

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเสนอตามลำดับดังนี้

- 2.1 บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาประเทศ
 - 2.2 การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา
 - 2.2.1 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา
 - 2.2.2 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา
 - 2.2.3 การประกันคุณภาพกับมาตรฐานการศึกษา
 - 2.2.4 การประกันคุณภาพการศึกษา
 - 2.2.5 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
 - 2.2.6 การเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษารายนอก
 - 2.2.7 แนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
 - 2.2.8 ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา
 - 2.3 การได้รับการสนับสนุนจากสังคม
 - 2.4 ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 2.5 เจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาประเทศ

สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษาที่มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง การวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นแหล่งรวมของวิชาการหลายแขนง และเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก บทบาทสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาจึงกล่าวได้ว่าเป็น “ตัวนำการเปลี่ยนแปลง” (Change Agent) หรือเป็นองค์กรขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะต้องดำเนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบของการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนา (ภาวิศ ทองโรจน์, 2555:ออนไลน์) ซึ่งการที่สถาบันการศึกษาจะสามารถ

บรรลุตตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้สถาบันการศึกษานั้นจะต้องสามารถดำเนินกิจกรรมตามภารกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา อย่างไรก็ตามการที่สถาบันการศึกษาใด จะได้รับการยอมรับว่าเป็นสถาบันที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษานั้นการประกันคุณภาพการศึกษานับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่ง

2. การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

2.1 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการ ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยที่สำคัญดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555: 1-2)

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการ การศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลมาจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
3. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่า สามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public information) ที่มีประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล
6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงาน

รองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยประเมินผล การจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษา

8. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้ สถาบันอุดมศึกษาจัดการให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ ประกาศแนวทางปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการ ประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษานอกจากจะ เป็นการดำเนินการตามกรอบกฎหมายแล้วการประกันคุณภาพการศึกษายังช่วยสร้างความมั่นใจแก่ สังคมว่าสถาบันจะสามารถผลิตบัณฑิตออกสู่สังคมอย่างมีคุณภาพ

2.2 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

จากความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา สถาบันการศึกษา ร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมี วัตถุประสงค์ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555: 2-3)

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงาน เทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตาม เกณฑ์และได้มาตรฐาน

2. เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล

3. เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

4. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

5. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

2.3 การประกันคุณภาพกับมาตรฐานการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับมาตรฐานการศึกษาอย่างมาก จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้ คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

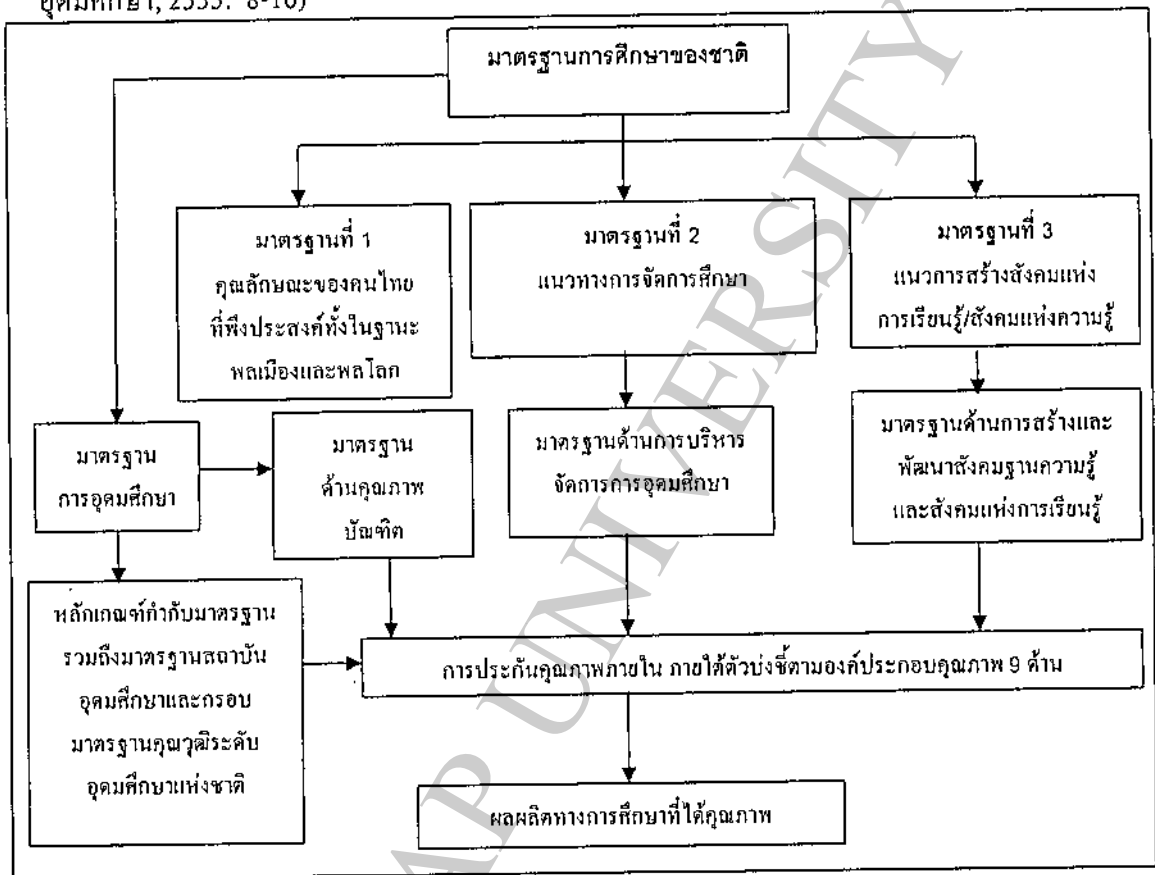
มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคม

แห่งการเรียนรู้มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้สังคมแห่งความรู้แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก

นอกจากนั้น ยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งยังพบว่าคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่นๆ

รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถแสดงในภาพประกอบ 2 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555: 8-10)



ภาพประกอบ 2 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ

2.4 การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการคุ้มครองรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555: 4-5)

1. การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

2. การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่ง สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบแรก (พ.ศ.2544-2548) เสร็จสิ้นไปแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่สอง (พ.ศ.2549-2553) และการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่สาม (พ.ศ.2554-2558) ในการประเมินรอบที่สามของสมศ. เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและคณะวิชา แต่หากสถาบันใดจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งหลัก การประเมินจะครอบคลุมการจัดการนอกสถานที่ตั้งหลักทั้งหมด นอกจากนั้นการประเมินคุณภาพจะมีความสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มสถาบันที่แต่ละสถาบันเลือกตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ โดยรูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 5 ประการดังต่อไปนี้

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่อง การตัดสิน การจับผิด หรือการให้คุณ – ให้โทษ
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (Evidence – based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)
3. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่า การกำกับควบคุม

4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษาของชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ให้เอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

2.5 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่พิจารณา เสนอนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา , 2555: 11-16)

2.5.1 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา ได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อ

สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีกรปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผล

ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

2.5.1.1 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

2.5.1.2 วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติ ดังนี้

1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

4) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้ (1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ (2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์ (3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน (4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น (5) อุปกรณ์การศึกษา (6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา (7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา (8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ทั้งนี้ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2.5.1.3 การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน เสนอต่อ สภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อ สาธารณชน โดยให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

2.5.1.4 การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด

ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

2.5.2 แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

2.5.2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับ ระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้อง มีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถ สร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

2.5.2.2 มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานเป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษากรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อ

การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ เป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ (1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ (2) การผลิตบัณฑิต (3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (4) การวิจัย (5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม (6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (7) การบริหารและการจัดการ (8) การเงินและงบประมาณ และ (9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องขององค์ประกอบคุณภาพนั้นๆ ได้ทั้งหมด

เกณฑ์การประเมินเป็นมาตรวัดของแต่ละตัวบ่งชี้ซึ่งพัฒนาจากเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สมศ. ทั้งนี้ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

2.5.2.3 กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะวิชาไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

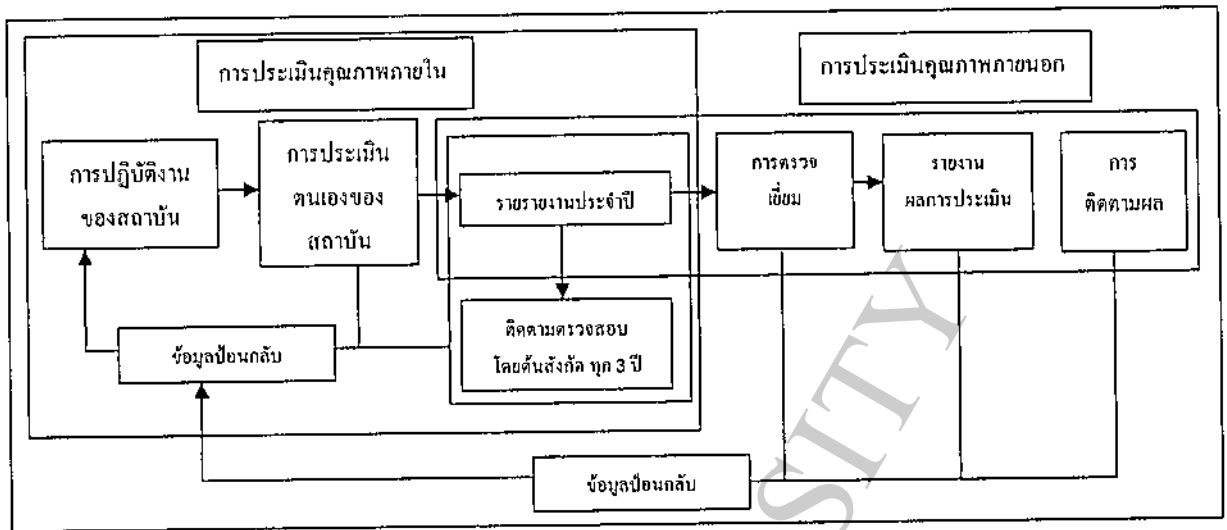
2.5.2.4 ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวิเคราะห์และวัดผลดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล

ภาควิชา คณะวิชา และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

2.6 การเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกเป็นสิ่งที่มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ตามมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่มาตรา 49 ของพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา” จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output/Outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา ดังนั้น ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้เชื่อมโยงให้เห็นจากภาพประกอบ 3 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555: 17-18)



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

จากภาพประกอบ 3 จะเห็นว่าเมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่า รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) เพื่อนำเสนอสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เอกสารดังกล่าวจะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด และการประเมินคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึก สะท้อนภาพที่แท้จริงของสถาบันในทุกองค์ประกอบคุณภาพ

2.7 แนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในก็เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบันตามระบบและกลไกที่สถาบันนั้นๆ ได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สถาบันได้ทราบสถานการณ์ที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้น ทั้งคณะผู้ประเมินและสถาบันที่รับการประเมินจำเป็นต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.

2553 ทั้งนี้ สถาบันต้องวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษาที่จะเริ่มวงรอบการประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ดังนี้ 1) เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาได้ทันในปีการศึกษาถัดไป และตั้งงบประมาณได้ทันก่อนเดือนตุลาคม (กรณีที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) และ 2) เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในส่งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ภายใน 120 วันนับจากวันสิ้นปีการศึกษาของแต่ละสถาบันซึ่งสามารถแยกกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้เป็น 4 ขั้นตอนตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง(Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555: 19-23)

P = กิจกรรมข้อที่ 1 เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้ทุกหน่วยงานในสถาบันได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษา เพราะต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน

D = กิจกรรมข้อที่ 2 ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ 1-เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน-เดือนพฤษภาคม ปีถัดไป)

C = กิจกรรมข้อที่ 3-8 ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบัน ระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม ของปีการศึกษาถัดไป

A = กิจกรรมข้อที่ 9 วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษานำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอดังงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

สำหรับกิจกรรมข้อที่ 10 ในตารางที่ 2.1 เป็นกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ของสถาบันในการปรับปรุงคุณภาพ และเพื่อประโยชน์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของชาติให้ทัดเทียมกับนานาชาติอารยะประเทศและมีความเป็นสากล

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กิจกรรมดำเนินการ	ค.ศ. -พ.ศ.	มี.ย.	ค.ค.	ธ.ค.	ก.ย.	ค.ค.	ท.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	
9. ผู้บริหารของสถาบัน อุบลราชธานีให้การ ประเมินและ ข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน (รวมทั้ง ข้อเสนอแนะของสภา ศึกษามัช) มาวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงาน หรือปรับแผนกลยุทธ์/ แผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณ ปีถัดไป หรือจัดทำ โครงการพัฒนาและ เสนอใช้งบประมาณ กลางปี																		●—●
10. ส่งรายงานประจำปีที่เป็น รายงานการประเมิน คุณภาพภายใน (ประกอบด้วย SAR และ ผลการประเมินคุณภาพ ภายในระดับคณะหรือ หน่วยงานเทียบเท่าและ ระดับสถาบัน) ให้ สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษาผ่าน ระบบ CHE QA Online และหน่วยงานต้นสังกัด (ภายใน 120 วันนับจาก สิ้นปีการศึกษา)																		●—●

2.7 ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา

ในการประเมินคุณภาพการศึกษานั้น ต้องให้ความสำคัญทั้งขั้นตอนของการเตรียมการของสถาบันก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน การดำเนินการของสถาบันระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ และการดำเนินการของสถาบันภายหลังการประเมินคุณภาพ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555: 24-29)

2.8.1 การเตรียมการของสถาบันก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

2.8.1.1 การเตรียมรายงานประจำปี

ก. จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) เป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายและการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน (Common data set) และเอกสารอ้างอิง การประเมินตนเอง การประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในบนระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) รวมทั้งเปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีนโยบายให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในสังกัดใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในและจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในผ่านทางระบบออนไลน์และเปิดเผยต่อสาธารณชนตามกฎหมาย

ข. จัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ 1) เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง 2) การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยมอาจทำได้ในสองแนวทางคือ จัดเอกสารให้อยู่ในที่อยู่ปกติตามหน่วยงาน ในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกดูเอกสารได้จากผู้ใด หน่วยงานไหน ชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไร หรืออาจจัดในแนวทางที่สอง คือ นำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้ การนำเสนอเอกสารในแนวทางนี้เป็นที่นิยมกว่าแนวทางแรก เพราะสามารถเรียกหาเอกสารได้รวดเร็ว และดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่างๆ ได้ในคราวเดียวปัจจุบัน เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้แต่ละตัวและองค์ประกอบคุณภาพแต่ละองค์ประกอบสามารถบรรจุหรือจัดเก็บ (Upload) หรือเชื่อมโยง (Link) ไว้บนระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ซึ่งทำให้การจัดเก็บเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาของคณะกรรมการประเมิน และไม่เป็นภาระเรื่องการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานของสถาบัน

2.8.1.2 การเตรียมบุคลากร

ก. การเตรียมบุคลากรในสถาบัน ควรมีความครอบคลุมประเด็นต่างๆ

ดังต่อไปนี้

- 1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร
- 2) เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง
- 3) เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ซักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร
- 4) เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

ข. การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากรจำนวน 1-3 คน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด
- 2) ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของคณะวิชาและสถาบันเพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หากผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้
- 3) มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
- 4) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและภายนอกสถาบันว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่คณะกรรมการประเมินกำหนด
- 5) เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินจะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

2.8.1.3 การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

ก. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

- 1) จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมาก โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ

- 2) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่นๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ
 - 3) จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง
 - 4) ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนบริการสาธารณสุขประเภทอื่นๆ
 - 5) ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม
- ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ฯลฯ ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

2.8.1.4 การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

ก. สถาบันอุดมศึกษาจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทราบ ทั้งนี้ แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน เป็นดังนี้

1) คณะกรรมการประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า
- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่รับการประเมินอาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า โดยต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

2) คณะกรรมการประเมินระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคณะที่รับการประเมินอาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายในหรือภายนอกสถาบันก็ได้ ในกรณีที่ผู้ประเมินภายในสถาบันต้องอยู่นอกสังกัดคณะที่ประเมิน โดยประธานต้องเป็นผู้ที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

3) คณะกรรมการประเมินระดับสถาบัน

- มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของสถาบัน

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

ข. สถาบันอุดมศึกษาแจ้งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพทราบว่าคณะกรรมการประเมินฯ จะต้องทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับสถาบัน ผ่านทางระบบ CHE QA Online พร้อมทั้งจัดส่ง username และ password ให้คณะกรรมการประเมินฯ ทุกท่านและทุกระดับทราบเพื่อเข้าไปศึกษารายงานการประเมินตนเองล่วงหน้าก่อนวันรับการตรวจเยี่ยมอย่างน้อย 2 สัปดาห์ โดยในส่วนของผู้ทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน สถาบันอุดมศึกษาจะต้องแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดส่งรหัสประจำตัว (ID code) ให้ด้วย เพื่อให้ประธานฯ ทำหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐาน (Common data set) และผลการประเมินก่อนส่งรายงานการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการประเมินฯ เข้าสู่ระบบ นอกจากนั้น ให้สถาบันแจ้งรายชื่อ ผู้ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสถาบันคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่ากับคณะกรรมการประเมินฯ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์และ e-mail address สำหรับติดต่อ

ค. ประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน อาทิ การจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยมการให้ข้อมูลที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่าง ๆ เป็นต้น

2.8.2 การดำเนินการของสถาบันระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

- 1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม
- 2) บุคลากรพึงปฏิบัติตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชม หรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ
- 3) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้ เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายใน ตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ
- 4) ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก
- 5) บุคลากรทุกคนควร ได้มีโอกาสรับฟังการ ให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินฯ เมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

2.8.3 การดำเนินการของสถาบันภายหลังการประเมินคุณภาพ

- 1) ผู้บริหารระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และระดับสถาบัน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และเสริมจุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง
- 2) พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าสถาบัน ชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย
- 3) ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพการศึกษานั้น บุคลากรในองค์กรนับว่ามีส่วนที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงาน และ

มหาวิทยาลัย โดยความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษานั้น สามารถจำแนกตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA ออกเป็น ความพร้อมด้านการวางแผน ความพร้อมด้านการดำเนินงาน ความพร้อมด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และความพร้อมด้านการปรับปรุงระบบ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจึงได้กำหนดความหมายของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษานี้ว่าหมายถึง การที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย จำแนกเป็น ความพร้อมด้านการวางแผน ความพร้อมด้านการดำเนินงาน ความพร้อมด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และความพร้อมด้านการปรับปรุงระบบ โดยความพร้อมด้านการวางแผนหมายถึงการที่บุคคลพร้อมที่จะใช้ความสามารถอย่างอิสระในการร่วมแลกเปลี่ยนความรู้และแสดงความคิดของตนกับบุคคลอื่นในการวางแผนการดำเนินงานตามพันธกิจอุดมศึกษาที่ตนเองรับผิดชอบ และสามารถกำหนดเป้าหมายวิธีการดำเนินงานสอดคล้องกับ ตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา ความพร้อมด้านการดำเนินงานหมายถึงการที่บุคคลพร้อมที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ประชุม สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาลงมือปฏิบัติตามคู่มือและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ขององค์กรเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานตามภารกิจของตนเองและเขียนรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีรวมทั้งสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนและหน่วยงานให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ความพร้อมด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน หมายถึง การที่บุคคลพร้อมที่จะร่วมแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของตนในการกำหนดรูปแบบและเกณฑ์การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานที่หน่วยงานปฏิบัติในรอบปี มีโอกาสเข้าร่วมประชุม เสวนา อภิปรายกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังผลการตรวจสอบคุณภาพตามแนวทางและวิธีการของข้อกำหนดการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของมหาวิทยาลัย และความพร้อมด้านการปรับปรุงระบบ หมายถึง การที่บุคคลพร้อมที่จะเข้าร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยการแลกเปลี่ยนความรู้และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งศึกษาหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากการอบรม/สัมมนาที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

3. การได้รับการสนับสนุนทางสังคม

โดยทั่วไปบุคคลต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่บุคคลทั่วไปปรารถนา ซึ่งการสนับสนุนช่วยเหลือจะมีความหมายรวมถึงการสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ การสนับสนุนช่วยเหลือทางด้านวัตถุสิ่งของ เป็นต้น (อุบล เลี้ยววาริณ, 2552:19 อ้างอิงจาก Cutrona, 1996: 3-4)

จากการศึกษาพบว่ามีงานวิจัยหลายชิ้นที่ให้ผลที่ตรงกันว่า การได้รับการสนับสนุน ทั้งในด้านของการได้รับกำลังใจและการช่วยเหลือด้านต่างๆ จะมีส่วนช่วยให้ผู้ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือนั้น มีจิตลักษณะและพฤติกรรมในเชิงบวก อาทิ งานวิจัยของคมนา วัชรธำนันท์ (2546) ที่ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนาของนักศึกษามหาวิทยาลัย จำนวน 360 คน พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากจะมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนาและมีพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนามากกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของสุพัตรา ธรรมวงศ์ (2544) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 330 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงาน ได้แก่ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรสำคัญหนึ่งที่สามารถทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพได้ นอกจากนี้จากงานวิจัยของไพฑูรย์ เทพวงศ์ (2553: 60-61) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงขององค์กรสตรีคริสเตียนในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย จำนวน 245 องค์กร พบว่า การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากองค์กรอื่น และการมีวัตถุประสงค์ที่สามารถใช้ในการทำงานขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ร่วมกับปัจจัยอื่นๆ ในการทำนายการยอมรับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงขององค์กร

อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาเฉพาะการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากมหาวิทยาลัย/คณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงาน จึงใช้ชื่อตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

ความหมายของการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาความหมายของการได้รับการสนับสนุนทางสังคม พบว่ามีผู้ให้ทัศนะที่สอดคล้องกันว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นแหล่งประโยชน์หรือสัมพันธภาพทางสังคมที่สนองความต้องการของบุคคล โดยแบ่งออกเป็น การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจและเชื่อว่ามิบุคคลเคารพนับถือ ยกย่อง และให้ความรัก

รวมทั้งพฤติกรรมอื่นๆ ที่แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่และให้ความมั่นคงปลอดภัย การสนับสนุนทางด้านสติปัญญา (Cognitive support) เป็นข้อมูลข่าวสาร ความรู้หรือคำแนะนำที่จะช่วยให้บุคคลเข้าใจสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและช่วยให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ และการสนับสนุนด้านสิ่งของ (Materials support) หมายถึงสิ่งของและบริบทต่างๆ ที่จะช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาได้ ขณะที่ Bhanthumnavin (2000: 155-156) เห็นว่า การสนับสนุนทางสังคมมี 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ซึ่งอาจทำได้โดยการพูดปลอบโยน การพูดให้กำลังใจ การให้ความหวังใจ ความรัก ความอบอุ่น ความเห็นใจหรือการยอมรับ เป็นต้น การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา ช่วยหาทางออกที่ดี การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา การให้รางวัลหรือลงโทษ การให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้เกิดความเข้าใจหรือการตัดสินใจที่ดี เป็นต้น และการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้รวมทั้งเงินและแรงงาน โดยแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมอาจมาจากกลุ่มที่มีความผูกพันตามธรรมชาติ องค์กรหรือสมาคมที่ให้การสนับสนุน หรือกลุ่มผู้ช่วยเหลือทางวิชาชีพก็ได้ (กานดา เตชะชั้นหมาก, 2552: 31 อ้างอิงจาก อุบล นิวัติชัย, 2527: 285)

จากที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ว่าหมายถึง ระดับที่บุคคลได้รับการสนับสนุนส่งเสริมในด้านต่างๆ จากมหาวิทยาลัย/คณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงาน ที่เอื้ออำนวยให้สามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ เช่น การได้รับความช่วยเหลือ เกื้อกูล การได้รับการยอมรับ เป็นต้น การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การได้รับข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น และการได้รับการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เช่น ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้งานดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

4. ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ความรู้หรือความรอบรู้ (Knowledge) ถือเป็นเงื่อนไขสำคัญของการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เพื่อให้บุคคลเกิดความสมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และกว้างขวางทั้งด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี (เย็นใจ เลหาวิช, 2552: 2 อ้างอิงจาก มูลนิธิชัยพัฒนา, 2552) การมีความรู้จะช่วยให้บุคคลมีข้อมูลที่จะใช้ประกอบการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น อีกทั้งความรู้ยังเป็นปัจจัยพื้นฐานที่

สำคัญอันจะนำไปสู่ความเข้าใจ การนำไปใช้ประโยชน์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์หรือการสร้างสรรค์ และการประเมินค่าสิ่งต่างๆ (Bloom, 1971: 18)

ความรู้มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ แรงจูงใจ ที่จะปฏิบัติพฤติกรรม และก่อให้เกิดความสามารถในการที่จะปฏิบัติกิจกรรม การมีความรู้ที่ถูกต้องและเหมาะสมจะทำให้ทราบว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไรและต้องสามารถปฏิบัติได้จริง ดังนั้นความรู้และการปฏิบัติจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และต้องพึ่งพาอาศัยกัน การสร้างเสริมความรู้จะช่วยสร้างการปฏิบัติงานด้วยเสมอ นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่ามีงานวิจัยหลายชิ้นที่ให้ผลสอดคล้องกันว่าความรู้มีผลต่อความพร้อมในการแสดงพฤติกรรมและเจตคติของบุคคล อาทิ งานวิจัยของอัญชลี ผิวขาว (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย บุคลากรสาธารณสุขทุกวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 192 คน พบว่า ความรู้ ทักษะ การรับรู้บทบาท การมีส่วนร่วม การได้รับข่าวสาร และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .32, .29, .27, .23, .19$ และ $.25$ ตามลำดับ) และพบว่าทักษะ ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่นๆ ในการทำนายความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาล ได้ร้อยละ 52.30

สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของพัชรินทร์ ปิ่นบัณฑิตทรัพย์ (2543) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติกรพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความรู้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติกรพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของกฤษ โชติการณ์ (2545) ที่ศึกษาความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) ของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดกาฬสินธุ์และจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความรู้เกี่ยวกับ P.S.O. มีความสัมพันธ์กับระบบข้อมูลระบบบริการภาคเอกชน และประชาชน และระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และระบบตัดสินใจขององค์กรและระบบการประเมินผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนทักษะ (เจตคติ) มีความสัมพันธ์กับ P.S.O. ในระบบข้อมูล แบบการตรวจสอบถ่วงดุลระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต และระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และระบบการสื่อสารและระบบการประเมิน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกทั้งจากการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติ ยังพบว่านอกจากความรู้จะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติของบุคคลแล้ว ความรู้อยังมีความสัมพันธ์กับเจตคติของบุคคลร่วมด้วย กล่าวคือ ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งดี เจตคติต่อสิ่งนั้นจะดีตามไปด้วย และการมีเจตคติที่ดีก็ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ดีด้วย (อัญชลี ผิวขาว, 2548: 41-42 อ้างอิงจาก Zimbardo et al. 1977)

ความหมายของความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาความหมายของความรู้ พบว่าความรู้เป็นความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อกันมา ตลอดจนสามารถจะสื่อสารความหมาย แปลความหมาย ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นแล้ว (วิกรม อารีราษฎร์, 2547: 12) โดยความรู้ของบุคคลนั้นสามารถจำแนกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ดังนี้ (Bloom, 1971: 18)

1. ความรู้ในสิ่งเฉพาะ (Knowledge of Specifics) ได้แก่ ความจำที่มีต่อสิ่งเฉพาะเจาะจง และรายละเอียดปลีกย่อยของข่าวสารข้อมูลที่เป็นอิสระแก่กัน เช่น ความรู้เกี่ยวกับคำเฉพาะ เป็นการจำความหมายของคำ หรือสัญลักษณ์ที่กำหนดขึ้นมาใช้ นอกจากนี้เป็นความรู้ในข้อเท็จจริงเฉพาะ (Knowledge of Specifics Facts) ได้แก่ ความรู้ ความจำในเรื่องเหตุการณ์ บุคคล สถานที่

2. ความรู้ในวิธีการที่จัดการกระทำกับสิ่งเฉพาะ (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specifics) ได้แก่ ความรู้ในวิธีการที่จะจัดระบบศึกษา พิจารณาตัดสินใจและวิจารณ์ความคิดเห็นและปรากฏการณ์ ซึ่งหมายรวมถึงวิธีแสวงหาความรู้ การจัดลำดับเหตุการณ์โดยยึดเวลา และเกณฑ์การตัดสินใจภายในสาขาวิชา ตลอดจนรูปแบบการจัดที่กำหนดไว้ในแต่ละสาขาวิชา ซึ่งจำแนกย่อยออกเป็น ความรู้เกี่ยวกับประเพณี (Knowledge of Conventions) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับลักษณะวิธีการของการปฏิบัติ และการเสนอความคิดและเหตุการณ์ ความรู้เกี่ยวกับผลที่ตามมา (Knowledge of Trends and Sequences) ได้แก่ ความรู้ด้านกระบวนการ ทิศทางและความเคลื่อนไหวของปรากฏการณ์ที่ขึ้นอยู่กับเวลา ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและการจัดประเภท (Knowledge of Classifications and Categories) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับชนิด ประเภทและการจัดที่มีประโยชน์และเป็นพื้นฐานสำหรับแต่ละจุดหมายและแต่ละปัญหา ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Knowledge of Criteria) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ หรือมาตรการที่ใช้สำหรับพิจารณาตัดสิน หรือมาตรการที่ใช้สำหรับพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการ ความคิดเห็นและการปฏิบัติ และความรู้เกี่ยวกับวิธีการ (Knowledge of Methodology) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการค้นหาความรู้ เทคนิคและการดำเนินงานที่นำมาใช้ในแต่ละสาขา ตลอดจนวิธีการที่ใช้ในการสำรวจปัญหา และปรากฏการณ์เฉพาะอย่าง

3. ความรู้ที่เป็นสากล และนามธรรมในแต่ละสาขาวิชา (Knowledge of the Universals and Abstraction in a Field) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับความคิด แนวทาง และ รูปแบบ ที่สำคัญที่ใช้ในการกระทำกับปรากฏการณ์และความคิดนั้นๆ ได้แก่ โครงสร้าง ทฤษฎี และกฎเกณฑ์ที่ใช้ในสาขาวิชานั้นๆ เป็นระดับความคิดด้านนามธรรม และซับซ้อน เป็นการนำเอาความรู้เฉพาะอย่างมาจัดกระจายตามที่ได้กล่าวมาแล้วรวมเข้าด้วยกัน เป็นกฎเกณฑ์ หรือรูปแบบขึ้นมา ซึ่งจำแนกออกเป็นส่วนย่อยๆ ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับหลักการและกฎสรุป (Knowledge of Principle and Generations) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการสรุปสิ่งเฉพาะที่จำลองปรากฏการณ์ เป็นการสรุปที่มีค่าในการอธิบาย บรรยาย ทำนาย หรือบอกการกระทำที่สอดคล้องเหมาะสม หรือทิศทางที่จะกระทำตาม และความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับตัวหลักการและกฎสรุปผนวกเข้าด้วยกัน พร้อมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนและรอบด้าน และเป็นระบบของปรากฏการณ์ปัญหา หรือสาขาวิชาที่ซับซ้อน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าความรู้เป็นความสามารถของบุคคลในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ โดยความรู้นั้นอาจความรู้ในสิ่งที่เฉพาะเจาะจง ความรู้ในวิธีการที่จัดกระทำกับสิ่งเฉพาะ และความรู้ที่เป็นสากล และนามธรรมในแต่ละสาขาวิชา อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นจึงให้ความหมายของความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสาร รายละเอียดที่สำคัญต่างๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

5. เจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

เจตคติเป็นการรับรู้ที่เกิดขึ้นในสังคมอีกลักษณะหนึ่งที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมทางสังคม โดยเจตคติถือว่าเป็นความคิดความเข้าใจที่บุคคลมีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่ได้รับรู้จนก่อให้เกิดความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และมีแนวโน้มที่บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมตามความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึกที่มีอยู่ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมทั้งหลายที่บุคคลแสดงต่อบุคคลหรือเหตุการณ์ทั้งหลายในสังคมไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม ล้วนแต่เป็นผลมาจากเจตคติที่บุคคลนั้นมีต่อบุคคลหรือเหตุการณ์ทั้งหลายทั้งสิ้น นั่นคือ ถ้าบุคคลมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใด บุคคลนั้นก็ย่อมจะแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกันกับเจตคติที่มีอยู่ (เดิมศักดิ์ คทวณิช. 2546:312-313)

เจตคติถือว่าเป็นจิตลักษณะหนึ่งในแปดของทฤษฎีดิน ไม้จรรย์ธรรม จากหลักฐานทางการวิจัยในวิชาจิตวิทยาสังคม อาจกล่าวได้ว่าเจตคติเป็นจิตลักษณะที่มีผู้เห็นว่ามีมีความเกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุด กับพฤติกรรม โดยเจตคติอาจทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำตั้งแต่ร้อยละ 10 ถึง 60 (ดวงเดือน

พันธุมนาวิน, 2531: 129-130) ด้วยเหตุนี้จึงมีงานวิจัยจำนวนมากที่สนใจศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลได้นำตัวแปรเจตคติมาร่วมในการศึกษา สำหรับการศึกษเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง เจตคติกับความพร้อมในการแสดงพฤติกรรมหรือการเตรียมตัวของบุคคลในการรับกับสิ่งใหม่ๆ ก็พบผลที่สอดคล้องกันว่าเจตคติมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการแสดงพฤติกรรมหรือการเตรียมของบุคคลในการรับกับสิ่งใหม่ๆ อาทิ งานวิจัยของศิริกานต์ ส่งเสริม (2544) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทการส่งเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลขอนแก่น ที่เตรียมเข้าสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ พบว่า ทักษะ (เจตคติ) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงบทบาทการส่งเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าทักษะ สามารถร่วมกับตัวแปรการมีส่วนร่วม ความรู้ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ทำนายการแสดงบทบาทการส่งเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลขอนแก่น ที่เตรียมเข้าสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพได้ถึงร้อยละ 38.8 นอกจากนี้จากงานวิจัยของบุคลธร แจ่มฤทธิ์ (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะต่อวิชาชีพ รูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษา การดูแลนักศึกษาของอาจารย์ และบรรยากาศการเรียนรู้กับการใฝ่รู้ใฝ่เรียนของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขยังพบว่าทักษะต่อวิชาชีพด้านลักษณะวิชาชีพเป็นปัจจัยหนึ่งที่ร่วมกับตัวแปรอื่นๆ พยากรณ์การใฝ่รู้ใฝ่เรียนของนักศึกษาพยาบาล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการศึกษาร่วมกันระหว่างเจตคติกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ก็พบผลในทำนองเดียวกันว่าเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ตั้งแต่ร้อยละ 43-59 (พงศรัวิช วิวังสู, 2546; อมรพรรณ ประจันตวนิชย์, 2550; เนตรรุ่ง อยู่เจริญ, 2553)

ความหมายของเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

เจตคติเป็นศัพท์เทคนิคทางจิตวิทยาซึ่งหมายถึงทัศนคติที่นักจิตวิทยาสังคมยุคปัจจุบันมีความเห็นค่อนข้างพ้องกันว่า หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของ หรือความคิดใดๆก็ตามในลักษณะของการประเมินค่า โดยความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้ต้องคงอยู่นานพอสมควร (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2548: 99-100 อ้างอิงจาก Oskamp, 1977; Petty & Cacioppo, 1981; Eagly & Chaiken, 1993; Petty & Wegener, 1998) ขณะที่ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531: 125-127) ก็มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่าเจตคติเป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลที่อยู่ในรูปของความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนี้เกิดจากความรู้สึกประเมินค่าของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์

หรือมีโทษเล็กน้อยเพียงใด ซึ่งทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจ และมีความพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทางที่สอดคล้องกับความชอบหรือไม่ชอบของตนต่อสิ่งนั้น ฉะนั้นบุคคลจึงสามารถมีเจตคติต่อสิ่งต่างๆ มากมาย แม้แต่เจตคติต่อตนเองหรือเจตคติต่อการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด โดยเจตคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดมี 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรกคือ ความรู้เชิงประเมินค่า หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่าดีมีประโยชน์และ/หรือเลวเล็กน้อยเพียงใด จัดเป็นองค์ประกอบที่เป็นต้นกำเนิดของเจตคติของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ ดังนั้น หากบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าต่อสิ่งต่างๆ ไม่สมบูรณ์หรืออาจมีความรู้ที่ผิดพลาดจะทำให้เกิดอคติหรือลำเอียงและอาจทำให้เกิดผลเสียหายนต่อผู้อื่นหรือส่วนรวมได้มาก องค์ประกอบที่สอง คือ ความรู้สึกพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งจะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิงประเมินค่าต่อสิ่งนั้นด้วย จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเจตคติ และองค์ประกอบที่สาม คือ ความพร้อมกระทำ หมายถึง การที่บุคคลมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริม ทะนุบำรุง สิ่งที่เขาชอบ พอใจและพร้อมที่จะทำลายหรือทำเพิกเฉยต่อสิ่งที่เขาไม่ชอบหรือไม่พอใจ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาเจตคตินั้นเป็นการศึกษาถึงความรู้เชิงประเมินค่าหรือความเชื่อ/ความเห็น ความรู้สึก และแนวโน้มของการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นจึงให้ความหมายของเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง การที่บุคคลมีการรับรู้การคิดเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนแนวโน้มของการกระทำตามความรู้สึกที่มีต่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความรู้เชิงประเมินค่า องค์ประกอบด้านความรู้สึก และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของการแสดงออก