

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจและศึกษาถึงความรู้ ทักษะและการมีส่วนร่วมของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อวัดระดับความรู้ ทักษะ และปัจจัยที่มีส่วนร่วมของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาจากเอกสารวรรณกรรม คู่มือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวความคิด ทฤษฎีในการศึกษาวิจัย ตามรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
3. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะ
4. การประกันคุณภาพการศึกษา
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ PDCA
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

1. ความหมายของการมีส่วนร่วม (Definition of Participation)

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550:23) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนร่วมติดตามและประเมินผล รวมทั้งร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มคนหรือองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านจิตใจ อารมณ์และสังคม

พงษ์รัช วิวัธน์ (2546: 17) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของกิจการหรือหน่วยงาน

เดวิส เคท (Davis Keith) (อ้างในพวงทอง โยธาใหญ่, 2545:15) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่มซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกันกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

สุจินต์ ดาววิระกุล (2527:18) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการกระทำ ประชาชนมีความสมัครใจเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดการเปลี่ยนแปลงเพื่อประชาชนเอง โดยให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อตนเองและมีส่วนร่วมดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังที่ปรารถนาหรือตั้งไว้ ทั้งนี้ต้องมีใช้การกำหนดกรอบความคิดจากบุคคลภายนอก และนิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527: 185) ยังได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่าหมายถึง การเกี่ยวข้องทางสังคม ด้านจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group Situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นสิ่งเร้าให้กระทำการให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นและทำให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าว

เนตรรุ่ง อยู่เจริญ (2553:25) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่าหมายถึง การที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือหรือสนับสนุนทำประโยชน์ในเรื่องต่างๆ หรือการร่วมกิจกรรมใดๆ ในทุกระดับอันอาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารด้วยความสมัครใจ ความกระตือรือร้น ตั้งใจ จริงใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลักดันให้เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้

จากที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วม หมายถึงการเข้าร่วมหรือมีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติหรือร่วมแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ ด้วยความสมัครใจในกิจกรรมนั้นๆ โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกัน

2. ลักษณะการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมเป็นคำหลักคำหนึ่งที่กลุ่มนักวิชาการมักจะนำมากล่าวอ้างถึงกลุ่มเป้าหมายและชุมชนในกิจกรรมนั้นๆ

บังอร ฤทธิ์ภักดี (2528:19) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งประกอบด้วยการริเริ่มและการวางแผน
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ
3. การมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์จากงาน

นออัน วุฑฒิกรรมรักษา (2526:16) ได้จำแนกการเข้ามามีส่วนร่วมเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นกำหนดความต้องการ
2. ขั้นวางแผนการดำเนินงาน
3. ขั้นตัดสินใจ
4. ขั้นดำเนินการ
5. ขั้นติดตามผลงาน

องค์การอนามัยโลกได้เสนอรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่ถือว่าเป็นรูปแบบที่แท้จริงหรือสมบูรณ์นั้น จะต้องประกอบด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอน ดังนี้ (สุรินทร์ สุริยงค์, 2551)

1. การวางแผน (Planning) ประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผล และการตัดสินใจ

2. การดำเนินกิจกรรม (Implementation) ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการจัดสรรและบริหารการใช้ทรัพยากร มีการรับผิดชอบในการจัดสรรควบคุมการเงินและการบริหาร

3. การใช้ประโยชน์ (Utilization) ประชาชนจะต้องมีความสามารถในการนำกิจกรรม มาใช้ให้เกิดประโยชน์จากชุมชนได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับการพึ่งตนเองและความคุมทางสังคม

4. การได้รับประโยชน์ (Obtaining Benefits) ประชาชนจะต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จากชุมชนในพื้นที่เท่าเทียมกัน ซึ่งจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัวในสังคมหรือในรูปของวัตถุก็ได้

John M. Cohen and Norman T. Uphoff (Cohen and Uphoff, 1980; 219) (อ้างในพวงทอง โยธาใหญ่, 2545:14) ได้เสนอขั้นตอนของการมีส่วนร่วม 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making)
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ (Implementation)
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

จากที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมคือกระบวนการต่างๆ ที่ประชาชนหรือบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมทั้งนี้เพื่อจะสนองความต้องการและเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีโอกาสรับรู้ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยร่วมกันคิดตัดสินใจและวางแผน ตลอดจนการปฏิบัติตามกิจกรรมหรืองานต่างๆ โดยมีการติดตามผลเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ตนต้องการและพึงประสงค์

3. รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมสามารถสร้างความรู้สึที่ดีในการปฏิบัติงานและเป็นการเปิดโอกาสให้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้ใช้ความรู้ความสามารถของคนให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและต่อหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมนี้ สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2545, หน้า 10-12) ได้เสนอไว้ 4 รูปแบบ คือ

1. การปรึกษาหารือ (Consultive Management) เป็นการบริหารแบบเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในรูปแบบของคณะกรรมการ

(Committee) เช่น คณะ กรรมการสถานศึกษา คณะกรรมการโครงการ คณะกรรมการดำเนินงาน คณะกรรมการเฉพาะกิจหรือคณะกรรมการที่เรียกชื่ออย่างอื่น รูปแบบนี้เป็นการกระจายอำนาจการบริหารและการตัดสินใจให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการด้วยระบบการปรึกษาหารือนี้เหมาะสำหรับใช้ผู้บริหารระดับต้นขึ้นไปโดยการมอบหมายหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะทำงาน ประธานโครงการ ประธานคณะกรรมการหรือกรรมการ เป็นต้น

2. กลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circle) เป็นการบริหารแบบเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในรูปแบบของกลุ่มบุคคล 3-10 คนที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน รูปแบบกลุ่มคุณภาพนี้เหมาะสำหรับใช้กับผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติหรือระดับหัวหน้างาน เพราะเป็นการฝึกฝนและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกันเพื่อค้นหาปัญหา วิเคราะห์ปัญหาหาสาเหตุของปัญหาตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาด้วยตัวเอง ซึ่งมีกระบวนการกลุ่มสร้างคุณภาพ 4 ขั้นตอน คือ P (Plan) การวางแผน, D (Do) การปฏิบัติ, C (Check) การตรวจสอบและ A (Act) การปรับปรุงแก้ไข หรือ PDCA ระบบกลุ่มคุณภาพจะใช้ได้ผลดีก็ต่อเมื่อมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิค Q.C (Quality Control) และการใช้กระบวนการกลุ่มให้ผู้เกี่ยวข้องและสำคัญที่สุดคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานต้องอยู่ในเกณฑ์ จึงจะสามารถนำระบบกลุ่มคุณภาพนี้มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. ระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion System) เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริหารแบบดีที่ได้ผลมากในทางปฏิบัติ โดยมีลักษณะที่แตกต่างจากข้อเสนอแนะที่มักพบและเห็นทั่วไป ที่มีลักษณะเป็นกล่องหรือตู้รับฟังความคิดเห็นเท่านั้น กล่าวคือรูปแบบจะมีแบบฟอร์มข้อเสนอแนะให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกรอกตามแบบที่กำหนด เช่น ปัญหาที่พบคืออะไร สาเหตุของปัญหามาจากอะไร วิธีการแก้ปัญหามีอะไรบ้าง และผลที่คาดว่าจะได้รับนั้นเป็นอย่างไร สำหรับแบบฟอร์มที่กำหนดอาจแตกต่างกันไปตามความต้องการของแต่ละหน่วยงาน แต่มีหลักการปฏิบัติเดียวกันจะต้องมีคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ มีหน้าที่ในการประเมินข้อเสนอแนะจากแบบฟอร์มต่างๆ นั้นว่าเป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพียงใด ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมีมากน้อยแค่ไหนและสมควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือไม่ แล้วนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการต่อไปและถ้าข้อเสนอแนะใดมีการนำไปปฏิบัติ ควรมีการประชาสัมพันธ์และพิจารณาให้ผลตอบแทนเป็นรางวัลหรือเป็นผลตอบแทนอื่นๆ ตามที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งรูปแบบนี้เหมาะสำหรับใช้กับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ

4. ระบบส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนเป็นเจ้าของกิจการ (Employee Ownership Plan) รูปแบบนี้พบมากในการบริหารกิจการของบริษัทหน่วยงานเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ โดยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนเป็นเจ้าของกิจการด้วยการลงทุนซื้อหุ้นของบริษัท หรือบริษัทอาจจ่าย

โบนัสส่วนหนึ่งเป็นทุนเรือนหุ้นในแต่ละปี จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการเอง และมีความรู้สึกผูกพันในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้นในรูปแบบนี้ผู้บริหารอาจนำมาประยุกต์ใช้โดยการสร้างบรรยากาศให้เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายพึงพอใจที่จะมีส่วนร่วมให้มากที่สุด

4. ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

สัมฤทธิ์ ทางเพ็ง (2545:9 – 10) กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิดและอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย ทำให้การปฏิบัติมีความเป็นไปได้มากกว่าการคิดคนเดียว
2. การมีส่วนร่วมในการบริหารมีผลในทางจิตวิทยาคือทำให้เกิดการต่อต้านน้อยลง ในขณะเดียวกันก็จะเกิดการยอมรับมากขึ้น
3. เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารที่ดีกว่า สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
4. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้องมีโอกาสได้ใช้ความสามารถและทักษะในการทำงานร่วมกันเกิดความมีน้ำใจและความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมากขึ้น
5. การมีส่วนร่วมจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีคุณภาพมากขึ้นและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงาน ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

โดยสรุปแล้วการมีส่วนร่วมเป็นวิธีการบริหารอย่างหนึ่งที่ช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิด การตัดสินใจหรือการปฏิบัติงานในหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้เกิดความผูกพันและความรับผิดชอบต่อการกระทำมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญพร้อมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดพื้นฐานและองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม และสิ่งสำคัญจะต้องทราบถึงประโยชน์ ข้อจำกัดและอุปสรรคของการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการ

ในงานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผน การปฏิบัติ การตัดสินใจและการให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะมาช่วยวัดระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ความหมายของความรู้

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความรู้” ไว้เช่น

กูด (Good, 1973 อ้างในสุวิมล ชมพูแก้ว, 2544) ได้คำจำกัดความของความรู้ไว้ว่า เป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้

วิจิตร ศรีสุพรรณและคณะ (2533) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่าเป็นการรับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและความคิดรวบยอดซึ่งเน้นถึงความสามารถในการจำแนกและความเข้าใจจนก่อให้เกิดความคุ้นเคย ทำให้มีความรู้ในสิ่งนั้นๆ โดยผ่านกระบวนการของเหตุและผลเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ

อนันต์ ศรีโสภ (2525:15-17) ให้ความหมายว่า “ความรู้” คือส่วนหนึ่งของความสามารถทางพุทธิปัญญา (Cognitive Domain) ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ และการประเมินผล โดยแบ่งความรู้ออกเป็น 3 ระดับคือ

1. ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชา ได้แก่ ความหมายของคำต่างๆ ความเป็นจริงเกี่ยวกับเวลา เหตุการณ์ บุคคล สถานที่
2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ เช่น ลักษณะแบบแผนต่างๆ แนวโน้มและการจัดทำ การจำแนกและแบ่งประเภทสิ่งต่างๆ กฎเกณฑ์ระเบียบวิธีดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวคิดและโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การบรรยายคุณค่า พยากรณ์หรือตีความหมายของสิ่งที่เราสังเกตเห็นและความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและ โครงสร้างซึ่งใกล้เคียงกับประภาณี สุวรรณ (2526:16) กล่าวว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์ที่เกิดจากกระบวนการคิดที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งได้มาจากการศึกษา การค้นคว้า การรายงานหรือประสบการณ์อันเป็นข้อเท็จจริงไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่ บุคลากรหรือสิ่งของ

ความรู้ หมายถึงข้อมูลที่เป็นผลมาจากการเรียนรู้ (Marckwardt, et al., 1974: 706 อ้างใน อัญญา จตุศิริ, 2540 หน้า 11) ซึ่งเป็นกระบวนการภายในสมองที่เกี่ยวข้องกับการคิด โดยเกิดจากการที่บุคคลรับรู้เรื่องราวต่างๆ จากการศึกษาหรือประสบการณ์ แล้วผ่านการแปลงและเก็บบันทึกไว้ที่สมอง เพื่อนำมาใช้เมื่อเผชิญกับปัญหา สอดคล้องกับสรัลรัตน์ พลอินทร์ (2550) ที่ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่าเป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจำได้หรือระลึกได้โดยการมองเห็น ได้ยิน ความรู้ขั้นนี้คือข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ คำจำกัดความเมื่อบุคคลได้รับความรู้มาแล้วจะเกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านความรู้ สติปัญญาตามลำดับขั้นตอน

จากความหมายของคำว่า “ความรู้” ที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ไว้ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงสติปัญญา ความรู้ ความเข้าใจ การระลึกถึง เป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจำหรือระลึกได้โดยการมองเห็น จำได้

ในการงานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงความรู้ของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้แบบวัดความรู้แบบเลือกตอบ สองตัวเลือก (Multiple choice item) โดยทำการวัดความรู้โดยแบ่งการวัดความรู้เป็น 3 ด้าน 1. ด้านความหมาย ความสำคัญและประโยชน์ในการประกันคุณภาพการศึกษา 2. ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การประเมิน ตัวชี้วัด การตรวจเยี่ยมและการประเมินผล และ 3. ความรู้ด้านองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ สามารถประมวลสาระสำคัญจากนักทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ให้ความหมายของทัศนคติและการวัดทัศนคติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติ (Attitude) ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับพระเกียรติ พุทธศักราช 2530 ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิดเห็น (ราชบัณฑิตยสถาน. 2531; 523) ดังนั้นคำว่าทัศนคติ จึงมีความหมายโดยรวมเป็นไปในลักษณะของความคิดเห็นและความสำคัญของแต่ละบุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปตามความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลนั้นๆ

รุ่งโรจน์ เป็งรักษา (2548: 13) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึงความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่าง ความรู้สึก และความเชื่อหรือการรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบในทิศทางใดทางหนึ่งต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531:2) กล่าวถึงทัศนคติที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่า ทัศนคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะ สร้างความพร้อมที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียง ที่จะปฏิบัติหรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

พินิจฐิติย์ จิตคำ (2553:44) ได้กล่าวถึงความหมายของทัศนคติไว้ว่า คือแนวโน้มของการรับรู้และการกระทำที่เกิดจากการเรียนรู้ที่ตรงกับลักษณะของความชอบหรือความไม่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดๆที่เกิดขึ้น ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อ

ลักษณะใดๆที่ตรงกับวิถีทางที่ชอบหรือไม่ชอบของสิ่งใดๆ ที่บุคคลได้รับหรือความคิด เช่น บริการสินค้า ผลิตภัณฑ์

ทัศนคติ เป็นมโนทัศน์ที่มีการศึกษาเป็นเวลานาน จึงทำให้มีคำนิยามหรือคำจำกัดความมากมาย แต่ (Triandis) ไตรแอนดิส (อ้างในอัญชนา จุลศิริ, 2540) ได้ให้คำนิยามของทัศนคติว่า หมายถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกที่พร้อมหรือมีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ที่เฉพาะ ซึ่งเกิดได้จากการเรียนรู้ทั้งจากประสบการณ์เฉพาะ การสอน การเป็นตัวอย่าง ทำให้บุคคลต้องตัดสินใจที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับ เกิดการเชื่อมโยงกับความรู้เดิม ความรู้สึก

จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยของนักการศึกษาหลายท่าน ได้กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติว่า ทัศนคติเป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกด้านจิตใจที่มีสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งในทางสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าหรือเกี่ยวกับประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งหมายถึงบุคคลใดจะมีทัศนคติอย่างไรต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นจะต้องเคยพบเห็น รับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งนั้นก่อน และการแสดงออกของทัศนคติหรือการตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดจะเป็นไปในรูปการส่งเสริมสนับสนุน ซึ่งเรียกว่าเป็นไปในทางบวก (positive) ซึ่งจะแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบหรือสนับสนุน ส่วนในรูปการโต้แย้ง คัดค้าน ซึ่งเรียกว่าเป็นไปในทางลบ (Negative) จะแสดงออกในลักษณะของความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบหรือไม่สนับสนุน ส่วนความรู้สึกที่เป็นกลาง หรืออาจรู้สึกเฉยๆ ต่อสิ่งเร้า (neutral) จะแสดงออกในลักษณะกลางๆ คือไม่มีความเห็นว่าพอใจหรือไม่พอใจ (รุ่งโรจน์ เป็งรักษา, 2548)

อาจจะสรุปได้ว่าทัศนคติ หมายถึง การแสดงออกของความรู้สึกหรือการได้ของความรู้สึกหรือความคิดเห็นส่วนบุคคลที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ทัศนคติเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นลักษณะของการจัดระเบียบแนวคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ และต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดเสมอ เนื่องจากทุกคนต้องประเมินทุกสิ่งทุกอย่างที่เข้ามาสัมผัสอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีการจัดระเบียบแนวคิดและความเชื่อว่าจะมีทิศทางไปทางใดบ้าง โดยเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ เช่น ชอบ – ไม่ชอบ เห็นด้วย – ไม่เห็นด้วย ดังนั้นทัศนคติในงานวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาแนวคิด ทัศนคติของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งแบ่งการวัดเป็น 3 ส่วน คือ ทัศนคติด้านการควบคุมคุณภาพ ทัศนคติด้านการตรวจสอบคุณภาพ และทัศนคติด้านการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษา

2. องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นระบบที่มีลักษณะมั่นคง อันหนึ่ง ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่มีอิทธิพล 3 ประการ (Freeman, 1970 อ้างในศักดิ์ สุนทร เสนี, 2531)

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) เป็นเรื่องของการรับรู้ของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นการรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่างๆ ว่าสิ่งที่ต่าง ๆ ดังกล่าวนั้นเป็นอย่างไร รู้ในทางที่ดีหรือไม่ ทางบวกหรือลบ ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติขึ้นถ้าบุคคลใดรู้สิ่งหนึ่งในทางที่ดี ก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ถ้ารู้สิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางไม่ดี ก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าไม่รู้จักสิ่งใดเลย ก็จะไม่เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่สะท้อนอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ซึ่งถูกเร้ามาจากการรู้นั้น ซึ่งความรู้สึกนี้จะทำให้เกิดทัศนคติในทางใดทางหนึ่ง ชอบหรือไม่ชอบ ความรู้สึกนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยากมาก ไม่เหมือนกับความจริง (facts) ต่างๆ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่ามีเหตุและผลเพียงพอ

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม การปฏิบัติ หรือปฏิกิริยาของผู้บริโภคด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง

3. การเกิดทัศนคติ

สุวิไล เวียงวัฒนสุข, 2532 กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดและเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งเป็นไปตามหลัก 3 ประการ คือเกิดจากความสัมผัสและการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เกิดการถ่ายแบบอย่างจากสภาพการหนึ่ง ไปสู่สถานการณ์หนึ่งและเกิดสนองตอบความต้องการของตนเอง

ถวิล ธาราโกชน (2532) กล่าวถึง สาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไว้ 4 ประการ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (specific experience) เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์นั้นมาด้วยตนเอง และฝังใจกลายเป็นทัศนคติ
2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (communication from others) การเกี่ยวข้องกับการสื่อสารกับบุคคลในสังคม ทำให้สังคมได้รับเอาทัศนคติหลายๆ อย่างเข้าไว้โดยไม่ได้ตั้งใจ
3. ตัวแบบ (models) บุคคลจะเกิดทัศนคติได้จากตัวแบบที่ปรากฏให้เห็นและถ้าเกิดทัศนคติทางบวกก็จะเลียนรูปแบบ

4. อิทธิพลของสถาบัน (institutional factors) ได้แก่ โรงเรียน วัด ครอบครัว หน่วยงาน สมาคม องค์กรต่างๆ เป็นต้น สถาบันเหล่านี้มีส่วนในการสร้างทัศนคติให้แก่บุคคล

สำหรับการศึกษานี้ จะใช้วิธีการวัดทัศนคติของบุคลากรโดยเป็นลักษณะของการแสดงออก ความคิดเห็น ความเชื่อและปฏิกิริยาต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก คือ การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผล โดยใช้การวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต โดยกำหนดให้ทุกข้อความมีความสำคัญเท่ากันหมดและมีการกำหนดเกณฑ์คะแนนการตอบ โดยผลรวมคะแนนทุกข้อ มีระดับการเลือก 4 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย เนื่องจากการวัดทัศนคติทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและการแสดงออกของความเชื่อ ของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2.4 การประกันคุณภาพการศึกษา

1. ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในการกิจหลักที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบการทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในการกิจหลักอย่างมีระบบโดยมีการวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินการตามแผนที่กำหนด การตรวจสอบผลการดำเนินงานและการนำผลการตรวจสอบมาปรับปรุง ตามวงจร PDCA เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาตามที่กำหนด ดังได้มีผู้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543:14) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง ผู้บริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก. กรุงเทพฯ พิมพ์ดี)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในการกิจหลักอย่างมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ระบบ

และกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551 หน้า 14)

สอดคล้องกับ เกษม วัฒนชัย (อ้างในนงนุช ไชยยศ, 2544) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติ หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่กำหนดไว้จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์สามารถทราบประสิทธิผลของการประกันคุณภาพได้หลังจากการประเมินผลการดำเนินการของระบบการผลิตบัณฑิตและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาแบ่งเป็น 2 กรณี คือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นกิจกรรมการควบคุมคุณภาพในสถาบันที่ทำให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัยมั่นใจว่าจะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ ส่วนการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกเป็นการดำเนินการระบบควบคุมคุณภาพภายใน การตรวจสอบ และการประเมินผลทั้งระบบทำให้สังคมและผู้ใช้บัณฑิตมั่นใจว่าสถาบันสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

เนตรรุ้ง อยู่เจริญ ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง การดำเนินการตามมาตรการหรือระบบที่สร้างความมั่นใจ พึงพอใจ ประทับใจต่อสังคมว่าสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน สามารถจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาข้างต้นอาจสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมการดำเนินการใดๆ ที่ได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ที่จะทำให้เกิดความมั่นใจทั้งแก่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาในงานวิจัยนี้จึงหมายถึงการดำเนินการ กิจกรรมหรือการปฏิบัติการในการกิจหรือตามมาตรฐานการศึกษาเพื่อจัดการศึกษาและผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามปณิธานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยในการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่ดำเนินการนั้นมีขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 3 ขั้นตอนคือ การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพและการพัฒนาสถานศึกษาให้มีมาตรฐาน การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน และการประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพของคณะพยาบาลศาสตร์ว่าเป็นไปตามที่วางแผนและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจากการพิจารณาแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาตามหลักการประกันคุณภาพนั้น กระบวนการบริหารถือเป็นการจัดการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน จึงต้องมีการวางแผน (P) ว่าต้องทำอะไร และปฏิบัติอย่างไร (Do) ช่วยกัน

ตรวจสอบ (Check) และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Act) เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษา บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

2. ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่ง ด้วยถือว่าเป็นกฎกติกาทางการศึกษาของประชาคมโลกในปัจจุบันที่คำนึงถึงการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพที่พึงประสงค์สามารถวัดได้ ดังจะพบว่ามีการจัดอันดับคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่างๆ ของโลกอยู่เสมอ

ทบวงมหาวิทยาลัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาตาม ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2539 โดยมุ่งส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการควบคุมและประเมินการจัดการศึกษาในสถาบันของตนเองอย่างมีคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษายังเป็นสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการมาเป็นเวลานานแล้ว การที่นักศึกษาเลือกเข้าศึกษาในสถาบันใดเป็นลำดับแรกย่อมสะท้อนถึงความนิยมและความเชื่อมั่นสถาบันนั้นว่าเป็นแหล่งที่จะทำให้เขาได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวยังไม่เป็นระบบที่ตรวจสอบได้ทั่วถึง

3. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกเป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการจัดกิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาโดยการจัดระบบและกลไกตามองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดไว้ เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

ขั้นตอนของการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ ซึ่งต้องสร้างระบบและกลไกเพื่อการควบคุมคุณภาพและเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้ตระหนักและจะต้องมีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบโดยระดมบุคลากรจากฝ่ายต่างๆ และมอบหมายหน้าที่ให้ทุกคนมีส่วนร่วมโดยเริ่มตั้งแต่ การวางแผน การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิง ตามขั้นตอนต่างๆ ของการประกันคุณภาพการศึกษา และบุคลากรทุกควรร่วมมือกันในการพัฒนารายงานการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของตนเอง

2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก หมายถึง การดำเนินการตามระบบการควบคุมคุณภาพภายใน พร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานภายนอกที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินคุณภาพภายนอก คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน (สผศ.) เพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ โดยการประเมินคุณภาพภายนอกนั้น ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยม ขั้นตอนระหว่างการตรวจเยี่ยม และขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยม (อุทุมพร จามรมาน, 2544) ดังนี้

1. ขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกต้องรวบรวมข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเองของสถาบันอุดมศึกษา แล้วนำมาวิเคราะห์และกำหนดขอบเขตการประเมินภายนอก แล้วกำหนดวันตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา

2. ขั้นตอนระหว่างการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกต้องรวบรวมข้อมูลทางสถาบัน อุดมศึกษาเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตรวจเยี่ยม พร้อมทั้งสร้างความคุ้นเคย สังเกต สัมภาษณ์และดูเอกสารต่างๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งการตรวจเยี่ยมนี้ต้องดำเนินการในลักษณะกัลยาณมิตร เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้และนำเสนอผลการตรวจเยี่ยมต่อสถาบันอุดมศึกษา

3. ขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกต้องเขียนรายงานการตรวจเยี่ยมสถาบัน อุดมศึกษา และส่งให้สถาบันอุดมศึกษาตรวจสอบและได้แย้ง ตลอดจนมีการปรับปรุงแก้ไข รายงานที่สมบูรณ์ก่อนส่ง สผศ. จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน

ด้วยเหตุนี้ในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพนั้นจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารจัดการ เช่นเดียวกับการบริหารหรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องมีการดำเนินงานให้เป็นระบบครบวงจร

4. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ทบวงมหาวิทยาลัย (ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ได้ประกาศนโยบาย และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2542 หน้า 3-5)

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาโดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการและปรับปรุงการปฏิบัติการทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของควมมีเสรีภาพทางวิชาการและอิสรภาพในการดำเนินงานที่ยังคงเอื้อต่อการตรวจสอบจากสังคมภายนอก อันนำมาซึ่งควมมีมาตรฐานทางการศึกษาในระดับที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้โดยจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ

ประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อกำกับดูแล และบริหารงานด้านมาตรฐาน การศึกษาตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา

2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดย มุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อ คุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบ และ ประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม

3. ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบและวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้ เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

4. เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันได้รับการยอมรับจาก ภายนอกโดยกว้างขวางและเป็นการแสดงถึงคุณภาพของการจัดการศึกษา ทบวง มหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกการตรวจสอบและการประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ที่แต่ละสถาบัน ได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชาแล้วให้มีการรับรองมาตรฐาน การศึกษาต่อไป

5. ทบวงมหาวิทยาลัยจะสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของ หน่วยงานและแต่ละสถาบันต่างๆ ในสังคม ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน อุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน สมาคมวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนความร่วมมือระหว่าง สถาบันอุดมศึกษาที่มีความสนใจร่วมกันในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันต่างๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐาน การศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการ เลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากร ต่างๆ แก่สถาบันอุดมศึกษาเพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษา มีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพอย่าง สม่าเสมอ

5. กระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา

กระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ (สำนักงาน คณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ 2543 หน้า 13)

1. กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของสถานศึกษา เพื่อใช้เป็นเป้าหมาย

ของการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานด้านการตรวจสอบและการประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน
3. วางแผนการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
4. กำหนดเป้าหมายของการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
5. กำหนดวิธีการตรวจสอบการประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
6. เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
7. วางแผนเก็บข้อมูล วิเคราะห์ สรุปและรายงานผล
8. ลงมือทำการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
9. กระตุ้นกำกับตรวจสอบและการประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้ เป็นไปตามแผนที่วางไว้
10. รายงานผลการตรวจสอบและประเมิน และเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา เป็นต้น
11. วางแผนการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันในส่วนที่เป็นจุดอ่อน
12. ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันตามแผนที่วางไว้
13. ตรวจสอบผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งเป็นการย้อนกลับไปทำตามขั้นตอนที่ 3 -9 ใหม่

6. กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

เป็นกระบวนการ และมาตรการของการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล ให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน กลไกที่สำคัญคือ

1. การมีคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การตั้งหน่วยงานรองรับด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
3. การมีคู่มือแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา
4. การมีการรายงานผลการดำเนินงาน ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา
5. การมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

6. การมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

7. องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐานและการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำหนดตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ วิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 โดยคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่ใช้เป็นแนวทางในการควบคุม การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา รวม 9 ด้าน คือ

1. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนการดำเนิน
2. การเรียนการสอน
3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
4. การวิจัย
5. การบริการวิชาการแก่สังคม (การบริการวิชาการแก่สังคม)
6. การบริการวิชาชีพนิสิตนักศึกษา
7. การบริหารและการจัดการ
8. การเงินและงบประมาณ
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ทั้งนี้คณะ/หน่วยงาน จัดทำรายงานการประเมินตนเองที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาทั้ง 9 ด้านที่กำหนด เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐาน

สำหรับตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ที่กำหนดสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำหนดตามแนวทางสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 41 ตัวบ่งชี้ สำหรับมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย (พ.ศ 2550) กำหนดเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ส่วนที่นอกเหนือจาก สกอ. กำหนด จำนวน 21 ตัวบ่งชี้ และของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำหนดเพิ่มเติมอีกจำนวน 41 ตัวบ่งชี้ รวมทั้งสิ้น 63 ตัวบ่งชี้ (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์, 2551)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1 หมายถึง มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดบางส่วนและต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็น หรือผลการดำเนินงานต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็น

คะแนน 2 หมายถึง มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดในระดับที่ยอมรับได้และใกล้เคียงกับมาตรฐาน หรือมีผลการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกับมาตรฐาน

คะแนน 3 หมายถึง มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดครบถ้วนเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด หรือมีผลการดำเนินงานที่ได้มาตรฐาน

ในกรณีที่ยังไม่มีผลการดำเนินการ หรือไม่มีผลการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงานไม่ถึงเกณฑ์การประเมินคะแนน 1 ให้ถือว่าได้คะแนน 0

8. วัตถุประสงค์ในการตรวจสอบและการประเมิน

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ และประเมินความสอดคล้องระหว่างปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของคณะฯ เทียบกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และอาจเทียบกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 และเป้าหมายของประเทศชาติ
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์และประเมินความสอดคล้องระหว่างแผนดำเนินงานเทียบกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ และประเมินความสอดคล้องของดัชนีประเมินคุณภาพ(ที่บ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า – กระบวนการ – ผลผลิต) ในแต่ละองค์ประกอบเทียบกับปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
4. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ และประเมินระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบ ว่ามีการดำเนินงานได้ครบถ้วนสมบูรณ์เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่คณะฯ ตั้งไว้
5. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามดัชนีประเมินคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบเทียบกับเกณฑ์ที่คณะฯ ตั้งไว้
6. เพื่อประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน วิธีเสริมให้แข็งแกร่ง และข้อเสนอแนะของคณะฯ

9. วิธีดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมิน

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะฯ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้มีการประชุมวางแผนการตรวจสอบและประเมิน เริ่มทำการศึกษาข้อมูลจากรายงานการประเมินตนเองของคณะ ตรวจสอบ

เอกสารข้อมูลประกอบรายงาน การประเมินตนเอง และค้นหาหลักฐานเพิ่มเติมจากฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศของคณะและมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้เข้าพบ สนทนา และสอบถามข้อมูลจากผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของ นอกจากนี้แล้ว คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้ไปเยี่ยมภาควิชา และหน่วยงานต่างๆ ของคณะฯ

หลังจากได้มีการดำเนินการตรวจสอบและประเมินครบทุกขั้นตอนแล้ว คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินฯ ได้ประชุมร่วมกันกับคณะผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และผู้สนใจของคณะแพทยฯ เพื่อนำเสนอจุดแข็ง วิธีเสริมจุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะต่างๆ และรับฟังข้อมูลข้อคิดเห็น เพิ่มเติมจากผู้บริหารและบุคลากร ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะองค์กรต่อไปในอนาคต

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ PDCA

การบริหารคุณภาพเป็นการเป็นการจัดระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานเป็นที่พึงพอใจ สร้างความประทับใจและความมั่นใจแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก สามารถแบ่งระดับการดำเนินงานตามระดับบุคคลได้ 3 ระดับ

1. การบริหารคุณภาพ หมายถึง การกำหนดทิศทาง หรือแนวทางอย่างกว้างๆ ในการดำเนินการซึ่งเป็นภารกิจของผู้บริหารระดับสูงสุด

2. การจัดการคุณภาพ หมายถึง การนำนโยบายคุณภาพมากำหนดให้เป็นเป้าหมายคุณภาพจากนั้นจะต้องมีการกำหนดเป็นแผนคุณภาพ สำหรับกำหนดการดำเนินงานต่อไป ซึ่งจะ เป็น ภารกิจของผู้บริหารระดับรองลงมา

3. การดำเนินการให้เกิดคุณภาพ หมายถึง การดำเนินการปฏิบัติการให้ผลงานเป็นไปตามแผนคุณภาพ ซึ่งจะต้องมีการตรวจติดตาม ปรับปรุงแก้ไขรวมถึงการป้องกันปัญหาต่อไป

การดำเนินกิจกรรมหรือการบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบความสำเร็จและเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ต้องมีการนำหลักการบริหารจัดการเชิงคุณภาพแบบต่อเนื่อง ตามวงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือ PDCA มาจากคำภาษาอังกฤษ 4 คำ ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ลงมือปฏิบัติ) Check/Study (ตรวจสอบ/ศึกษากำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไข) Act (เน้นให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นวงจร) การทำปฏิบัติตามวงจร PDCA อย่างตั้งใจ และถูกต้องจะช่วยให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน เมื่อหมุนวงจร PDCA ซ้ำ จะทำให้เกิดการปรับปรุง และทำให้ระดับของผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น บางครั้งอาจเรียกววงจรนี้ว่า เกลียของจูราน (Juran

Spiral) ซึ่งเป็นชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา ดร.เจ เอ็ม จูราน และการทำตามวงจร PDCA นี้จะสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือขึ้น

การกระทำซ้ำในสิ่งที่เคยทำมาก่อน ถึงแม้ว่างานนั้นจะดูเหมือนว่าเป็นงานใหม่ทั้งหมด ก็ยังคงมีส่วนประกอบหลายส่วนที่เหมือนหรือคล้ายกับสิ่งที่เคยทำมาก่อน การปรับปรุงคุณภาพส่วนใหญ่จะเป็นการพิจารณาวิธีการของงานที่กระทำซ้ำอย่างระมัดระวังและเป็นระบบ ตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ ตลอดจนมีการแก้ไขความรู้ประสิทธิภาพที่ค้นพบ (ฮิโตชิ คูเมะ, แปลโดยปรีชา ลีถานุกรมและ กิตติศักดิ์ พลอยพาณิชย์เจริญ, 2540)

คณะพยาบาลศาสตร์ได้มีการนำวงจร PDCAมาใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทุกครั้งที่วงจรหมุนครบรอบก็จะเป็นแรงส่งให้หมุนในรอบต่อไป วิธีการใหม่ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงก็จะถูกจัดทำเป็นมาตรฐานการทำงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานมีการพัฒนาอย่างไม่สิ้นสุด ซึ่งอาจเริ่มด้วยการปรับปรุงเล็กๆ น้อยๆ ก่อนที่จะก้าวไปสู่การปรับปรุงที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

โครงสร้างของวงจร PDCA ขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นตอนของวงจร PDCA ประกอบด้วย "การวางแผน" อย่างรอบคอบ เพื่อ " การปฏิบัติ " อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง "ตรวจสอบ" ผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิภาพที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยเริ่มจาก

การวางแผน (Plan) คือการศึกษาทำความเข้าใจในเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กำหนดกิจกรรม หรือกระบวนการต่างๆ ที่ต้องการทำหรือปรับปรุงแก้ไขปัญหาโดยตั้งเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ เพื่อวัดผลการปรับปรุงทางคุณภาพ พร้อมกำหนดวิธีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ในบรรดาส่วนประกอบทั้งสี่ส่วนของวงจร PDCA นั้น ควรพิจารณาการวางแผนเป็นส่วนสำคัญที่สุด แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าส่วนอื่นไม่มีความสำคัญ เพียงแต่ว่าส่วนการวางแผนจะเป็นส่วนที่ทำให้ส่วนอื่นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าส่วนแผนการไม่เหมาะสมจะมีผลทำให้ส่วนอื่นไร้ประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขน้อย และกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การลงมือปฏิบัติตามแผน (DO) คือการประกาศชี้แจงแผนให้ทุกคนทราบและให้มีการปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด พร้อมติดตามความก้าวหน้า เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานไว้

ในการจะนำแผนไปปฏิบัติอย่างถูกต้องจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนดังนี้

1. ต้องสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบแผนการนำไปปฏิบัติได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้นๆ ต้องสร้างความมั่นใจว่ามีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่

มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม และมีการจัดการศึกษาและอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้นๆ ไปปฏิบัติ รวมถึงการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น

การศึกษา/ติดตามประเมิน (Check/ Study) แต่เดิมเรียกว่า การตรวจสอบ ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 เปลี่ยนเป็นการศึกษา เพื่อสะท้อนถึงการวิเคราะห์แผนการทำงานอย่างละเอียดว่า มีการทำงานเป็นไปตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยมีการตรวจสอบว่าตัวชี้วัดต่างๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและอยู่ในเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ มีส่วนใดที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

ในการที่จะทำการตรวจและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผนได้นั้นต้องมีการประเมินลักษณะ 2 ประการ

1. มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่
2. ตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่

การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการ ความไม่เหมาะสมของแผนการหรือทั้งสองประการรวมกัน เป็นเรื่องที่จะต้องหาว่าสาเหตุมาจากไหนทั้งนี้ เนื่องจากการปฏิบัติการแก้ไขจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ซึ่งถ้าความล้มเหลวไม่ได้มาจากแผน อาจจะเป็นผลมาจาก ความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ เลือกเทคนิคที่ใช้ผิด เนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอหรือความรู้ในขั้นตอนการวางแผนไม่เพียงพอ รวมถึงประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาดอีกทั้งการประเมินความสามารถของบุคลากรที่ต้องนำแผนมาใช้ผิดพลาด (อิโตชิ เคเมะ แปลโดย ปรีชา ลีลานุกรม, 2540)

การกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไข (Act) คือการระบุปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุผลตามแผนที่กำหนดไว้ให้ได้ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับมาตรฐานการทำงานใหม่ที่จะถูกหมุนกลับไปยังขั้นตอนแรกอีกครั้งหนึ่ง เป็นการเริ่มวงจรใหม่ โดยการพัฒนาแผนเพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาอีกครั้งหนึ่ง (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2549)

เมื่อมีการทบทวนแผนการและไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ ควรมีการวิเคราะห์สาเหตุและมีการทบทวนแผนการดังเช่นที่กล่าวมา ในข้อหวัตรตรวจสอบ สาเหตุอาจมาจากตัวแผนการที่ไม่เหมาะสมหรือการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้นเพื่อทำการปรับปรุงต้องมีการชี้แจงสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (อิโตชิ เคเมะ แปลโดย ปรีชา ลีลานุกรม, 2540)

การบริหารคุณภาพตามวงจร PDCA เป็นวงจรที่ทำให้เกิดการตรวจสอบหาข้อบกพร่องทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ถ้ายังมีข้อบกพร่องอยู่ก็ทำการแก้ไขอีก ถ้าดีแล้วก็หาทางรักษา กำกับควบคุมคุณภาพที่ดีไว้ และพยายามหาทางปรับปรุงให้พัฒนายิ่งขึ้นไปตลอดเวลา

จากงานวิจัยนี้ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการตามวงจรคุณภาพ (PDCA) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีการแบ่งเป็น 4 ส่วนตามวงจรการบริหารคุณภาพ ทั้งด้านการวางแผนการดำเนินงาน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการประเมินผลและแก้ไข (Act) โดยใช้แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ตามวงจร PDCA

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพิน พรหมไชย (2539) ได้ศึกษาความพร้อมในด้านการบริหารบุคลากรเพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน พบว่า ในด้านโครงสร้างการบริหารงานบุคลากรควรมีระบบที่มีโครงสร้างที่ชัดเจน ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมและเข้าใจโครงสร้างการบริหารงานบุคลากรในโรงเรียนตนเองเป็นอย่างดี ด้านการสรรหาบุคลากรควรมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควรมีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

พุด ธรรมมินทร์ (2542) ได้ทำการศึกษาสภาพความพร้อมในการประกันคุณภาพการศึกษา ทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเขียงของ จังหวัดเขียงราย ผลการศึกษาพบว่า สภาพความพร้อมในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ในภาพรวมพบว่าด้านผลผลิต มีสภาพความพร้อมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านปัจจัย และด้านกระบวนการ ตามลำดับ ปัญหาที่สำคัญที่พบก่อนจะมีการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ด้านกระบวนการ คือครูไม่เปลี่ยนพฤติกรรมการสอน รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาและผู้ปกครอง ชุมชนและด้านผลผลิต ได้แก่ คุณภาพด้านผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนต่ำ ไม่สามารถสร้างศรัทธาแก่ผู้ปกครองและชุมชนได้

เอษณา นากสุข (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงภาวะผู้นำคุณภาพในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1) ศึกษาถึงวัฒนธรรมคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการประกันคุณภาพการศึกษาและ 3) ศึกษาถึงความแตกต่างของภาวะผู้นำคุณภาพ วัฒนธรรมคุณภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่าง 3 คณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และคณะ

ทันตแพทยศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่ามหาวิทยาลัย เชียงใหม่มีภาวะผู้นำที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่เพียงร้อยละ 58.8 และพบว่า ผู้บริหารมีแนวคิดที่ขัดแย้งกับแนวคิดคุณภาพในเรื่องของบุคลากรโดยรวม ด้านวิธีการดำเนินงาน ด้านผลผลิตและบริการ ด้านบุคลากรและด้านสภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีการวางแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำลังจะเกิดขึ้น ปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นพบว่ามีปัญหาทางด้านการขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและปัญหามูลค่าหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำคณะไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก และพบว่ามีความแตกต่างระหว่าง 3 คณะในเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพด้านผลผลิตและบริการ ด้านโครงสร้างและองค์กร และปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

และจากการศึกษาของประนอม โอทกานนท์, ประไพวรรณ ด่านประดิษฐ์และกรกาญจน์ ปานสุวรรณ, 2548 ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของนิสิตนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ พบว่าผู้เรียนจำเป็นต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมอย่างยิ่งในงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน พฤติกรรมการมีส่วนร่วมย่อมมีผลมาจาก ความรู้ ความเข้าใจ และจิตสำนึกในคุณค่างานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันคือ ความเข้าใจ และความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์และประเมินค่าการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน นอกเหนือจากความรู้ ความเข้าใจแล้ว ความตระหนัก คือสิ่งสำคัญยิ่งของนิสิตนักศึกษาในการแสดงออกถึงพฤติกรรมการมีส่วนร่วม เช่นเดียวกับการศึกษาของศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) พบว่าเจตคติต่อสภาพการทำงานและความรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากร ได้อย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลการศึกษาในงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่ผู้ศึกษาได้นำมาทบทวนวรรณกรรมข้างต้นพบว่าส่วนใหญ่ได้มีการศึกษาในเรื่องปัจจัยภายนอก อันได้แก่ การบริหาร โครงสร้าง มีการวางแผนระบบโครงสร้างที่ชัดเจน การสนับสนุนและพัฒนากุศลกรอย่างต่อเนื่อง การสรรหาบุคลากรโดยมีการวางแผนอย่างมีระบบและชัดเจน ผู้บริหารและการให้ความสำคัญของผู้บริหาร ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร และเป็นการเตรียมความพร้อมขององค์กรในการรองรับมาตรฐานคุณภาพการศึกษา รวมทั้งงานวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา ที่พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการของผู้สอนและการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (พุด พรมมินทร์, 2542) และงานวิจัยเรื่องความพร้อมในด้านบริหารงานบุคคลในโรงเรียนอนุบาลเอกชน ที่พบว่าบุคลากรมีความสำคัญต่อการบริหารการประกันคุณภาพการศึกษา (สุพิน พรมไชย, 2539)

จากการทบทวนเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษานั้น นอกจากองค์ประกอบต่าง ทั้งในเรื่องปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร โครงสร้างการบริหาร การวางแผน การศึกษาและปัจจัยภายใน อันได้แก่ ลักษณะทางจิต เจตคติต่อการมีส่วนร่วม แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงปัจจัยด้านกระบวนการ และการสรรหาบุคลากรที่มีความพร้อมในการประกันคุณภาพการศึกษานั้น นับว่าเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสู่ระดับที่สูงขึ้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความรู้ และทัศนคติของบุคลากรที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

กรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ การวัดความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความหมาย ความสำคัญ ประโยชน์ เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบ มาใช้วัดระดับความรู้ และในการวัดทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในด้านการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผลซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็นตัวแปรในการศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการคุณภาพ (PDCA) ดังนี้

2.7 กรอบแนวคิด

