทั้งหลายเพื่อให้งานของสาขาวิชาบรรลุผล รวมทั้งตรวจประเมินวิธีการที่สาขาทำให้มั่นใจว่ามีบรรยากาศในการทำงานที่ปลอดภัยและสนับสนุนการทำงาน

11. ระบบงาน สมรรถนะหลัก และการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของสาขาวิชา เพื่อสร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและการปรับปรุงประสิทธิภาพการศึกษาของสาขาวิชา การเตรียมพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

12. การประเมินของผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ของสาขา ภาพรวมผลการดำเนินการด้านงบประมาณ สถานะ

ทางการเงินและการตลาดประชาสัมพันธ์ ผลลัพธ์ด้านผู้ปฏิบัติงานผลลัพธ์ด้านระบบการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม และผลลัพธ์ของกระบวนการและกิจกรรม

ระบบการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี ส่วนใหญ่จะใช้สิ่งจูงใจ ที่พิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ผลการดำเนินการของสาขา ผลงานของแต่ละบุคคลและทีมงาน และการเสริมสร้างทักษะกระบวนการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี ต้องพยายามทำให้โครงสร้าง สมรรถนะหลัก งาน ภาระงาน การพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน และการให้สิ่งจูงใจมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน โดยในขั้นตอนนี้ ได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินการเป็น ขั้นการเตรียมการ ขั้นการดำเนินการและขั้นการรายงานประกอบด้วยหลักการ และกลไกการดำเนินงานและแนวปฏิบัติ (ช่วง โชติ พันธุเวช, 2550, น.158-203; มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553, น.39-157; กองพัฒนาระบบราชการ, 2551, น. 50-145; สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 17-143; สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2553, น. 35-126; อนันต์ เดียวต้อย, 2551, น. 165-200) ซึ่งมีสาระที่สำคัญๆ ดังนี้

การเตรียมการ

ในขั้นการเตรียมการ สาขาวิชาต้องเริ่มจากการเตรียมบุคลากรของสาขาวิชาก่อนเป็นอันดับแรก ซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. การเตรียมความพร้อมด้านความตระหนักในการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการสาขาวิชาที่บุคลากรทุกคนจะต้องปฏิบัติเป็นปกติอยู่แล้ว แต่เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจึงควรจะต้องหาข้อมูลในสาขาวิชาของตนเองว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารสู่ความเป็นเลิศมากน้อยแค่ไหน ถ้ายังมีบุคลากรที่ไม่เข้าใจ สาขาวิชาควรจะต้องมีการวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่พอใจของคณะกรรมการพัฒนาสาขาวิชา ขณะเดียวกันควรมีการสร้างบุคลากรแกนนำในการบริหารสู่ความเป็นเลิศพร้อมกับการกระตุ้นให้ทุกฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารสู่ความเป็นเลิศทุกคน

2. การมอบหมายความรับผิดชอบ โดยสาขาวิชาที่มีการแต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในสาขาวิชา บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบแต่ละหมวด เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ ตามความเหมาะสม คณะกรรมการควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน นอกจากคณะกรรมการชุดดังกล่าวจะต้องร่วมกันออกแบบกระบวนการหรือสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล มีการวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลการดำเนินงานและเขียนรายงานการประเมินตนเอง

3. การดำเนินการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารการประกันคุณภาพ
 การดำเนินการในขั้นนี้ถือว่าเป็นตอนที่มีความสำคัญมาก หลังจากการเตรียมความพร้อมของบุคลากรแล้วจะต้องเริ่มดำเนินการต่อไป คือ วางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ ติดตามประเมินผล (Check) และการพัฒนาปรับปรุง (Act) รายละเอียดในระบบที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการในระดับสาขาวิชา ในปัจจุบันสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพทางการศึกษาและสอดคล้องกับองค์ประกอบตามแนวเกณฑ์ประเมินการดำเนินงานบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ในวงรอบการประเมิน-การพัฒนาที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ต่อไป

4. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หรือรายงานประจำปี

ในการประเมินผลการดำเนินการที่สอดคล้องตามเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ นอกจากสาขาวิชาต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report, น. SAR, Self-Study Report, SSR) ซึ่งสาขาวิชาจะต้องรวบรวมข้อมูลหลักฐานการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในต่อไป เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน)แล้ว เนื้อหาสาระในรายงานการประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี ยังต้องมีสอดคล้องกับรายละเอียดในหมวดต่างๆ ตามเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศอีกด้วย

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร เป็นการสรุปย่อข้อมูลทั่วไปของวิธีดำเนินการ ผลการดำเนินการ ผลการประเมิน และแนวทางการแก้ปัญหา อย่างย่อๆ

2. โครงสร้างองค์กรของสาขาวิชา เช่น ประวัติการก่อตั้งหรือความเป็นมา สถานที่ตั้ง สังกัด หลักสูตร ประเภทและสาขาวิชาที่เปิดสอน ระดับที่เปิดสอน โครงสร้างการบริหารงาน ข้อมูลบุคลากร นักเรียนนักศึกษา งบประมาณ รางวัลหรือผลงานที่สถานศึกษาภาคภูมิใจ รวมทั้งข้อมูลผู้ปกครอง สภาพชุมชนที่อยู่โดยรวมสถานศึกษา

3. ข้อมูลการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย หรือมาตรฐาน การประกันคุณภาพภายในและแผนงานของสถานศึกษา

4. วิธีการปฏิบัติ ผลการปฏิบัติ และผลการประเมิน ตามเกณฑ์คุณภาพและเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศที่สอดคล้องกับระบบของรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รายงานร่องรอยการปฏิบัติการ ซึ่งระบุถึงลักษณะการปฏิบัติการและผลลัพธ์ที่องค์กรบรรลุ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการหรือลูกค้า ทั้ง 3 หมวดถูกจัดไว้ด้วยกันเพื่อเน้นความสำคัญของการนำองค์กรที่ต้องมุ่งเน้นกลยุทธ์และลูกค้า มีผู้นำกำหนดทิศทาง และแสวงหาโอกาสในอนาคต

2) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพการปรับปรุงผลการดำเนินการ ใช้ระบบข้อมูลจริงและองค์ความรู้เป็นแรง ผลักดัน

3) กลุ่มผลลัพธ์ ประกอบด้วย การมุ่งเน้นบุคลากร การจัดการ กระบวนการ และ ผลลัพธ์ โดยบุคลากรและกระบวนการที่สำคัญมีบทบาททำให้การดำเนินการสำเร็จ และนำผลสู่การดำเนินงานขององค์กร มีระบบการประเมินหรือให้คะแนนและการให้ข้อมูลป้อนกลับ โดยจะขึ้นอยู่กับ การประเมินใน มิติกระบวนการและมิติด้านผลลัพธ์

ในมิติกระบวนการ มีระดับการพัฒนาในเชิงการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ 4 ระดับ คือ 1) การตั้งรับปัญหา (0-25%) หมายถึง ในการปฏิบัติการมีในลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็น กระบวนการ และส่วนใหญ่ตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการกำหนด เป้าหมายที่ดี 2) แนวทางเริ่มเป็นระบบ (30-45%) หมายถึง องค์กรอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการปฏิบัติการ โดยกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินและการปรับปรุงเริ่มมีการประสานงานบ้าง ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ 3) แนวทางสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (50-65%) หมายถึง การปฏิบัติการมีลักษณะเป็น กระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุง มีการแบ่งปัน ความรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร กระบวนการตอบสนองกลยุทธ์และ เป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร และ 4) แนวทางที่มีการบูรณาการกัน (0-25%) หมายถึง การปฏิบัติการมีคุณลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่าง สม่ำเสมอตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุง โดยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ ได้รับผลกระทบ การวิเคราะห์ นวัตกรรม และการแบ่งปันสารสนเทศและความรู้ ส่งผลให้การ ทำงานข้ามหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้กระบวนการและตัววัดในการติดตาม ความก้าวหน้าของเป้าประสงค์ที่สำคัญ โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ ตามรูปแบบ 4 ปัจจัย (LeTCI) ระดับ (Level-Le) แนวโน้ม (Trend-T) การเปรียบเทียบ (Comparisons-C) การบูรณาการ (Integration-I) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการเรียนรู้ ขององค์กร เป็นการประเมินความสำเร็จในภาพรวม โดยในแต่ละหมวดจะบอกถึงกระบวนการ ซึ่ง หมายถึงวิธีการที่องค์กรใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่างๆ ตามปัจจัยที่ใช้ประเมิน กระบวนการ ได้แก่ แนวทาง (Approach-A) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment -D) การเรียนรู้ (Learning-L) และการบูรณาการ (Integration-I) ซึ่งมีลักษณะคล้ายวงจรการเรียนรู้แบบ PDCA

ส่วนมิติด้านผลลัพธ์ หมายถึงผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กรที่บรรลุ 6 ด้าน 1) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3) ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด และ 4) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 5) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ รวมถึงการวัดผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร 6) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร รวมถึงการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยสาระข้างต้น สรุปได้ว่า ในการดำเนินงานการบริหารคุณภาพระดับสาขาวิชาสามารถใช้ หลักการ กลไกการดำเนินงาน แนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางการประเมิน ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นกรอบในดำเนินงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินที่มุ่งเน้นแนวปฏิบัติการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และขั้นตอนการดำเนินการ 3 ชั้นใหญ่ๆ คือ ชั้นการเตรียมการ ชั้นการดำเนินการ และชั้นการจัดรายงานการประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ

2.9.1 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยได้ศึกษางานของ อมรรัตน์ อนันต์วราพงษ์ (2548) ที่ศึกษาเรื่องทฤษฎีสู่การปฏิบัติ หลักสูตรคหกรรมศาสตร์ระดับอุดมศึกษาที่มุ่งหวัง วิเคราะห์และสังเคราะห์ทัศนะเกี่ยวกับหลักการ รากฐานแนวคิด สภาพปัจจุบัน และความคิดเห็นต่อหลักสูตร พบว่า ด้านหลักสูตรมีความหลากหลายไม่สอดคล้องกับแนวคิดทางปรัชญา ด้านผู้สอนมีจำนวนไม่เพียงพอส่งผลให้คุณภาพลดลง ด้านผู้เรียนการตัดสินใจเลือกเรียนมีหลายสาเหตุ คุณลักษณะผู้เรียนสายวิชาการและสายปฏิบัติแตกต่างกันในด้านแนวคิดและวิธีปฏิบัติ สภาพบรรยากาศในการเรียนรู้ไม่เอื้ออำนวยซึ่งสอดคล้องกับ ลักษณะ สกฤติขเรศสิมา (2551) ที่ได้ศึกษา แนวทางการจัดการเรียนการสอนคหกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนาเข้าสู่อาชีพ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เรียนด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนการสอนคหกรรมศาสตร์เพื่อเข้าสู่อาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านคุณลักษณะเนื้อหา และด้านการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก แต่สภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ยังประสบปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสู่อาชีพ

งานวิจัยของ ชาคริต ชมชื่น (2546, น. 23) ศึกษาเรื่อง การวิจัยรูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผล การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ได้

สรุปรูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพว่า ประกอบด้วย แนวคิดของรูปแบบซึ่งใช้กรอบแนวคิดการวิจัยและพัฒนาเชิงระบบการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานและการพัฒนาทั้งระบบโรงเรียน โดยมีเป้าประสงค์สำคัญคือ สถานศึกษามีคุณภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในงานวิจัยพบว่าคุณภาพมาตรฐาน มี 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครูและด้านคุณภาพนักเรียน

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และพันธ์ศักดิ์ พลสารมย์ (2540, น. 163-164) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร งานวิจัยทั้งสองฉบับมีกรอบแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรคล้ายกัน ซึ่งสามารถนำมาเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศโดยพบว่า รูปแบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กรประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ 1) แนวคิดและหลักการ 2) โครงสร้างระบบงาน 3) ขั้นตอนการดำเนินงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ระยะ คือ 1) ระยะเตรียมการดำเนินงาน 2)ระยะการดำเนินงานตามแผน 3) ระยะการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน 4)ระยะสรุปผลการดำเนินงาน กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ที่เหมาะสมมี 8 ขั้นตอน คือ 1) การดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ TQM 2) การสร้างทีมดำเนินงาน 3) การนิยามและการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) การสร้างวิสัยทัศน์ กำหนดภารกิจและกำหนดรางวัล 5) การกำหนดแผนและการดำเนินงาน 6) การดำเนินการจัดตั้งทีม 7) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน 8) การรายงานผลและวิธีให้รางวัล

กระบวนการบริหารยึดจุดเน้นในการนำเสนอแสดงการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ในบริบทของมหาวิทยาลัย และใช้แนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการวิจัยการบริหารสู่ความเป็นเลิศในระดับอุดมศึกษา

อภิสิทธิ์ ทรงบัณฑิตย์ (2550) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบประเมินสถานศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพ การศึกษาระบบ มัลคอม บัลดริจ สำหรับสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินสถานศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพการศึกษาระบบ มัลคอม บัลดริจ สำหรับสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ ได้แก่

1) การพัฒนาตัวชี้วัด โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสาร งานวิจัย และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ปี 2005 เพื่อกำหนดภารกิจและงานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและสร้างตัวชี้วัดการดำเนินงานหลักโดยการกำหนดสิ่งที่มีความสำคัญกับสถานศึกษา แล้ว

นำตัวชี้วัด ร่างแบบประเมิน และคู่มือการประเมินไปหาคุณภาพ โดยการจัดประชุมกลุ่มสนทนา ผู้เชี่ยวชาญ นำผลสรุปตัวชี้วัดการดำเนินงานหลักไปหาคุณภาพโดยหาค่าความเที่ยงตรง โดยการประยุกต์ใช้วิธีการเทียบเกณฑ์การให้คุณภาพของตัวชี้วัดแต่ละตัวภายใต้เกณฑ์นั้นๆ

2) การสร้างแบบประเมิน ตามตัวชี้วัดการดำเนินงานหลักและกำหนดวิธีประเมินตามแนวทางการให้คะแนนและการแปลผลคะแนนตามระบบคะแนน ของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศปี 2005 นำข้อคำถามไปหาคุณภาพโดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

3) การทดลองใช้แบบประเมิน ในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2 แห่งที่มีคุณภาพต่างกันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบประเมิน เปรียบเทียบผลการประเมินและตรวจสอบระดับความพึงพอใจของผู้ประเมินในการใช้แบบประเมินสถานศึกษา

แบบประเมินสถานศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพการศึกษาระบบ มัลติคอม บัลดริจ ประกอบไปด้วย องค์ประกอบหลัก 7 ด้าน ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 19 ด้าน สร้างตัวชี้วัดการดำเนินงานหลักตามผลงานหลักได้ 33 ตัวชี้วัด ซึ่งแบ่งเป็นตัวชี้วัดย่อยได้ 101 ตัวชี้วัด นอกจากนี้ อภิธีร์ ทรงบัณฑิตย์ (2550) สรุปถึง ระบบการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระบบมัลติคอม บัลดริจว่ามี 2 มิติ คือ มิติกระบวนการ ใช้การประเมินตามหลักการ A-D-L-I Approach Deployment Learning and Integration และมิติผลลัพธ์ ใช้การประเมินตามหลักการประเมินผลลัพธ์ มีการแปลผลและให้คะแนน 6 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลตามค่าของคะแนน (Point Values) ของระบบคะแนน (Scoring System) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ปี 2005 การตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมิน พบว่า ผลการประเมินสถานศึกษามีความแตกต่างกัน และมีความสอดคล้องกับผลการประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และผู้ใช้แบบประเมินมีความพึงพอใจในการใช้แบบประเมินอยู่ในระดับมาก

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2548) ที่ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่ารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 6 องค์ประกอบ คือ 1) การนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ 2) ระบบและกระบวนการ 3) ทรัพยากรบุคคลและทีมงาน 4) การวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ 5) ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง 6) ผลลัพธ์องค์กร

สุกัญฉณ์ เศษระพานิช (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน พบว่า รูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน มี 9 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา 2) การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3) การวางแผนกลยุทธ์ 4) โครงสร้างองค์กร 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

6) การบริหารงานวิชาการ 7) การบริหารการเงิน 8) การบริหารทั่วไป และ 9) การจัดการสารสนเทศและความรู้ โดยมีองค์ประกอบย่อย 35 องค์ประกอบ มีแนวปฏิบัติทั้งหมด 209 ข้อ

อนันต์ เดียวต้อย (2551) ศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ที่มาขององค์ประกอบได้จากการสังเคราะห์ ทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 10 คนซึ่งเป็นผู้บริหารและมีการวิเคราะห์องค์ประกอบตามกระบวนการทางสถิติ ได้ 7 องค์ประกอบ คือ 1) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพนักงาน 2) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำในการนำองค์กร 3) เทคนิคและเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ 4) ธรรมชาติของผู้บริหาร 5) การใช้องค์กรเป็นคู่แข่ง 6) การสร้างคุณภาพชีวิตบุคลากร และ 7) การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยของรุ่งรัชดาพร เวหะชาติ, สุกัลกษณ์ เศษชะพานิช และ อนันต์ เดียวต้อย ทั้งสามเรื่องพบว่าใช้แนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศเช่นกัน

พิสนุ ฟองศรี (2548, น. บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนาและตรวจสอบตัวชี้วัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามแนวทางรางวัล มัลคอม บรัลคริง เนชั่นแนล ควอลิตี อวอร์ด พบว่า ผลการพัฒนาตัวชี้วัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามแนวทางรางวัลมัลคอม บรัลคริง เนชั่นแนล ควอลิตี อวอร์ด ได้ตัวชี้วัดทั้งสิ้น 148 ตัวชี้วัด ใน 7 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำ 22 ตัวชี้วัด 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 17 ตัวชี้วัด 3) การมุ่งเน้นนักศึกษาและผู้มีส่วนได้เสีย 20 ตัวชี้วัด 4) การวิเคราะห์และการจัดการสารสนเทศ 15 ตัวชี้วัด 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 14 ตัวชี้วัด 6) การจัดการกระบวนการ 29 ตัวชี้วัด และ 7) ผลลัพธ์ด้านต่างๆ ของคณะ 31 ตัวชี้วัด โดยพบว่าตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นมีความตรงเชิงโครงสร้างและมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากความคิดเห็นผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากร ในคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ (<http://dcms.thailis.or.th/dcms/basic.php?page=18&query>)

งานวิจัยที่กล่าวมา มีองค์ประกอบบางข้อที่มีความสอดคล้องตามแนวทางรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงรูปแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย และการบริหารภาครัฐ (PMQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบรัลคริง โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ คือ 1) ภาวะผู้นำหรือการนำองค์กร 2) ยุทธศาสตร์และการวางแผน 3) ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) สารสนเทศและการวิเคราะห์ทางสถิติ 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546, น. 12) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบประกันคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านบุคลากร โดยประกอบไปด้วยการที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นทุ่มเท สนใจใฝ่รู้ ใช้ทั้งการบริหารส่วนมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี คือมีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีตัวแบบการเป็นครูที่ดี การยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเห็นคุณค่าการประเมิน รวมทั้งการที่ครูมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการสอน สนใจใฝ่รู้ และเชื่อว่าการประกันคุณภาพศึกษานำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่วนปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ โดยการที่ชุมชนและกรรมการสถานศึกษาให้ความสำคัญกับสถานศึกษาและสนับสนุน ช่วยเหลือ ตลอดจนมีกฎหมาย/นโยบายต้นสังกัดผลักดันให้โรงเรียนดำเนินการประกันคุณภาพ รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดนิเทศช่วยเหลือโรงเรียนอย่างจริงจัง ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ การที่วัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะแตกแยก แข่งขัน ไม่ให้เกียรติและไม่ไว้วางใจกันและกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และครูไม่เพียงพอ ครูขาดความรับผิดชอบความสนใจใฝ่เรียนรู้ มีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารไม่ให้เวลากับสถานศึกษาในเรื่องกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพ

สุพัตรา ทรัพย์เสถียร (2547, น. 8-12) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ พบว่า กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้บรรลุประสิทธิผล ได้นั้นเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ส่วนปัจจัยรองลงมา คือด้านลักษณะของบุคลากร ด้านลักษณะของโรงเรียน และด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม

ชาคริต ชมชื่น (2546, น. 23) วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคคลในสถานศึกษาซึ่งเป็นคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา และคุณลักษณะและจำนวนครูในสถานศึกษา ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเชิงระบบ ปัจจัยด้านการสนับสนุนการกระตุ้นจากหน่วยงานต้นสังกัด/หน่วยงานภายนอก และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา

สุจิตรา สุธีราวุธ และคณะ (2554, น.1) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง TQA กับการค้นหาความเป็นเลิศในการผลิตวิศวกรอุตสาหกรรม ผลการประเมินด้วยแนวทางนี้พบว่าจุดเริ่มต้นของการเกิดระบบ

การบริหารที่เป็นเลิศ คือ การที่ผู้นำทางด้านการบริหารจะต้องกำหนดทิศทางที่ชัดเจนและถ่ายทอดไปยังบุคลากรเพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติ โดยคำนึงถึงกฎข้อบังคับของหน่วยงานที่กำลังดูแล (<http://www.eg.mahidol.ac.th/dept/egie-bachelor/images/SelectedPublications/qma01.pdf>)

2.9.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ในการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสาขาเศรษฐศาสตร์ Patricia M. Wilson และ Jeffrey R. Wilson (1989, pp. 148–155) ทำการศึกษา เรื่อง Research Productivity of Home Economics Education Faculty , Administrators' Perspectives การผลิตงานวิจัยของคณะเศรษฐศาสตร์ศึกษา การรับรู้ของผู้บริหาร เป็นการหาปัจจัยที่เอื้อต่อการผลิตงานวิจัย โดยศึกษาวิเคราะห์ ผู้บริหารผู้บริหารคณะเศรษฐศาสตร์ศึกษา 160 คน โดยการตอบแบบสอบถามร้อยละ 23 มาจากสถาบันของรัฐที่สามารถเปิดเผย ร้อยละ 50 จากสถาบันที่ไม่ใช่ของรัฐที่ยอมเปิดเผย และร้อยละ 26 มาจากสถาบันเอกชน ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ของผู้บริหารในทั้งสามแหล่งสถาบันเชื่อกันว่าระดับผลิตภาพการวิจัยของคณาจารย์ของพวกเขายังไม่สูง การไม่ได้รับขวัญกำลังใจจากผู้บริหาร คณะ การพัฒนาคณะ ความเชี่ยวชาญในการเขียนเพื่อการเผยแพร่และการสอน เป็นปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการวิจัยของอาจารย์

P. Kluaypa and S. O. Onuh (2010, http://www.iaeng.org/publication/WCE2010/WCE2010_pp2102-2104.pdf) การศึกษาเรื่อง The Development of Quality Management Model for Implementation in Thai Organizations สรุปการปรับปรุงคุณภาพขององค์กรที่มีความจำเป็นจะต้องจะดำเนินการอย่างต่อเนื่องตระหนักถึงความสามารถในการแข่งขันภายใต้ การตลาดทั่วโลก ผู้เชี่ยวชาญ เช่น Deming, Juran และ Feigenbaum แนะนำปรัชญาของการรวมคุณภาพ Management (TQM) ในการจัดการคุณภาพที่จะบรรลุการปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร แต่ในทางปฏิบัติ Malcolm Baldrige National Quality ของมูลนิธิ Award (MBNQA) และในยุโรป การจัดการแบบจำลองคุณภาพ (EFQM) ตามหลักการ TQM เป็นโมเดลการจัดการคุณภาพที่ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในสหรัฐอเมริกาและบริษัทยุโรป งานวิจัยนี้ศึกษาเครื่องมือการจัดการคุณภาพเพื่อดำเนินการจัดการคุณภาพในองค์กรต่างๆ ของไทย

Masood Abdulla Badri, Hassan Selim, Khaled Alshare, Elizabeth E. Grandon, Hassan Younis, Mohammed Abdulla, (2006, <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1575558>) ทำการศึกษาเรื่อง "The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework, Empirical test and validation", International Journal of Quality & Reliability Management มีวัตถุประสงค์ คือ ทดสอบความ สัมพันธ์เชิงสาเหตุใน Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) Education

Performance Excellence Criteria. การออกแบบวิธีการและแนวทางใช้กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถาม 220 คน จาก 15 มหาวิทยาลัย และวิทยาลัย ในสหรัฐอาหรับ เอมิเรต (UAE) ผลการวิเคราะห์การถดถอยและแสดงสมการยืนยันว่าโครงสร้างแบบจำลองของสมมติฐานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในรูปแบบ Baldrige อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบว่าความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน มีการเชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญกับทุกองค์ประกอบของ Baldrige จึงมีการศึกษางานวิจัยที่ใช้แนวทางของระบบ มัลคอม บัลดริจ เพื่อมาปรับปรุงคุณภาพ เช่น งานวิจัยของ Hawk (2004, http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1.) ศึกษาเรื่อง ความเข้าใจและการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของ ระบบ มัลคอม บัลดริจ มาใช้ศึกษาใน โรงเรียน 2 แห่ง ในรัฐอิลลินอย (Illinois) โดยศึกษาการใช้โปรแกรมดำเนินงานในด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อประสิทธิผลขององค์กรและพัฒนาผู้เรียน พบว่าแนวคิดต่างๆ พัฒนาได้ดีในช่วงภาวะการพัฒนาระยะที่ 3 ของการใช้ระบบมัลคอม บัลดริจ โดยโรงเรียนพัฒนาวิสัยทัศน์องค์กรแผนกลยุทธ์และการวัดประเมินผล ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีการพัฒนาทางบวกทุกองค์ประกอบของโปรแกรมระบบ มัลคอม บัลดริจ

นอกจากนี้ Hooper (2004, http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1.) ศึกษาเรื่องการใช้ระบบมัลคอมบัลดริจ ในการสร้างความเข้มแข็งของระบบภาวะผู้นำทางการศึกษาใช้เครื่องมือตอบกลับแบบ 360 องศา ในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการพัฒนาแบบสังเกต ที่ใช้กับผู้นำ 480 คน พบว่า การนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (LEAF) ผู้นำที่บริหารแบบมีส่วนร่วมในการนำองค์กรสามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับสถานศึกษา

Seanor (2000, http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1) ได้ ศึกษาการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของผู้บริหารมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน-สเตาท์ (Wisconsin-Stout's) ในการชนะเลิศรางวัลของระบบมัลคอมบัลดริจ ทางการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางการบริหารที่ดีเลิศ โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และวิเคราะห์เอกสาร พบว่า ภาวะผู้นำ 10 ประการที่สถานศึกษานำมาใช้ คือ

1) การพัฒนาพันธกิจและวิสัยทัศน์ในแนวทางอย่างสุจริตใจ โดยสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย

2) พัฒนาระบบการกระจายอำนาจในกระบวนการนำต่างๆ โดยให้กับผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการเข้ามาร่วมสร้างกลยุทธ์ในการบริหาร

3) ใช้ช่องทางของการสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการร่วมแรงร่วมใจ โดยกระจายอำนาจการนำให้กับหัวหน้าส่วนต่างๆ ของวิทยาลัย

4) ว่าจ้างหรือพัฒนาผู้เชี่ยวชาญส่วนต่างๆ มาร่วมพัฒนาความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย ตามภารกิจและวิสัยทัศน์

5) ว่าจ้างหรือพัฒนาผู้นำทีมที่มีชื่อเสียงและประสบผลสำเร็จมาร่วมพัฒนาภาวะผู้นำใน องค์การทั้งรูปแบบผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและผู้นำเปลี่ยนแปลง(Transformational and Transactional) ให้เกิดในองค์การ

6) พัฒนาประสิทธิผลและความคงที่ของการสื่อสารในการดำเนินการต่างๆ ให้กับกลุ่ม ผู้มีส่วนร่วมอย่างครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย

7) การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยใช้ข้อมูลและพัฒนากระบวนการวัด การได้มาของ ข้อมูลโดยการไขว้พื้นที่ของวิทยาลัยในการเป็นผู้ประเมินวิเคราะห์และตัดสินใจ

8) จัดระเบียบขององค์การและสร้างทีม สร้างความสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้กับผู้นำทีมต่างๆ ในองค์การ

9) ตรวจสอบและปรับปรุงในทุกส่วนเมื่อมีโอกาสทั้งด้านบุคคลและกลุ่ม ทั้งส่วนบุคคล และส่วนงานสัมพันธ์

10) มีการพัฒนาตามพันธสัญญาโดยใช้เวลาพัฒนากระบวนการตามระบบ มัลติคอม บัดลริจ อย่างเที่ยงตรงโดยมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้นำได้ปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการ ศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ตามแผนดำเนินการ

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การเรียนการสอนทฤษฎีการศึกษามีประโยชน์ มากที่สุดเพื่อเข้าสู่อาชีพ แต่สภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัย ราชภัฏ ยังประสบปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสู่อาชีพ และพบว่า พื้นฐานของการวิจัยการบริหารคุณภาพในระดับอุดมศึกษา ส่วนใหญ่ใช้แนวคิดของการบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นพื้นฐานสำคัญในการบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งรูปแบบการบริหาร แบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีส่วนสำคัญ 3 ส่วนคือ 1) แนวคิดและหลักการ 2) โครงสร้าง ระบบงาน 3) ขั้นตอนการดำเนินงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ระยะ คือ 1) ระยะเตรียมการ ดำเนินงาน 2) ระยะการดำเนินงานตามแผน 3) ระยะการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) ระยะ สรุปผลการดำเนินงาน

นอกจากนี้ที่มาขององค์ประกอบ จะได้จากการสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย เกณฑ์คุณภาพต่างๆ และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญถึง 18 คนซึ่งเป็นผู้บริหาร และใช้การ วิเคราะห์องค์ประกอบตามกระบวนการทางสถิติ สร้างตัวชี้วัดการดำเนินงานหลัก ร่างแบบประเมิน และหาคุณภาพโดยวิธีการจัดประชุมกลุ่มสนทนาศึกษาผู้เชี่ยวชาญ นำผลสรุปตัวชี้วัดการดำเนินงานหลัก ไปสร้างแบบประเมิน และกำหนดวิธีประเมินตามแนวทางการให้คะแนนและการแปลผลคะแนน

ตามระบบคะแนนของเกณฑ์คุณภาพ มีการนำข้อคำถามไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง(IOC) และทดลองใช้ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและวัดระดับความพึงพอใจของผู้ประเมินในการใช้แบบประเมิน

รูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ งานวิจัยแต่ละเรื่องมีองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกัน และสอดคล้องตามแนวการประกันคุณภาพการศึกษา แนวทางรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รวมถึง รูปแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารภาครัฐ (PMQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีลคอล์มบอลคริจ จะมีองค์ประกอบหลัก 7 ตัวขึ้นไป สรุปได้ดังนี้ คือ 1) การนำองค์กรและภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3) การวางแผนกลยุทธ์ 4) โครงสร้างองค์กร 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และทีมงาน 6) การวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ 7) ระบบและกระบวนการ 8) การบริหารงานวิชาการ 9) การบริหารการเงิน 10) การบริหารทั่วไป และ 11) การจัดการสารสนเทศและการวิเคราะห์ทางสถิติความรู้ 12) ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน มีองค์ประกอบย่อยถึง 35 องค์ประกอบ มีแนวปฏิบัติทั้งหมด 209 ข้อ ตัวชี้วัด มี 2 มิติ คือ มิติกระบวนการ ใช้การประเมินตามหลักการ A-D-L-I และมิติผลลัพธ์ ใช้การประเมินตามหลักการประเมินผลลัพธ์ มีเกณฑ์การแปลผลตามค่าของคะแนน (Point Values) ของระบบคะแนน (Scoring System) นอกจากนี้พบว่าในการพัฒนาตัวชี้วัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการในระดับคณะวิชา ในบางมหาวิทยาลัยราชภัฏ แต่ยังไม่มีการดำเนินการในระดับสาขาวิชา และกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสาขาให้บรรลุประสิทธิผลนั้น เป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญหลายด้าน ซึ่งการนำองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องนี้การดำเนินการเปลี่ยนแปลงในด้านอื่นๆ จะทำได้ยาก