

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดของระบบการประเมินผลภายในที่ยึดติดกับการทำงานปกติ
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบท ความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับสถานศึกษา
7. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมาของการประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
9. กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

จากความหมายของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นกระบวนการจัดการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินงานในลักษณะของการผสมผสานระหว่างกระบวนการจัดการเรียนการสอนตามปกติของสถานศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สะท้อนให้เห็นว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีแนวคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการป้องกันเพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพให้ได้ผลผลิตอันได้แก่ผู้เรียนที่มีคุณภาพด้วยเช่นกัน

แนวคิดของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการป้องกันได้ผนวกแนวคิดจากระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการกับแนวคิดของระบบการประเมินผลภายในที่ยึดติดกับการทำงานปกติ (Built-in Evaluation system) ที่อาศัยวงจรการ

ทำงานแบบ PDCA กล่าวคือ แนวคิดของการจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นแนวคิดที่มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ทั้งปวง และยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมีความเชื่อว่า มนุษย์มีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต ดังนั้น ในการจัดการศึกษาที่ต้องช่วยกระตุ้น เอื้ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้เรียนแต่ละคนได้พัฒนาจนเต็มตามศักยภาพและมีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน เพื่อเป็นกำลังสำคัญ ร่วมมือกันอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งสามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข (กรมวิชาการ . 2542 : 28)

แนวคิดจากการบริหารโดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน

สังคมโลกในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านสารสนเทศอย่างรวดเร็วประเทศต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงนี้ คือ คน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคน ๆ นั้นต้องเป็นคนที่มีความรู้ในสิ่งที่ผ่านมามีการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคน ให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสังคมอยู่ตลอดเวลา ยิ่งในปัจจุบันที่เป็นสังคมของโลกยุคข้อมูลสารสนเทศด้วยแล้ว คนที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงนี้ได้อย่างมีความสุขจะต้องเป็นคนที่สามารถพึ่งตนเองและพัฒนาตนเองได้ รู้จักคิด รู้จักแก้ปัญหา รู้จักวิเคราะห์สถานการณ์ มีความคิดสร้างสรรค์และที่สำคัญอย่างยิ่ง จักต้องเป็นคนมีคุณธรรมและจริยธรรมผลการจัดการศึกษาของไทยในระยะเวลาที่ผ่านมา ตั้งแต่มีการประเมินคุณภาพของนักเรียนและสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นกรมวิชาการ หรือของสมาคมนานาชาติได้ทำการประเมินผลการศึกษา โดยสรุปในภาพรวม พบว่าคุณภาพการจัดการศึกษาของไทยมีความจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นทั้งในด้านความรู้ ความคิด ทักษะความสามารถ รวมทั้งด้านคุณธรรมจริยธรรมปัจจุบันได้มีการกล่าวถึงเรื่องของคุณภาพกันเกือบทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชนหรือภาครัฐ ประชาชนเริ่มที่จะสนใจและมีทางเลือกมากขึ้นในการรับบริการ หรือเลือกสินค้าผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีกว่า ดังนั้น ผู้ผลิตจึงต้องมีความสำคัญในเรื่องของคุณภาพของการบริการสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น หากผู้ผลิตยังไม่มีมาตรฐานหรือความตระหนักในเรื่องคุณภาพแล้ว โอกาสที่จะแข่งขันหรืออยู่รอดนั้นก็ยิ่งน้อยลงไปด้วย เมื่อหันกลับมาพิจารณาทางด้านวงการศึกษาก็พบว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการศึกษาโดยตรง หรือจะเรียกว่าเป็นหน่วยผลิตนั้นได้แก่ สถานศึกษา ผลผลิตของสถานศึกษา ก็คือ ผู้เรียน สำหรับหน่วยงานต้นสังกัดนั้นเป็นเพียงผู้กำหนดนโยบาย แผนพัฒนาการศึกษา มาตรฐาน หลักสูตรแกนกลางสัณฐานนุทธพยากร การนิเทศติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการจัดการศึกษาสถานศึกษาจะมีอิสระมากขึ้นในการบริหารจัดการ กระบวนการศึกษาธิการจะกระจายอำนาจในด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการ

บริหารทั่วไปให้แก่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาโดยตรงตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 39 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ประกอบกับแนวโน้มที่จะมีการจัดสรรงบประมาณผ่านทางผู้ปกครอง ผู้เรียน แล้วให้ผู้ปกครองและ ผู้เรียนเลือกใช้บริการจากสถานศึกษาต่าง ๆ ที่ตนเห็นว่ามีคุณภาพ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วสถานศึกษาจะต้องมีการปรับตัวครั้งยิ่งใหญ่ เพื่อยกระดับคุณภาพของตนเอง เนื่องจากการมีผู้เรียนมากหรือน้อยย่อมส่งผลกระทบต่อปริมาณที่จะได้รับด้วย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่สถานศึกษาจะต้องพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้ปกครองและผู้เรียนมากที่สุดความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของไทยในเบื้องต้น จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องพัฒนาสถานศึกษาก่อนอื่นทั้งนี้เพราะสถานศึกษาเป็นสถานที่จัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนเป็นส่วนใหญ่การพัฒนาตนเองของสถานศึกษาจึงต้องดำเนินการอย่างรีบด่วน อย่างไรก็ตามในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษานั้นสถานศึกษาจะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปกครองชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งการสร้างความมั่นใจดังกล่าวนี้ สามารถดำเนินการได้โดยสถานศึกษาควรมีกระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินการในลักษณะของการผสมผสานระหว่างกระบวนการบริหารกับการจัดการเรียนการสอนตามปกติของสถานศึกษา อันมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ที่เราเรียกว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งเป็นภารกิจที่สถานศึกษาจะต้องดำเนินการอยู่แล้ว

ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างมาก ในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ว่าสถานศึกษาจะดำเนินการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ผู้เรียนได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่สถานศึกษากำหนดไว้ในหลักสูตรของสถานศึกษา ซึ่งจะทำให้เด็กไทยเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข เป็นประชากรที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งจะช่วยกันสร้างสรรค์สังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้มีความยั่งยืนเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศให้มั่นคงมีความสามารถในการร่วมมือและแข่งขันกับประชากรของประเทศอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุขมีศักดิ์ศรีอยู่ในสังคมโลกต่อไป(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ : โดยสุวิมล ว่องวานิช. 2543: 17-18)

แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

จากความหมายของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นกระบวนการจัดการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินงานในลักษณะของการผสมผสานระหว่างกระบวนการจัดการเรียนการสอนตามปกติของสถานศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สะท้อนให้เห็นว่าการ

ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีแนวคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการป้องกัน เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพให้ได้ผลผลิตอันได้แก่ผู้เรียนที่มีคุณภาพด้วยเช่นกัน แนวคิดของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการป้องกันได้ผนวกแนวคิดจากระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการกับแนวคิดของระบบการประเมินผลภายในที่ยึดติดกับการทำงานปกติ (Built-in Evaluation system) ที่อาศัยวงจรการทำงานแบบ PDCA กล่าวคือ แนวคิดของการจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นแนวคิดที่มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ทั้งปวง และยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญโดยมีความเชื่อมั่นมนุษย์มีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต ดังนั้น ในการจัดการศึกษาที่ต้องช่วยกระตุ้น เอื้ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ผู้เรียนแต่ละคนได้พัฒนาจนเต็มตามศักยภาพและมีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน เพื่อเป็นกำลังสำคัญ ร่วมมือกันอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งสามารถดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข (กรมวิชาการ, 2545 : 32)

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

ภารกิจหลักที่มหาวิทยาลัยจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการปัจจัย ดังกล่าวคือ

- 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
- 2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
- 3) สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) มหาวิทยาลัยจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

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

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

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกในการกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9) กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา ด้วยความจำเป็นดังกล่าว มหาวิทยาลัยร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และมหาวิทยาลัยในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

2) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและมหาวิทยาลัยทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล

3) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและมหาวิทยาลัยทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

5) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กับ การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2)พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมาย และหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่ง สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรก

(พ.ศ. 2544-2548) เสร็จสิ้นไปแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง (พ.ศ. 2549-2553) และการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม(พ.ศ. 2554-2558) ในการประเมินรอบที่สามของ สมศ. เป็นการประเมินทั้งระดับมหาวิทยาลัยและคณะวิชา แต่หากมหาวิทยาลัยใดจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งหลัก การประเมินจะครอบคลุมการจัดการนอกลานที่ตั้งหลักทั้งหมด นอกจากนั้น การประเมินคุณภาพจะมีความสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มมหาวิทยาลัยที่แต่ละมหาวิทยาลัยเลือกตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการรูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1) เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้โทษ – ให้โทษ

2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (evidence – based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

3) มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับ ควบคุม

4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุก ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5) มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาระดับชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้เอกภาพเชิงนโยบายแต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยมหาวิทยาลัยสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของมหาวิทยาลัยและผู้เรียน

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ซ้ำซ้อน ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคม และเศรษฐกิจของประเทศต่างกันตามความหลากหลาย ทั้งการพัฒนารากฐาน สังคม เศรษฐกิจ รวมถึงการกระจายอำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ท้องถิ่นและ

ระดับประเทศ จนถึงการแข่งขันในโลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษา และส่งผลกระทบที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตนเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศได้ขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการผลิต พัฒนาและการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อยอด ถ้าย้อนแลกเปลี่ยนกันได้ระหว่างกลุ่ม และในระยะยาวการประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (accreditation) ที่นักศึกษาและสาธารณะให้ความเชื่อถือ เป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจากภาคเอกชน รวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชเป็น

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาคเพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ดังกล่าว

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดของระบบการประเมินผลภายในที่ยึดติดกับการทำงานปกติ

การดำเนินงานในสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (กรมวิชาการ.2540 : 34) ตามแนวคิดนี้มีการทำงาน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผนการทำงาน(Plan) การปฏิบัติงานตามแผน(Do) การตรวจสอบหรือการประเมินผลการทำงาน (Check) และการนำผลการประเมินย้อนกลับไปปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Action) การทำงานตามกระบวนการหรือวงจรนี้ เรียกว่าวงจรการทำงานแบบ PDCA ซึ่ง Edward Deming ได้เป็นผู้นำมาใช้ในการบริหารจัดการในปัจจุบัน ซึ่งในขั้นตอนการตรวจสอบการทำงาน (Check) นั้น ก็ยังมีวงจรของการทำงานที่เป็นแบบ PDCA คือ มีการวางแผนการประเมิน การลงมือทำการประเมิน การตรวจสอบผลการประเมิน และการแก้ไขปรับปรุง

ผลการดำเนินงานหลังจากรู้ผลการประเมินว่ามีจุดบกพร่องในเรื่องใดบ้าง (สุวิมล ว่องวานิช.2544 : 13-14)

เมื่อพิจารณารายละเอียดของแนวคิดของการจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ แนวคิดจากการบริหารโดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน และแนวคิดของระบบการประเมินผลภายในที่ยึดติดกับการทำงานปกติ (Built-in Evaluation system) ที่อาศัยวงจรการทำงานแบบ PDCA ที่ได้เสนอไปแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า มีความสัมพันธ์สอดคล้องกันและมีลักษณะการดำเนินงานที่อาศัยการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้สำเร็จ รวมทั้งมีการปรับปรุงและตรวจสอบความก้าวหน้าตามจุดหมาย/เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสถานศึกษาหรือหน่วยงานในพื้นที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไปได้

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการได้จัดให้มีระบบประกันคุณภาพ โดยมีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นกลไกสำคัญอยู่ 3 ขั้นตอน คือ (กรมวิชาการ.2545 : 39)

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality control) การควบคุมคุณภาพเป็นองค์ประกอบที่กำหนดขึ้นเพื่อกำหนดสิ่งที่คาดหวัง และแนวทางที่จะไปถึงสิ่งที่คาดหวังนั้นๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการควบคุมคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

1.1 การกำหนดมาตรฐาน เป็นการกำหนดสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาซึ่งมักจะกำหนดในรูปของมาตรฐานการศึกษา ซึ่งโดยทั่วไปนั้นจะแยกออก 3 ด้าน คือมาตรฐานด้านปัจจัย มาตรฐานกระบวนการ และมาตรฐานผลผลิต ตลอดจนการจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการที่มุ่งพัฒนาสถานศึกษาเข้าสู่มาตรฐาน

1.2 การพัฒนาสถานศึกษาเข้าสู่มาตรฐาน เป็นขั้นตอนของการยกระดับคุณภาพของสถานศึกษาทำให้เป็นไปตามมาตรฐาน ในขั้นตอนนี้ขณะที่สถานศึกษาได้พัฒนาตนเองเพื่อเข้าสู่มาตรฐาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความช่วยเหลือ เช่น การนิเทศติดตามการดำเนินการของสถานศึกษา หากพบข้อบกพร่องสถานศึกษาต้องดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว และหากเกินความสามารถของสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคงต้องให้ความช่วยเหลือเช่นกัน

2. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (Internal audit or internal school review) เป็นขั้นตอนที่นำสิ่งที่สถานศึกษาได้ปฏิบัติไปแล้วกลับมาตรวจสอบ ทบทวน ซึ่งอาจใช้วิธีการประเมินตนเอง หรือสถานศึกษาอื่น ๆ มาช่วยประเมินให้ หลังจากนั้นก็นำผลการประเมินดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อหาจุดเด่นและจุดด้อย เพื่อจะนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดจุดที่จะพัฒนาขอ

สถานศึกษาโดยการแก้ไขจุดด้อย และเสริมจุดเด่น โดยใช้กระบวนการนิเทศ ติดตามกำกับ ช่วยเหลือ

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality assessment) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีกิจกรรมที่สำคัญ ๆ คือ การเก็บข้อมูลในแต่ละตัวบ่งชี้และมาตรฐานแล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์ เพื่อลงข้อสรุปว่า ตัวบ่งชี้และมาตรฐานใดอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่พอใจ รวมทั้งจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาเสนอต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลจากการประกันคุณภาพนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงานในปีต่อไป และการเตรียมสถานศึกษาเพื่อรองรับการประเมินภายนอก

5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริบท ความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ มาตรา 7 กำหนดให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และมาตรา 8 กำหนดให้มหาวิทยาลัยมีหน้าที่ ในด้านการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ คู่คุณธรรม มีความรักและผูกพันกับท้องถิ่น ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน สามารถพัฒนาท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม เสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครู รวมทั้งส่งเสริมและ สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริในการปฏิบัติการกิจของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชได้ดำเนินงานตามพันธกิจดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยจัดอยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตปริญญาตรีและพัฒนาสังคมตามเกณฑ์การประกันคุณภาพของ สกอ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้เริ่มงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2539 ซึ่งขณะนั้น คือ สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช ภายหลังจากที่สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏได้ประกาศนโยบายและแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2539 โดยได้เริ่มสร้างความเข้าใจกับบุคลากรของสถาบันทุกระดับและได้จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราชฉบับแรกขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม 2541 และมีการปรับปรุงแก้ไขเมื่อเดือนกรกฎาคม 2545 เมื่อเดือนกันยายน 2541 สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้รับการตรวจเยี่ยมติดตามงานประกันคุณภาพการศึกษาตามโครงการตรวจเยี่ยมติดตามระยะที่ 1 จากคณะกรรมการตรวจเยี่ยมที่สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏแต่งตั้งหลังจากนั้นสถาบันได้ใช้ความพยายามที่จะให้บุคลากรของสถาบันได้เรียนรู้และมี

ความเข้าใจเรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น โดยการเชิญวิทยากรมาบรรยายพิเศษบ้าง และส่งบุคลากรไปประชุมสัมมนา ทั้งที่สำนักงานสถาบันราชภัฏจัดให้และที่หน่วยงานอื่น รวมทั้งมหาวิทยาลัยเป็นผู้จัด

ในปี พ.ศ. 2542 สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้ออกประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติ ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเอง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรในการที่จะ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันให้ประสบความสำเร็จ

ในปีการศึกษา 2544 สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราชมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ การประเมินคุณภาพภายนอก โดยจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในด้วยตัวสถาบันเองก่อน และ ได้จัดทำเอกสารสรุปรายงานการประเมินตนเองขึ้น มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตามเกณฑ์การ ประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จัดทำเป็นเอกสาร สรุปรายงานการประเมินตนเองขึ้นอีกหนึ่งฉบับ พร้อมรับการประเมินจากกรรมการของสำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาระหว่างวันที่ 16-18 ธันวาคม 2545 คณะผู้ประเมิน ได้ให้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของสถาบัน 8 มาตรฐาน เท่ากับ 3.67 จากค่าเต็ม 5.00 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ “ผ่าน”

ในวันที่ 15 มิถุนายน 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ ตราราชราชบัญญัติเรียกว่า “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547” มีสาระสำคัญคือให้ สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีงบประมาณใน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้เรียกชื่อมหาวิทยาลัยตามชื่อของสถาบันราชภัฏ เดิม สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราชจึงเปลี่ยนเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช” ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา และได้ปรับปรุงพัฒนางานประกันคุณภาพมาอย่างต่อเนื่อง

ในปีการศึกษา 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชได้รับการตรวจประเมินจาก สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.)เป็นรอบที่สองใน วันที่ 21-23 สิงหาคม 2549 โดยมีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย 7 มาตรฐาน เท่ากับ 4.04 ได้รับการรับรอง มาตรฐานคุณภาพสถาบันในระดับดี

ในปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชได้ประกาศนโยบายประกันคุณภาพ การศึกษาฉบับใหม่ รวมทั้งมีการปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการ ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน พร้อมรองรับการประเมินคุณภาพทั้ง ภายในและภายนอก

6.เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในระดับสถานศึกษา

การจัดการศึกษาในสถานศึกษา นั้นมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถและเป็น คนดีของสังคมเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและ เน้นให้นักเรียนได้แสดงและพัฒนาศักยภาพในตนเองได้อย่างเต็มที่ เช่น รู้จักคิด วิเคราะห์ รู้จักคิด แก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง รู้จักใช้เทคโนโลยี รู้จักพึ่งตนเองและ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.2543 : 1)

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้ได้ผลผลิตที่มี คุณภาพตามเป้าหมายที่กล่าวมาข้างต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งสาระในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตราที่ 48 ได้ระบุไว้ว่าให้ถือว่าการ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่สถานศึกษาที่ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการบริหารการศึกษาของสถานศึกษานั้นมีบุคลากรหรือผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องมากมายไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร คณะครู ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ดังนั้น ผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องเหล่านั้นควรเข้ามามีบทบาทร่วมกันในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา มิใช่เป็น เรื่องของบุคลากรในสถานศึกษาเพียงอย่างเดียว สำหรับบทบาทของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใน ระดับสถานศึกษาที่ควรเข้ามามีส่วนร่วมสรุปได้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา แห่งชาติ (2543 : 84)

1) ผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการส่งเสริมสนับสนุนอำนวยความสะดวกให้คำปรึกษา และดูแลให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม โดยบทบาทของผู้บริหารนั้นจะต้องเป็นผู้นำ /แกนหลักในทุกขั้นตอนของการดำเนินการซึ่งสามารถ จำแนกออกเป็น 3 ช่วงของการดำเนินงาน ดังนี้

ช่วงที่ 1 การเตรียมการ ในช่วงของการเตรียมการนี้ผู้บริหารสถานศึกษานั้นมีบทบาทสำคัญ อย่างมากในการขับเคลื่อนให้การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาดำเนินไป ได้ด้วยดี โดยพอสรุปบทบาทของผู้บริหารได้ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจ มีวิสัยทัศน์ เห็นความสำคัญ และ มีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาตนเองเกี่ยวกับภาวะผู้นำทั้งใน การพัฒนาในการภาวะผู้นำทั้งในด้านการบริหารและทางด้านวิชาการ เพื่อให้ตนเองสามารถทำ หน้าที่ผู้นำในการพัฒนาได้อย่างชัดเจนเพื่อให้เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และการยอมรับจากทุกฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง

2. สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรในสถานศึกษา โดยมีวิธีการหลากหลายในการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการประชุมชี้แจง การพาไปศึกษาดูงาน การเชิญวิทยากรมาบรรยาย เป็นต้น

3. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก ให้แก่บุคลากรในสถานศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานการศึกษา การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ การกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ของสถานศึกษา การวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในระยะสั้น และระยะยาว การพัฒนาสถานศึกษาตามแผน การประเมินตนเอง การเขียนรายงานประเมินตนเอง การนำผลการประเมินไปใช้ในการเตรียมรับการประเมินภายนอกของสถานศึกษา รวมทั้งการประเมินภายนอก

4. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาซึ่งในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาถือว่าเป็นหน้าที่ของบุคลากรภายในสถานศึกษาทุกคน รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกสถานศึกษา และทำการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรภายในสถานศึกษา โดยคณะกรรมการนี้มีหน้าที่คอยประสานงานกำกับ ดูแล ติดตามช่วยเหลือและสนับสนุนในการพัฒนาสามารถดำเนินการไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง นอกเหนือจากการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแล้ว

5. ผู้บริหารจะต้องเตรียมการวางแผนและจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศในสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและการประกันคุณภาพภายนอก อีกด้วย

ช่วงที่ 2 การดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในขั้นตอนการดำเนินการของสถานศึกษาส่วนใหญ่จะนำวงจรการบริหาร PACD มาใช้ในการดำเนินการซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนา ผู้บริหารเป็นกลไกสำคัญในฐานะแกนนำที่จะทำให้กระบวนการบริหารนี้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีบทบาทดังนี้

การวางแผน ผู้บริหารเป็นผู้ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในสถานศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษาและชุมชนที่มีต่อสถานศึกษา และทำการศึกษามาตรฐานการศึกษาของชาตินโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งศึกษาถึงศักยภาพของสถานศึกษาก่อนที่จะมาร่วมกันกำหนดเป็นวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายของสถานศึกษา แล้วจึงร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายและกำหนดภารกิจ

ของสถานศึกษา แล้วจึงจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว อันได้แก่ ธรรมนูญสถานศึกษา หรือแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ฯลฯ และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในระยะสั้น อันได้แก่ แผนปฏิบัติการประจำปี โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะเป็นผู้ลงนามและรับรองแผนการดำเนินการที่ร่วมกันกำหนดขึ้น

การปฏิบัติตามแผน ผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่ในการบริหารจัดการส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม กำกับดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำและอำนวยความสะดวก ให้แก่ บุคลากรภายในสถานศึกษาที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอน และรับผิดชอบในแผนงานและโครงการให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในแผนงาน/โครงการผู้บริหารจำเป็นจะต้องดำเนินการเอง ถ้าเป็นโครงการ/แผนงานเกี่ยวกับด้านการบริหาร และด้านบุคลากร

การตรวจสอบและประเมินผล เมื่อบุคลากรในสถานศึกษาที่รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอนและจัดกิจกรรมตามแผนงาน/โครงการได้ดำเนินกิจกรรมตามแผนไปแล้วให้ผู้บริหารเป็นผู้คอยตรวจสอบติดตามตลอดเวลาดังแต่เริ่มโครงการระหว่างโครงการ และสิ้นสุดโครงการหรือให้ผู้แทนเป็นผู้คอยตรวจสอบการประเมินตนเองของบุคลากรที่รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม/โครงการ โดยผู้บริหารทำหน้าที่เป็นแกนนำสำคัญตั้งแต่การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ การกำหนดกรอบการประเมินตัวเองการสร้างเครื่องมือในการประเมินการดำเนินการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการเขียนรายงานการประเมินตัวเอง ทั้งนี้ ผู้บริหารอาจจะต้องทำการแต่งตั้งคณะกรรมการในการเขียนรายงานการประเมินตนเองด้วย

การปรับปรุงและพัฒนา เมื่อสถานศึกษาได้ทำการประเมินตนเองแล้วผู้บริหารจะต้องนำผลการประเมินตนเองไปใช้ในการวางแผน / กำหนดเป้าหมาย ในการพัฒนาคุณภาพในปีการศึกษาต่อไป หรือนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแผนงาน/โครงการนั้นให้ประสบความสำเร็จต่อไป

ช่วงชั้นที่ 3 การประเมินภายนอก ในช่วงชั้นของการประเมินภายนอกนี้ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการรับการประเมินภายนอก พอสรุปได้ดังนี้

1.เป็นแกนนำในการเตรียมการหรือวางแผนเพื่อให้สถานศึกษาพร้อมการประเมินภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา การเขียนรายงานการประเมินตนเอง โดยเฉพาะการชี้แจงทำความเข้าใจให้บุคลากรในสถานศึกษา หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ทราบถึงการประเมินภายนอก และขั้นตอนการประเมินภายนอก

2.เป็นประสานงาน อำนวยความสะดวก ให้แก่ ผู้ประเมินภายนอกในระหว่างการประเมิน

3.เป็นผู้คอยชี้แจงทำความเข้าใจหรือให้ข้อมูลสารสนเทศเพิ่มเติมให้แก่คณะผู้ประเมินภายนอก ในระหว่างที่ผู้ประเมินภายนอกทำการนำเสนอผลการประเมินด้วยวาจา

4. เป็นผู้ตรวจสอบและลงนามรับทราบในรายงานการประเมินของคณะผู้ประเมินภายนอก และนำผลการประเมินภายนอกไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป

2) คณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษา

คณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาเป็นผู้มีบทบาทสำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาทุกชั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมการ การดำเนินการพัฒนาระบบประกันภายใน และการประเมินภายนอก โดยมีบทบาท 2 อย่างในเวลาเดียวกัน คือ เป็นทั้งนักวางแผน และนักปฏิบัติ ซึ่งบทบาทของคณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาจำแนกออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้ คือ

ช่วงขั้นที่ 1 การเตรียมการ คณะครูและบุคลากรในสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการเตรียมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยพอสรุปได้ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญและจำเป็นตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยอาจได้รับความรู้จากวิทยากรจากภายนอกของสถานศึกษาหรือผู้บริหารสถานศึกษา

3. ร่วมกับผู้บริหารเตรียมการวางแผนและจัดทำข้อมูลสารสนเทศภายในสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศของนักเรียนเป็นรายบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาและการประกันคุณภาพภายนอก อีกด้วย

ช่วงที่ 2 การดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน คณะครูและบุคลากรในสถานศึกษามี บทบาทสำคัญในการดำเนินกระบวนการบริหารของสถานศึกษา โดยมีบทบาทดังนี้

ขั้นวางแผน ในการวางแผนนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณะครูและบุคลากรสถานศึกษาได้ทำงานเป็นทีม ดังนั้นคณะครูและบุคลากรในสถานศึกษาต้องร่วมกับผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในระยะยาวและแผนระยะสั้น โดยเริ่มจากกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา และร่วมกัน

กำหนดภารกิจของสถานศึกษา กำหนดโครงการ/กิจกรรม ในแต่ละปีการศึกษา และเมื่อได้กำหนดโครงการแล้ว คณะครูและบุคลากรที่ได้รับมอบหมายได้รับผิชอบโครงการกิจกรรมใดก็ตามก็จะต้องทำการเขียนโครงการ โดยคำนึงถึงความเป็นไปในการปฏิบัติและศักยภาพของสถานศึกษาด้วย

ขั้นปฏิบัติตามแผน เมื่อคณะครูและบุคลากรในสถานศึกษาได้วางแผนโครงการ/กิจกรรมแล้ว จึงดำเนินการตามแผนที่วางเอาไว้ โดยพยายามประสานความร่วมมือในระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้คณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาพยายามจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมให้เอื้ออำนวย และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ของนักเรียนทั้งในและนอกห้องเรียนอีกด้วย

ขั้นตรวจสอบและประเมินผล เมื่อวางแผน/โครงการต่าง ๆ ได้ดำเนินการบุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรียนการสอน และดำเนินโครงการจำเป็นต้องทำการตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง โดยต้องทำการกำหนดกรอบการประเมินตนเอง สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินตนเอง ทำการประเมินตนเองตามกรอบที่กำหนดไว้ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลหลังจากนั้นคณะกรรมการต้องมาร่วมกันเขียนรายงานการประเมินตนเองตามสภาพที่เป็นจริงของแต่ละโครงการ

ขั้นปรับปรุงและพัฒนา หลังจากแต่ละโครงการ/กิจกรรมได้ทำการประเมินตนเองและทราบผลการประเมินตนเองแล้ว คณะครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในแต่ละแผนงาน/กิจกรรมต้องนำผลการประเมินนี้ไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง และนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษาต่อไป

ช่วงขั้นที่ 3 การประเมินภายนอก คณะครูและบุคลากรร่วมกันจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา เพื่อให้คณะผู้ประเมินภายนอกได้ศึกษาสภาพการดำเนินการของสถานศึกษารวมทั้งการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา และหลังจากที่ผู้ประเมินภายนอกเข้ามาทำการประเมินสถานศึกษา คณะครูและบุคลากรภายในสถานศึกษาจะต้องให้ความร่วมมือกับคณะผู้ประเมินภายนอกเป็นอย่างดี เพื่อประโยชน์ที่จะได้กับสถานศึกษา

3) กรรมการสถานศึกษา

กรรมการสถานศึกษานั้นเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ของสถานศึกษาส่งเสริม ร่วมตัดสินใจวินิจฉัยให้ความเห็นชอบในการดำเนินการของสถานศึกษาเป็นแกนนำประสานความร่วมมือกับองค์กรในท้องถิ่นเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับ

ชุมชน และสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในด้านทรัพยากรต่าง ๆ ตลอดจนการกำกับ ดูแลอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนินกิจกรรมตามแผนการประเมินตนเองของสถานศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบและรับทราบรายงานการประเมินตัวเองของสถานศึกษา และการพัฒนาและปรับปรุง สถานศึกษา นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในส่วนที่กรรมการสถานศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องให้แก่คณะผู้ประเมินภายนอกอีกด้วย

4) ผู้ปกครอง

ผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ของสถานศึกษาว่าอยากให้บุตรหลานของตนเข้ารับการศึกษแล้วจะมีคุณลักษณะอย่างไรและคอยประสานส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในส่วนของตัวนักเรียนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนินกิจกรรมตามแผน การประเมินตนเองของสถานศึกษา การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน และคุณภาพของนักเรียนในสถานศึกษา รวมทั้งรับทราบผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของบุตรหลานของตนให้แก่คณะผู้ประเมินภายนอกอีกด้วย

5. ชุมชน

ชุมชนนั้นมีบทบาทสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ของสถานศึกษาและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาโดยเฉพาะแหล่งการเรียนรู้ในชุมชน รวมทั้งรับทราบรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษา และการปรับปรุงและพัฒนาของสถานศึกษา ซึ่งการที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของสถานศึกษา เพราะจะทำให้ชุมชนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสถานศึกษา และมองเห็นคุณค่าและประโยชน์ของตนเอง พร้อมกันนั้นสถานศึกษาก็จะได้รับความช่วยเหลือ ทั้งร่างกายและทุนทรัพย์ จากคนในชุมชน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการจัดการศึกษาในสถานศึกษาอีกด้วย (กอบเกียรติ เจริญพานิช.2540) นอกจากนี้บุคลากรในชุมชนยังมีหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนและความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชนให้แก่คณะผู้ประเมินภายนอกอีกด้วยจากบทบาทของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในระดับสถานศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารและคณะครูนั้นมีภารกิจอันยิ่งใหญ่ในการพัฒนาคุณภาพของเด็กและเยาวชน เนื่องจากเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด และมีอิทธิพลในการหล่อหลอมให้เด็กเป็นคนดี มีความสามารถ และอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารและคณะ

ครูจะต้องมีความตระหนัก มีความรู้ความเข้าใจ และร่วมกันคิดร่วมกันทำโดยอาศัย การทำงานเป็น ทีม และการประสานความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมาของการประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมาของการประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้เริ่มงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ ปลายปี พ.ศ. 2539 ซึ่งขณะนั้น คือ สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช ภายหลังจากที่สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏได้ประกาศนโยบายและแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2539 โดยได้เริ่มสร้างความเข้าใจกับบุคลากรของสถาบันทุกระดับ และได้จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราชฉบับแรกขึ้นเมื่อเดือนมีนาคม 2541 และมีการปรับปรุงแก้ไขเมื่อเดือนกรกฎาคม 2545 เมื่อเดือนกันยายน 2541 สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้รับการเยี่ยมชมติดตามงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามโครงการตรวจเยี่ยมติดตามระยะที่ 1 จากคณะกรรมการตรวจเยี่ยมที่สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ แต่งตั้ง หลังจากนั้นสถาบันได้ใช้ความพยายามที่จะให้บุคลากรของสถาบันได้เรียนรู้และมีความเข้าใจเรื่องงานประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น โดยการเชิญวิทยากรมาบรรยายพิเศษ และส่งบุคลากรไปประชุมสัมมนา ทั้งที่สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ จัดให้และที่หน่วยงานอื่น รวมทั้งสถาบันเป็นผู้จัด

ในปี พ.ศ. 2542 สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้ออกประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเอง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรในการที่จะดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันให้ประสบความสำเร็จ ในปีการศึกษา 2544 สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราชมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในด้วยตัวสถาบันเองก่อน และได้จัดทำเอกสารสรุปรายงานการประเมินตนเองขึ้น มีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จัดทำเป็นเอกสารสรุปรายงานการประเมินตนเองขึ้นอีกหนึ่งฉบับ พร้อมรับการประเมินจากกรรมการของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาในรอบแรกระหว่างวันที่ 16-18 ธันวาคม 2545 คณะผู้ประเมินได้ให้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมของสถาบัน 8 มาตรฐาน เท่ากับ 3.67 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ “ผ่าน”

ในวันที่ 15 มิถุนายน 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติเรียกว่า “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547” มีสาระสำคัญ คือให้สถาบันราชภัฏแต่ละแห่งเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีงบประมาณในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้เรียกชื่อมหาวิทยาลัยตามชื่อของสถาบันราชภัฏเดิม สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราชจึงเปลี่ยนเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช” ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา และได้ปรับปรุงพัฒนางานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ในปีการศึกษา 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชได้รับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เป็นรอบที่สองในวันที่ 21-23 สิงหาคม 2549 โดยมีค่าระดับคะแนนเฉลี่ย 7 มาตรฐาน เท่ากับ 4.04 ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพสถาบันในระดับดี

ในปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชได้ประกาศนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาลับใหม่ รวมทั้งมีการปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพ และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน พร้อมรองรับการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก และรับประเมินภายนอกรอบสามในวันที่ 29 – 31 สิงหาคม 2554 โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.13 ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพสถาบันในระดับดี

ปัจจุบันการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปีการศึกษา ทั้งนี้การตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน เป็นกลไกหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในด้านคุณภาพการศึกษา ให้เป็นที่เชื่อถือยอมรับในสังคม และพร้อมจะรับการตรวจสอบได้ และด้วยกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ที่ให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร และให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มหาวิทยาลัยจึงจัดให้มีการประเมินภายในเป็นประจำทุกปี ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม พร้อมรายงานให้สภามหาวิทยาลัย และ สกอ.ทราบภายในเดือนกันยายน

วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายใน

1. เพื่อติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของคณะ/หน่วยงาน ตามระบบ และกลไกการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช โดยยึดกรอบการประเมิน ตามเกณฑ์ของ สกอ. และสมศ.
2. เพื่อวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบัน รวมทั้งรายงานจุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนาของ คณะ/หน่วยงาน ตลอดจนระดับมหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ที่ได้ถูกนำมากำหนดแนวทางในการ พัฒนาคุณภาพให้บรรลุเป้าหมาย (Targets) เป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้และพัฒนาคุณภาพไปสู่ เกณฑ์/มาตรฐานระดับสากล
3. เพื่อให้มหาวิทยาลัย และคณะ/หน่วยงานนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ในการ ปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจ ใช้ประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการ และ ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้น ทั้งผลผลิตและบริการ ตลอดจน สร้างการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดี (Good practice) ระหว่างคณะ/หน่วยงาน
4. เพื่อศึกษา สร้างระบบและกลไกในการกำกับและควบคุมคุณภาพ ในแต่ละมิติ/ มาตรฐาน/เกณฑ์คุณภาพ/ตัวชี้วัด ตลอดจนยกระดับคุณภาพมาตรฐานคุณภาพถ้วนทั่วทั้ง มหาวิทยาลัย

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเป็นมาของการประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อตรวจสอบคุณภาพ ของสถานศึกษาโดยหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกสถานศึกษา เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาดีขึ้น ซึ่งต้องเริ่มต้นจากการที่สถานศึกษามีระบบการประกัน คุณภาพภายใน เพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของตนเอง ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ มีการ กำกับติดตามคุณภาพ และมีระบบประเมินตนเองก่อน ต่อจากนั้นจึงรับการประเมินคุณภาพ ภายนอกโดย สมศ. ซึ่งจะดำเนินการพิจารณาและตรวจสอบจากผลการประเมินคุณภาพภายในของ สถานศึกษา การประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกจึงควรสอดคล้องและ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะต่างมุ่งสู่มาตรฐานหรือคุณภาพที่คาดหวังให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียน โดยมี วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

วัตถุประสงค์ทั่วไป

- 1) เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพของสถานศึกษาในการดำเนินพันธกิจด้านต่างๆ

2) เพื่อกระตุ้นเตือนให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษาและประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

3) เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

4) เพื่อรายงานระดับคุณภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาต่อสาธารณชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1) เพื่อตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา กรอบแนวทาง และวิธีการที่ สมศ. กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

2) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ช่วยสะท้อนความแตกต่างของแต่ละสถานศึกษาที่แสดงถึงอัตลักษณ์ รวมทั้งผลสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมและการขึ้นนำสังคมของสถานศึกษาตามนโยบายของภาครัฐ

3) เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยพิจารณาจากผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบมากกว่ากระบวนการ

4) เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

5) เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีทิศทางที่สอดคล้องกันในการประเมินคุณภาพภายนอกกับการประเมินคุณภาพภายใน

7) เพื่อสร้างความร่วมมือและมีเป้าหมายร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นการเชื่อมโยงการดำเนินงานสู่การพัฒนาคุณภาพร่วมกัน

8) เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและเผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

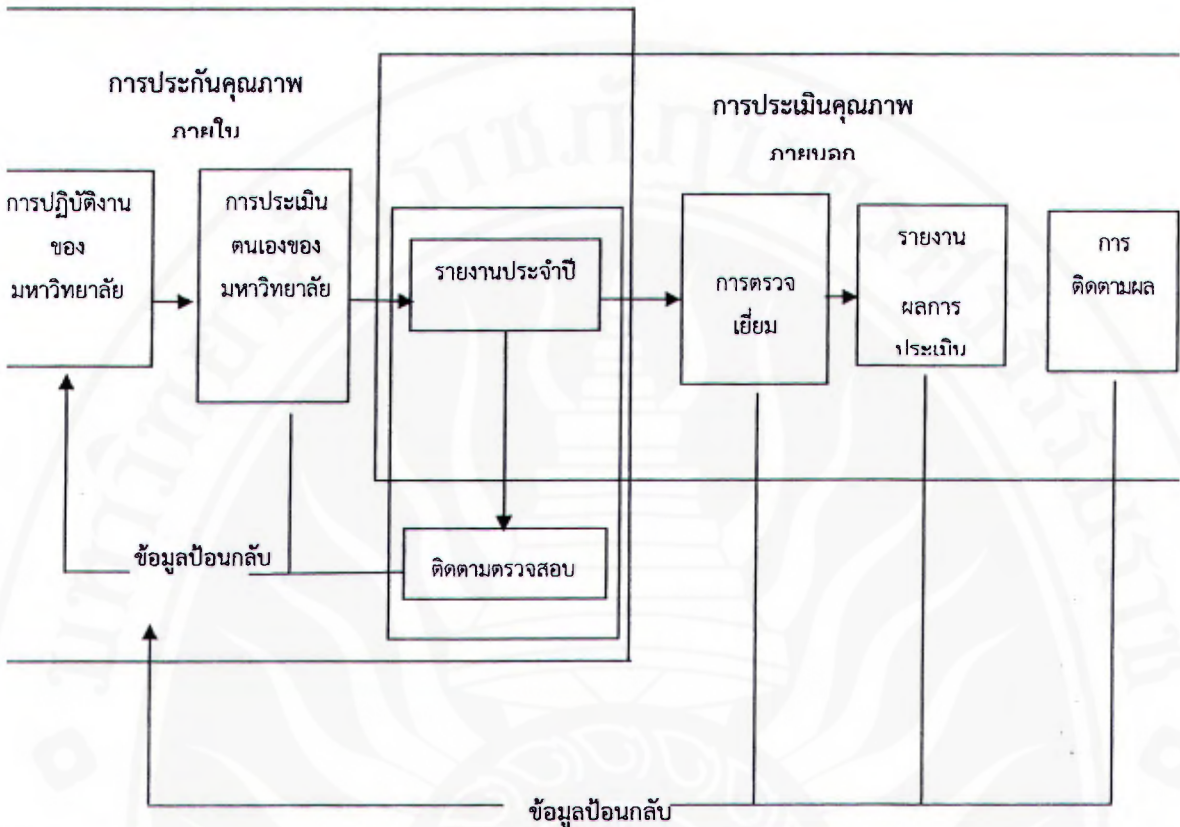
- 1) การบริหารจัดการรวมถึงการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำให้การผลิตกำลังคนทุกระดับ การสร้างผลงานวิจัย และการให้บริการวิชาการเกิดประโยชน์สูงสุด และตรงกับความต้องการของสังคมและประเทศ
- 2) สถานศึกษา หน่วยงานบริหารการศึกษา และรัฐบาล มีข้อมูลที่ต้องและเป็นระบบในการกำหนดนโยบาย วางแผน และบริหารจัดการการศึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา
- 3) สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเข้าสู่ระดับมาตรฐานสากล และมีความเป็นเลิศตามจุดเน้น จุดเด่นของสถานศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

ตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่มาตรา 49 แห่งพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา”

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

ด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้ากระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา ดังนั้นความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็นได้แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงตามแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

จากแผนภาพที่ 1 จะเห็นว่าเมื่อสถานศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่ารายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อนำเสนอสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เอกสารดังกล่าวจะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาการติดตามตรวจสอบโดยหน่วยงานต้นสังกัด และการประเมินคุณภาพภายนอกโดย สมศ. ดังนั้นสถานศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความคลุ่มลิก สะท้อนภาพที่แท้จริงของสถานศึกษาในทุกองค์ประกอบคุณภาพ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญส่ง นิลแก้ว และคณะ (2553) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง การประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นการตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามแนวทางการจัดกิจกรรมที่เป็นข้อเสนอแนะของทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 13 กิจกรรม การประเมินได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลหลายวิธี คือ การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การตรวจเอกสารและหลักฐานตามความเหมาะสมกับแหล่งข้อมูลผลการประเมินสรุปได้ว่า

1.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้จัดกิจกรรมเผยแพร่เรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยด้วยวิธีการหลายลักษณะได้แก่ การจัดประชุมชี้แจงและประชุมปฏิบัติการ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2538 เป็นต้นมา จำนวน 5 ครั้ง การส่งหนังสือแจ้งเวียนไปยังคณะและหน่วยงานต่างๆ การพิมพ์เอกสารเผยแพร่

2.ตามความเป็นจริงคณะและภาควิชาได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เป็นลักษณะของการประกันคุณภาพการศึกษายู่เสมอแต่ได้ดำเนินการอย่างไม่เป็นระบบและไม่มีเอกสารบันทึกผลของการดำเนินกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ โดยเฉพาะการประเมินการสอนของอาจารย์นั้น มีอาจารย์จำนวนไม่น้อย (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70) ได้ทำการประเมินการสอนของตัวเอง แต่เป็นการดำเนินการตามความอยากทราบผลการสอนเฉพาะตัวของอาจารย์เองมากกว่าการดำเนินการในรูปการกระทำร่วมกันภายในภาควิชาหรือสาขาวิชา

3. คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา คณะ ประธานสาขาวิชาและอาจารย์เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นจำนวนมาก โดยคณบดีและผู้อำนวยการ เห็นด้วยร้อยละ 100 หัวหน้าภาควิชาและประธานสาขาวิชา เห็นด้วยร้อยละ 90.67 และอาจารย์เห็นด้วยร้อยละ 81.34

4.กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ควรดำเนินการต่อไปตามข้อเสนอแนะของคณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชาและประธานสาขาวิชาตามลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ

(1) การเผยแพร่หลักการ วัตถุประสงค์ และความสำคัญของการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบันให้กับบุคลากรภายในสถาบันได้รับทราบโดยชัดเจน ซึ่งรวมถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

(2) มีการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรในสถาบันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาเทคนิคการสอนและสื่อการศึกษา

(3) จัดให้มีระบบการพัฒนา ติดตามและประเมินผลการดำเนินการหลักสูตรโดยต่อเนื่อง ชัดเจนและรัดกุม เพื่อให้หลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ผลิตบัณฑิต ที่มีคุณภาพได้

วันชัย ศิริชนะ (2537) ได้ดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบของการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันการศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา แนวความคิดพื้นฐาน หลักการ โครงสร้าง และหลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของ ประเทศไทย และประเทศอื่นๆ อีก 5 ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย และ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศให้ ความสำคัญกับหลักการในเรื่องของความเป็นอิสระ(Autonomy) ควบคู่ไปกับความเชื่อถือได้ใน สายตาของบุคคลภายนอก (Accountability) ของสถาบันอุดมศึกษาโดยแต่ละประเทศได้พัฒนากลไก และวิธีการดำเนินงานแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และจารีตประเพณีของตน ในส่วนของ วิธีการที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยที่พัฒนาขึ้นนี้ได้ ยึดกระบวนการให้การรับรองวิทยฐานะเป็นกลไกที่สำคัญโดยจะมีการพิจารณาให้การรับรอง วิทยฐานะแก่สถาบันที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งสามารถแบ่งการ ดำเนินงานออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 การให้การรับรองวิทยฐานะโดยการตรวจสอบระบบการควบคุมคุณภาพ ภายในสถาบัน (Academic Auditing System) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับสถาบันหรือหลักสูตร ที่ได้เปิดดำเนินการไปแล้ว โดยคณะกรรมการรับรองวิทยฐานะจะพิจารณาให้การรับรองแก่สถาบัน ที่มีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในสถาบันที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับ ว่าเชื่อถือได้

รูปแบบที่ 2 การให้การรับรองวิทยฐานะโดยการตรวจสอบผลการดำเนินการเป็นระบบที่ พัฒนาขึ้นสำหรับสถาบันการศึกษาหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งหรือเปิดดำเนินการใหม่ มีความแตกต่าง จากระบบแรก คือ มหาวิทยาลัยต้องมีการศึกษาตนเองในเบื้องต้นตามรูปแบบที่ทบวงมหาวิทยาลัย กำหนด(Self-Study form) และเมื่อถึงกำหนดที่จะต้องขอรับการรับรองวิทยฐานะก็ให้แจ้งความ จานงพร้อมส่งรายงานการศึกษาตนเองไปยังทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อที่ทบวงมหาวิทยาลัยจะได้ พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการไปตรวจเยี่ยมและพิจารณาผลการดำเนินการตามที่ระบุไว้ในรายงาน การศึกษาตนเอง เมื่อเห็นว่ามาตรการและเกณฑ์การดำเนินงานเหมาะสมก็ให้รับรองวิทยฐานะ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ระบุว่าระบบการรับรองวิทยฐานะที่พัฒนาขึ้นทั้ง 2 ระบบนี้ มีจุดมุ่งหมาย อย่างเดียวกัน คือ การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแลตนเองด้วยการสร้าง

ระบบควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของตนด้วยตนเอง ภายหลังจากการประกาศนโยบายให้สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดมีการจัดและดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา วงการวิจัยทางการศึกษาได้ให้ความสนใจและติดตามศึกษาความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวจากสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากรายงานผลการศึกษาวิจัยที่ได้รวบรวมสรุปไว้นี้ โดยในปี พ.ศ. 2541 สองปีภายหลังจากที่สถาบันการศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยได้นำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยโดยมีรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 มีการสร้างระบบกำกับ ระบบสนับสนุน และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีการสร้างระบบต่างๆ เช่นเดียวกับรูปแบบข้างต้น รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในสังกัด ให้มีความพร้อมที่จะเข้าสู่การประกันคุณภาพรูปแบบที่ 3 มีการวางแผนการดำเนินงานออกเป็น 5 ระยะอย่างชัดเจน ดังนี้

ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจ

ระยะที่ 2 จัดให้มีองค์กรและคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดูแลงานประกันคุณภาพ โดยเฉพาะ

ระยะที่ 3 ติดตามความก้าวหน้าของคณะและหน่วยงานระยะที่ 4 ปรับปรุงระบบ

ระยะที่ 5 ดำเนินตามระบบที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว

ปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ ได้แก่ 1) การขาดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงของบุคลากรในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยบุคลากรส่วนหนึ่งเข้าใจว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อจับผิดมากกว่าที่จะเป็นเรื่องของการพัฒนา 2) ความไม่ต่อเนื่องของการบริหารอันเนื่องจากการปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้ง 3) ความไม่ชัดเจนในแนวทางปฏิบัติของทบวงมหาวิทยาลัย 4) การขาดตัวอย่างการดำเนินงานจากมหาวิทยาลัยที่ประสบผลสำเร็จ 5) ขาดคู่มือในการพัฒนากลไกและแนวปฏิบัติ

จุฬารัตน์ วิทยาขาว (2541) ก็ได้ศึกษารูปแบบและปัญหาอุปสรรคของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา แต่เป็นการศึกษารายกรณี ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยที่พบมีความสอดคล้องกับสุวิมล ราชชนนบริบาล โดยเฉพาะในเรื่องของปัญหาและอุปสรรค ซึ่งผู้วิจัยรายงานว่าก่อนที่จะทบวงมหาวิทยาลัยจะได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันฯ ได้ดำเนินการให้มีการควบคุมคุณภาพภายในมาบ้างแล้ว หากแต่ไม่ได้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ การนำนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยมาปฏิบัติจึงเป็นการกระตุ้นให้มี

การจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีระบบมากขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาตรวจสอบอย่างไรก็ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือยังไม่บรรลุสำเร็จอันเนื่องมาจากปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จำนวน 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยพบว่า กลุ่มผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวมากกว่าคณาจารย์

2. แม้ว่ากลุ่มผู้บริหารโดยทั่วไปจะมีความรู้ความเข้าใจที่ดีแต่เมื่อศึกษาเป็นรายกรณี พบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับกระบวนการนี้แตกต่างกัน ดังนั้นความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหน่วยงานหรือคณะจึงอยู่ในระดับที่แตกต่างกันมาก นอกจากนี้ความต่อเนื่องของวาระผู้บริหารก็ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าด้วยเช่นกัน

3. ความแตกต่างกันของทัศนคติ ทั้งนี้คณาจารย์มีความเห็นว่าการที่ให้คณาจารย์ถูกประเมินผลการจัดการเรียนการสอนแต่เพียงฝ่ายเดียวเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรมโดยเห็นว่าผู้บริหารก็สมควรได้รับการตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานด้วยเช่นกัน

4. ความบกพร่องของการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในสถาบันฯ โดยผู้วิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญมากประการหนึ่ง คือ การที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา อันเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ดี/เพียงพอ ทั้งในระดับคณะและระดับสถาบันฯ

5. ยังไม่มีการแต่งตั้งบุคลากร คณะกรรมการ และองค์กรกลางที่มีความรู้ความสามารถเข้ามารับผิดชอบการจัดดำเนินงานด้านนี้โดยเฉพาะ

6. ลักษณะที่แตกต่างกันของหน่วยงานหรือคณะได้ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน เช่น คณะที่ก่อตั้งมานานมีความพร้อมทางด้านบุคลากร และงบประมาณมีแนวโน้มที่ชัดเจนที่จะก้าวหน้ามากกว่าคณะเพิ่งก่อตั้ง เป็นต้น

อุทุมพร จามรมาน และคณะ (2542) ได้ศึกษาสถานภาพการประกันคุณภาพการศึกษาอุดมศึกษา จำนวน 5 สาขาวิชา จากการดำเนินงานของ 2 คณะวิชาในโครงการนำร่องในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า คณะวิชาต่างๆ ยังดำเนินงานไม่แล้วเสร็จด้วยสาเหตุสำคัญ 3 ประการ ซึ่งมีความสอดคล้องบางประการกับปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบโดยผู้วิจัยสองคนแรกที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของคณะวิชาต่างๆ ที่ค้นพบในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

1. ความไม่ชัดเจน/ความบกพร่องของการสร้างความเข้าใจในเรื่องของการประกันคุณภาพให้กับทุกคนที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานโดยไร้ทิศทาง ไม่มีศูนย์รวม

2. การมุ่งเน้นหารูปแบบการประกันคุณภาพมากกว่าที่จะเป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพให้ครบวงจร นั่นคือคณะวิชาส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่การหาระบบ กลไก และรูปแบบการดำเนินการ ดัชนี และเกณฑ์ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ตอบสนองนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มากกว่าที่จะเป็นการรวบรวมข้อมูลอย่างจริงจัง เพื่อวิเคราะห์ สรุปผล และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่หน่วยงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข

3. การมองไม่ทะลุถึงผลสุดท้ายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าผลสุดท้ายคืออะไร การที่คณะวิชาต่างๆ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคนเพียงเพราะต้องการสนองตอบนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มิใช่เพราะต้องการประกันคุณภาพผลผลิตของตนเองจริงๆ ทำให้ไม่เข้าใจว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ไม่ต่อเนื่อง ต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของการศึกษาที่ดำเนินการอยู่ให้ดียิ่งๆ ขึ้นไปอย่างไม่มีสิ้นสุด

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เสนอแนะให้ทบวงมหาวิทยาลัยดำเนินการในหลายๆ ประการที่เป็นประโยชน์ อาทิ 1) ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับกลุ่มบุคลากรที่ไม่ใช่ผู้บริหารมากขึ้น 2) ควรมีการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ดำเนินงานในสาขาวิชาเดียวกันจากสถาบันต่างๆ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนตัวอย่างการทำงาน อันจะเป็นแรงกระตุ้นให้หน่วยงานเกิดความพยายามที่จะทำงานให้ก้าวหน้าทัดเทียมกัน 3) ควรเร่งสร้างผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้มากขึ้น เพียงพอที่จะให้คำปรึกษาแก่ทุกสถาบันและคณะวิชา 4) ควรเร่งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของทบวงมหาวิทยาลัยเอง ให้มีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อที่จะสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยของสถาบันการศึกษา/คณะวิชาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง สอดคล้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สุวิมล ราชธนบริบาล (2541) ได้ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแบบสำรวจจาก 11 สถาบัน แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร 16 สถาบัน และแบบสอบถามผู้บริหารและอาจารย์ 6 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 มีการเน้นที่การพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ รูปแบบที่ 3 มีการกำหนดกรอบแนวคิดเป็นขั้นตอน แบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการตั้งคณะกรรมการอำนวยการการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทำหน้าที่ประสานงานนโยบายและจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือคู่มือสำหรับให้คณะวิชาถือเป็นแนวปฏิบัติ ระยะที่ 3 การนำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและมีการออกเยี่ยมชมหน่วยงานเพื่อดูความคืบหน้าของแต่ละคณะและหน่วยงาน ระยะที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ นอกจากนี้พบว่า สถาบันมีวิธีดำเนินงานในการจัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบัน จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน จัดตั้งหน่วยงาน/คณะ/และผู้รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและนำนโยบายสู่การปฏิบัติในระดับภาควิชา และกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อวิธีดำเนินการควบคุมคุณภาพในหน่วยงาน พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อวิธีดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

อมรวิชัย นาคทรพรพ (2543) ได้ทำวิจัยเรื่อง บนทางสู่คุณภาพ การติดตามผลการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความก้าวหน้าและศึกษาปัญหา อุปสรรคของสถาบันอุดมศึกษา ในการเตรียมการรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมสถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพไปบ้างพอสมควร โดยมีข้อแตกต่างระหว่างสถาบันระดับปริญญาและความก้าวหน้าไปกว่าสถาบันระดับต่ำกว่าปริญญา ส่วนในแง่การดำเนินการประกันคุณภาพและการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพ พบว่า สถาบันโดยรวมมีการดำเนินการประกันคุณภาพไปในระดับปานกลางถึงมากเป็นส่วนใหญ่ โดยด้านที่ย่อยหย่อน ได้แก่ ด้านการวิจัย ด้านกิจกรรมและบริการนักศึกษา ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เป็นต้น ส่วนในด้านการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้คุณภาพนั้น พบว่า มีการใช้ประโยชน์ระดับปานกลางถึงมากเช่นกัน โดยจุดที่ย่อยหย่อนคือ ตัวบ่งชี้เชิงผลลัพธ์ (Output และ Outcome) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับบัณฑิตศึกษา ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับความพอใจของนักศึกษาในการรับบริการด้านต่างๆ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลผลิตและความสำเร็จด้านการวิจัย ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของอาจารย์ เป็นต้น ทั้งนี้โดยส่วนรวมอาจกล่าวได้ว่า ข้อย่อยเมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้ มากกว่าเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพ เนื่องจากสถาบันส่วนใหญ่มิฐานะเป็นส่วนราชการจึงมีความถนัดในการออกกฎระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งเป็นมาตรฐานพื้นฐานของการประกันคุณภาพ เมื่อดูข้อมูลจากกรณีศึกษา พบว่า ข้อมูลจากการสำรวจจะเป็นการประเมินตนเองที่สูงกว่าความเป็นจริง (Over estimation) ของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากกรณีศึกษาชี้ชัดว่านอกจากโครงการนำร่องของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และโครงการนำร่องเรื่องการใช้ระบบ ISO 9002 ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดอื่นๆ เพียงบางแห่งแล้ว พบว่า ส่วนใหญ่มีแผนนโยบายและมาตรการที่ยังขาดแรงกระตุ้นและการผลักดันไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้กระแสการประกันคุณภาพในระดับสถาบันยังไม่เป็นกลุ่มเป็นก้อนโดยพร้อมเพรียงกัน อีกทั้งยังส่งผลต่อแผนการประเมินและรับรองมาตรฐานจากภายนอกที่สถาบันทั้งหมดจะต้องทยอยรับการประเมินจากภายนอกให้แล้วเสร็จภายในปี 2547 ด้วย ตลอดจนการที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางการประกันคุณภาพที่คล้ายคลึงกันอีกทั้งยังมีสถาบันบางแห่งที่ริเริ่มนวัตกรรมในการประกันคุณภาพด้วยตนเอง จึงน่าจะเป็นโอกาสและข้อได้เปรียบที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้เป็นปัจจัยผลักดันการดำเนินงานในเรื่องนี้ให้มีเอกภาพ ประสิทธิภาพ และมีผลที่เป็นรูปธรรมต่อไป

วุฒิสักดิ์ ธนวัฒน์กุลชัย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากร สังกัดสถาบันอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงใต้ศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากร สังกัดสถาบันอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงใต้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากร จำนวน 278 คนที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัย 37 แห่ง สังกัดสถาบันอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงใต้ โดยประกอบด้วยผู้บริหารวิทยาลัย จำนวน 85 คน ข้าราชการครูจำนวน 93 คนและครูพิเศษสอน จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและด้านการรายงานการประเมินตนเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าวิกฤต (t -test) ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสถาบันอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงใต้ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้สอน ข้าราชการครู ครูพิเศษสอน บุคลากรที่สอนหมวดวิชาพื้นฐาน บุคลากรที่สอนหมวดวิชาชีพ บุคลากรชายและบุคลากรหญิง อยู่ในระดับมากการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารกับผู้สอนและระหว่างความคิดเห็นของข้าราชการครูกับครูพิเศษสอนแตกต่างกันการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระหว่างความคิดเห็นของผู้สอนหมวดวิชาพื้นฐานกับผู้สอนหมวดวิชาชีพและระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรชายกับบุคลากรหญิง ไม่แตกต่างกัน

ครุณี ชมศรี (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นในการประกันคุณภาพการศึกษาของนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” โดยศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของนิสิตในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการประกันคุณภาพทางการศึกษา ทั้ง 9 ด้าน คือปรัชญา ภาระงาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน ด้านการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมพัฒนานิสิต ด้านการวิจัยและผลงานทางวิชาการ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริหารและจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 -4 ภาคการเรียนที่ 2/ 2546 จำนวน 239 คน โดยใช้แบบสอบถามการประมาณค่า 4 ระดับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 -4 ภาคการเรียนที่ 2/ 2546 ส่วนใหญ่ร้อยละ 70.00 เห็นด้วยในภาพรวมและในรายด้าน ดังต่อไปนี้ ร้อยละ 69.50 เห็นด้วยในด้านปรัชญา ภาระงาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน ร้อยละ 58.00 เห็นด้วยในด้านการเรียนการสอน ร้อยละ 63.00 เห็นด้วยในด้านการกิจกรรมพัฒนานิสิต ร้อยละ 61.30 เห็นด้วยในด้านการวิจัย และผลงานทางวิชาการ ร้อยละ 54.70

เห็นด้วยในด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ร้อยละ 70.00 เห็นด้วยในด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 64.60 เห็นด้วยในด้านการบริหารจัดการ ร้อยละ 65.40 เห็นด้วยใน ด้านการเงินและงบประมาณ ร้อยละ 53.90 เห็นด้วยในด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ศักดา จินายน (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “การเตรียมความพร้อม และความต้องการ การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี ศึกษาและ เปรียบเทียบการเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ระหว่างความคิดเห็น ของผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งมีประสบการณ์ต่างกันและปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดต่างกันกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วน ประมาณค่าเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาและ แบบสอบถามเลือกตอบเกี่ยวกับความพร้อมความต้องการการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าวิกฤติ (t-test) การวิเคราะห์ความ เปรียบรวมทางเดียว (One way ANOVA) ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความพร้อมการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานมาก กับผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย มีความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมการ ประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในโรงเรียน ขนาดต่างกันมีความเห็นต่อการเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการการประเมินคุณภาพภายใน สถานศึกษาดังนี้ พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ พัฒนาสถานศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และพัฒนาครูมีความสามารถในการจัดการ เรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

สุนทร ชัยโคตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาใน โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา สหวิทยาเขตปราสาทหิน จังหวัดนครราชสีมา” โดยศึกษาสภาพการ ดำเนินงาน ปัญหาการดำเนินงาน และแสวงหาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษา ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา สหวิทยาเขตปราสาทหิน จังหวัดนครราชสีมา ประชากรในการดำเนินการวิจัย คือ โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา สหวิทยาเขตปราสาทหิน จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 6 โรงเรียน คือ โรงเรียนพิมายวิทยา โรงเรียนพิมาย-คำรงวิทยาคม โรงเรียนนิคมพิมายศึกษา โรงเรียนห้วยแถลงพิทยาคม โรงเรียนหินคำวิทยา และโรงเรียนเมือง พลัฒาพิทยาคม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

(Structured Interview) โดยสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน เมื่อภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2544 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดกลุ่มแล้วใช้วิธีพรรณนาข้อมูล โดยใช้สถิติในการอธิบายผล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ผลการศึกษา

พบว่า 1. สภาพการดำเนินงาน จากการศึกษาวิจัย สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา 6 ขั้นตอนในภาพรวม โรงเรียนในสหวิทยาเขตปราสาทหิน ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาและเตรียมการการวางแผนประกันคุณภาพการศึกษา การนำแผนประกันคุณภาพการศึกษา ไปใช้และการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงาน 2 ขั้นตอน คือ การพัฒนาและการปรับปรุงมาตรฐาน และการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก 2. ปัญหาการดำเนินงาน จากการศึกษาวิจัยปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมมีปัญหาที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ 1) บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักในการประกันคุณภาพการศึกษา 2) สื่อ เอกสาร คู่มือ ยังให้แนวทางปฏิบัติยังไม่ชัดเจนพอ 3) ขาดการร่วมคิดร่วมทำจากบุคลากรในการจัดทำธรรมนูญ

ในโรงเรียนแผนปฏิบัติการประจำปีและเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา 4) สารสนเทศยังไม่เป็นปัจจุบันและขาดการจัดการที่เป็นระบบ 5) ขาดการตรวจสอบการประเมินผลทั้งระบบ เน้นเฉพาะการประเมินผลภายในสถานศึกษา 6) เครื่องมือสำหรับประเมินผลภายในมีหลายชุดบางชุดไม่สอดคล้องกับความรู้ของนักเรียนที่ประเมิน 7) นักเรียนขาดความตั้งใจในการประเมินตนเอง 8) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่มีส่วนร่วมในระบบประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร 9) เกณฑ์มาตรฐานการศึกษาจัดทำขึ้นจากความรู้สึก ขาดการวิเคราะห์จากระบบสารสนเทศและสภาพของโรงเรียน 10) บุคลากรภายในโรงเรียนบางคนไม่เข้าใจว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีผลต่อตนเองและการปฏิบัติงานภายในโรงเรียนอย่างไร 3. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ 1) ผู้บริหารควรนิเทศ กำกับ ติดตาม การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ 2) หน่วยงานต้นสังกัดควรทำความเข้าใจระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้ชัดเจนก่อนขยายผลสู่บุคลากรในโรงเรียน 3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง 4) โรงเรียนควรจัดทำข้อมูลสารสนเทศสำหรับการประเมินผลภายในให้เป็นระบบและทันสมัยพร้อมใช้งาน 5) สหวิทยาเขตควรปรับและจัดทำเครื่องมือสำหรับการประเมินตนเองร่วมกัน 6) คณะทำงานศึกษาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาควรมีอย่างน้อยโรงเรียนละ 5 คน 7) หน่วยงานต้นสังกัดควรจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้โรงเรียนปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน 8) โรงเรียนควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพ

การศึกษา 9) โรงเรียนควรเปิดโอกาสให้นักเรียนเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อแก้ปัญหา บุคลากรไม่เพียงพอและสร้างความตระหนักให้เกิดแก่นักเรียน 10) โรงเรียนควรนำผลการ ประเมินภายในมาพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียน ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 1. สถานศึกษาควรสร้างความรู้ความ เข้าใจ ความตระหนักเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกฝ่ายอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 2. ผู้บริหารสถานศึกษา ต้องเป็นผู้นำในการดำเนินงานส่งเสริมให้บุคลากรร่วมคิดร่วมทำและมีการกำกับติดตาม ประเมินผล เพื่อพัฒนางานการประกันคุณภาพการศึกษาให้สำเร็จตามเป้าหมาย

2. งานวิจัยต่างประเทศ

สมุทส์ (Smuts. 2005 : 721-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพการฝึกหัดครูของ สถาบันการฝึกหัดครู โดยศึกษาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษาชิยา (Tshiya College of Education) ซึ่งเป็นวิทยาเขตหนึ่งของมหาวิทยาลัยแห่งประเทศแอฟริกาใต้ (University of South Africa) ซึ่งตั้งอยู่ ณ จังหวัดควาจัวเหนือ (North Qwaqwa) โดยการศึกษาเป็นลักษณะการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดย ผลการวิจัย พบว่า การประกันคุณภาพขึ้นอยู่กับรูปแบบที่มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือสอดคล้องกับ นโยบายการฝึกหัดครูที่นักการศึกษาควรยึดเป็นแบบอย่างในการดำเนินงาน

เหงินยา (Ngwenya. 2004 : 1442-A) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพของการศึกษาอุดมศึกษา ในประเทศแอฟริกาใต้ โดยศึกษาเชิงกรณีกับมหาวิทยาลัยแห่งเดอร์บัน-เวสต์วิลล์ (University of Durban-Westville) ผลการศึกษาพบว่า การประกันคุณภาพการอุดมศึกษาโดยลักษณะการกระจาย อำนาจจะมีผลดีกว่าการประกันคุณภาพแบบรวมอำนาจ และผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความ แตกต่างระหว่างการพัฒนาวิชาการ (Academic development) กับการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ซึ่งมีความหมายที่ไม่เหมือนกัน โดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์ของหลักการ ในการดำเนินงาน

Stensaker B. (1998) ได้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบเรื่องการประเมินนักประเมิน (Assessing the assessors) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจของประเทศนอร์เวย์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานของกลุ่มนักประเมินภายนอกโดยมุ่ง ตรวจสอบว่านักประเมินมีวิธีการในการพิจารณาแหล่งสารสนเทศ และมีกระบวนการในการ ประเมินอย่างไร ตลอดจนการเขียนรายงานการประเมินการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักประเมิน จำนวน 25 คน ซึ่งเป็นนักประเมินที่ไปประเมินภาควิชาบริหารธุรกิจ จำนวน 47 ภาควิชา ในสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ทั่วประเทศ ผลการศึกษา พบว่า นักประเมินให้ค่าแหล่งสารสนเทศและ กระบวนการในการประเมินต่างกัน โดย พบว่า สารสนเทศที่ได้จากรายงานการประเมินตนเอง

(Self-evaluation reports) , แบบตรวจสอบรายการการจัดการเรียนการสอน , การประชุม/สัมมนา และการฝึกอบรมถูกจัดให้อยู่ในลำดับค่านักประเมินในขณะที่สารสนเทศที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มนักประเมินและภาควิชาที่ถูกประเมินและ/หรือสถาบันการศึกษาถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่สูงสำหรับการเขียนรายงานการประเมินภายนอกโดยนักประเมิน พบว่า สารสนเทศที่ได้ค่อนข้างให้ค่าที่สูง

Kanji G.K., Abul Malek B.A. และ Wallace T. & W. (1999) ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานด้านคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย และ 2) เพื่อพัฒนาโมเดล TQM (Total Quality Management) ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการวิจัยพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย มีการดำเนินงานด้านคุณภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกามีส่วนการดำเนินงานด้านคุณภาพ โดยใช้ระบบTQM ที่สูงกว่า สถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซีย(ร้อยละ70.90ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 50 ในประเทศมาเลเซีย)

2. สถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย ให้ความสำคัญในความคาดหวังของลูกค้าในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีลักษณะคล้ายกับองค์กรธุรกิจ (ร้อยละ 68.40 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 67.70 ในประเทศมาเลเซีย)

3. สถาบันอุดมศึกษาขนาดเล็กถึงระดับปานกลางส่วนใหญ่ สามารถดำเนินการโดยใช้ระบบ TQM ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 73.10 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 69.20 ในประเทศมาเลเซีย) เนื่องจากมีความสะดวกในการบริหารจัดการทั้งองค์กร

4. ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพและมีคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณภาพในสถาบันการศึกษาในสัดส่วนที่สูงกว่าในประเทศมาเลเซีย โดยพบว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกา สถาบันอุดมศึกษาที่มีการประเมินจากหน่วยงานภายนอกมีอยู่ประมาณร้อยละ 41.50 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีอยู่เพียงร้อยละ 20.70

5. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงาน (performance indicators) มากกว่าสถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซีย (ร้อยละ 69.60 ในประเทศสหรัฐอเมริกาและร้อยละ 46.40 ในประเทศมาเลเซีย) อย่างไรก็ตามการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการ

ดำเนินงานถูกวิจารณ์โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ว่าเป็นเพียงระดับที่ชี้ให้เห็นคุณภาพว่าอยู่ระดับใด แต่อาจไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่วัดระดับคุณภาพที่แท้จริง

6. ในการพัฒนาโมเดล TQM พบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 48 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพโดยใช้ระบบ TQM

Newton J. (1999) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี 1993 ถึง 1998 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้รูปแบบของการตรวจสอบภายนอกการประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ผลการวิจัย พบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) ที่ได้จากการวัดการปฏิบัติหรือการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบและการประเมินของ Scottish Higher Education Funding Council (SHEFC) และ Higher Education Quality Council (HEQC) และการตรวจสอบและประเมินภายในโดยคณะกรรมการตามการรับรู้และประสบการณ์ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ

1. วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ และวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมิน ชี้ให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและประเมินทั้งโดยภายในและภายนอก การตรวจสอบและประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เป็นเรื่องที่สามารถทำได้

(Accountability)

2. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากร มีขอบเขตที่กว้าง ดังนั้น จึงไม่สามารถแยกส่วนของการปรับปรุงให้เป็นอิสระ ออกจากระบบการประกันคุณภาพได้

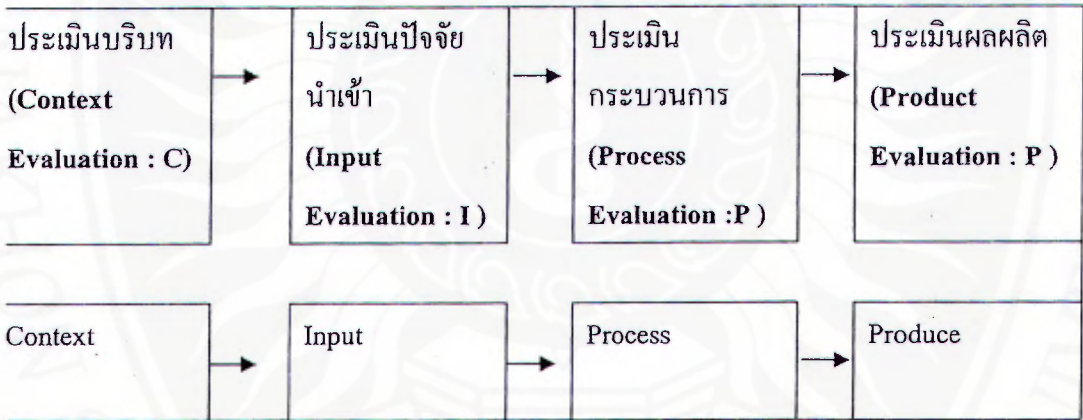
3. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับนักศึกษา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งกว่าการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นผลผลิตของสถาบัน

4. ควรขยายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพออกไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

8. กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย

สถานศึกษาเป็นองค์กรทางสังคมองค์กรหนึ่งที่มีภาระหน้าที่ให้บริการทางการศึกษาซึ่งควรจะต้องรับผิดชอบทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ เพราะการศึกษาถือว่าการบริการที่มีผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อผู้รับบริการและสังคมโดยรวม ดังนั้นการดำเนินงานจะประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี ถ้ามีการทำงานเป็นระบบ มีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สามารถจัดในรูปแบบเชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า(input)กระบวนการ (Process)และผลลัพธ์(Output)

ที่สัมพันธ์กับสถานะแวดล้อม(Context)ซึ่งไม่ใช่องค์ประกอบทางการศึกษา แต่สามารถส่งผล
กระทบต่อการจัดการศึกษา ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ส่วนปัจจัยนำเข้าในการจัด
การศึกษา ได้แก่ ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายทางการศึกษา บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์
และการบริหารจัดการเหตุที่การประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการพัฒนาการศึกษา
เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการศึกษานั้น เนื่องจากเป็นกระบวนการที่เน้นการปฏิบัติงาน
ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการทำงาน (Process) ไม่ได้เน้นที่ผลลัพธ์ (Output) แต่เพียงปัจจัย
เดียวอย่างในอดีตที่เน้นควบคุมคุณภาพ คือ ตรวจสอบผลลัพธ์มากกว่าที่จะตรวจสอบองค์ประกอบ
อื่นๆ ด้วยเหตุว่าถ้าควบคุมให้ปัจจัยนำเข้า (input) และกระบวนการทำงาน (Process) ไม่แปรปรวน
แล้วผลลัพธ์ย่อมไม่แปรปรวนตามไปด้วย โดยเน้นผลลัพธ์แปรปรวนไปตามความต้องการให้น้อย
ที่สุดเพื่อให้งานวิจัยในครั้งนี้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยผู้วิจัย
จึงได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือและการสร้าง
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย
การวิจัยในครั้งนี้ ยึดกรอบแนวคิดผังแผนภาพที่ 2 โดยใช้ CIPP Model



แผนภาพที่ 2 โมเดล CIPP Model