

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกประเทศหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเร่งดำเนินการ อาทิ การตื่นตัวในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศต่าง ๆ การสื่อสารที่ไร้พรมแดน การเพิ่มเสรีด้านการค้าและการบริการ ความคาดหวังของสังคม สติเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตลอดจนข้อจำกัดในด้านงบประมาณของประเทศ ปัจจัยเหล่านี้ได้กระตุ้นให้ ผู้ที่อยู่ในวงการศึกษาระดับถึงเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งปรากฏออกมาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒

การประกันคุณภาพภายใน มาตรา ๔๘ กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก มาตรา ๔๙ กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ระบบคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา ได้คำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพ ๙ ด้านการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเป็นสำคัญ ดังนั้นการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษา จึงต้องจัดระบบและกลไก ตลอดจนถึงชีวิตคุณภาพที่สอดคล้องกับองค์ประกอบคุณภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในฐานะสถาบันอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่จะต้องดำเนินการตามระบบคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาผู้วิจัยจึงมองเห็นความจำเป็นที่มหาวิทยาลัยควร วางระบบการดำเนินการกำกับติดตามให้ทุกหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมีทิศทางการดำเนินการเป็นแบบอย่างเดียวกันซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพโดยรวมของมหาวิทยาลัยซึ่งหากมีคู่มือการดำเนินการจะทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาและสังเคราะห์แนวความคิดเกี่ยวกับรายละเอียดตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจนทำให้หน่วยงานย่อยสามารถดำเนินการได้ดีกว่าที่เคยปฏิบัติ

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ และวิธีการที่จะสามารถบรรลุเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามองค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบ

2. จัดทำคู่มือประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำหรับผู้มีหน้าที่รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มหาวิทยาลัยจะมีคู่มือประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พ.ศ. 2553

2. เผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้เผยแพร่ในเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้หน่วยงานภายในและบุคลากรที่เกี่ยวข้องถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อศึกษาและสังเคราะห์แนวความคิดเกี่ยวกับรายละเอียดตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้นการวิจัยจึงใช้ขอบข่ายของการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge management) ของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานรวมทั้งมีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตาม ปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณะชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การทำกิจกรรม หรือ การปฏิบัติการหลักอย่างมีระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของดัชนีชี้วัด ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ ของการจัดการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา จากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

ระบบและกลไก หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆที่มีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกัน อย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

การควบคุมคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่าสถาบันมีระบบ และกลไกควบคุมคุณภาพ และได้ปฏิบัติ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบ และกลไกดังกล่าว

การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันว่า ส่งผลต่อคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้องค์ประกอบคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสถาบันที่มีผลต่อ คุณภาพการศึกษา

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

ผลผลิตทางการศึกษา หมายถึง ผลการดำเนินการตามภารกิจหลัก ประกอบด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภารกิจหลักอื่นๆของสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐานการศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพทางการศึกษา

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน

ประสิทธิผล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วและทันเวลาเพื่อให้ได้ผลผลิต

การรับรองมาตรฐาน หมายถึง การให้การรับรองการทำการประเมินคุณภาพภายนอกของผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณลักษณะ และคุณภาพที่พึงประสงค์ตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานที่สำนักงานกำหนด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 มาตรา 81 ได้กำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิด “ความรู้คู่คุณธรรม” และจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติซึ่งนำไปสู่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 ก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาครั้งใหญ่ที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษาคือได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542: มาตรา 47)

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

หมายถึงการบริหารจัดการและการดำเนินงานกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรงได้แก่ ผู้เรียนผู้ปกครองและผู้รับบริการทางอ้อมได้แก่สถานประกอบการประชาชนและสังคมโดยรวม

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญ 3 ประการคือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจังซึ่งมีผลให้การศึกษา มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

กระบวนการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

๑. การควบคุมคุณภาพเป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยสถาบันการศึกษาจัดระบบ กลไกการควบคุมภายในขององค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อการผลิตนักเรียนหรือนักศึกษาเช่น ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาการแต่งตั้งคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบมีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพเข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ประกอบด้วย

๑.๑การกำหนดมาตรฐานการศึกษาโดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันศึกษากำหนดมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติและจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาไว้เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพต่อไป

๑.๒การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานหน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันการศึกษาจัดทำแผนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพเข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ในด้านการพัฒนาหลักสูตรสื่อ การพัฒนาครูและบุคลากรธรรมนุสถานศึกษาการเรียนการสอนการแนะแนวการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลเป็นต้นทั้งนี้โดยเน้นระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามแผนติดตามกำกับกับการดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

๒. การตรวจสอบเป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อยืนยันเป้าหมายที่กำหนดมุ่งไปสู่มาตรฐานที่ต้องการโดยการตรวจสอบคุณภาพจะตรวจสอบว่า

สถาบันการศึกษามีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพการศึกษาหรือไม่ตรวจสอบการดำเนินงานของระบบ และกลไกควบคุมคุณภาพการศึกษาภายในและขั้นตอนการดำเนินงานสรุปคือ

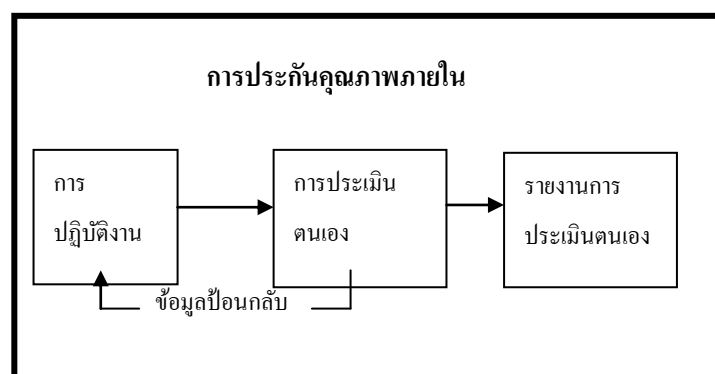
๒.๑การตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานทั้งระบบด้วยตนเองของสถาบันการศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและรายงานผลต่อผู้ปกครอง ผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา

๒.๒การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาสถาบันการศึกษาโดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและ/หรือใช้มาตรการในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐาน การศึกษาที่กำหนดไว้

๓. การประเมินคุณภาพเป็นการประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงานเช่น คุณภาพการจัดการศึกษาคุณภาพของงานวิจัยคุณภาพของการสอนเป็นต้นการประเมินคุณภาพภายในจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง(Self Study) และการประเมินตนเอง(Self Assessment) ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอก เป็นการดำเนินงานโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อประเมินผลและรับรองว่า สถาบันการศึกษาจัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

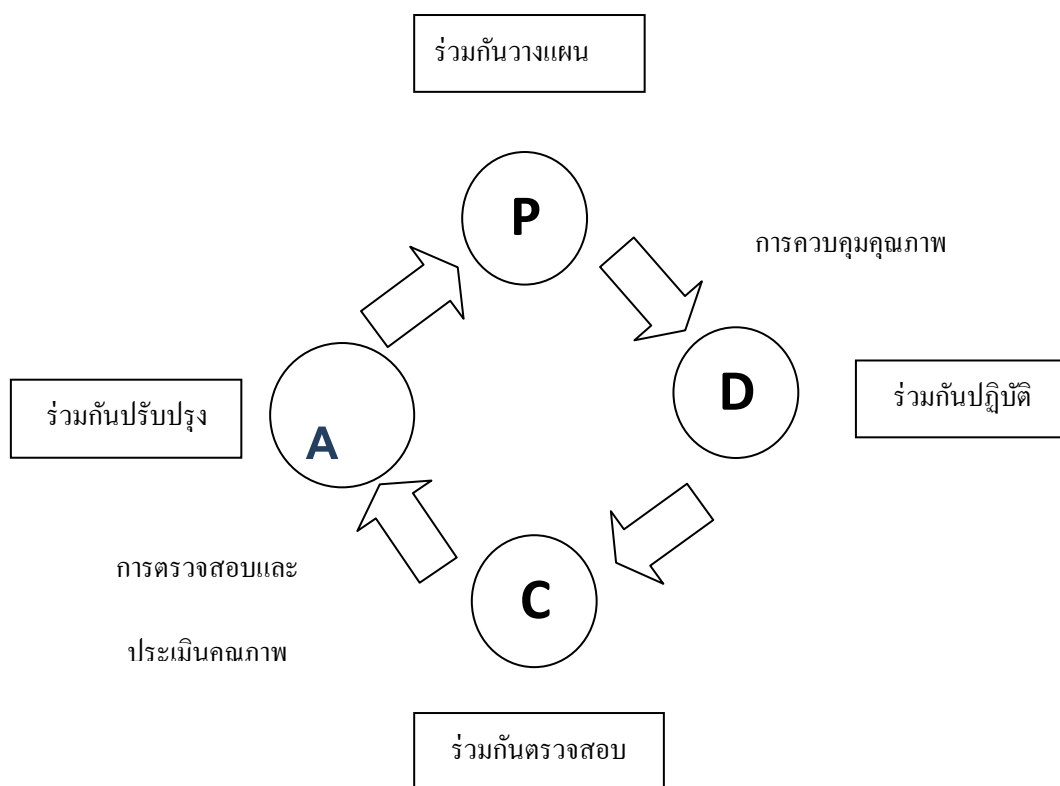
การประกันคุณภาพภายในเป็นการตรวจสอบการควบคุมการติดตามประเมินผลคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษานั้นเองหรือโดย หน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษานั้นผลจากการตรวจสอบคุณภาพภายในคือ มีการวางระบบงานที่มีระบบและกลไกชัดเจนมีการดำเนินงานรวมทั้งมีการพัฒนาฐานข้อมูลในด้านต่างๆ ส่วนการประกันคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาการติดตามการตรวจสอบ คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาซึ่งกระทำโดยสำนักงานภายนอกหรือผู้ประเมิน ภายนอกเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันการศึกษาให้ดียิ่งขึ้นการประกันคุณภาพ ภายในจะเน้นการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาด้านต่างๆของปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ(Process) เขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



กระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของหลักการบริหารที่เป็นกระบวนการครบวงจร(PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

- 3.1 การร่วมกันวางแผน (Planning)
- 3.2 การร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Doing)
- 3.3 การร่วมกันตรวจสอบ (Checking)
- 3.4 การร่วมกันปรับปรุง (Action)

กระบวนการการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประเมินคุณภาพและแนวคิดของการบริหารแบบครบวงจรจะเห็นว่ามีความสัมพันธ์ต่อกัน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ2543 :10)



การประกันคุณภาพภายนอกจะเน้นการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่างๆของ ผลผลิต(Output) และผลลัพธ์(Outcome) ดังนั้นการประกันคุณภาพภายในย่อมส่งผลถึงการประกันคุณภาพ ภายนอกโดยตรงการประเมินคุณภาพภายนอกจะใช้ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานต่างๆในการประเมินผลการ ดำเนินงานของสถาบันการศึกษารวมทั้งการตรวจเยี่ยมสถาบันซึ่งในการประเมินต้องคำนึงถึงปรัชญาพันธกิจ และลักษณะการเรียนการสอนของแต่ละสถาบันการศึกษาโดยสถาบันการศึกษาจะต้องมีการจัดทำรายงาน ประจำปีเตรียมเอกสารข้อมูลในด้านต่างๆรวมถึงข้อมูลตามตัวบ่งชี้และรายงานการประเมินตนเอง อย่างน้อยปีการศึกษาโดยสามารถจัดทำในรูปแบบCD – ROM หรือE - SAR (Electronic Self Assessment Report) เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ

การศึกษาหรือสมศ. ต่อไปพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. ๒๕๔๒ ในหมวดว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา ๔๙ ได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เรียกโดยย่อว่า “สมศ.” มีฐานะเป็นองค์การมหาชนซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ ๑๑๗ ตอนที่ ๕๙ เมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๓ และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๓ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสำนักงานเพื่อพัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงความมุ่งหมายหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ ๑ - ๑๑ คณะรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๔๓ ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๓ จำนวน ๑๑ คน โดยให้มีการรวมการโดยตำแหน่งจำนวน ๓ คน ได้แก่ ปลัดกระทรวงการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (ปัจจุบันคือกระทรวงศึกษาธิการ) ประธานกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานและประธานกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๖ คน สรรหาจากผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ทางด้านการบริหารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ หรือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งในจำนวนนี้ต้องเป็นบุคคลซึ่งมิใช่ข้าราชการที่มีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำ รวมอยู่ด้วยไม่น้อยกว่า ๔ คน และให้ผู้อำนวยการเป็นกรรมการและเลขานุการโดยตำแหน่ง สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีอำนาจหน้าที่หลักดังนี้

๑. พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอกกำหนดกรอบแนวทางและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

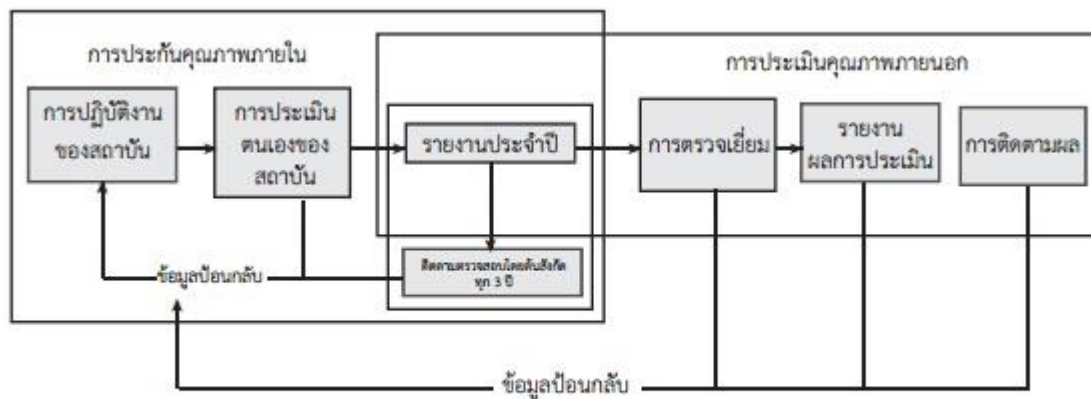
๒. พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก

๓. ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก

๔. กำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่ดำเนินการโดยผู้ประเมินภายนอก รวมทั้งให้การรับรองมาตรฐานทั้งนี้ในกรณีจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอกสำนักงานอาจดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกเองก็ได้

๕. พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและสนับสนุนให้องค์กรเอกชนองค์กรวิชาชีพหรือวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

๖. เสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีต่อคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (ปัจจุบันคือกระทรวงศึกษาธิการ) และสำนักงานงบประมาณเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายทางการศึกษาและการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษา รวมทั้งเผยแพร่รายงานดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน นอกจากนี้ได้กำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลว่าจะต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งภายในหกปีนับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ใช้บังคับ



แผนภาพที่ 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

ความสำคัญและประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

๑. เกิดการพัฒนาคุณภาพของสถาบันการศึกษาอย่างต่อเนื่องเข้าสู่มาตรฐานสากล
๒. การใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. การบริหารจัดการสถาบันการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอันจะทำให้การผลิตผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับการสร้างผลงานวิจัยและการให้บริการวิชาการเกิดประโยชน์สูงสุดและตรงกับความต้องการของสังคมและประเทศ
๔. ผู้เรียน/นักศึกษาผู้ปกครองผู้จ้างงานและสาธารณชนมีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้องและเป็นระบบ
๕. สถาบันการศึกษาหน่วยงานบริหารการศึกษาและรัฐบาลมีข้อมูลที่ต้องการและเป็นระบบในการกำหนดนโยบายวางแผนและบริหารจัดการศึกษา

การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา รอบสอง (พ.ศ. 2550-2554)

การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา รอบสอง เป็นการประเมิน แบบกัลยาณมิตร มีการอิงเกณฑ์มาตรฐาน เกณฑ์พัฒนาการ และเกณฑ์การบรรลุเป้าหมาย สำหรับ การตัดสินผลประเมินมีทั้งประเมินเพื่อตัดสินผลระดับสถาบันและระดับกลุ่มสาขาวิชา สำหรับ มาตรฐานของการประเมินภายนอก ระดับอุดมศึกษา จำนวน 7 มาตรฐาน 48 ตัวบ่งชี้ และการ ประเมินรอบนี้เป็นการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบันและกลุ่ม สาขาวิชาโดยรวม เพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของสถาบัน ให้มีการผลักดัน ปรับเปลี่ยนสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานสากล (ศ.ดร.ปรัชญา เวสารัชช์ ; การพัฒนาระบบ ประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา รอบสาม, 2552) โดยมีการแบ่งกลุ่มสาขาวิชาสำหรับการ ประเมินกลุ่มสาขาวิชาไว้ 10 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ (1) วิทยาศาสตร์สุขภาพ (2) วิทยาศาสตร์กายภาพ และชีวภาพ (3) วิศวกรรมศาสตร์ (4) สถาปัตยกรรมศาสตร์ (5) เกษตรศาสตร์ (6) บริหาร พาณิชยศาสตร์ การบัญชี และเศรษฐศาสตร์ (7) ครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (8) ศิลปกรรม วิจิตรศิลป์ และประยุกต์ศิลป์ (9) มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (10) สหวิทยาการ

การประเมินคุณภาพภายนอก รอบสองที่ผ่านมา สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยที่ ประเมินแล้ว มีจำนวน 199 แห่ง (จาก 248 แห่ง) ประกอบด้วย สถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง 57 แห่ง สถาบันอุดมศึกษา

เอกชน 54 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ 40 แห่ง วิทยาลัยชุมชน 18 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ 13 แห่ง สถาบันอุดมศึกษาที่เป็นส่วนราชการ 12 แห่ง และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 5 แห่ง สำหรับผลการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสองของ สถาบันอุดมศึกษา 199 แห่ง พบว่า มีผลการประเมินระดับดีมาก 40 แห่ง ระดับดี 152 แห่ง ระดับพอใช้ 6 แห่ง ส่วนผลการรับรองคุณภาพ พบว่า รับรอง 185 แห่ง รอพินิจ 9 แห่ง และไม่รับรอง 5 แห่ง

การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม (พ.ศ. 2554-2558)

การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม ศ.ดร.ปรัชญา เวสารัชช์ ได้เสนอ ประเด็นที่นำไปสู่การชี้ทิศทางของการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม ระดับอุดมศึกษา ได้แก่ (1) กำหนดการผ่านมาตรฐานขั้นต่ำเป็นเงื่อนไขของการประเมิน คงต้องมี การให้ความชัดเจนมากขึ้นในประเด็นที่มีผลประเมิน “รอพินิจ” (2) การตัดสินผลประเมินว่าผ่าน และไม่ผ่าน (3) การรับรองผลงานคุณภาพที่สูงกว่าเกณฑ์ (4) เน้นคุณภาพผลผลิต

(1) ประเด็นพิจารณามาตรฐานขั้นต่ำ

มาตรฐานขั้นต่ำที่ควรกำหนดเป็นเงื่อนไขของการประเมิน ซึ่งประกอบด้วย ปริมาณ และคุณภาพคณาจารย์ โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จะเป็นผู้ควบคุมคุณภาพ ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต โดยอาจจะต้องวัดกันที่ความสามารถใน การเข้าถึงแหล่งความรู้ เป็นต้น ระบบสนับสนุนการวิจัยกำหนดให้บัณฑิตที่จบการศึกษาปริญญา โทและเอก จะต้องมีการตีพิมพ์บทความวิจัย รวมไปถึงเรื่องของอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก มาตรฐานหลักสูตร แผนยุทธศาสตร์และทรัพยากรสนับสนุน ระบบประกันคุณภาพ และการประเมินภายใน ประสพการณ์และผลงานในอดีต สิ่งเหล่านี้คงจะต้องมีการหารือเพื่อกำหนด เป็นเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำต่อไป

กระทรวงศึกษาธิการ เมื่อพิจารณากันจริง ๆ จะพบปัญหามาก เช่น เรื่องของรายชื่อ อาจารย์ประจำหลักสูตรที่กำหนดไว้ว่าต้องมี 5 ท่าน เมื่อสำรวจจริงไม่เป็นไปตามเกณฑ์ เป็นต้น หรือเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น เรื่องการดูแลและเยียวยาในไม่ให้มีการ สุบบุรีหรือตีตมสุราในบริเวณสถานศึกษา แต่พบว่ายังไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีประเด็นของการมีคุณสมบัติครบถ้วนของสถาบันอุดมศึกษาตามมาตรฐานกระทรวงศึกษาธิการ และการมีโครงสร้างและระบบสนับสนุนขั้นต่ำ

(2) กระบวนการประเมินรอบสาม

กระบวนการของการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามอาจมีการปรับเปลี่ยนมากขึ้น เช่นอาจจะต้องการกลั่นกรองจากข้อมูลพื้นฐานที่สถาบันอุดมศึกษาจัดส่งให้ในระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ต่อไปสกอ. และสมศ. ควรมีการร่วมมือกันในการพัฒนาระบบการรับข้อมูลพื้นฐาน ร่วมกัน เมื่อพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วจะมีเงื่อนไขของเวลา ให้สถาบันกรอกข้อมูลและทวงถามเมื่อมีการให้ข้อมูลล่าช้า และเมื่อได้ข้อมูลแล้วก็จะดำเนินการพิจารณาข้อมูลต่อไป เป็นต้น นอกจากนี้อาจจะมีการกลั่นกรองข้อมูลจากการประเมินตนเอง การขอข้อมูลเพิ่มเติม และการส่งทีม ตรวจสอบเพื่อสอบถามหาข้อมูลที่ไม่ปรากฏ

(3) แนวการประเมิน

สำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแนวการประเมินประกอบด้วย การแยก สถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม ตามมาตรฐานกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ (1) วิทยาลัยชุมชน (2) กลุ่มวิจัย (3) กลุ่มผลิตบัณฑิตผู้นำ และ (4) กลุ่มเฉพาะทาง นอกจากนี้ประเด็นที่ควรจะต้องพิจารณา เพิ่มเติม ได้แก่ (1) ประเมินสถาบัน คณะ/สำนัก และหลักสูตร (2) ประเมินเทียบเกณฑ์มาตรฐาน (3) ไม่จัดลำดับ (4) ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพัฒนา และ (5) การให้ความสำคัญกับผลผลิต

(4) ตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม

การกำหนดตัวบ่งชี้ที่ควรมีในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม มีสิ่งที่ต้องนำมา พิจารณา ได้แก่ (1) ระบบบริหารวิชาการ ต้องทราบถึงปัญหาภายในของสถานศึกษาว่ามีมากน้อย เพียงใด เช่น มีภาวะของการว่างของสภามหาวิทยาลัยหรือไม่ เป็นต้น (2) ระบบสนับสนุนวิชาการที่ กำลังทำผัดกันคือ สหกิจศึกษา (3) คุณภาพของนักศึกษาและบัณฑิต เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วมี คุณภาพอย่างไร มีงานทำหรือไม่ หรือมีความประพฤติอย่างไร (4) คุณภาพของผลงานวิจัยและการ บริการวิชาการ ต้องพิจารณากันเพิ่มเติมว่างานวิจัยที่ไม่ได้ลงตีพิมพ์จะนับได้หรือไม่ รวมไปถึงการ นับผลงานบริการวิชาการ ที่บางแห่งเป็นเพียงที่ปรึกษาจะนับอย่างไร (5) คุณภาพของผลงาน วิชาการ ต้องพิจารณาเรื่องตำรา/เอกสารประกอบการสอนด้วยหรือไม่ อย่างไร (6) การวัดในแง่ของ พัฒนาการและการปรับปรุงแก้ไขปัญหา และ (7) การประเมินผลลัพธ์และผลกระทบ

ส่วนผู้ประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามจะต้องพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้ ประเมินจาก สภาวิชาชีพ เช่น การใช้ผู้ประเมินที่มาจากสมาคมหรือสภาวิชาชีพ โดยเฉพาะวิชาชีพที่ ต้องใช้ความรู้เฉพาะทาง เช่น แพทย์ พยาบาล เป็นต้น การใช้ผู้ประเมินจากที่ประชุมคณบดี และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน ก.พ.ร. สกอ. หรือ สมศ. เป็นต้น

(5) กระบวนการเข้าสู่การประเมินรอบสาม

มีการกำหนดกระบวนการของการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม อย่างเป็น ลำดับขั้นตอน ประกอบด้วย (1) ระดมความคิด วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ และ มาตรฐานคุณภาพ อุดมศึกษา (2) กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์ชี้วัด (3) รับฟังความคิดเห็น (4) ทดลอง ประเมิน (5) จัดทำคู่มือ (6) เผยแพร่ ทำความเข้าใจตัวชี้วัดและเกณฑ์ และ (7) เริ่มประเมินในปี พ.ศ. 2554

(6) เป้าหมายของการประเมินคุณภาพ

เป้าหมายของการประเมินคุณภาพอาจนำมาเป็นประเด็นในการพิจารณาประกอบการ พัฒนา ระบบการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม ระดับอุดมศึกษา ได้แก่ (1) คุณภาพที่พึง ปรารถนาของบัณฑิต ไทย (2) ความเข้มแข็งและคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา (3) ความสามารถในการ แข่งขันของประเทศ (4) ประโยชน์ที่สังคมได้รับ และ (5) การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

(7) ตัวอย่างคำถามเพื่อความชัดเจนต่อ สมศ.

ในช่วงสุดท้าย ศ.ดร.ปรัชญา เวสารัชช์ ไดยกตัวอย่างประเด็นที่สามารถนำมาตั้งเป็น คำถามได้ ในช่วงของการอภิปรายกลุ่มย่อย เช่น (1) ความหมายของงานวิจัย งานบริการวิชาการ (2) การเผยแพร่ ตีพิมพ์ อ้างอิง ใช้ประโยชน์จากงานวิจัย (3) รูปแบบและระบบการบริหารที่ต่างกัน (4) งานทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม (5) คุณภาพของบัณฑิต (6) ระบบ E-Learning (7) สิทธิบัตร หรืออนุสิทธิบัตร

จากรายละเอียดเกณฑ์การประเมินและมาตรฐานขั้นต่ำของการประเมินการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ทั้งในการ ประเมินรอบสองที่ผ่านมาและทิศทางแนวโน้มการประเมินรอบสาม พบว่า มีรายละเอียดจำนวนมากที่จะต้อง สร้างความเข้าใจร่วมกันทั้งผู้ที่จะทำหน้าที่ประเมินและ สถานศึกษาที่จะถูกประเมิน ถึงแม้ว่าสำนักงาน คณะกรรมการอุดมศึกษา จะได้จัดทำคู่มือการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ก็ ยังไม่สามารถจะอธิบายและบอก แนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาได้ทั้งหมด จึงมีความ จำเป็นอย่างยิ่งที่ มหาวิทยาลัยควรจะดำเนินการจัดการองค์ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

ระดับอุดมศึกษา ซึ่ง การประกันคุณภาพคือการตรวจสอบและพัฒนาระบบและกลไกในการดำเนินการ ทั้งหลายของ มหาวิทยาลัยให้มีมาตรฐานตามที่ตั้งไว้ ในระยะเริ่มต้นเราจะพบว่า การประกันคุณภาพยังไม่ได้ นำเราไปสู่ความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพเท่าใดนัก นั่นอยู่ที่การตีความของนิยามคำว่าคุณภาพที่ แตกต่างกันไป ที่

สำคัญคือ กระบวนการตรวจสอบที่เน้นในเรื่องของระบบและกลไกมักพบว่ามีความเหลื่อมล้ำในความเข้าใจของกลไกการควบคุมแม้ในหน่วยงานเดียวกันอยู่มาก ทั้งนี้เพราะ กิจกรรมหลายอย่างไม่ใช่ว่าจะมีความชัดเจนทั้งหมด แต่จะมีบางหน่วยงานที่เข้าใจได้ดีกว่า ปรับปรุงกระบวนการให้เข้ากับวัฒนธรรมภายในของตนเองได้ดีกว่า จนสามารถดำเนินการในบางเรื่องได้ดีกว่า (Better practices) การตรวจสอบจะช่วยให้เราค้นหากระบวนการที่ดีกว่าเหล่านี้ได้จากภายในองค์กรของเราเองและนำเสนอออกมาให้ประจักษ์แก่สายตาประชาคมของมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถเรียนรู้จากกระบวนการที่ดีกว่า ได้ผ่านรายงานของการ ตรวจสอบและการนำเสนอกรณีศึกษาของการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practices) การเรียนรู้จากกัน และกันนี้จะช่วยให้องค์กรพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศ เพราะกรณีศึกษาที่นำเสนอในแต่ละปีจะช่วยกระตุ้นให้มีคนคิดค้นและพัฒนาวิธีการที่ดีกว่าในปีต่อ ๆ ไป ก่อให้เกิดการเรียนรู้และแบ่งปัน ระหว่างกันและกันจนกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในที่สุด การตรวจสอบในระบบการประกัน คุณภาพก็จะไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อหน่ายต่อไปเพราะทั้งผู้ตรวจและผู้ถูกตรวจพร้อมที่จะเรียนรู้จากกัน และกัน ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ นิยามศัพท์ แนวทาง ปฏิบัติและการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับแนว ทางการปฏิบัติของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยใช้กระบวนการของการสร้างองค์ความรู้ (Knowledge Management) และนำองค์ความรู้ที่ได้จัดทำเป็นคู่มือประกอบการจัดทำรายงานการ ประเมินตนเอง และคู่มือการดำเนินงานสำหรับผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง

ตารางเปรียบเทียบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.)

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมินรอบ 2 (พ.ศ. 2549 – 2553)	เกณฑ์การประเมินรอบ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558)
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผน ดำเนินการ	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 มีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผน ดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัด ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนให้ครบ ทุกภารกิจ ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมาย ตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน
องค์ประกอบที่ 2 การ ผลิตบัณฑิต (การเรียนการสอน)	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 มีระบบและกลไกในการพัฒนา และบริหารหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญ ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 มีโครงการหรือกิจกรรมที่ สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการ สอนซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนภายนอกมี ส่วนร่วม	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ระบบและกลไกการพัฒนา และบริหารหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิ ปริญญาเอก ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : อาจารย์ประจำที่ดำรง ตำแหน่งทางวิชาการ ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ระบบการพัฒนา คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

	ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลา เทียบเท่ากับจำนวนอาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มี วุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกหรือ เทียบเท่ากับอาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รอง ศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณวิชาชีพของคณาจารย์ ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 มีระบบและกลไกสนับสนุนให้ อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียน การสอน ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญา ตรีที่ได้งานทำและการประกอบอาชีพอิสระ ภายใน 1 ปี ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 ร้อยละของบัณฑิตระดับ ปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตาม เกณฑ์ ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระดับความพึงพอใจของ นายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.12 ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบัน และศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในรอบ5ปีที่ผ่านมา ที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้าน วิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ ศิลปะวัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อม ในระดับชาติหรือนานาชาติ ตัวบ่งชี้ที่ 2.13 ร้อยละของอาจารย์ประจำ หลักสูตรบัณฑิตศึกษาซึ่งมีคุณสมบัติเป็นที่ ปริญญาวิทยานิพนธ์ที่ทำหน้าที่อาจารย์ที่ ปริญญาวิทยานิพนธ์	ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์ การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 : ระบบและกลไกการ จัดการเรียนการสอน ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 : ระบบและกลไกการพัฒนา สัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของ บัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 : ระดับความสำเร็จของการ เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับ นักศึกษา
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนา นักศึกษา	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและ ศิษย์เก่า ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของ บัณฑิตที่พึงประสงค์	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 : ระบบและกลไกการให้ คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 : ระบบและกลไกการ ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมินรอบ 2 (พ.ศ. 2549 – 2553)	เกณฑ์การประเมินรอบ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558)
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย	ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 มีระบบบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ที่ 4.5 ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง(Citation)ในrefereed journalหรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ(เฉพาะสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย)	ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 : ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 : ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 : เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและ นักวิจัยประจำ
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพ ในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 จำนวนแหล่งให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 : ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 : กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมินรอบ 2 (พ.ศ. 2549 – 2553)	เกณฑ์การประเมินรอบ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558)
องค์ประกอบที่ 6 การ ทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม	ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 มีระบบและกลไกในการทำ นุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 มีผลงาน หรือชิ้นงานการพัฒนา องค์ความรู้ และสร้างมาตรฐาน ศิลปวัฒนธรรม(เฉพาะสถาบันที่เน้นการผลิต บัณฑิตและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม) ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 ประสิทธิภาพในการอนุรักษ์ พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรม(เฉพาะสถาบันที่เน้นการผลิต บัณฑิตและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม)	ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 : ระบบและกลไกการทำ นุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
องค์ประกอบที่ 7 การ บริหารและการจัดการ	ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 สถานสถาบันใช้หลักธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการและสามารถผลักดัน สถาบันให้แข่งขันได้ในระดับสากล ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับ ของสถาบัน ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กร เรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหาร ทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนา และธำรงรักษาไว้ ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการ วิจัย ตัวบ่งชี้ที่ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิด โอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมใน การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 7.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ ได้รับรางวัลผลงานทางวิชาการหรือวิชาชีพใน ระดับชาติหรือนานาชาติ ตัวบ่งชี้ที่ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยง มาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 7.9 ระดับความสำเร็จของการ ถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กร สู่ระดับบุคคล	ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของสถานสถาบัน และผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาสถาบันสู่ สถาบันเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารและการตัดสินใจ ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การประเมินรอบ 2 (พ.ศ. 2549 – 2553)	เกณฑ์การประเมินรอบ 3 (พ.ศ. 2554 - 2558)
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและ งบประมาณ	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวบ่งชี้ที่ 8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและ ภายนอกสถาบันร่วมกัน	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 : ระบบและกลไกการเงิน และงบประมาณ
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ	ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 มีระบบและกลไกการประกัน คุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ บริหารการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 9.2 มีระบบและกลไกการให้ความรู้ และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 9.3 ระดับความสำเร็จของการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
องค์ประกอบที่ 10 การดำเนินงานตามอัต ลักษณ์ของสถาบัน		ตัวบ่งชี้ 10.1 บัณฑิตนักปฏิบัติ เชี่ยวชาญ วิชาชีพ มีทักษะที่มีเทคโนโลยีเป็นฐาน
องค์ประกอบที่ 11 องค์ประกอบตาม นโยบายรัฐบาล “สถานศึกษา 3 ดี(3D)		ตัวบ่งชี้ที่ 11.1: การบริหารจัดการ สถานศึกษา 3 ดี (3D) ตัวบ่งชี้ที่ 11.2 : ผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน ตามนโยบาย 3 ดี (3D) มีความรู้ เจตคติ ที่ดี ตลอดจนเกิดพฤติกรรม

กระบวนการจัดการความรู้

นักวิชาการแบ่งขั้นตอนของการจัดการความรู้แตกต่างกัน เช่น Alavi (1997) แบ่งเป็น 6 ขั้นตอนคือ การแสวงหาความรู้ การสร้างดัชนี การกลั่นกรอง การเชื่อมโยง การเผยแพร่ และการประยุกต์ใช้ความรู้ Choo (1996) แบ่งเป็น 3 ขั้นตอนคือ การทำความเข้าใจกับความรู้ การสร้าง ความรู้ และการตัดสินใจ Wiig (1993) แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ การสร้าง การแสดงอย่างเปิดเผย การใช้ และการถ่ายโอน

ตารางที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้ นักวิชาการ	กระบวนการจัดการความรู้
Alavi, 1997	1. การแสวงหาความรู้ (การสร้างความรู้และการพัฒนาเนื้อหา) 2. การสร้างดัชนี (Indexing) 3. การกลั่นกรอง (Filtering) 4.การเชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระบบจัดประเภท การรวม การเชื่อมโยง แหล่งความรู้ภายในและภายนอก 5.การเผยแพร่โดยการรวมและจัดส่งความรู้ผ่านเว็บเพจ 6. การประยุกต์ใช้ความรู้
Arthur Anderson & APOC, 1996	1. แบ่งปัน 2. การสร้าง 3. การกำหนด 4. การรวบรวม 5. การเปลี่ยนแปลง 6. การจัดระบบ 7. การประยุกต์
Choo, 1996	1.การทำความเข้าใจกับความรู้ (Sensemaking) (รวมการตีความหมาย ความรู้) 2.การสร้างความรู้(รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงความรู้) 3.การตัดสินใจ (รวมถึงการประมวลสารสนเทศ)
Laudon & Laudon, 2002	1. การสร้างความรู้ 2.การประมวลและใช้รหัสความรู้(Capture Codify Knowledge) 3. การแบ่งปันความรู้ (Share Knowledge) 4.การเผยแพร่ความรู้(Distribute Knowledge)
Nonaka, 1996	1. ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (เปลี่ยนความรู้แบบไม่ชัดแจ้งเป็นความรู้แบบไม่ ชัดแจ้ง) 2. การปรับเปลี่ยนสู่ภายใน (เปลี่ยนความรู้แบบชัดแจ้งเป็นความรู้แบบไม่ ชัดแจ้ง) 3. การผสมผสาน (เปลี่ยนความรู้แบบชัดแจ้งเป็นความรู้แบบชัดแจ้ง) 4. การปรับเปลี่ยนสู่ภายนอก (เปลี่ยนความรู้แบบไม่ชัดแจ้งเป็นความรู้ แบบชัดแจ้ง)

Szulanski, 1996	1. การริเริ่ม (ตระหนักถึงความต้องการในความรู้และตอบสนองต่อความต้องการนั้น) 2. การนำไปปฏิบัติ (การถ่ายโอนความรู้) 3. การใช้ความรู้ที่ได้รับการถ่ายโอน 4. การบูรณาการความรู้ (การนำความรู้มาสู่ภายในองค์กร)
Turban et al., 2004	1. การสร้างความรู้ (Create) 2. การกำหนดและรวบรวมความรู้ (Capture) 3. การนำไปสู่การปฏิบัติ (Refine) 4. การจัดเก็บความรู้ (Store) 5. การจัดการความรู้ (Manage) 6. การเผยแพร่ (Disseminate)

ในที่นี้จะกล่าวถึงกระบวนการจัดการความรู้ที่สำคัญที่มักได้รับการกล่าวถึง 4 ขั้นตอนหลักคือ การ สร้างความรู้ การประมวลความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการใช้ความรู้

1. สร้างความรู้ (Knowledge Creation หรือ Knowledge Generation)

การสร้างความรู้หรือการแสวงหาความรู้ (Knowledge Acquisition) (Holsapple & Joshi, 2001) เป็นกิจกรรมที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหาหรือสร้างความรู้ใหม่ขึ้น บราวน์และดูเกด (Brown & Dugaid, 1998) กล่าวว่าความรู้จะเกิดขึ้นเมื่อคนทำงานด้วยกันในกลุ่มมีความสัมพันธ์กัน อย่างเหนียวแน่น มีการสร้างความร่วมมือ และมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. การประมวลความรู้ (Knowledge Codification)

วัตถุประสงค์ของการประมวลความรู้ คือ การจัดความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถ เข้าถึงได้ และนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างสะดวก นักวิชาการบางท่านจะเรียกขั้นตอนนี้ว่าเป็นการให้

- 1) กำหนดขอบเขตและเนื้อหาของความรู้ที่ต้องการประมวล
- 2) กำหนดแหล่งที่มาของความรู้ดังกล่าว รวมทั้งระบุกลไกและสื่อสำหรับรวบรวมความรู้ เวลา และความถี่ในการประมวลและการปรับปรุงให้ทันสมัย
- 3) ระบุวิธีการและเครื่องมือในการเข้าถึงและดึงความรู้ที่ได้ประมวล

ความรู้แบบไม่ชัดแจ้งมักได้รับการประมวลและเก็บไว้ในความจำของบุคคล ส่วน ความรู้แบบชัดแจ้งมักได้รับการประมวลและเก็บไว้ในเอกสารหรือแฟ้ม การจัดการความรู้ของ องค์กรส่วนใหญ่เน้นที่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวม เก็บ และดึงความรู้ แบบชัดแจ้งขององค์กร

3. การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Distribution)

เมื่อได้มีการสร้างความรู้แล้ว องค์กรจะทำหน้าที่ในการประสานงานให้มีการเผยแพร่ หรือ แบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กรและภายนอกองค์กร หน้าที่ดังกล่าวนี้ได้แก่ (Laudon & Laudon, 2000)

- 1) จัดการและประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้
- 2) เชื่อมโยงงานของผู้ปฏิบัติงานด้านความรู้กับงานทุกระดับและทุกหน้าที่ภายในองค์กร
- 3) เชื่อมโยงองค์กรกับองค์กรภายนอก รวมถึงลูกค้า ซัพพลายเออร์ หน่วยงานรัฐบาล

และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วิธีการเผยแพร่ความรู้ มีได้หลายรูปแบบตั้งแต่การถ่ายทอดความรู้ผ่านการพูดคุย ระหว่างพนักงาน พลังสร้างสรรค์อย่างไม่เป็นทางการ การใช้เทคโนโลยีผ่านอีเมล e-Learning, Video Conference ทั้งนี้วิธีการถ่ายทอดควรสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การ เพราะการพูดคุย ภาษาเดียวกัน จะทำให้เกิดความเข้าใจและไว้วางใจกัน

4. การใช้ความรู้ (Knowledge Utilization)

คุณค่าของความรู้อยู่ที่การนำไปใช้ (Fahey & Prudak, 1998) โดยเฉพาะเมื่อมีการ ประยุกต์ความรู้เพื่อสร้างความสามารถและนำไปปฏิบัติให้เกิดผล ดังนั้นองค์การจึงควรสนับสนุน การใช้ความรู้เพราะเป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการความรู้ โดยองค์การควรมีการปรับ ประยุกต์ความรู้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์การด้วย ดังคำกล่าวของ Peter Drucker ที่ว่า “Think Globally, Act Locally” ซึ่งหมายถึงว่า องค์การควรคิดแบบสากล โดยรับรู้และเข้าใจว่ามีความรู้ อะไรใหม่ ๆ เกิดขึ้นในโลก หรือในสากลประเทศ แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของ ตนเอง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างองค์ความรู้ทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ยังไม่พบที่ใดดำเนินการอย่างชัดเจน แต่พบผลงานวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลที่ส่งผลต่อการสร้างองค์ความรู้ งานวิจัยที่ศึกษาการแลกเปลี่ยนความรู้ขององค์กรสำหรับงานวิจัยในประเทศไทยพบงานวิจัยที่ทำการศึกษาวเคราะห์วัฒนธรรมสถาบันอุดมศึกษาโดย 12 องค์กรประกอบซึ่งรายละเอียดของงานวิจัยดังกล่าวมีดังนี้ บุญสง (บุญสง หาญพานิช; 2550) ได้ทำการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทยโดยใช้วิธีการวิจัยจากการวิเคราะห์เอกสารการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วย รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดีและผู้อำนวยการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน 19 แห่ง ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารมีความต้องการให้มีการสร้างองค์ความรู้ในระดับมากขณะที่สภาพปัจจุบันเกิดขึ้นในระดับค่อนข้างน้อยและต้องการให้มีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ไปใช้โดยอันดับแรกคือเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนอันดับรองลงมาคือการพัฒนาการเรียนการสอน หลักสูตร เทคโนโลยี หอสมุด การวิจัย การประเมินผลดีความชอบ การดำรงรักษาบุคลากร การสร้างนักวิชาการ การกำหนดภาระงานของบุคลากร และการบริการความรู้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร หมายถึงข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานข้าราชการ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนและอัตราจ้าง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกคนที่ทำงานในช่วง พ.ศ. 2554 - 2556

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย หรือรองคณบดีฝ่ายอื่นๆที่ได้รับมอบหมายจากคณะวิชาให้ทำหน้าที่ดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน หัวหน้าแผนกงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานให้ทำหน้าที่ประสานงาน เรื่องการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยหน่วยงานละอย่างน้อย 3 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 จัดอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง การจัดการองค์ความรู้พร้อมจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

2.2 จัดประชุมระดมสมองเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้ดำเนินงานมาและวิเคราะห์หาแนวทางการปฏิบัติใหม่ที่จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานดีกว่าเดิม โดยมีการเชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์ด้านการสร้างองค์ความรู้ (จาก ก.พ.ร.) และวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา

2.3 ทีมนักวิจัยจัดทำสรุปผลการประชุมระดมสมองและส่งเอกสารให้ผู้ร่วมโครงการ พร้อมนำเสนอใน website

2.4 ดำเนินการในขั้นตอนที่ 2.2 และ 2.3 จำนวน 3 ครั้ง เพื่อดำเนินการให้ครบทั้ง 9 องค์ประกอบที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดและจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาจากแนวคิดสู่การปฏิบัติ (กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)

2.5 คณะวิชาทดลองนำองค์ความรู้ใหม่ที่ได้ ตามคู่มือที่ได้จัดทำในข้อ 2.4 และให้ข้อมูลย้อนกลับกรณีไม่สามารถปฏิบัติตามคู่มือได้หรือหากมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.6 ทีมนักวิจัยวิเคราะห์ข้อเสนอแนะพร้อมปรับแก้คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาจากแนวคิดสู่การปฏิบัติ(กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)ให้มีความสมบูรณ์และแจกจ่ายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาโดยวิธีการของชุมชนนักปฏิบัติและทำการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ในการจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานจำนวน 15 คนและทำการประชุมจำนวน 3 ครั้งโดยมีการสรุปผลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อและนำมาพิจารณาทบทวนในการประชุมรอบต่อไปซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำสรุปผลแนวทางปฏิบัติและจัดทำเป็น **คู่มือแนวทางปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา**

การอภิปรายผล

1.ผลการวิจัยครั้งนี้ได้จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งถ้าการประกันคุณภาพภายในจะมีคุณภาพมากขึ้นควรดำเนินการจัดทำแบบฟอร์มการจัดเก็บเอกสาร (work sheet) ในแต่ละตัวบ่งชี้จะทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.การประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2554-2558 การประกันคุณภาพภายในตามเกณฑ์คุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะเน้นการตรวจประเมินในด้านกระบวนการจำนวน 21 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ที่เป็นปัจจัยนำเข้าจำนวน 1 ตัวบ่งชี้และตัวบ่งชี้ที่เป็นผลลัพธ์จำนวน 1 ตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพภายนอกจะเป็นการตรวจและประเมินคุณภาพที่เน้นผลลัพธ์จำนวน 18 ตัวบ่งชี้ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการใช้วิธีการของชุมชนนักปฏิบัติในการสร้างคู่มือแนวทางปฏิบัติเพื่อการประกันคุณภาพภายนอก

3.นำผลการวิจัย **คู่มือแนวทางปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา**เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีนำไปปฏิบัติและเผยแพร่ในเว็บไซต์รับฟังความคิดเห็นและปรับคู่มือให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- 1.ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, รศ.ดร. องค์การแห่งความรู้จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ (The Knowledge Organization : From Concept to Practices) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พิมพ์ที่สำนักพิมพ์รัตนไตร กรุงเทพฯ: 2548.
- 2.บุญสง หาญพานิช . การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย.ปริญญาโทพนธมหาบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2550.
- 3.รัชตวรรณ กาญจนปัญญาคม, รศ. การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management). เอกสารเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต
- 4.สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา. พิมพ์ที่ทางหุ่นสวนจำกัดภาพพิมพ์, กรุงเทพฯ : 2551.
- 5.สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา. พิมพ์ที่ทางหุ่นสวนจำกัดภาพพิมพ์, กรุงเทพฯ : 2553.
- 5.สำนักรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา(องค การมหาชน: สมศ.) การพัฒนาระบบประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม ประจำปีงบประมาณ2552.จุลสารประชาคมการประกันคุณภาพการศึกษา ปีที่7 ฉบับที่ 6 (มีนาคม2552)
- 5.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติ การเรื่อง การจัดทำแผนการจัดการความรู้ ระหว่างวันที่ 20-27 มกราคม2549. จากเว็บไซต์[http://oldweb,opdc.go.th/thai/KM.php](http://oldweb.opdc.go.th/thai/KM.php)
- 6.หนังสือเรื่อ ึ่ง “การจัดการความรู้ – จากทฤษฎีสู่ การปฏิบัติ ” สถาบันเพื้ มผลผลิตแห่งชาติ สิงหาคม 2547.
- 7.เอกสารประกอบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อ ึ่ง Knowledge Management Training Workshop for University Executives จัดโดยสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วันที่ 20-21 พฤศจิกายน2546.
- 8.เอกสารประกอบการบรรยายในงานProductivity Talk Special หัวขอ: “การจัดการความรู้ – จากทฤษฎีสู่ การปฏิบัติ ” จัดโดยสถาบันเพื้ มผลผลิตแห่งชาติ วันที่ 25 สิงหาคม2547.
- 10.Kurtz, C.F. and D.J. Snowden; The New Dynamics of Strategy : Sense-making in a complex and complicated world. IBM System Journal Vol. 42 No. 3, 2003