

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาของ
ข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี
และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมในหัวข้อดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษา
2. การรับรู้
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในภารกิจหลักที่ดำเนินการ
การอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านการศึกษา และมีการ
ติดตามตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้คุณภาพของการศึกษาตามที่
กำหนด ดังได้มีผู้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติ
ใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้
ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทบวงมหาวิทยาลัย (2539, หน้า 2)

เช่นเดียวกับที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2543, หน้า 11) ได้กำหนดความหมายที่เกี่ยวข้อง
กับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง
การทำกิจกรรม หรือการปฏิบัติการ ในภารกิจหลักอย่างมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการ
ควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมิน
คุณภาพ (Quality assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า
ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา ประกอบด้วยการประกัน
คุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก

สอดคล้องกับที่ อุทุมพร จามรมาน (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า หมายถึง การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในและภายนอก แล้วตัดสินตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

และคล้ายคลึงกับที่ เกษม วัฒนชัย (2541, หน้า 14) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติ หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้กำหนดไว้ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ สามารถทราบประสิทธิผลของการประกันคุณภาพได้หลังการประเมินผลการดำเนินการของระบบการผลิตบัณฑิต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาแบ่งเป็น 2 กรณี คือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นกิจกรรมการควบคุมคุณภาพในสถาบันที่ทำให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและกรรมการสภามหาวิทยาลัยมั่นใจว่าการผลิตบัณฑิตจะมีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ ส่วนการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกเป็นการดำเนินการระบบควบคุมคุณภาพภายใน การตรวจสอบ และการประเมินผลทั้งระบบ ทำให้สังคมและผู้ใช้บัณฑิตมั่นใจว่าสถาบันสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้ โดยมีเกณฑ์ในการตรวจสอบอย่างเป็นระบบซึ่งจะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะได้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่ง ด้วยถือว่าเป็นกฎกติกาทางการศึกษาของประชาคมโลกในปัจจุบันที่คำนึงถึงการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพที่พึงสามารถวัดได้ ดังจะพบว่ามีการจัดอันดับคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ของโลกอยู่เสมอ ทบวงมหาวิทยาลัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาตามประกาศ ทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2539 โดยมุ่งเร่งส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการควบคุมและประเมินการจัดการศึกษาในสถาบันของตนอย่างมีคุณภาพ

นอกจากนี้การประกันคุณภาพการศึกษายังเป็นสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการกันมาเป็นเวลานานแล้ว การที่นักศึกษาเลือกเข้าศึกษาในสถาบันใดเป็นลำดับแรกย่อมสะท้อนถึงความนิยมและความเชื่อมั่นในสถาบันนั้นว่าเป็นแหล่งที่จะทำให้เขาได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวยังไม่เป็นระบบที่ตรวจสอบได้ทั่วถึง และจากภาระกิจหลัก

สำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติคือ การจัดการการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการ วิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว แต่ในระบอบที่ผ่านมายังไม่มีการประเมินภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้จำเป็นต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้น กล่าวคือ ประเทศไทยยังไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบที่ชัดเจน และบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้เป็นไปอย่าง มีคุณภาพคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษา และคุณภาพของบัณฑิตในวงการ อุดมศึกษาทั้งภายในและภายนอกประเทศ การศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยจึงต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากลเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติ อีกทั้งต้องสร้างความมั่นใจให้กับสังคมว่าสถาบันศึกษาอุดมศึกษาจะสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นหัวใจของภารกิจของมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของการเรียนการสอน คุณภาพของบุคลากร คุณภาพของทรัพยากรที่พอเพียง คุณภาพของงานวิจัยตามภารกิจ และคุณภาพของบัณฑิตที่จบออกไป การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่ดีสำหรับประชาชนผู้เสียภาษี สำหรับผู้ประกอบการ นักเรียน อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลผู้เกี่ยวข้องทุกคน ซึ่งวันชัย สิริชนะ (2539, หน้า 12-13) ก็ได้กล่าวในลักษณะเดียวกันว่า การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการพัฒนาคนเข้าสู่อาชีพระดับสูงเพื่อรองรับความเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม จำเป็นต้องให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษามีความรู้ความสามารถสนองความต้องการของสังคมโดยสอดคล้องกับเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องเกิดขึ้นด้วยเหตุผลสำคัญได้แก่

1. ประเทศไทยยังไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน เท่าที่ผ่านมามีตัวบ่งชี้ความไม่แน่ใจในคุณภาพของบัณฑิต
2. ระดับคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาแตกต่างกันมากเกินไป อาจนำความเสียหายมาสู่สังคมอย่างน่าวิตก
3. มีการแข่งขันการจัดมหาวิทยาลัยหรือเปิดสอนเทียบมากขึ้นทั้งจากในประเทศและจากต่างประเทศ
4. แนวโน้มความต้องการผู้สำเร็จการศึกษาที่มีคุณภาพระดับนี้มากขึ้นในเรื่องการปฏิรูปและพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

แนวคิดพื้นฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษามีหลายแนวคิด บางแนวคิดก็เน้นที่ปัจจัยนำเข้า (Input) บางแนวคิดก็เน้นที่กระบวนการ (Process) และบางแนวคิดก็เน้นที่ผลลัพธ์ (Output) และผลกระทบ (Impact) สำหรับทบวงมหาวิทยาลัยเน้นที่กระบวนการทำงานตามพันธกิจ 4 ประการ คือ กระบวนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ กระบวนการวิจัยและผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพ กระบวนการบริการทางวิชาการแก่สังคม เพื่อผลงานที่มีคุณภาพ กระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อผลงานที่มีคุณภาพ และกระบวนการเพื่อให้เกิดคุณภาพตามพันธกิจดังกล่าวต้องอาศัยกระบวนการที่สำคัญอีก 3 ประการ คือ กระบวนการบริหารจัดการที่โปร่งใส มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ กระบวนการด้านงบประมาณ รายได้ และรายจ่าย ที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และกระบวนการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

อุทุมพร จามรมาน (2541, หน้า 2-6) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ให้ได้ผลจะต้องประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างความเข้าใจในความหมายของการประกันคุณภาพและวิธีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ทุกคนต้องมีความเข้าใจในความหมายของการประกันคุณภาพว่าหมายถึงอะไร ครอบคลุมอะไร จะดำเนินการอย่างไร และจะเกิดการเปลี่ยนแปลงอะไรกับทุกคน และเพื่ออะไร ซึ่งงานสร้างความเข้าใจนี้เป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสูงสุดที่จะต้องพยายามให้เกิดผลก่อนให้ได้มีเจตนาที่งานประกันคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ซ้ำมาก

2. การสร้างระบบและกลไกในการดำเนินงาน เมื่อทุกคนเข้าใจและยอมรับเรื่องประกันคุณภาพแล้ว ต่อจากนั้นจะต้องสร้างระบบการประกันคุณภาพว่าจะประกอบด้วยปัจจัยอะไรบ้าง และจะเชื่อมโยงซึ่งกันและกันอย่างไร เพื่อให้ระบบดังกล่าวเกิดการดำเนินงาน ดังนั้นจะต้องหากลไกที่เหมาะสมกับธรรมชาติของแต่ละงานของตนมารองรับ เพื่อให้ระบบดังกล่าวเคลื่อนไปข้างหน้าให้ได้ ระบบที่ใช้กันส่วนมากได้แก่

2.1 ระบบ Input Process Output และ Impact

2.2 ระบบ Context Input Process Output Outcome

2.3 ระบบ ISO (The International Standardization for Organization)

ส่วนกลไกที่นิยมใช้กันมากอยู่ในรูปคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ (Quality Assurance Committee) โดยมีเจ้าหน้าที่ (Quality Assurance Office) ประจำเพื่อทำงานด้านนี้โดยตรง คณะกรรมการดังกล่าวมักมอบให้คณบดี รองคณบดี เป็นประธาน หัวหน้าภาควิชา และผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพเป็นเลขานุการ นอกจากนี้ยังมีสำนักงาน ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ ตลอดจนกฎระเบียบต่าง ๆ

3. การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและคุณลักษณะอย่างเป็นระบบ ส่วนใหญ่คณะวิชามีข้อมูลของทุกคนทุกภาควิชาและระดับคณะอยู่แล้ว แต่อยู่กระจัดกระจายไม่เป็นระบบ เรียกใช้ได้ยาก ซึ่งถ้าจัดทำเป็นฐานข้อมูลอย่างมีระบบจะทำให้บริหารงานได้สะดวกและรวดเร็ว

4. การพัฒนาดัชนีผลการประกันคุณภาพ คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพควรเป็นผู้กำหนดดัชนีชี้ผลการประกันคุณภาพระดับคณะตาม องค์กรประกอบ 9 ข้อ ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด ดัชนีดังกล่าวอาจเป็นดัชนีเชิงปริมาณหรือคุณลักษณะก็ได้ แต่ที่สำคัญคือ ต้องตอบคำถามให้ได้ว่าดัชนีนั้น ๆ ชี้อะไร (เช่น คุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความสอดคล้อง ความทันสมัย ความยืดหยุ่น ความคงเส้นคงวา ความเป็นผู้นำ ความโปร่งใส ความร่วมรับผิดชอบ ต่อสังคม ฯลฯ)

ดัชนีที่ชี้ผลการประกันคุณภาพไม่ควรมีจำนวนมาก แต่ควรมีจำนวนเพียงพอที่จะชี้ได้อย่างชัดเจน ในกรณีของการประกันคุณภาพภายในดัชนีเหล่านี้ชี้กระบวนการปฏิบัติงาน แต่ในกรณีของการประกันคุณภาพภายในดัชนีชี้ระบบ กลไก และประสิทธิผล

5. การกำหนดเกณฑ์ตัดสิน

ในช่วง พ.ศ. 2543-2545 ซึ่งจะมีการตรวจสอบผลการประกันคุณภาพการศึกษาระยะที่ 1 โดยคณะกรรมการตรวจสอบจากภายนอกนั้น ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดเกณฑ์ตัดสิน 2 ระดับ คือ รับรอง กับ ไม่รับรอง

เกณฑ์ที่กำหนดโดยคณะวิชานั้นอาจทำได้หลายแบบ ได้แก่

5.1 เป็นเกณฑ์ที่รวมจำนวนดัชนีทั้งหลายเข้าด้วยกัน เช่น องค์กรประกอบที่ 1 ปรัชญา ภาระงาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน มีดัชนี 3 ตัว ในกรณีที่ตั้งเกณฑ์ว่า “รับรอง” หมายถึง คณะวิชาดำเนินการตามดัชนีทั้ง 3 ตัว และมีหลักฐานครบถ้วน ส่วนเกณฑ์ “ไม่รับรอง” หมายถึง คณะวิชาไม่ได้ดำเนินการอะไรเลย หรือขาดหลักฐาน

5.2 เป็นเกณฑ์ที่เลือกดัชนีบางตัวมาใช้ เช่น องค์กรประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ เลือกดัชนี 1 ตัว คือ Output

5.3 เป็นเกณฑ์ที่เขียนบรรยายตามระดับคุณภาพที่กำหนด เช่น องค์กรประกอบที่ 1 ปรัชญา วัตถุประสงค์ และแผนงาน มีความชัดเจน และสอดคล้องกัน อีกทั้งคนส่วนใหญ่ในคณะวิชาทราบแล้ว ซึ่งถ้ามีหลักฐานชี้ชัดก็จะได้รับการตัดสินว่า “รับรอง” ถ้ามิเช่นนั้นก็จะได้รับการตัดสินว่า “ไม่รับรอง”

ในช่วงการตรวจสอบโดยภายนอกครั้งแรก ในช่วง พ.ศ. 2543-2545 นั้น จะเป็นการตรวจสอบ (Audit) ซึ่งหมายถึง การเช็คว่าทำหรือไม่ได้ทำ มีหรือไม่มี ส่วน ช่วง 2548-2550 จะเป็นการประเมิน (Assessment) คุณภาพ ซึ่งอาจจะมี 2 ระดับเช่นกัน คือ ผ่าน กับ ไม่ผ่าน ดังนั้น

ผลการตรวจสอบว่า รับรองหรือไม่รับรองจึงมีความหมายว่า รับรองว่าคณะวิชาได้ดำเนินงานและมีหลักฐานการดำเนินงานจริง ไม่รับรอง เพราะขาดหลักฐานแสดงการดำเนินงาน

6. การดำเนินงานการตรวจสอบภายในด้วยตนเอง เมื่อรวบรวมข้อมูลรายบุคคล รายภาควิชา/หน่วย/ศูนย์ และระดับคณะได้แล้ว ทำการตรวจสอบตามดัชนีที่กำหนดขึ้น และพิจารณาตัดสินตามเกณฑ์ เกณฑ์ตรวจสอบผลการประกันคุณภาพของคณะวิชาอาจมีมากกว่า 2 ระดับก็ได้ เช่น มี 3 ระดับ ได้แก่ รับรองระดับสูง รับรอง และไม่รับรอง เพื่อให้เห็นจุดเด่น/จุดด้อยอย่างชัดเจน เพื่อการแก้ไข ปรับปรุง เสริมแต่งให้มีคุณภาพมากขึ้น

การตรวจสอบภายในคณะอาจทำทุก ๆ ภาคการศึกษา ทุก ๆ ปีการศึกษาก็ได้ แต่เมื่อตรวจสอบแล้วคณะวิชาจะต้องมีการให้ข้อมูลย้อนกลับสู่บุคคล ภาควิชา/ศูนย์/หน่วย และระดับคณะ เพื่อให้เห็นจุดอ่อน/จุดแข็ง และทำการแก้ไข ปรับปรุง เสริม โดยวางมาตรฐานการควบคุมกำกับ ดูแล คณะวิชาอาจกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำก่อนแล้วจึงเขยิบขึ้น หรือกำหนดเกณฑ์ตรงกลางก็ได้ แต่ควรมีการปรับเกณฑ์ให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยพยายามเทียบคุณภาพคณะวิชาที่สูงกว่าให้ได้ ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพนั้นคณะวิชาควรจะทำรายงานสรุปสั้น ๆ (Self Study Report) ตามข้อมูล เช่น รายภาคการศึกษา รายปีการศึกษา เพื่อให้ทุกคนในคณะได้รับทราบระดับคุณภาพของคณะ ภาควิชา/ศูนย์/หน่วย และรายบุคคล ในกรณีรายบุคคลไม่ควรตีพิมพ์ชื่อบุคคลแต่อาจทำเป็นรหัสจะดีกว่า

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า แนวคิดพื้นฐานการประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญยิ่งใน ด้านนโยบายและแนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินผลการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ สามารถวัดได้ อีกทั้งยังทำให้มีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นปัจจัย กระบวนการ และผลผลิต

นโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นสมควรดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลโดยทั่วไปเพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนระดับสูงของประเทศที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเป็นการสนองตอบนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไป

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการด้านคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีกลไกที่เหมาะสม ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการ

ประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย, 2541, หน้า 3-5)

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการ และปรับปรุงการปฏิบัติการทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของควมมีเสรีภาพทางวิชาการและอิสรภาพในการดำเนินงานที่ยังคงเอื้อต่อการตรวจสอบจากสังคมภายนอก อันนำมาซึ่งควมมีมาตรฐานทางการศึกษาในระดับที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้โดยจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นเพื่อกำกับดูแล และบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษาตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา

2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม

3. ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบและวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

4. เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันของแต่ละสถาบันได้รับการยอมรับจากภายนอกโดยกว้างขวาง และเป็นการแสดงถึงควมมีคุณภาพของการจัดการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชาแล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

5. ทบวงมหาวิทยาลัยจะสนับสนุนและส่งเสริมควมร่วมมือและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ในสังคม ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันของสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน สมาคมวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนควมร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสนใจร่วมกันในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน

6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันของสถาบันต่าง ๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึง

มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

โดยสรุปในภาพรวม นโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย ดังที่กล่าวมานั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น ภายในหน่วยงานบริการทางวิชาการ ให้มีกลไกหรือเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษา ทั้งนี้แต่ละหน่วยงานต้องจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขึ้นเป็นการภายในตามความเหมาะสม และเอื้อต่อการตรวจสอบจากภายนอก

กระบวนการและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ในเรื่องของกระบวนการและระบบของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2541, หน้า 5-10) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. กระบวนการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal Quality Control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย

1.2 การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่าสถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้มุ่งเน้นการตรวจสอบในคณะวิชาเป็นหลัก

1.3 การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวม ว่าเมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพหรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

ทั้งนี้ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพนี้จะกระทำอย่างเป็นระบบ โดยมีกฎเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน โดยสรุปกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ

2. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอาจจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

2.1 การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กิจกรรมควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

2.2 การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การดำเนินการตามระบบควบคุมคุณภาพภายในพร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานภายนอก เพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

กระบวนการประกันคุณภาพภายนอกประกอบด้วย

2.2.1 การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

2.2.2 การประเมินคุณภาพ

2.2.3 การให้การรับรอง

องค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกมี ปรากฏดังนี้

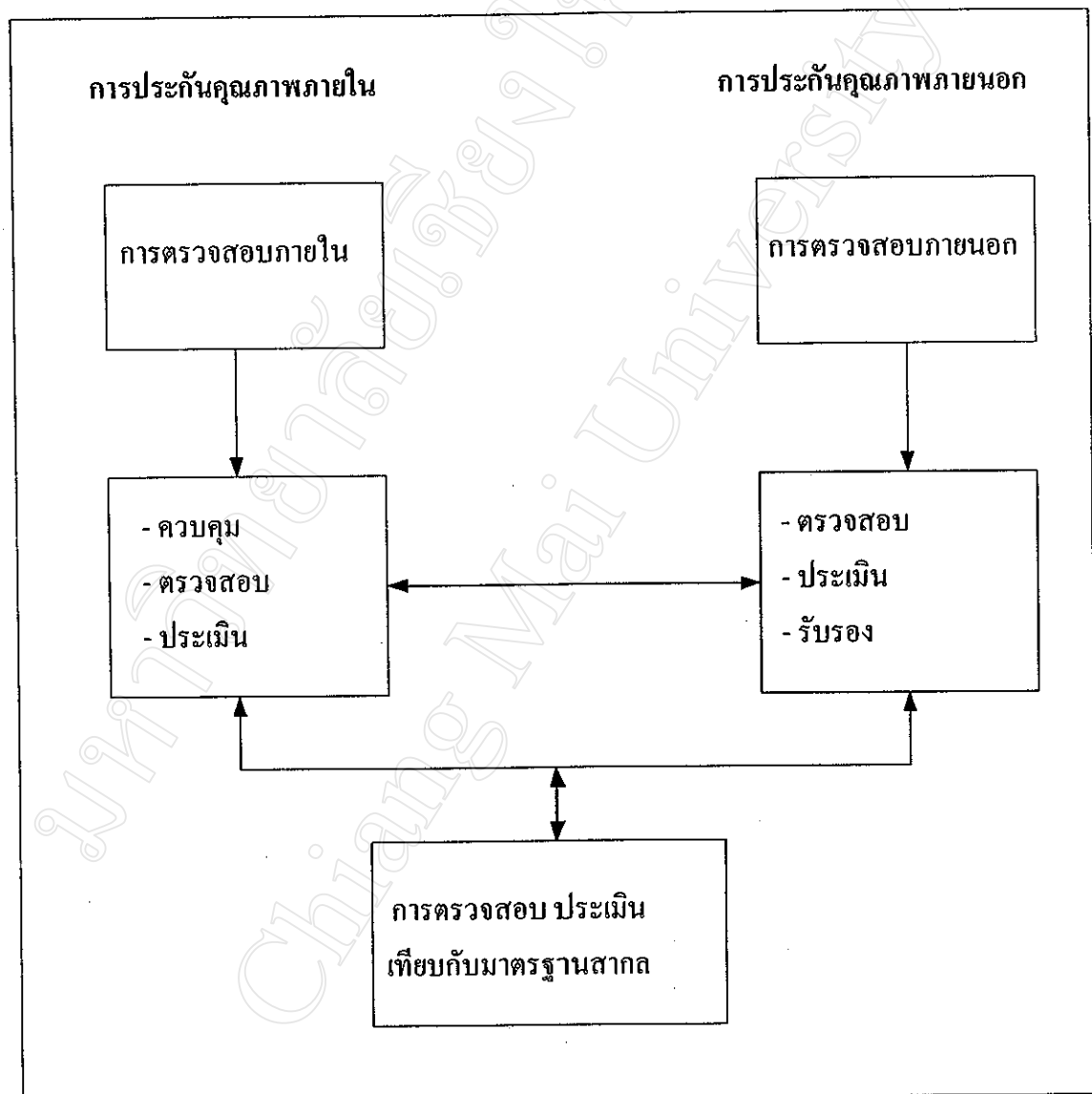
ตาราง 1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน		การประกันคุณภาพภายนอก	
ผู้รับผิดชอบ :	สถาบันอุดมศึกษา	ผู้รับผิดชอบ :	ทบวงมหาวิทยาลัย
กระบวนการ :	- ควบคุมคุณภาพ	กระบวนการ :	- ตรวจสอบคุณภาพ
	- ตรวจสอบคุณภาพ		- ประเมินคุณภาพ
	- ประเมินคุณภาพ		- การให้การรับรอง

ที่มา : ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2541, หน้า 6)

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายใน ภายนอก และมาตรฐานการศึกษาของ
ไทยและระดับสากลแสดงในแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิ 1 ระบบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาของประเทศไทย



ที่มา : ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2541, หน้า 7)

3. ขั้นตอนการดำเนินงาน ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

1) ทบวงมหาวิทยาลัยแจ้งให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชนดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมุ่งที่ระดับคณะวิชาเป็นหลัก

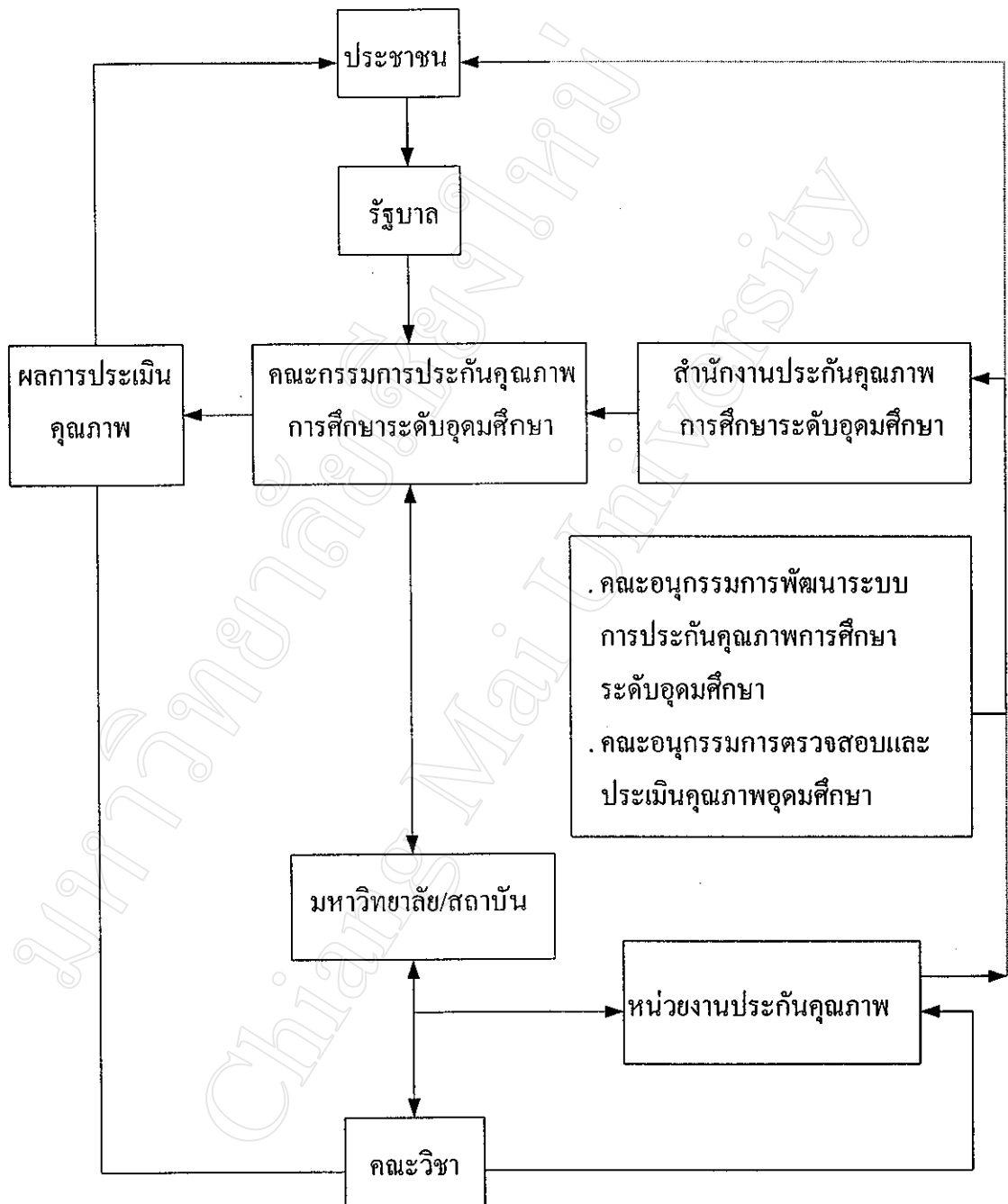
2) สถาบันอุดมศึกษาสร้าง พัฒนา คัดแปลง หรือเลือกกระบวนการประกันคุณภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายปณิธานของสถาบัน โดยเป็นระบบที่เชื่อถือได้ และอ้างอิงและแจ้งให้ทบวงมหาวิทยาลัยทราบ พร้อมเสนอแผนดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

3) การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษา ครอบคลุมภาระงาน 4 ด้าน ของสถาบันอุดมศึกษา คือ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการบริการทางวิชาการ แก่สังคม ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สถาบันอุดมศึกษาอาจเน้นภารกิจที่แตกต่างกันได้ และ คณะวิชา/มหาวิทยาลัย/สถาบัน ดำเนินการประกันคุณภาพทุกปี

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการประกันคุณภาพภายนอก ทบวงมหาวิทยาลัยดำเนินการ ดังนี้คือ จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อรับผิดชอบในการรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษาระดับชาติ จัดตั้งคณะอนุกรรมการระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ทำหน้าที่เสนอแนะการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพต่อทบวงมหาวิทยาลัย จัดตั้งคณะอนุกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา เพื่อให้ทำหน้าที่ เชื่อมชมตรวจสอบประเมินคุณภาพทุก 5 ปี และเสนอรายงานต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ทั้งนี้ทบวงมหาวิทยาลัยทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา รวมทั้งเป็นหน่วยประสานงานการติดตาม ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเพื่อสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยทั้งนี้จะดำเนินการจัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการรับรองคุณภาพ ทบวงมหาวิทยาลัยจะแจ้งผลการประกันคุณภาพคณะวิชาให้กับสถาบันอุดมศึกษาและสาธารณชนได้รับทราบต่อไป และทบวงมหาวิทยาลัยอาจจะ จัดสรรงบประมาณให้กับสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้คณะวิชาที่ผ่านการรับรองพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ สำหรับคณะวิชาที่ไม่ผ่านการรับรองก็ให้พัฒนาไปสู่ระดับคุณภาพที่ได้มาตรฐานต่อไป



ที่มา : ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2541, หน้า 10)

หลักการและแนวปฏิบัติในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

การควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบเกี่ยวกับการศึกษาด้านการเรียนการสอนและการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำมาซึ่งคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้นสถาบันจึงควรจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพของการดำเนินการขึ้นภายในสถาบันทั้งในระดับสถาบัน คณะ หรือสาขาวิชา เพื่อเป็นการประกันว่าผลผลิตของสถาบันจะได้คุณภาพและมาตรฐานอย่างน้อยไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่จะเป็นของการศึกษาในระดับปริญญาต่าง ๆ การควบคุมคุณภาพของการจัดการศึกษาภายในสถาบันเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประกันคุณภาพ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความมีมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา การที่จะทำให้ระบบการควบคุมคุณภาพภายในเป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับในสังคมต่าง ๆ นั้นจะต้องมีระบบการตรวจสอบและประเมินผลของระบบการควบคุมคุณภาพภายใน จากคณะอนุกรรมการมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยและองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องควบคู่กันไปด้วย ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายและหลักการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินไปได้ จึงเห็นสมควรให้กำหนดแนวปฏิบัติเบื้องต้นขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการในระยะแรกดังนี้ (ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2541, หน้า 3-6)

1. ให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้นเป็นการเฉพาะ โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน โดยใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาในระดับต่าง ๆ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบันเพื่อใช้กำกับและตรวจสอบการดำเนินการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด
3. ในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ทางสถาบันอุดมศึกษาควรเน้นการให้มีระบบการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิตซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อคุณภาพบัณฑิต และอาจครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 3.1 การเผยแพร่หลักการ วัตถุประสงค์ และความสำคัญของการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบันให้กับบุคลากรภายในสถาบันได้รับทราบโดยชัดเจน ซึ่งรวมถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย
 - 3.2 การพัฒนาระบบข้อมูลการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางานวิชาการต่อไป

3.3 จัดให้มีระบบการพัฒนา ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการหลักสูตรโดยต่อเนื่อง ชัดเจน และรัดกุม เพื่อให้หลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพได้

3.4 จัดให้มีระบบการประเมินผลการเรียนการสอนโดยสม่ำเสมอ เพื่อนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงรายวิชาต่าง ๆ ที่เปิดสอนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3.5 มีการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรในสถาบันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาเทคนิคการสอนและสื่อการศึกษา

3.6 มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการใช้งานอาคารสถานที่ ห้องสมุด และทรัพยากรการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

3.7 จัดให้มีระบบการวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลในการเรียนของนิสิตนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.8 มีระบบการควบคุมและติดตามการใช้งบประมาณที่มีประสิทธิภาพ

3.9 ควรจัดให้มีกระบวนการติดตามผลบัณฑิตในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการเรียนการสอน

3.10 การมีนโยบายและระบบการส่งเสริมสนับสนุนและติดตามผลการวิจัยทั้งในระดับคณะและสถาบัน ตลอดจนการบริการทางวิชาการที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

3.11 การเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน อาทิ ผู้ที่ใช้นับถือทั้งภาครัฐและเอกชน สมาคม วิชาการและวิชาชีพต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้การจัดการศึกษาได้เป็นไปอย่างทันสมัยและสอดคล้องกับ ความก้าวหน้าของวิชาชีพนั้น ๆ

3.12 มีกิจกรรมความร่วมมือแลกเปลี่ยนข้อมูล และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระหว่างสถาบันอุดมศึกษาด้วยกัน

3.13 การจัดทำรายงานเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาของสถาบันเผยแพร่ผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ ให้ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

ทั้งนี้ แต่ละสถาบันอาจเพิ่มเติมกิจกรรมด้านต่าง ๆ ที่เห็นว่ามิใช่ประโยชน์และจำเป็นมากกว่าที่ได้กล่าวมานี้ได้ตามความเหมาะสม รวมทั้งอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นภายในได้ตามที่เห็นสมควร

4. เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินงานตามแนวปฏิบัติดังกล่าวเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกโดยกว้างขวาง ทบวงมหาวิทยาลัยจะได้จัดให้มีกลไกการ

ติดตาม ตรวจสอบ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

4.1 ให้มีคณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นคณะหนึ่ง เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในรายละเอียด โดยคณะกรรมการดังกล่าวจะประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ในแต่ละสาขาวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการ

4.2 ให้สำนักมาตรฐานอุดมศึกษาทำหน้าที่เป็นหน่วยประสานงานการติดตาม ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเพื่อให้การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาบังเกิดผลขึ้นเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ รวมถึงการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแนวปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนการประสานงานเพื่อสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาได้ตามวัตถุประสงค์

4.3 เมื่อคณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา และสำนักมาตรฐานอุดมศึกษาร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ได้พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น และมีการดำเนินการภายในแต่ละสถาบันแล้ว โดยประมาณการว่าใช้เวลาประมาณ 1 ปีหลังจากการประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติฉบับนี้ ทบวงมหาวิทยาลัยโดยคณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาจะจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละสถาบัน โดยคณะกรรมการจะได้ให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาแก่สถาบันที่ได้พัฒนาและใช้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จะดำเนินการตรวจสอบและให้การรับรองในระดับคณะวิชาก่อนในระยะแรก

4.4 การตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพของแต่ละสถาบัน จะดำเนินการในรูปของคณะกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินผลการดำเนินการ โดยคณะกรรมการดังกล่าวจะประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่จะทำการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ทางสถาบันอุดมศึกษาเสนอ ผู้แทนสมาคมวิชาการหรือวิชาชีพ ผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย และประธานคณะกรรมการที่ทบวงมหาวิทยาลัยแต่งตั้ง โดยมีเจ้าหน้าที่สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ

ทั้งนี้จะได้มีการประกาศกำหนดระยะเวลาและรายละเอียดของการตรวจเยี่ยมต่อไป

4.5 คณะวิชาของสถาบันอุดมศึกษาที่ผ่านการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว จะได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาอย่างเป็นทางการจากทบวงมหาวิทยาลัย สำหรับกรณีที่ไม่ผ่านการประเมินจะได้รับการพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งร่วมกันแสวงหาแนวทางสนับสนุนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป ทั้งนี้ผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพดังกล่าวจะนำมาใช้ประกอบการพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปีต่อไปตามความเหมาะสม

5. ภายหลังจากการออกประกาศฉบับนี้แล้ว ทบวงมหาวิทยาลัยโดยคณะอนุกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาจะได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ (Quality Assurance Manual) ที่ให้หลักการ แนวคิด วิธีการ และตัวอย่างการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในส่วนของการควบคุมคุณภาพภายใน ดังที่ปรากฏในข้อ 3.1-3.13 เพื่อเป็นแนวทางให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำไปพิจารณาปรับใช้ในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมของตนเองต่อไป

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่จะนำมาซึ่งคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาก็คือ การจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ โดยการกำกับและการตรวจสอบการดำเนินการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สถาบันกำหนด

บทบาทของผู้บริหารต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อผู้บริหารได้ตัดสินใจที่จะนำสถาบันเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพ จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เพราะในการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพให้ประสบความสำเร็จได้สิ่งสำคัญคือ (บรรจง จันทมาส, 2539 อ้างในเรณู วงศ์วัฒนา, 2543 หน้า 32-33)

1. มีความซื่อสัตย์อย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินการตามระบบ
2. มีความเข้าใจถึงความต้องการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน
3. มีการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเพียงพอ
4. มีการวางแผนอย่างดี
5. มีการตรวจติดตามผลและแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สิ่งที่สำคัญที่สุดและเป็นหัวใจสำคัญในการให้ได้ไปรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพก็คือ ต้องซื่อสัตย์อย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินการตามระบบ นั่นคือ การบริหารงานจะต้องมี 3 จ. คือ จริงจัง จริงใจ และจ่าย นอกจากนั้นฝ่ายบริหารขององค์กรต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. การกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายอื่น ๆ ภายในองค์กร การบริหารงานต้องใช้มาตรฐานที่จำเป็นทุกด้านที่จะต้องทำให้เกิดความมั่นใจว่านโยบายคุณภาพนั้นเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปเมื่อมีการนำไปใช้และคงไว้ตลอดไป
2. จัดโครงสร้างองค์กรเกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพให้ชัดเจน พร้อมกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและการดำเนินการต่าง ๆ ในองค์กร
3. จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอ เหมาะสมต่อการนำนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ ทรัพยากรเหล่านี้รวมถึง
 - 3.1 ทรัพยากรมนุษย์และทักษะเฉพาะ
 - 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา
 - 3.3 เครื่องมือทดสอบ และตรวจสอบ
 - 3.4 การจัดการเครื่องมือ และชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์
4. จัดให้มีการทบทวนระบบคุณภาพที่นำมาใช้ในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ความมั่นใจว่าระบบที่ใช้ยังคงมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ การทบทวนนี้รวมถึงการประเมินผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในด้วย
5. จัดตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งเมื่อแยกหน้าที่รับผิดชอบอื่นแล้วยังให้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการที่จะดูแลว่าข้อกำหนดในมาตรฐานนั้นได้นำไปใช้และถือปฏิบัติอยู่อย่างสม่ำเสมอ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริหารคุณภาพคือแนวการจัดการที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษาของผู้ศึกษาเป็นสำคัญ ทั้งนี้ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญเปรียบเสมือนผู้บังคับทางเสื่อที่จะนำสถานศึกษาเข้าสู่ระบบมาตรฐานคุณภาพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาฉบับที่ 8 และนโยบายของรัฐในการประกันคุณภาพทางการศึกษา ซึ่งผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชนทุกฝ่าย ต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างจริงจัง

การประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529 เพื่อขอการรับรองวิทยฐานะของสถาบันการศึกษาและหลักสูตรจากสภาการพยาบาล ตามข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยการรับรองสถาบันการศึกษาวិชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2529 โดยที่สภาการพยาบาลได้กำหนดให้มีการรายงานการประเมินตนเองของสถาบัน และมีการตรวจเยี่ยมสถาบันโดยคณะกรรมการตรวจเยี่ยมสถาบัน และกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเป็น 4 ส่วน คือ (คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542 หน้า 5-7)

ส่วนที่ 1 องค์การบริหาร ได้แก่ การจัดตั้งสถาบันการศึกษา หน้าที่หลัก การบริหาร อาจารย์ ภาระงานสอน และเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์และนักศึกษา

ส่วนที่ 3 อาคารสถานที่และอุปกรณ์การศึกษา ได้แก่ อาคารเรียน หอพักนักศึกษา สถานที่สำหรับการศึกษาภาคปฏิบัติ สถานที่สำหรับกิจกรรมอื่น ๆ อุปกรณ์การศึกษาในห้องปฏิบัติการ โสตทัศนูปกรณ์ หนังสือและสิ่งพิมพ์

ส่วนที่ 4 หลักสูตรการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ ปรัชญา และวัตถุประสงค์ โครงสร้างของหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติในโรงพยาบาลและภาคปฏิบัติในชุมชน และเกณฑ์การวัดผล

ทั้งนี้ การรับรองสถาบันมีกำหนดระยะเวลาตามผลของการประเมิน ซึ่งหลักสูตรเดิมของคณะพยาบาลศาสตร์ คือ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (พยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์) ได้รับการรับรองจากสภาการพยาบาลเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2529 เป็นระยะเวลา 8 ปี และเมื่อคณะได้ปรับปรุง หลักสูตรใหม่เป็น หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ในปี 2532 ได้รับการรับรองจากสภาการพยาบาลครั้งที่ 1 ในปี พ.ศ. 2533-2537 และครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2538-2543 ส่วนหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) ได้รับการรับรองครั้งแรกในปี พ.ศ. 2536-2537 และครั้งที่ 2 ปี พ.ศ. 2538-2543 แม้ว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมาจะมีได้จัดทำเป็นระบบตามแบบที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดอย่างชัดเจน แต่ก็กล่าวได้ว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมาคณะพยาบาลศาสตร์ได้กำหนดแผนและมี แนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ก่อนที่มหาวิทยาลัยและทบวงมหาวิทยาลัยจะเริ่มดำเนินการ นอกจากนั้นยังได้ตระหนักถึงความสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพตามมาตรฐานสากลโดยทั่วไป รวมทั้งเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไป ดังนั้นคณะพยาบาลศาสตร์จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของมหาวิทยาลัย ดังต่อไปนี้

1. ให้มีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำและขั้นสูงที่คณะ ภาควิชา และหน่วยงานต้องบรรลุถึงโดยกำหนดเงื่อนไขเวลาที่ชัดเจน
2. ให้มีการประเมิน (Assessment) คุณภาพการศึกษาอย่างรอบด้าน โดยมีการระบุดัชนี (Index) และตัวบ่งชี้ (Indicators) ของคุณภาพการศึกษา

3. ให้มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษา โดยการพัฒนาและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในหน่วยงาน และสร้างความพร้อมที่จะให้หน่วยงานภายนอกหรือมหาวิทยาลัยเข้าไปตรวจสอบเพื่อการรับรองคุณภาพได้

4. มีการจัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในคณะเพื่อทำหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษาและประสานงานเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ภาควิชา หน่วยงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในระดับคณะ ภาควิชา และหน่วยงานอย่างเป็นระบบ โดยใช้งบประมาณที่มีตามความจำเป็น

6. ส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ ภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในและต่างประเทศได้เข้าร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชาและหน่วยงาน

7. สนับสนุนให้ภาควิชา หน่วยงาน เผยแพร่กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้ดำเนินการไปแล้วอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์คุณภาพการดำเนินงาน

8. กำหนดแนวทางการปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นโดยภาควิชา/หน่วยงาน อาจนำไปปรับปรุงหรือเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพของแต่ละหน่วยงาน

9. ให้มีหน่วยงานรองรับงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้บุคลากรที่มีอยู่เดิมรับผิดชอบดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้คณะพยาบาลศาสตร์ได้เข้าร่วมในโครงการนำร่องของทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อศึกษาและพัฒนาระบบประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาซึ่งประกอบด้วย 5 สาขาวิชา คือ สาขาแพทยศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ตั้งแต่เดือนกันยายน 2541 โดยในสาขาพยาบาลศาสตร์นั้นประกอบด้วยคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยคณะทำงานในโครงการนำร่องดังกล่าวได้ร่วมกันจัดทำดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาศาสนา และเกณฑ์การประเมินองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุม ทั้งเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย และเกณฑ์เพื่อการรับรองสถาบันของสภาการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ได้กำหนดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ระบบ CIPP (Context, Input, Process and Product) ซึ่งหมายถึงการประกันคุณภาพใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยพิจารณาองค์ประกอบหรือปัจจัยที่

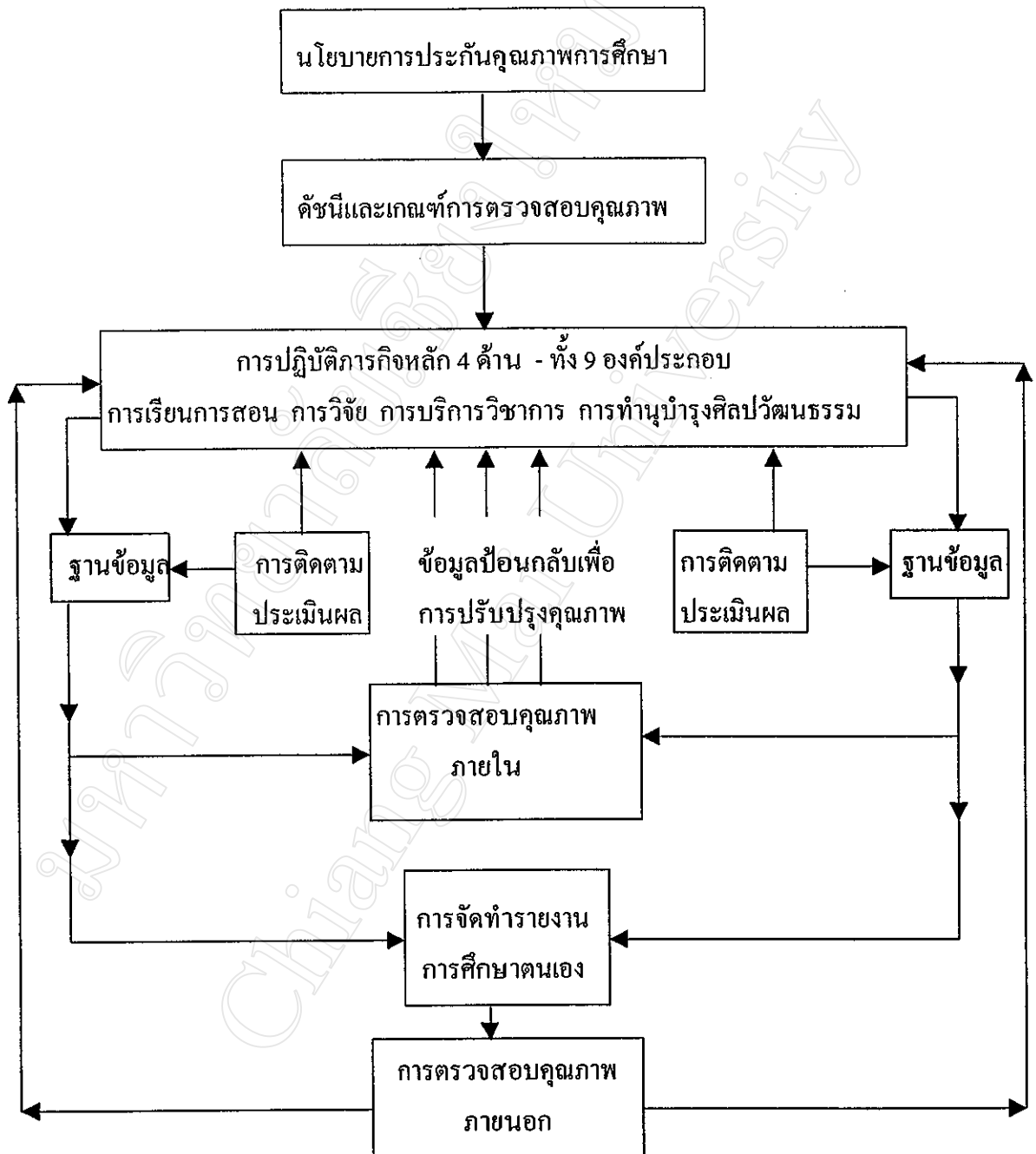
เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้ (คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542 หน้า 11-12)

1. ด้านบริบท มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่
 - 1.1 ปรัชญา/ปณิธาน และวัตถุประสงค์
 - 1.2 โครงสร้างการบริหารภารกิจองค์กร
 - 1.3 แผนการดำเนินการ
2. ด้านปัจจัยนำเข้า มี 10 องค์ประกอบ ได้แก่
 - 2.1 หลักสูตร
 - 2.2 นักศึกษา
 - 2.3 อาจารย์
 - 2.4 บุคลากร
 - 2.5 ผู้บริหาร
 - 2.6 ทรัพยากรการเรียนรู้ (สื่อการสอน ห้องสมุด และระบบสารสนเทศ)
 - 2.7 ห้องปฏิบัติการพยาบาล
 - 2.8 สถานที่สำหรับการศึกษาภาคปฏิบัติ
 - 2.9 อาคารสถานที่
 - 2.10 การเงินและงบประมาณ
3. ด้านกระบวนการ มี 7 องค์ประกอบ ได้แก่
 - 3.1 กระบวนการเรียนการสอน
 - 3.2 กระบวนการประเมินผล หลักสูตร การเรียนการสอน การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร และการประเมินอาจารย์
 - 3.3 กระบวนการบริหารจัดการ
 - 3.4 กระบวนการพัฒนาอาจารย์และบุคลากร
 - 3.5 กระบวนการพัฒนานักศึกษา
 - 3.6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
 - 3.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
4. ด้านผลผลิต มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่
 - 4.1 บัณฑิต
 - 4.2 การสนับสนุนของศิษย์เก่า
 - 4.3 ผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานบริการวิชาการ

สำหรับกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์นั้น เป็นกระบวนการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดมาตรฐานรวมทั้งกำหนดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษา กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์ที่สำคัญคือ (คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542 หน้า 15)

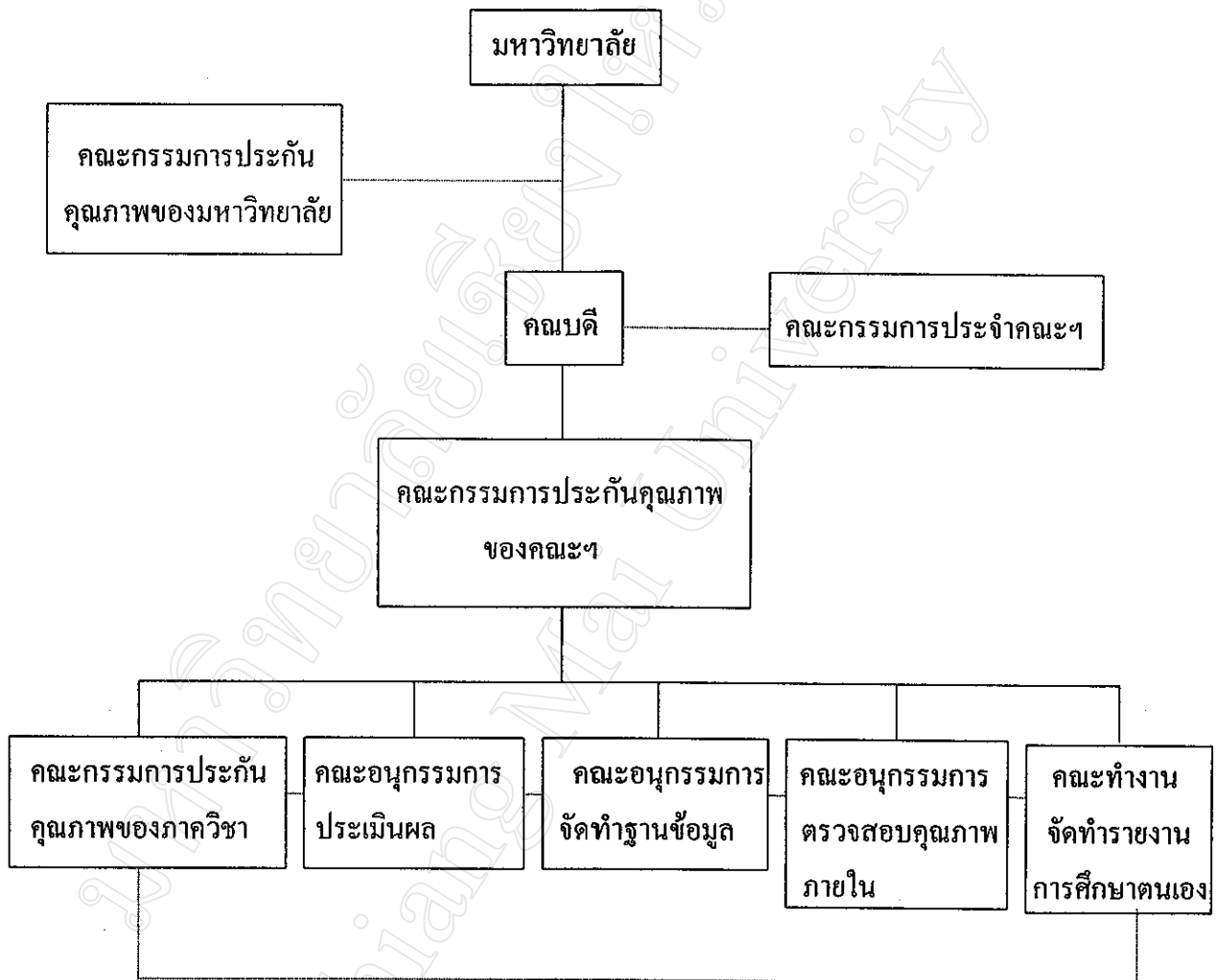
1. มีคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ
2. มีคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ
3. มีบุคลากรรองรับด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ
4. มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพของคณะ
5. มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาระยะสั้นและระยะยาวของคณะ
6. มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ
7. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและจัดทำรายงานผลการดำเนินการ
8. มีการปรับปรุงและพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
9. มีการประชุมร่วมกันของผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



แผนภูมิการบริหารระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ที่มา : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542 หน้า 17

2. การรับรู้

ความหมายของการรับรู้

นักจิตวิทยาเชื่อว่าบุคคลสามารถเข้าติดต่อกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ได้ก็โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า การรับรู้ (Perception) คนเรารับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ โดยใช้อวัยวะรับสัมผัส ซึ่ง ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวกาย เป็นต้น ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำคัญในการรับสัมผัส ส่งไปเป็นประสบการณ์ทางสมอง เพื่อให้เกิดเป็นการรับรู้

การรับรู้ เป็นสภาพของจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับวิชาสังคมและพฤติกรรม ซึ่งนักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ดังนี้

Garrison & Magoon (1972 อ้างใน จูรี รุ่นสวัสดิ์, 2540) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการซึ่งสมองตีความหมายหรือแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อม ทำให้เราทราบว่าสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร และการที่เราจะรับรู้สิ่งเร้าที่มาสัมผัสได้นั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์ของเราเป็นเครื่องช่วยในการตีความหรือแปลความหมาย

สอดคล้องกับที่ จำเนียร ช่วงโชติ (2528, หน้า 2) กล่าวว่า การรับรู้คือการสัมผัสที่มีความหมาย การรับรู้เป็นการแปลหรือตีความหมายแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย หรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความนี้จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่มีมาแต่หนหลัง

นอกจากนี้ สุชา จันทน์เอม (2540, หน้า 119) ยังกล่าวว่า การรับรู้คือการตีความหมายจากการรับสัมผัส และในแง่ของพฤติกรรมนั้นการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองต่อสิ่งเร้า

การรับรู้จึงเป็นกระบวนการทางความคิดและจิตใจของบุคคลที่แสดงออกทางความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจต่อสิ่งเร้าที่ผ่านทางประสาทสัมผัส โดยการตีความหรือแปลความหมายของสมอง ซึ่งจะต้องอาศัยความจำ ประสบการณ์ และความรู้เดิมเป็นเครื่องช่วย

ความสำคัญของการรับรู้

การรับรู้ที่ถูกต้องเป็นพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งของการเรียนรู้ การที่คนเราจะมี ความรู้ ความคิด ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีนั้นจะต้องเริ่มจากการรับรู้ที่ดีเสียก่อน การรับรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ การรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้การเรียนรู้จะเกิดขึ้นไม่ได้ นอกจากนี้การรับรู้ยังมีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์ และแนวโน้มของพฤติกรรม เมื่อรับรู้แล้วย่อมเกิดความรู้สึก และมีอารมณ์ซึ่งจะพัฒนามาเป็นเจตคติ และพฤติกรรมของบุคคล

ปัจจัยกำหนดการรับรู้

การที่คนเราจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง บุคคลจะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล เช่น สภาพแวดล้อมและลักษณะของสิ่งเร้า และอุปการณ์การรับรู้ เช่น อวัยวะรับสัมผัส ความตั้งใจ ความสนใจในขณะนั้น ประสบการณ์ที่ผ่านมา เนื่องจากสิ่งเร้าที่จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดการรับรู้มีอยู่มากมาย ดังนั้นการที่บุคคลจะเลือกรับรู้ สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ในขณะใดขณะหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้รับรู้ การที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อน-หลัง มาก-น้อย อย่างไรมันขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าเป็นสำคัญประการหนึ่ง ปัจจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้แบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ กับด้านจิตวิทยา ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส เช่น หู ตา จมูก และอวัยวะรับสัมผัสอื่น ๆ ปกติหรือไม่ มีความรู้สึกรับสัมผัสสมบูรณ์เพียงใด เช่น หูตึง เป็นหวัด ตาเอียง สายตายาว สายตาสั้น ตาบอดสี ผิวหนังชา ตายด้าน ความชรา ถ้าผิดปกติหรือหย่อนสมรรถภาพก็ย่อมทำให้การรับสัมผัสผิดไป ค้อยสมรรถภาพในการรับรู้ลงไป ความสมบูรณ์ของอวัยวะรับสัมผัสจะทำให้รับรู้ได้ดี ส่วนในด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของคนที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจตั้งใจ ทักษะ ค่านิยม วัฒนธรรม ประสบการณ์เดิม เป็นต้น อันเป็นผลจากการเรียนรู้เดิม นักจิตวิทยาจึงถือว่าการรับรู้เป็นสิ่งที่เลือกสรรอย่างยิง เริ่มตั้งแต่เลือกรับสัมผัสเลือกเอาเฉพาะที่ต้องการและแปลความให้เข้ากับตนเอง นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้า การที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อน-หลัง มาก-น้อย เพียงใคนั้นขึ้นอยู่กับว่าสิ่งเร้าดึงดูดความสนใจ ความตั้งใจมากน้อยเพียงใดหรือไม่ ดังนั้นการรับรู้ที่ถูกต้องจึงมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามการรับรู้ในเรื่องนั้น ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง การรับรู้ประโยชน์และอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาของข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครั้งนี้ เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ยังไม่มีผู้ศึกษาไว้มากนัก ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

สุพิน พรหมไชย (2539) ได้ศึกษาความพร้อมในด้านการบริหารบุคลากรเพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน พบว่า ในด้านโครงสร้างการบริหารงานบุคลากรควรมีระบบที่มีโครงสร้างที่ชัดเจน ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมและเข้าใจโครงสร้างการบริหารงานบุคลากรในโรงเรียนตนเองเป็นอย่างดี ด้านการสรรหาบุคลากรควรมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว ด้านการพัฒนาบุคลากรควรมีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนอย่าง

ต่อเนื่องตลอดเวลา โดยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับที่ พุฒ พรหมมินทร์ (2542) ได้ทำ การศึกษาสภาพความพร้อมในการประกันคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า สภาพความพร้อมในการประกัน คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ใน ภาพรวมพบว่าด้านผลผลิตมีสภาพความพร้อมมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านปัจจัยและด้าน กระบวนการ ตามลำดับ ปัญหาที่สำคัญที่พบก่อนจะมีการประกันคุณภาพการศึกษาได้แก่ ด้าน กระบวนการ คือครู ไม่เปลี่ยนพฤติกรรมการสอน รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมของบุคลากรทาง การศึกษาและผู้ปกครอง ชุมชน และด้านผลผลิต ได้แก่ คุณภาพด้านผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนต่ำ ไม่สามารถสร้างศรัทธาแก่ผู้ปกครองและชุมชนได้

สำหรับชัย ปองเสงี่ยม (2543) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนด้านการบริหารและการจัดการมีการตั้งคณะ กรรมการโรงเรียนเพื่อให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและจัดการศึกษา โดยมีการจัดทำ ธรรมนูญโรงเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียน แต่ยังขาดการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการ ใช้ทรัพยากร ร่วมกัน ระหว่างโรงเรียนกับโรงเรียนและระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เพื่อส่งเสริมการ บริหารงานของโรงเรียน

ส่วน เชนนา นากสุข (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงภาวะผู้นำคุณภาพในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1) ศึกษาถึงวัฒนธรรมคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงความพร้อม ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการประกันคุณภาพการศึกษา และ 3) ศึกษาถึงความแตกต่างของภาวะผู้นำคุณภาพ วัฒนธรรมคุณภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่าง 3 คณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะ ทันตแพทยศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีภาวะผู้นำที่เอื้อต่อการประกัน คุณภาพการศึกษาอยู่เพียงร้อยละ 58.8 และพบว่า ผู้บริหารมีแนวคิดที่ขัดแย้งกับแนวคิดคุณภาพใน เรื่องของบุคลากร ปัจจัยเอื้อทางอ้างวัฒนธรรมคุณภาพที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงให้เอื้อต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น เรียงจากมากไปหาน้อยคือ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านจิตสำนึก การปรับปรุงคุณภาพโดยรวม ด้านวิธีการดำเนินงาน ด้านผลผลิตและบริการ ด้านบุคลากรและด้าน สภาพแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีการวางแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการ ประกันคุณภาพการศึกษาที่กำลังจะเกิดขึ้น ปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น พบว่ามีปัญหาทางด้านการขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหามูลค่าและ

หน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำคณะไม่เพียงพออยู่ในระดับมาก และพบว่ามีความแตกต่างระหว่าง 3 คณะในเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพด้านผลผลิตและบริการ ด้านโครงสร้างและองค์กร และปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับ เรณู วงศ์วัฒนา (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการประกันคุณภาพ การศึกษาด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า จากความคิดเห็นของผู้บริหารด้านวิชาการ มีความพร้อมในการจัดแผนการศึกษาของแต่ละหลักสูตร รวมทั้งการสร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน ในการกำหนดภาระงานที่อาจารย์ผู้สอนต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับสัดส่วนคุณวุฒิของอาจารย์ผู้สอน โดยจัดให้อาจารย์ผู้สอนที่มีวุฒิและประสบการณ์รับผิดชอบรายวิชาได้ตรงตามสาขาวิชา การวางแผนการเรียนการสอนและการจัดการสอนรายวิชาที่ตอบสนองวัตถุประสงค์โดยรวมของหลักสูตร มีคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติผลการสอนแต่ละรายวิชาตามเกณฑ์ที่กำหนด และมีการตรวจสอบคุณภาพข้อสอบจากคณะกรรมการก่อนการนำไปใช้ ส่วนที่ยังไม่พร้อมและไม่แน่ใจคือ การกำหนดวิธีการประเมินผลหลักสูตร และการนำผลการประเมินไปปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพ

นอกจากนี้ สุจิตา ภูมิโคกรักษ์ (2543) ยังได้ทำการศึกษาถึงความวิตกกังวลต่อการเปลี่ยนแปลงสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ของข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความวิตกกังวลต่อการเปลี่ยนแปลงสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกระดับความวิตกกังวลตามสถานภาพส่วนบุคคลพบว่า ข้าราชการที่มีเพศ อายุ และการได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงานต่างกันมีระดับความวิตกกังวลไม่แตกต่างกัน ขณะที่ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรส คุณวุฒิการศึกษา ประเภทของข้าราชการ อายุราชการ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความวิตกกังวลแตกต่างกัน สำหรับระดับความวิตกกังวลจำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล พบว่า สภาพการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลของของข้าราชการในระดับมาก ส่วนปัจจัยอีก 3 ด้านคือ ด้านความยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสวัสดิการสิทธิประโยชน์และผลตอบแทนที่จะได้รับ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลของข้าราชการในระดับปานกลาง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า หน่วยงานที่จะดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษานั้นจะต้องมีความพร้อมอย่างน้อย 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ทุกคนในหน่วยงานจะต้องมีส่วนร่วมและเข้าใจถึงโครงสร้างการบริหารงานของ

องค์กรเป็นอย่างดี มีการวางแผนการปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการด้านฐานข้อมูล แต่ก็ยังประสบปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังพบว่าการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลของบุคลากรอีกด้วย