บทที่ 2

เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตลอดถึงปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ศึกษาเอกสารและงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การประกันคุณภาพการศึกษา

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (หมวด 6)
2. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทางการศึกษา
3. กระบวนการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทย
4. ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
5. บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องและยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จการประกันคุณภาพการศึกษา
6. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์ ประจำปีการศึกษา 2551
7. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
   - 7.1 ด้านการศึกษาและการเตรียมการ
   - 7.2 ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา
   - 7.3 ด้านการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้
   - 7.4 ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
   - 7.5 ด้านการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา
   - 7.6 ด้านการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (หมวด 6)

บทบัญญัติด้านการศึกษาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ หรือผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ต้องได้รับสิทธิตามวรรคหนึ่งและการสนับสนุนจากรัฐเพื่อให้ได้รับการศึกษาโดยทัดเทียมกับบุคคลอื่น (มาตรา 49)

การจัดการศึกษาอบรมขององค์กรวิชาชีพหรือเอกชน การศึกษาทางเลือกของประชาชน การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้ตลอดชีวิต ย่อมได้รับการคุ้มครองและส่งเสริมที่เหมาะสมจากรัฐ (มาตรา 49)

พัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การจัดการศึกษาในทุกระดับและทุกรูปแบบให้ลอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาให้ก้าวหน้า ทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก รวมทั้งปลูกฝังให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกของความเป็นไทย มีระเบียบวินัย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และยึดมั่นในการปกครองระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข (มาตรา 80 (3))

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (หมวด 6)

ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา 47)

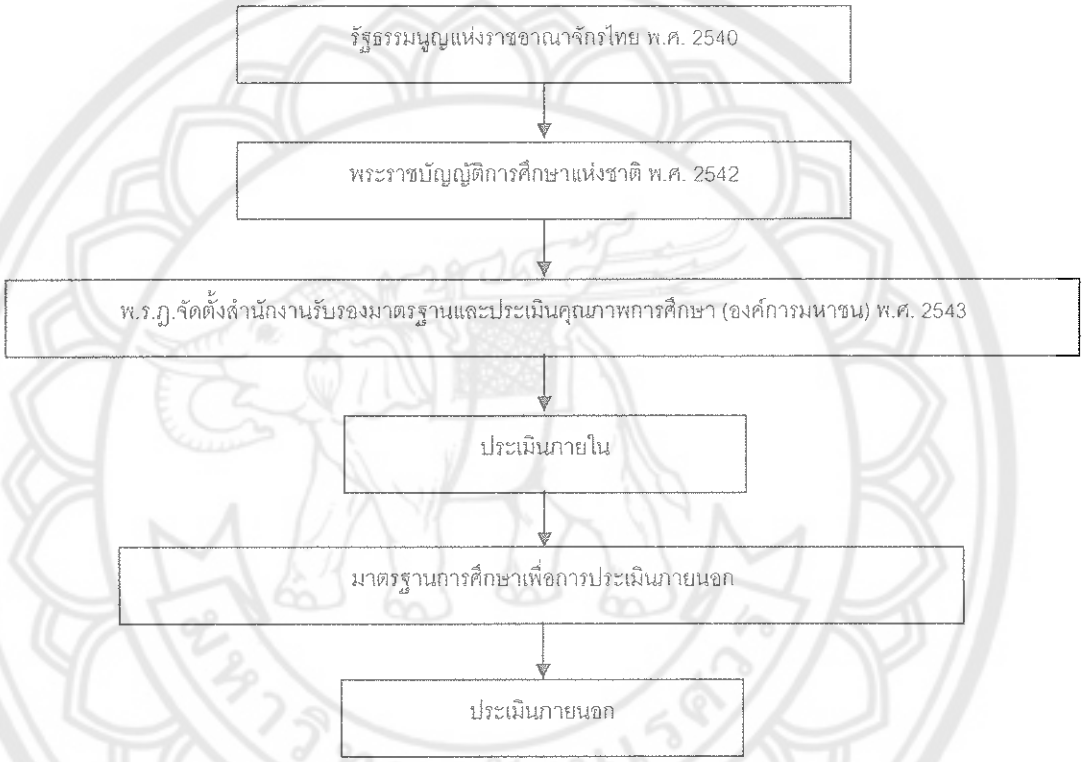
ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา 48)

ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำการประเมินผลจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (มาตรา 49)

2. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทางการศึกษา

2.1 ที่มาของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพ เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษากับกฎหมาย

ที่มา : รุ่ง แก้วแดง, 2544, หน้า 67

จากภาพ 1 แสดงให้เห็นว่า การประกันคุณภาพมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับเป้าหมายการศึกษาที่ระบุไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 81 " ...รัฐต้องจัดการศึกษาอบรม และสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษา อบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้อง..." จากรัฐธรรมนูญในมาตราดังกล่าว รัฐจึงได้จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติขึ้นซึ่งก็คือ พระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ในมาตรา 47 – 51 โดยมาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและให้มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและรองรับการประกันคุณภาพภายนอก และในมาตรา 49 มีการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งทุกๆ 5 ปี เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชนว่าผู้เรียนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

2.2 **ความหมายของคุณภาพ**

คำจำกัดความและความหมายของ "คุณภาพ" มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลายอย่าง เช่น

- ความเหมาะสมต่อการใช้งาน
- การทำหน้าที่ได้ตามความคาดหวังของลูกค้าตลอดอายุการใช้งาน
- ขั้นแห่งความดี
- การเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐาน
- การบ่งชี้ว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามคุณลักษณะที่ออกแบบไว้หรือไม่
- การบ่งชี้ว่าผลิตภัณฑ์ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใด

อย่างไรก็ตามยังมีผู้ให้คำนิยามอีกเป็นจำนวนมากเพื่ออธิบายความหมายของคำว่า "คุณภาพ" เช่น

แฮริงตัน (Harrington) และ เพราเทค (Peratec) (อ้างอิงในเข็มทอง ศิริแสงเลิศ, 2540) เชื่อว่าสินค้าที่มีคุณภาพคือสินค้าที่ผลิตได้ตามหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังด้วยราคาที่เป็นธรรม และคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า จะต้องไม่ใช่การคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเท่านั้น แต่จะต้องรวมไปถึงการสร้างความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัย และความภูมิใจที่ได้เป็นเจ้าของ

อุทุมพร จามรมาน (2543, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของคำว่า "คุณภาพ" ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด และเป็นผลให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ

2. คุณภาพ หมายถึง การมีมาตรฐานความเป็นเลิศ โดยที่กำหนดมาตรฐานไว้ตายตัว

3. คุณภาพ หมายถึง ผลที่ได้รับสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Fitness for purpose)

4. คุณภาพ หมายถึง ผลการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า

5. คุณภาพ หมายถึง ผลการส่งเสริม/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

6. คุณภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ถูกต้อง เหมาะสม (Result of Doing the Right Thing, Right)

7. คุณภาพ หมายถึง ผลการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเป็นระยะๆ ไม่มีจุดสิ้นสุด

"คุณภาพ" ในมุมมองของผู้ผลิต หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าได้ตรงตามวัตถุประสงค์และมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตั้งไว้ การใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่าที่สุด รวมถึงการพัฒนาสินค้าให้ดียิ่งๆขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2539) สอดคล้องกันกับเดมมิง (Deming, 1989 อ้างอิงใน เข็มทอง ศิริแสงเลิศ, 2540) ที่อธิบายว่าคุณภาพคือตัวดัชนีที่จะบ่งชี้ความมีมาตรฐานของสินค้านั้นๆ รวมถึงการผลิตที่มีต้นทุนต่ำ

จากความหมายของคุณภาพข้างต้น สรุปได้ว่า คำว่า "คุณภาพ" จะเกี่ยวพันกับความมีมาตรฐานความเป็นเลิศ ความตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ความมีประสิทธิผล โดยการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างน่าพอใจและการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งความหมายของคุณภาพในทุกแง่มุมจะส่งผลต่อแนวทางการ "ประกันคุณภาพ" ทั้งสิ้น

2.3 คุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้นิยามความหมายของคุณภาพการศึกษาว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาแต่ละสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2544, ไม่มีเลขหน้า)

อดุลย์ วิริยเวชกุล (2544, หน้า 5) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพการศึกษาในระดับของสถานศึกษาว่า หมายถึงผลรวมหรือระดับของความสำเร็จของสถาบันอุดมศึกษาในการให้บริการที่เกี่ยวกับการศึกษาและในการจัดหาสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อให้นักศึกษาประสบความสำเร็จบรรลุเป้าประสงค์การศึกษาที่มีคุณค่า อันรวมทั้งมาตรฐานการศึกษาที่เหมาะสม

คุณภาพทางการอุดมศึกษา หมายถึง ระดับคุณภาพผลผลิต 4 อย่างตามภารกิจ/พันธกิจ คือ บัณฑิต งานวิจัย งานบริการทางวิชาการสู่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งแต่ละอย่างอาจให้คำจำกัดความได้ดังนี้

1. คุณภาพบัณฑิต หมายถึง คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรนั้นๆ สอดคล้องกับผู้ใช้บัณฑิตในสาขานั้นๆตลอดจนสอดคล้องกับกำลังคนของประเทศ และได้มาตรฐานของการศึกษาในสาขานั้นๆ

2. คุณภาพงานวิจัย หมายถึง งานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร (ในต่างประเทศ) ที่ยอมรับในสาขานั้นๆ

3. คุณภาพงานบริการทางวิชาการทางวิชาการสู่สังคม หมายถึง ระดับความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่ดีของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการทางวิชาการดังกล่าวในสังคม/ชุมชนนั้นๆ

4. คุณภาพงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติ ทักษะ ความชื่นชมของศิลปวัฒนธรรมทั้งผู้ดำเนินงานและผู้รับผลการดำเนินงานนั้น

จากการวิเคราะห์ความหมายของคำว่าคุณภาพและลักษณะคุณภาพการศึกษา จะเห็นได้ว่าการศึกษาที่มีคุณภาพควรจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความเป็นเลิศ/ความดี
2. มีความเป็นมาตรฐาน
3. มีความตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
4. มีประสิทธิผล และศักยภาพในการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด
5. มีการพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้น
6. มีการสนองความต้องการ (ความพึงพอใจ) ของผู้บริโภค

โดยสรุป คุณภาพการศึกษา (Quality of Education หรือ Educational Quality) หมายถึง ผลการบริหารจัดการของสถานศึกษาที่เอื้อให้เกิด ระบบ กลไก การดำเนินงาน เพื่อให้ผลผลิต 4 อย่าง ของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพตามระดับมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งรวมถึงการจัดสภาพแวดล้อม การบริหารกลุ่มบุคคล (ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน) ตลอดจนการจัดการด้านการเงินด้วย

2.4 การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา , 2544 ไม่มีเลขหน้า)

อุทุมพร จามรมาน 2541 ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในและจากภายนอก แล้วตัดสินตามเกณฑ์

วันชัย ศิริชนะ (2537) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นกระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ วิทยาขาว (2541, หน้า 20) ซึ่งเห็นว่าเป็นกระบวนการหรือกลไกใดๆที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียนเอง ผู้ปกครอง และนายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยส่วนรวม

อุไรพร เจนวาณิชยานนท์ (2540) และลลิตา จันทรแก้ว (2541) ก็มีความเห็นทำนองเดียวกันว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตทางการศึกษาที่ได้มาตรฐานสำหรับทบวงมหาวิทยาลัย

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา พอสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงระบบ และกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างมีประสิทธิผล ได้มาตรฐานตามที่กำหนด และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (กรมสามัญศึกษา, 2540 , หน้า 3 และ สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์, 2540, หน้า 1)

2.5 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการขยายตัวของสถาบันอุดมศึกษา ทำให้เกิดปัญหาความจำกัดของทรัพยากรเกิดการแข่งขันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษาส่งผลให้ผลผลิตจากสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพหลากหลายและไม่เท่าเทียมกัน คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศในระยะยาว นำมาซึ่งความกังวลถึงคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ประกอบกับมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการที่บ่งชี้ถึงความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป เพื่อให้เกิดระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบสามารถตรวจสอบได้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2544, หน้า 1-2)

อดุลย์ วิริยเวชกุล (2544, หน้า 9-14) สรุปเหตุผลสำคัญห้าประการที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. หน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาด้านจริยธรรมที่พึงมีกับ "ลูกค้า"

2. บทบาทและหน้าที่ด้าน "วิชาชีพ"

3. ความจำเป็นเพื่อ "การแข่งขัน"

4. หน้าที่และความรับผิดชอบต่อ "สถาบัน"

5. หน้าที่ตามหลัก "วิธีการปกครองที่ดี"

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น

2.6 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้ง เป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพตามมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการกำลังคนระดับสูงของประเทศ ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาโดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการ และปรับปรุงการปฏิบัติภารกิจทุกๆด้านอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของความมีเสรีภาพทางวิชาการและอิสรภาพในการดำเนินงานที่ยังคงเอื้อต่อการตรวจสอบจากสังคมภายนอกอันนำมาซึ่งความมีมาตรฐานทางการศึกษาในระดับที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้โดยจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นเพื่อกำกับดูแล และบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษาตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา

2. ส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่างๆที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม

3. กำหนดรูปแบบและวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

4. จัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชาแล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

5. สนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและสถาบันต่างๆ ในสังคม ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน สมาคมวิชาการและวิชาชีพตลอดจนความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสนใจร่วมกันในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

6. ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่างๆมาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอกจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติ 4 ประการ (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา, 2551, หน้า 7) คือ

1. การจัดการเรียนการสอน
2. การวิจัย
3. การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

การดำเนินงานตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว แต่ในระยะที่ผ่านมายังไม่มีการประเมินภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้จำเป็นต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้น ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. ประเทศไทยยังไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบที่ชัดเจนและบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

2. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยส่วนรวมในระยะยาว

3. มีการแข่งขันกันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและนอกประเทศมากขึ้น

4. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากลเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น

5. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

6. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

7. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability)

ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษานั้น จะยึดหลักของการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) และความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional Autonomy) เพื่อความมีคุณภาพภายในสถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) ความสมดุลของหลักการดังกล่าว คือ แนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่พึงประสงค์

จากนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยนเรศวรได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร โดยให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (การจัดการศึกษาแพทยศาสตรบัณฑิต : ความพร้อมของสถาบันร่วมผลิตและแผนการประกันคุณภาพการศึกษา, คณะแพทยศาสตร์, 2548, หน้า 112) ดังนี้คือ

1. ให้ทุกหน่วยงานทั้งระดับคณะ (Teaching) และระดับหน่วยงานสายสนับสนุน (Non-Teaching) ดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริหารจัดการและคุณภาพของผลผลิตอย่างต่อเนื่อง และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ

2. ให้มีการจัดทำมาตรฐาน ดัชนีประเมิน และเกณฑ์การตัดสินเพื่อการดำเนินการประเมินคุณภาพของงานในแต่ละด้านให้สอดคล้องกับแนวทางในระดับประเทศ

3. สนับสนุนให้มีกาตรวจสอบและประเมินคุณภาพของทุกหน่วยงานจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

4. สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ

สำหรับคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา(แผนการดำเนินงานภายในหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 2551, หน้า14) ดังนี้

1. ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่อาจารย์ บุคลากร และนิสิต อย่างต่อเนื่อง
2. ส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานด้านการศึกษาของหน่วยงานภายในคณะแพทยศาสตร์ และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์
3. จัดหาและให้การสนับสนุนปัจจัยเกื้อหนุนต่างๆ ในการพัฒนางานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในคณะฯ และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์
4. สนับสนุนให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งระดับภาควิชา ระดับคณะฯ และศูนย์แพทยศาสตรศึกษาขั้นคลินิก ของโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของหน่วยงานภายในคณะ และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์
6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภายในคณะแพทยศาสตร์ และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์ จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
7. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น
8. เป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

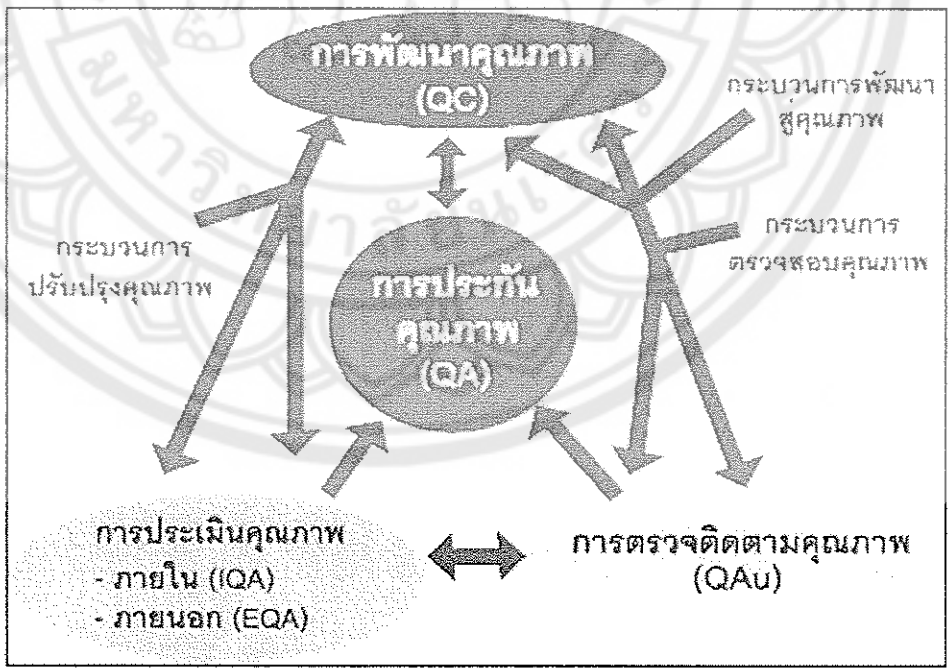
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ได้มีการพัฒนากันอยู่ในขณะนี้ มีแนวคิดเพื่อส่งเสริมและสนองแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา โดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

2. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การประเมินคุณภาพ เป็นการประกันคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งถึงแม้จะเป็นบุคคลภายนอกแต่ก็ยังถือว่าเป็นการประเมินภายใน เพราะดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายการบริหารของสถานศึกษาซึ่งจะดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะๆตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นองค์การมหาชน



ภาพ 2 ระบบการประกันคุณภาพ

ที่มา : สงบ ลักษณะ (2552. เว็บไซต์)

3. กระบวนการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาไทย

ระบบการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นในฐานะเป็นสิ่งท้าทายอย่างโดดเด่นอย่างต่อเนื่อง จากปัจจุบันสู่ทศวรรษหน้าไม่เพียงแต่เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานต่างๆ เท่านั้น แต่เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นหลักการและขอบเขตการดำเนินงานทางการศึกษาของสถาบันอีกทางหนึ่ง (El-Khawas, 1998 อ้างอิงใน ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2545, หน้า 108) ทั้งนี้ในทางปฏิบัติแล้วสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารงานของสถาบันให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิผลเป็นรูปธรรมตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้นไว้ (Suttiprasit, 2000 อ้างอิงใน ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2545, หน้า 108)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จำแนกการประกันคุณภาพการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก พร้อมทั้งให้คำนิยาม ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541, หน้า 36 – 37; สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2544 , หน้า 7 – 8)

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การกำหนดให้มีระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะวิชา/สถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพ และรับรองมาตรฐานจากภายนอก

การประกันคุณภาพโดยภายนอก หมายถึง การดำเนินการตามระบบควบคุมคุณภาพภายในพร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก เพื่อประกันว่าสถาบัน อุดมศึกษาดำเนินการภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ ตามกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยการตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพ การประเมิน และการให้การรับรอง ตามมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา

และทบวงมหาวิทยาลัยก็ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง

การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ส่วนการประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษา

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกดังกล่าวข้างต้น ทบวงมหาวิทยาลัยได้ปรับเปลี่ยนบทบาทจากที่แต่ก่อนมีการจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษานั้น ทางทบวงมหาวิทยาลัยทำหน้าที่เป็นผู้มีภาระหน้าที่รับผิดชอบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกมาเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนและเชื่อมโยงข้อมูลการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ทั้งนี้ความสัมพันธ์และบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกเป็นดังภาพที่ 4

การประกันคุณภาพภายใน	การประกันคุณภาพภายนอก
ผู้รับผิดชอบ : สถาบันอุดมศึกษา กระบวนการ : * ควบคุมคุณภาพ * ตรวจสอบคุณภาพ * ประเมินคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ : สมศ. กระบวนการ : * ประเมินคุณภาพ * ให้การรับรอง
สนับสนุน ⟵ ทบวงมหาวิทยาลัย ⟶ เชื่อมโยงข้อมูล	

ภาพ 3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

ที่มา : สุชาติ เมืองแก้ว, 2544

การควบคุมคุณภาพการศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ให้ความหมายของการควบคุมคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง "การมีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีชี้บ่งตามคุณภาพที่กำหนด" (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) ซึ่งในทางปฏิบัตินั้นเป็นเอกสิทธิ์ของแต่ละสถาบันการศึกษาที่จะกำหนดรูปแบบของระบบการดำเนินงานควบคุมคุณภาพ

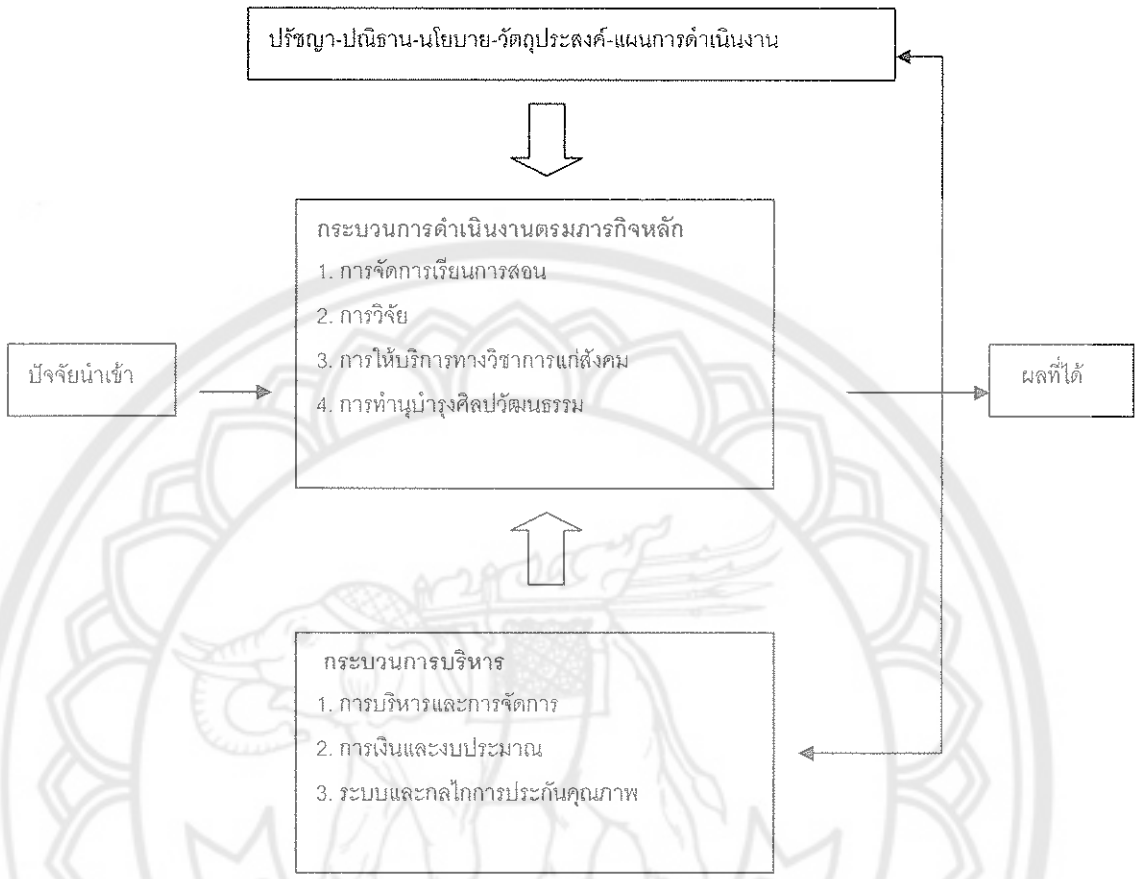
การศึกษาในระดับต่างๆของสถาบันขึ้นมา ซึ่งแต่ละหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นระดับคณะหรือระดับภาควิชานั้นอาจมีรูปแบบของระบบการดำเนินงานที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ขึ้นอยู่กับแต่ละสถาบันการศึกษาจะพิจารณากำหนด อย่างไรก็ตามทบวงมหาวิทยาลัยได้เสนอแนะขั้นตอนการพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพไว้ ในอันที่จะทำให้การดำเนินงานควบคุมคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาดำเนินไปได้เป็นอย่างดี มีแบบแผนที่ชัดเจนโดยมีประสิทธิผลที่จัดได้ว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบันอุดมศึกษานั้น สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจำเป็นต้องกำหนดหรือเลือกรูปแบบของระบบการบริหารคุณภาพ ซึ่งในทางปฏิบัติเป็นเอกสิทธิ์ของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาที่จะทำการพัฒนาระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะของสถาบันตน และเป็นระบบที่สามารถอ้างอิงได้หรือพิจารณาเลือกระบบคุณภาพที่เป็นสากล แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเองหรือเป็นสากลจะต้องเป็นกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผน มีการดำเนินการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุงตามองค์ประกอบของคุณภาพที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง

เท่าที่ผ่านมาพบว่าสถาบันอุดมศึกษาของรัฐหลายแห่งได้พัฒนารูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยอาศัยหลักของกระบวนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบดังนี้ (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2545, หน้า 110)

ปัจจัยนำเข้า (Input) ⟶ กระบวนการ (Process) ⟶ ผลที่ได้ (Output)

ทั้งนี้โดยในบางสถาบันอุดมศึกษาได้มีการพัฒนารูปแบบเฉพาะที่มีชื่อเรียกเป็นของตนเอง เช่น กรณีของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้พัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เรียกชื่อว่า “CU-QA84” หรือกรณีของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็น “TU4Es” เป็นต้น ในบางสถาบันอุดมศึกษาได้มีการประยุกต์มาตรฐานนานาชาติขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization เรียกย่อว่า ISO) ใช้ทั้งสถาบัน เช่น กรณีของวิทยาลัยพยาบาลเซนต์หลุยส์ มหาวิทยาลัยเซนต์จอนห์น และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เป็นต้น ในขณะที่บางสถาบันอุดมศึกษาประยุกต์ใช้เพียงบางส่วนของสถาบัน

อย่างไรก็ตามไม่ว่าสถาบันอุดมศึกษาจะเลือกพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพหรือเลือกใช้ระบบคุณภาพสากล สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจำเป็นต้องกำหนดองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีบ่งชี้ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาโดยรวม ดังภาพ 4 (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2545, หน้า 110)



ภาพที่ 4 องค์ประกอบหลักในการดำเนินงานตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา

ที่มา : ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544

ทั้งนี้ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพเพื่อเป็นแนวทางการจัดการระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้โดยคณะกรรมการทบวงมหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2541 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2541 และคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีชี้คุณภาพดังต่อไปนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนด ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันให้สอดคล้องกับภารกิจของสถาบันและมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 2 : การเรียนการสอน

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความพร้อมเกี่ยวกับหลักสูตร อาจารย์ กระบวนการเรียนการสอน นักศึกษาและปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานิสิต นักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดแผนงานและโครงการในการพัฒนานิสิตนักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเจริญงอกงามในด้านต่างๆนอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดนโยบาย แผนงานในการสนับสนุนงานวิจัย และส่งเสริมงานวิจัย เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอนและการพัฒนาประเทศ

องค์ประกอบที่ 5 : การดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงาน และการดำเนินงานเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและการจัดการ

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดวางระบบการบริหารที่มีความคล่องตัวมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ในการบริหารมาใช้ มีโครงสร้างและระบบที่สนับสนุนภารกิจหลัก ซึ่งได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 8 : การเงินและงบประมาณ

สถาบันอุดมศึกษาพึงระดมทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่างๆเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบัน มีการจัดสรรงบประมาณ ประเมินผลการใช้งบประมาณ และตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างเป็นระบบ

องค์ประกอบที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาพึงพัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายในและ

การประกันคุณภาพภายนอกซึ่งเป็นการจัดระบบประกันคุณภาพที่เอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

นอกเหนือจากการควบคุมคุณภาพการศึกษาแล้ว การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาก็เป็นกระบวนการที่จัดเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพภายในของสถาบันการศึกษา ซึ่งทางทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นกระบวนการหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการประกันคุณภาพและเพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการหาทางปรับปรุงแก้ไข (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

ทั้งนี้ในการดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้น ในทางปฏิบัติคณะวิชาหรือหน่วยงาน หรือสถาบันอุดมศึกษา หรือทบวงมหาวิทยาลัยดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ คณะกรรมการดังกล่าวจะทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์คณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษามีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพอย่างไรหรือไม่ และได้นำระบบและกลไกดังกล่าวไปใช้ในการดำเนินการให้ปรากฏผลเป็นที่ประจักษ์หรือไม่อย่างไร ในการนี้คณะกรรมการจะตรวจยี่ยมคณะวิชา/สถาบัน และตรวจวิเคราะห์จากรายงานผลการศึกษาตนเอง (self-study report) ที่คณะวิชา/สถาบันจัดทำขึ้นมาเป็นส่วนประกอบด้วย

โดยปกติคณะกรรมการการตรวจสอบคุณภาพจะทำการสรุปผลการตรวจ พร้อมทั้งให้ข้อสังเกตว่าทางคณะวิชา/สถาบันจะต้องทำการแก้ไขหรือปรับปรุงอย่างไร ทั้งนี้เพื่อคณะวิชา/สถาบันจะได้นำไปใช้เพื่อการปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เหมาะสมและดียิ่งขึ้นต่อไป

ในการกำหนดขั้นตอนรายละเอียด ตลอดจนรูปแบบของระบบเอกสารที่ใช้ประกอบการดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งนั้น สามารถกำหนดได้ตามที่แต่ละสถาบันอุดมศึกษากำหนดขึ้น แต่ทั้งนี้ควรต้องแสดงถึงความสอดคล้องกับเกณฑ์การตรวจสอบและมาตรฐานสากลโดยทั่วไปด้วย

การประเมินคุณภาพการศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ให้คำนิยามการประเมินคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้ "การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันว่าส่งผลต่อคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้" (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

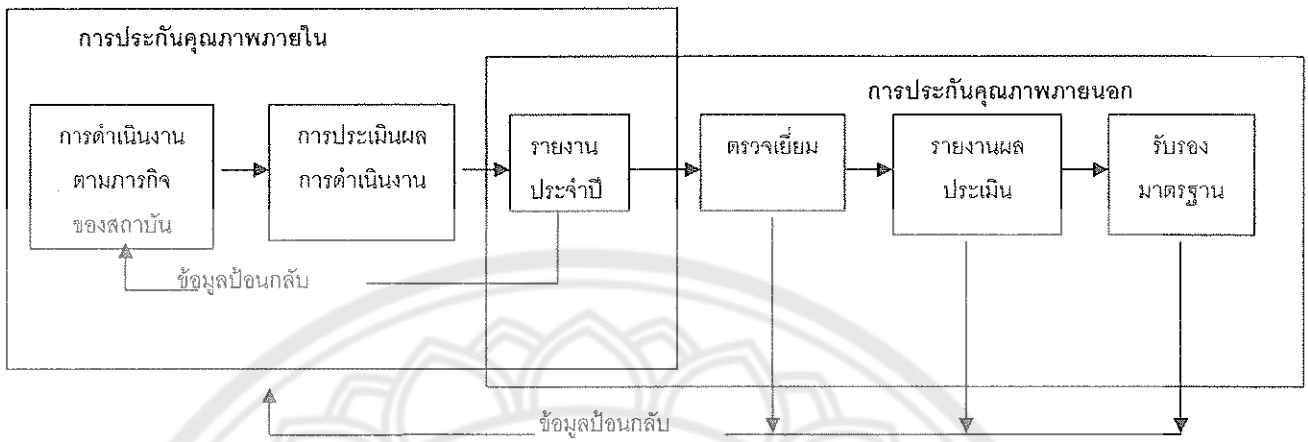
กรณีของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในนั้นจัดเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพโดยเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคณะวิชา/สถาบัน

กับดัชนีบ่งชี้คุณภาพในทุกองค์ประกอบของคุณภาพว่า การดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดมากน้อยเพียงไร โดยจัดเป็นระดับของการบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ในการปฏิบัติอาจระบุระดับผลการประเมินเป็น 3 หรือ 4 ระดับ เช่น กรณีระบุเป็น 4 ระดับนั้น อาจกำหนดเป็น 1 2 3 และ 4 หรือ A B C และ D เป็นต้น

ในทางปฏิบัตินั้นเมื่อคณะวิชาหรือหน่วยงาน/สถาบันได้ทำการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่กล่าวถึงในข้อ 4 แล้ว ก็จะทำการตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งกลไกการดำเนินงานก็มักจะมีลักษณะเดียวกันกับการตรวจสอบคุณภาพ แต่จะมีการสรุปผลออกมาเป็นค่าแสดงระดับของการบรรลุเป้าหมายในแต่ละกรณี เช่นเดียวกับกรณีของการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาสามารถกำหนดขั้นตอนรายละเอียด และรูปแบบของระบบเอกสารที่ใช้ประกอบการดำเนินงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้ตามความเหมาะสม

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ให้นิยามการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2543 ว่าหมายถึง “การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพ และให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา” (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

ในการนี้ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาถือว่าเมื่อสถาบันการศึกษาทำการประเมินผลการศึกษาหรืออีกนัยหนึ่งผลการดำเนินงานจัดการศึกษาแล้ว ต้องจัดทำรายงานประจำปี ซึ่งต้องเปิดเผยต่อสาธารณชน ทั้งนี้รายงานประจำปีดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินเพื่อการรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกของสถาบัน ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

ที่มา : สมหวัง พิริยานุวัฒน์, 2544

การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษา

จุดมุ่งหมายประการสำคัญของการดำเนินงานทุกประเภทรวมทั้งการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาก็คือเพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการจัดการศึกษาตามมาตรฐานสากล ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานในทุกองค์ประกอบของระบบการบริหารคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่ปรากฏ ทั้งนี้ผลจากการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชา/สถาบันจะเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงภายในของแต่ละคณะวิชา/สถาบัน ส่วนผลการประเมินภายนอกจะเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ในอันที่จะดำเนินการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพแต่ละคณะวิชา/สถาบันอุดมศึกษาสามารถกำหนดรูปแบบและกลไกการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาได้ โดยการให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละคณะวิชา/สถาบัน สามารถนำหลักการ เบนช์มาร์กิ่ง (benchmarking) มาเพื่อประกอบเป็นกลยุทธ์การดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ซึ่งกรณีหน่วยงานประกันคุณภาพการอุดมศึกษาของสหราชอาณาจักร (Quality Assurance Agency for Higher Education, ชื่อย่อ QAA) ได้จัดทำมาตรฐานที่เกี่ยวข้องไว้เป็นแบบอย่างสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักรที่จะเลือกใช้ได้ตามต้องการของแต่ละสถาบัน (Suttiprasit, 2001 อ้างอิงใน ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2545, หน้า 114)

กล่าวโดยสรุป สถาบันอุดมศึกษานั้น จัดได้ว่าเป็นสมองหรืออีกนัยหนึ่งเป็นที่พึ่งทางวิชาการของประเทศ เป็นแหล่งชี้นำทางความคิดแก่สังคมและที่สำคัญเป็นแหล่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ชั้นสูงของประเทศชาติ ดังนั้นการประกันคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมจึงเป็นความจำเป็นตามที่บทบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งนับเป็นกฎหมายการศึกษาฉบับแรกของประเทศ ในสหรัฐอเมริกาได้มีระบบการรับรองสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นที่ยอมรับกันมานาน และในสหราชอาณาจักรก็มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งทั้งสองรูปแบบดังกล่าวเน้นการปฏิบัติและการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างจริงจังที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลที่เป็นรูปธรรมและมีการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง ก ารดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆของไทยที่ได้พยายามประยุกต์แนวทางและกรอบแนวคิดการประกันคุณภาพและการบริหารคุณภาพ ทั้งของทบวงมหาวิทยาลัยผสมผสานกับต้นแบบของสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักร รวมทั้งการประยุกต์รูปแบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานซึ่งอาจจะมีการตั้งชื่อเป็นระบบของสถาบันตนเองเป็นการเฉพาะหรือไม่นั้นไม่เป็นประเด็นสำคัญ สิ่งสำคัญอยู่ที่ว่าสามารถดำเนินการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของระบบการจัดการศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะทำให้เกิดประสิทธิผลซึ่งสามารถประเมินได้ตามดัชนีต่างๆ ตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาได้กำหนดไว้อย่างแน่นอน (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์, 2545, หน้า 114)

4. ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

4.1 ระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตราที่ 47 ระบุให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาโดยมีระบบการประกันคุณภาพายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบการประกันคุณภาพภายในมุ่งเน้นการกระจายอำนาจไปสู่สถานศึกษา ตามมาตรา 18(2) โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เป็นระบบที่สถานศึกษาร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การกำกับดูแลและสนับสนุนส่งเสริมของหน่วยงานต้น

สังกัด เพื่อสร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักวิชาการ ข้อมูลหลักฐานที่ตรวจสอบได้และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องว่า ผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษาเพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างเต็มศักยภาพ

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

1. การจัดระบบการบริหารและสารสนเทศ

- จัดโครงสร้างการบริหารจัดการให้เอื้อต่อการดำเนินงาน ทุกคนมีส่วนร่วมและมีการประสานสัมพันธ์กันทุกฝ่ายทุกคน

- แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำหนดแนวทางให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ และแต่งตั้งคณะบุคคลทำการตรวจสอบ ทบทวนและรายงานคุณภาพการศึกษา

- จัดให้มีข้อมูลเพียงพอในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อนำมากำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจและแผนพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา

2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา

- มุ่งเน้นมาตรฐานด้านผลการเรียนรู้ของผู้เรียนที่สอดคล้องกับมาตรฐานการเรียนรู้ที่หลักสูตรกำหนด

3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

- แผนที่จัดทำอย่างเป็นระบบพื้นฐานข้อมูลของสถานศึกษาประกอบด้วย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสมบูรณ์ครอบคลุมการพัฒนาทุกกิจกรรมที่เป็นส่วนประกอบหลักของการจัดการศึกษา และเป็นที่ยอมรับร่วมกันจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมที่กำหนดอย่างสอดรับกับวิสัยทัศน์และมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา

4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

- กำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องให้บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาที่กำหนดไว้ โดยจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างชัดเจน ครอบคลุมงาน/โครงการของสถานศึกษา

5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพสถานศึกษา

- ประกอบด้วย การตรวจสอบและทบทวนภายใน โดยบุคลากรในสถานศึกษาดำเนินการและการตรวจสอบทบทวนจากหน่วยงานต้นสังกัด

6. การประเมินคุณภาพการศึกษา

- เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพ แต่ทั้งนี้จะเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคณะวิชา/สถาบัน กับดัชนีบ่งชี้คุณภาพในทุกองค์ประกอบของคุณภาพว่า การดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดมากน้อยเพียงไร โดยจัดเป็นระดับของการบรรลุ

7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี

- เป็นการนำข้อมูลการประเมินมาตรฐานคุณภาพการตรวจสอบและทบทวนภายในและภายนอกมาประมวลรายงานผลการพัฒนาคุณภาพประจำปีการศึกษา ซึ่งจะนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาคุณภาพต่อไป

8. การผดุงระบบประกันคุณภาพ

- เป็นกลไกส่วนหนึ่งของระบบประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อการส่งเสริมพัฒนา และประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพ

การดำเนินงานดังกล่าว ให้สถานศึกษายึดหลักการมีส่วนร่วมของชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการสนับสนุนและกำกับดูแลของหน่วยงานต้นสังกัด (สำนักงานทดสอบทางการศึกษา, 2545)

โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบัน มีการดำเนินงานใน 3 ขั้นตอน ดังนี้

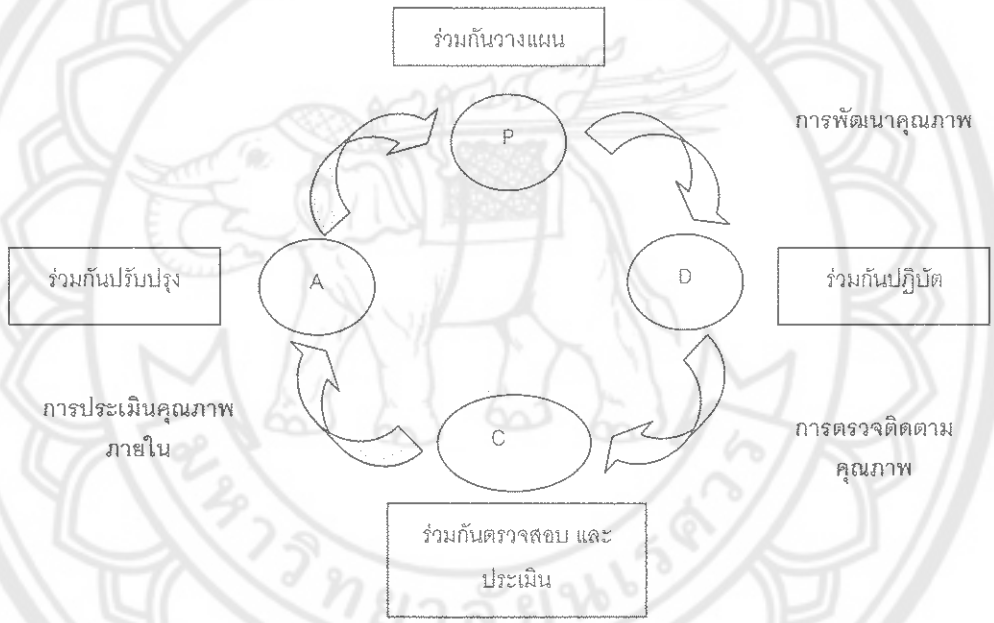
1. การควบคุมคุณภาพ (Quality control) เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพและการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน โดยการจัดทำแผนการดำเนินงาน เตรียมความพร้อมด้านปัจจัยต่างๆ ให้พร้อมและดำเนินการตามแผนที่กำหนด เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

2. การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality audit) เป็นการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งระหว่างดำเนินการและสิ้นสุดแผน เพื่อนำผลการตรวจสอบทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

3. การประเมินคุณภาพภายใน (Quality assessment) เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาโดยหน่วยงานที่กำกับดูแล และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งถือว่าเป็น

การประเมินคุณภาพภายในเพราะดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายการบริหารของสถานศึกษา

เมื่อพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพที่ประกอบด้วยการควบคุมคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพภายใน กับหลักการบริหารที่เป็นระบบครบวงจร (PDCA) ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน (Plan ; P) ร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Do ; D) ร่วมกันตรวจสอบ (Check; C) และร่วมกันปรับปรุง (Act ; A) จะพบว่ามีความสอดคล้องกัน แสดงได้ดังภาพ 6



ภาพ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดระบบการประกันคุณภาพ และ แนวคิดตามหลักการบริหาร

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2546, หน้า 10

จากภาพ 6 แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพ ก็คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันวางแผนและปฏิบัติตามแผน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมาย และมาตรฐานการศึกษา การตรวจติดตามคุณภาพ พิจารณาจากการที่สถานศึกษาปฏิบัติตามแผนแล้วร่วมกันตรวจสอบและประเมินว่าเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ อย่างไร ส่วนการประเมินคุณภาพภายใน ก็คือ

การที่สถานศึกษาร่วมกันตรวจสอบ และประเมินเพื่อนำไปสู่การแก้ไข และร่วมกันปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา (ตามสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2546) หมายถึง การบริหารจัดการ และการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน และผู้ปกครอง และผู้รับ บริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ หรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่มาตรฐานการศึกษากำหนด โดยมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ "ป้องกัน" มากกว่าการ "แก้ไข"

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ จำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การติดตาม ตรวจสอบและตัดสินคุณภาพของมาตรฐานการศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

2. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การติดตามตรวจสอบและตัดสินคุณภาพของมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษานั้นๆ

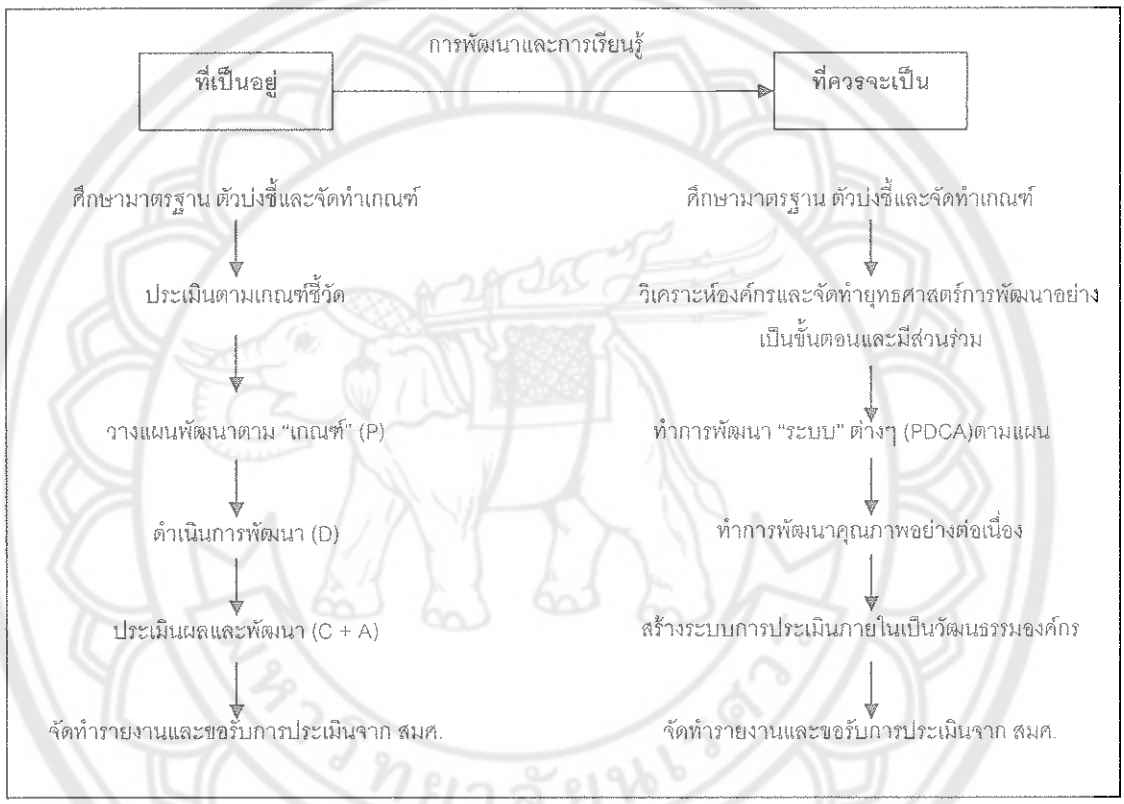
นอกจากนี้สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ (2548, หน้า 3-13) ให้ความหมายคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และกระบวนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นสำหรับผู้เรียนและสังคมปัจจุบัน และให้เปลี่ยนวิธีคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเสียใหม่ โดยให้ดำเนินการแบบไม่ต้องแยกส่วน ไม่จัดทำตามรายมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ โดยมีสิ่งที่ควรทำอยู่ 3 ประการคือ

1. ใช้ระบบเป็นตัวตั้ง จัดมาตรฐาน และตัวบ่งชี้เป็นกลุ่มตามระบบสำคัญๆ ใช้ระบบเป็นตัวตั้งทั้งในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และการประเมินคุณภาพภายนอก

2. ในการพัฒนาสถานศึกษาโดยใช้ระบบเป็นตัวตั้งนั้น ต้องอาศัยระยะเวลาและการชี้นำขององค์กร การมีผู้นำและยุทธศาสตร์ที่ดี

3. การประกันคุณภาพต้องเริ่มต้นจากความมุ่งมั่น และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ในสถานศึกษาก่อนที่จะกล่าวถึงการมีส่วนร่วมของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน

จากที่กล่าวข้างต้น สามารถเปรียบเทียบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาในสภาพที่เป็นอยู่ และสภาพที่ควรจะเป็น ได้ดังภาพ 7



ภาพ 7 การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่เป็นอยู่ และที่ควรจะเป็น

ที่มา : สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้, 2548, หน้า 5

4.2 หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันมีหลักการที่สำคัญอยู่ 3 หลักการ ดังนี้

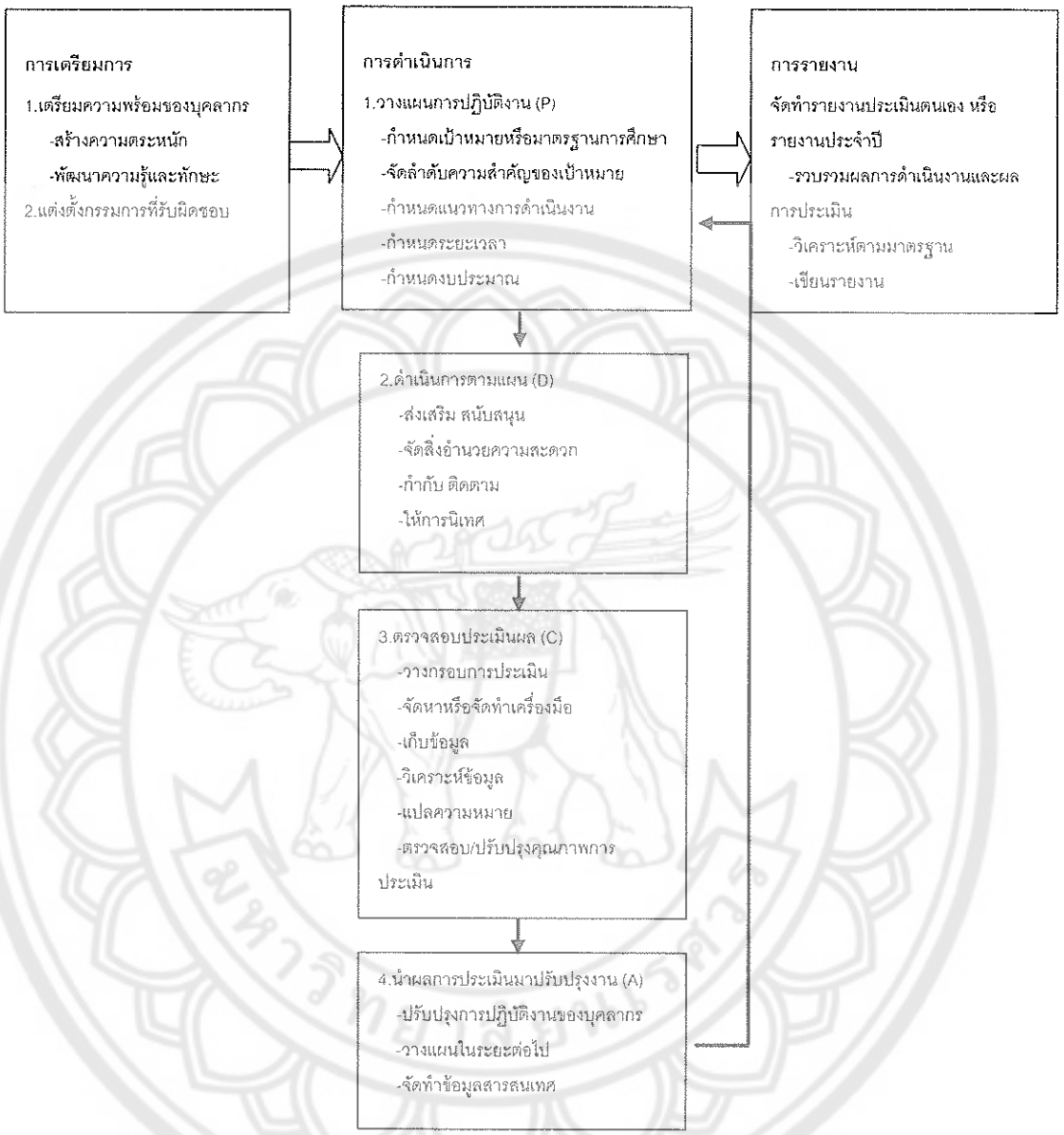
1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดมีเป้าหมายอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

2. ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่แยกส่วนจากการดำเนินงานตามปกติ โดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน กำกับติดตามตรวจสอบประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความ โปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา และต้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแล เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาปรับปรุง ผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพเพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

4.3 ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เป็นระบบที่ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เกิดขึ้นเป็นปกติ ซึ่งในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร และการทำ งานนั้นจะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการวิจัยในสถานศึกษานำร่อง นั่นคือ ผู้บริหารจะต้องมีความตระหนัก เข้ามามีส่วนร่วมคิดร่วมทำ ส่งเสริม และสนับสนุน รวมทั้งจะต้องมีการทำงานเป็นทีม โดยต้องมีการเตรียมความพร้อมบุคลากรในสถานศึกษาให้มองเห็นคุณค่าและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน และต้องมีการติดตามกำกับดูแลการดำเนินประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีแนวทางในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ดังแสดงในภาพ 8



ภาพ 8 ขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ที่มา : สำนักงานคณะ กรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2546 หน้า 13

5. บทบาทของผู้เกี่ยวข้องและยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จการประกันคุณภาพการศึกษา

เนื่องจากการประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นที่ยอมรับของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ในขณะเดียวกันสถานศึกษาที่มีคุณภาพก็จะทำให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน พ่อแม่ ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ด้วยเหตุนี้การประกันคุณภาพภายในจึงเป็นเรื่องที่ผู้ได้รับประโยชน์และผู้ที่เกี่ยวข้องควรเข้ามามีบทบาทร่วมกัน มิใช่เรื่องบุคลากรในสถานศึกษาเพียงฝ่ายเดียว ถึงแม้ว่าบุคลากรในสถานศึกษาควรจะเป็นแกนหลัก และมีหน้าที่โดยตรงในการประกันคุณภาพภายในก็ตาม

5.1 บทบาทของผู้เกี่ยวข้องการประกันคุณภาพการศึกษา

สำหรับบทบาทของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมทั้งผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง อันได้แก่บุคลากรของสถานศึกษา และบุคคลอื่นที่ควรเข้ามามีส่วนร่วม สรุปได้ดังนี้

ผู้บริหาร มีบทบาทในการบริหารจัดการ ส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวกให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลให้มีการประกันคุณภาพภายในที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมโดยผู้บริหารควรจะเป็นแกนนำในการจัดทำแผน รวมทั้งกำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผน การนำผลจากการประเมินตนเองมาใช้ในการปรับปรุงสถานศึกษา และการรายงานผลให้สาธารณชนรับทราบ

ครูและบุคลากรในสถานศึกษา มีบทบาทร่วมกับผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินตนเองในการจัดการเรียนการสอน และการทำงานที่มีการวางแผนและเป้าหมายที่ชัดเจน สอดคล้องกับแผนพัฒนาสถานศึกษา และจุดมุ่งหมาย หลักการ หรือมาตรฐานการศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

กรรมการสถานศึกษา เข้ามามีบทบาทในการกำกับ ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาและการประกันคุณภาพของผู้บริหารและครู ตามหน้าที่ที่กำหนดในมาตรา 40 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

ผู้เรียน พ่อแม่ ผู้ปกครอง มีบทบาทโดยเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยให้ข้อคิดเห็น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียน และให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา รวมทั้งคอยติดตามผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา และมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงผู้เรียนที่บ้าน

ชุมชน มีบทบาทโดยเข้ามามีส่วนร่วมคิด/ร่วมทำ ร่วมให้และใช้ข้อมูลเพื่อการกำหนดเป้าหมายจัดทำแผนพัฒนา ตรวจสอบ ประเมินผล ปละปรับปรุงสถานศึกษา

เขตพื้นที่ และหน่วยงานที่กำกับดูแลมีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการ และการสนับสนุนทรัพยากร รวมทั้งกำกับ ติดตามให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามแผนพัฒนาสถานศึกษา และมาตรฐานการศึกษา

สื่อมวลชน มีบทบาทในการประชาสัมพันธ์ สนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา และเผยแพร่ข้อมูลในเชิงสร้างสรรค์ เช่น รายงาน ข้อมูล เกี่ยวกับสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน

5.2 ผลที่ผู้มีส่วนร่วมจะได้รับจากการประกันคุณภาพการศึกษา

- ผู้เรียนและผู้ปกครองมีหลักประกันและความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

- ครูได้ทำงานอย่างมืออาชีพ มีการทำงานที่เป็นระบบ โปร่งใส มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และเน้นคุณภาพ ได้พัฒนาตนเองและผู้เรียนอย่างต่อเนื่องทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชน

- ผู้บริหารได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีความโปร่งใส เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและนิยมของผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

- กรรมการสถานศึกษา ได้ทำงานตามบทบาทหน้าที่อย่างเหมาะสม เป็นผู้ที่ทำประโยชน์และมีส่วนพัฒนาสถานศึกษาและคุณภาพทางการศึกษาแก่เยาวชนและชุมชนร่วมกับผู้บริหารและครู สมควรได้รับความไว้วางใจให้มาเป็นกรรมการสถานศึกษา

- หน่วยงานที่กำกับดูแลได้สถานศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพในการพัฒนาตนเองซึ่งจะช่วยแบ่งเบาภาระในการกำกับ ดูแลสถานศึกษา และก่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพทางการศึกษาและคุณภาพของสถานศึกษา

- ชุมชนและสังคมประเทศชาติ ได้เยาวชนและคนที่ดี มีคุณภาพและศักยภาพที่จะช่วยพัฒนาองค์กร ชุมชน และสังคมประเทศชาติต่อไป

5.3 ยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จการประกันคุณภาพการศึกษา

ถึงแม้ว่าการประกันคุณภาพจะเป็นสิ่งที่อยู่ในกระบวนการบริหาร และกระบวนการทำงานปกติก็ตาม แต่ในสภาพปัจจุบันยังมีสถานศึกษาอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้ทำ จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบดังกล่าวให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา เสมือนกับเป็นการปฏิรูปกระบวนการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษา โดยจะต้องมียุทธศาสตร์ในการดำเนินงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้แก่ เงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นแกนหลักในการบริหารและดำเนินการร่วมกับแกนนำอื่นๆเพื่อช่วยผลักดัน ส่งเสริม สนับสนุน และประสานให้บุคลากรภายในสถานศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายนอกร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อพัฒนาระบบการประเมินตนเองของสถานศึกษาให้ผสมผสานกับการวางแผน การดำเนินงาน และการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้เป็นระบบครบวงจร รวมทั้งกำกับดูแลให้มีการดำเนินงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ภาวะผู้นำและความตระหนักของผู้บริหาร เป็นองค์ประกอบและเงื่อนไขสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ไม่ว่าจะใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในแบบใดก็ตาม ถ้าจะทำให้สำเร็จ ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญ เข้ามาบริหารจัดการ และมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นและคอยติดตามกำกับดูแลส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่อง

2. ยุทธศาสตร์การทำงานเป็นทีม

การประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา มิใช่เป็นเรื่องของคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และมิใช่เป็นการดำเนินงานแบบต่างคนต่างทำ แต่เป็นเรื่องที่ทุกคนจะต้องทำงานร่วมกันต่อเนื่อง และมีความเชื่อมโยงระหว่างภารกิจต่างๆของสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นงานทางด้านวิชาการ ด้านบริหาร กิจกรรมนักเรียน ฯลฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาที่ต้องการ โดยจะต้องร่วมกันกำหนดเป้าหมาย วางแผนการทำงานออกแบบการประเมินตนเอง แล้วช่วยกันทำและพัฒนาปรับปรุง โดยเรียนรู้แลกเปลี่ยนปรึกษาหารือ และพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีมจะทำให้บุคลากรรู้สึกอบอุ่น สบายใจเพราะมีเพื่อนร่วมทาง ไม่โดดเดี่ยว ซึ่งสถานศึกษามีการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็ง ก็จะทำให้การประกันคุณภาพภายในมีความต่อเนื่องและยั่งยืน ถึงแม้ว่าจะเปลี่ยนผู้บริหารหรือบุคลากรบางคนก็ยังดำเนินการต่อไปได้ เพราะทีมงานยังอยู่

3. ยุทธศาสตร์การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจ

การที่สถานศึกษาจะมีการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็งได้นั้น ทุกคนในทีมจะต้องมีความตระหนักและมองเห็นความสำคัญของการประเมินตนเองว่า เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน คุณภาพของสถานศึกษา และคุณภาพของผู้เรียน ซึ่งจะมีความสำคัญต่ออนาคตของสถานศึกษาและประเทศชาติ รวมทั้งจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจว่าการประเมินตนเองก็คืองานในหน้าที่นั่นเอง ไม่ใช่งานที่เป็นภาระเพิ่มเติม นอกจากนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพภายในด้วย จึงจำเป็นจะต้องสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรของสถานศึกษา โดยการจัดประชุมชี้แจงและฝึกอบรม การเรียนรู้จาก

เอกสาร คู่มือต่างๆ โดยผู้บริหารก็ต้องแสดงความตระหนักให้ผู้อื่นเป็นแบบอย่างและเข้ามามีส่วนร่วม

4. ยุทธศาสตร์การกำหนดผู้รับผิดชอบ

ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาที่ร่วมกันทำงานเป็นทีมนั้น จำเป็นจะต้องมีผู้รับผิดชอบและกำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความมั่นใจในการดำเนินงาน จึงควรมอบหมายให้มีคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อเป็นตัวกลางในการประสาน กำกับ ดูแลให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน และการดำเนินงานให้เชื่อมโยงกัน โดยคณะกรรมการดังกล่าวอาจจะใช้คณะกรรมการที่สถานศึกษามีอยู่แล้ว หรือในกรณีที่ยังไม่มีกรรมการใดๆเลย ก็อาจตั้งขึ้นมาใหม่โดยพิจารณาตามโครงสร้างการบริหารของสถานศึกษาเพื่อรับผิดชอบการประกันคุณภาพ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เป็นต้นว่า ฝ่ายวิชาการรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของครู กระบวนการเรียนการสอนและผู้เรียน ฝ่ายบริหารรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพของบุคลากร ในขณะเดียวกันก็มีคณะกรรมการกลางประสานการดำเนินงานในภาพรวมซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและผู้แทนของคณะกรรมการชุดต่างๆ

5. ยุทธศาสตร์การวางแผนและการกำกับดูแล

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน จำเป็นจะต้องมีการวางแผนและการกำกับดูแลที่เป็นระบบ เพื่อให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผน การกำกับดูแล และจัดให้มีการประชุมตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรายงานความก้าวหน้าของงานที่ทำไปแล้ว และช่วยกันพัฒนางานที่จะทำต่อไป

6. ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมและการปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา นอกจากจะต้องทำงานกันเป็นทีมระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษาเองแล้ว ควรจะต้องทำงานร่วมกับบุคคลและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานในเขตพื้นที่และหน่วยงานที่กำกับดูแลในส่วนกลาง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง และเป็นการระดมการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายเพื่อช่วยกันพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการนอกจากนั้น ควรมีการประชุมปรึกษาหารือกับสถานศึกษาอื่นๆ ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา เพราะทำให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน และช่วยให้สถานศึกษามีโลกทัศน์ที่ยังเป็นกลไกในการกระตุ้นให้สถานศึกษาต้องพัฒนาตนเอง

ให้ก้าวหน้า เพื่อตามให้ทันคนอื่นอีกด้วย จึงควรที่สถานศึกษาจะมาประชุมและปรึกษาหารือร่วมกัน อาจจะเป็นภาคเรียนหรือปีละ 1 หรือ 2 ครั้ง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543)

6. **การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะแพทยศาสตร์ และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์ ประจำปีการศึกษา** 2551 มีการดำเนินงานดังต่อไปนี้ (คู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา 2551คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และ โรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์, 2551. หน้า 15 – 18)

1. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จัดให้มี "คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์" โดยคณะกรรมการดังกล่าว ประกอบด้วย

1. คณบดีคณะแพทยศาสตร์	ประธานคณะกรรมการ
2. ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์	กรรมการ
3. รองคณบดีฝ่ายคลินิก หรือ ผู้อำนวยการศูนย์แพทยศาสตรศึกษาขั้นคลินิก	กรรมการ
4. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์	กรรมการ
5. รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะเภสัชศาสตร์	กรรมการ
6. หัวหน้าภาควิชา	กรรมการ
7. รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	กรรมการ และเลขานุการ
8. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

โดยคณะกรรมการมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบนโยบาย และแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์

2. ให้ความเห็นชอบผลการดำเนินงานจากการติดตามแผน พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหา ปรับปรุง และพัฒนา การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

3. ให้การสนับสนุน และส่งเสริมปัจจัยเกื้อหนุน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

2. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จัดให้มี "คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษารายองค์ประกอบ" โดยคณะทำงานดังกล่าว ประกอบด้วย

1. รองคณบดีผู้กำกับดูแลองค์ประกอบ ประธานคณะทำงาน
2. ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ ที่เกี่ยวข้อง คณะทำงาน
3. หัวหน้าภาควิชา หรือ
   อาจารย์ในภาควิชาที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลองค์ประกอบ คณะทำงาน
4. อาจารย์แพทย์จากศูนย์แพทยศาสตรศึกษาขั้นคลินิก
   ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลองค์ประกอบ คณะทำงาน
5. ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา คณะทำงานและเลขานุการ
6. เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะทำงาน และผู้ช่วยเลขานุการ

โดย คณะทำงาน มีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. พิจารณามาตรฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้อง และตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อทราบแนวปฏิบัติ ที่ดีของการดำเนินงาน ตามที่ระบุไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา

2. พิจารณาเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ เพื่อกำหนดแนวทางที่สอดคล้องตรงกันในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับคณะแพทยศาสตร์ และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์ และในระดับภาควิชา

3. พิจารณาปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานแต่ละองค์ประกอบ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์

4. ติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละองค์ประกอบ วิเคราะห์ผล พร้อมทั้งนำเสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์

3. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์ และคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษารายองค์ประกอบ จะกำหนดแผนการดำเนินงาน และการประชุมร่วมกันอย่างชัดเจน ในระหว่างปีการศึกษา พร้อมทั้งนำเสนอผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ให้ทราบโดยทั่วกัน

4. แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา 2551 จะใช้แนวปฏิบัติที่ดีตัวบ่งชี้ และเกณฑ์มาตรฐานตามที่ระบุในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยในระดับ

คณะแพทยศาสตร์ และศูนย์แพทยศาสตรศึกษาขั้นคลินิกของโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์ จะประเมินทั้ง 9 องค์ประกอบ 39-41 ตัวบ่งชี้ และในระดับภาควิชา จะประเมินตามตัวบ่งชี้ที่แต่ละภาควิชาเข้าไปมีส่วนร่วม ทั้งนี้การกำหนดตัวบ่งชี้ที่จะประเมินนั้น จะกำหนดไว้ตั้งแต่ต้นปีการศึกษาว่าจะประเมินตัวบ่งชี้ใดบ้าง โดยจะแบ่งออกเป็นตัวบ่งชี้ร่วม (Required PI) และตัวบ่งชี้เพิ่มเติม (Optional PI) ของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ หากเป็นไปได้จะพิจารณาหาแนวทางเพิ่มเติมเกณฑ์ของกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศไทย (กสพท.) และเกณฑ์มาตรฐานของ World Federation for Medical Education (WFME) ที่เกี่ยวข้องร่วมไปกับเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. ด้วย

5. หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จัดให้มี web page ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นช่องทางการติดต่อระหว่างโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์ และระหว่างภาควิชา ที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นปัจจุบัน

6. ในการเก็บหลักฐานต่าง ๆ ตามตัวบ่งชี้ ให้ผู้ที่มีรายชื่อรับผิดชอบเก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐาน เป็นผู้เก็บหลักฐานตัวจริง พร้อมทั้งสำเนา หรือ scan หลักฐานเป็นไฟล์คอมพิวเตอร์ส่งให้งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ อีกชุดหนึ่ง เพื่อบันทึกลงฐานข้อมูล on-line การประกันคุณภาพการศึกษา โดยในช่วงแรก หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ จะเป็นผู้ลงข้อมูลในฐานข้อมูล on-line ก่อน และเมื่อระบบฐานข้อมูลได้รับการพัฒนา และมีความพร้อมสมบูรณ์แล้ว โรงพยาบาลในเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์ และภาควิชา สามารถลงบันทึกข้อมูลโดยตรงได้ทันที

7. วงรอบของการดำเนินงาน ให้พิจารณาปีการศึกษาเป็นสำคัญ กล่าวคือ ในปีการศึกษา 2551

ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาขั้นคลินิก เริ่ม 1 มีนาคม 2551 – 28 กุมภาพันธ์ 2552

หน่วยงานภายในคณะแพทยศาสตร์ เริ่ม 1 มิถุนายน 2551 – 31 พฤษภาคม 2552

(เพื่อให้สอดคล้องกับการปิด-เปิดภาคการศึกษาของมหาวิทยาลัยนเรศวร)

โดยแผนงานโครงการ และงบประมาณ ให้พิจารณาตามจริงเป็นรายเดือน ซึ่งคร่อมปีงบประมาณ

8. ในระหว่างปีการศึกษา งานประกันคุณภาพการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จะดำเนินการเชิงรุกในการให้ความรู้ความเข้าใจ ในการดำเนินงานตามองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ทราบโดยทั่วกัน

9. สนับสนุนให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิก โรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์ ตลอดทั้งการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับภาควิชา และหน่วยงานสนับสนุน ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

10. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พร้อมทั้งรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก เพื่อให้ได้ข้อแนะนำ มาปรับปรุง และพัฒนางานในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

11. นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก (CAR) พร้อมทั้งข้อแนะนำ เผยแพร่ให้บุคลากร และผู้ที่สนใจทราบโดยทั่วกัน เพื่อบุคลากรทุกระดับนำไปปรับปรุง และพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป พร้อมทั้งส่งข้อมูลดังกล่าว ไปยังมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อประกอบเป็นข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสถาบันต่อไป

จากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะแพทยศาสตร์ และโรงพยาบาลเครือข่ายร่วมผลิตแพทย์ ประจำปีการศึกษา 2551 ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นเรื่องเดียวกับกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจร PDCA การประกันคุณภาพจึงเป็นการทำงานตามปกติของสถานศึกษา เป็นระบบที่ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน

7. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการบริหารและการทำงานนั้นจะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน รวมทั้งจะต้องมีการทำงานเป็นทีมโดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาต้องได้รับการเตรียมความพร้อมให้มองเห็นคุณค่า และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในและการดำเนินการอย่างต่อเนื่องร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา โดยมีการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ

การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยคำนึงถึงเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นนั้น ควรมีการเตรียมการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่บุคลากร และจัดให้มีกลไกในการดำเนินงานในเรื่องนี้ หลังจากนั้นบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องจึงร่วมกันปฏิบัติร่วมกันตรวจสอบและร่วมกันปรับปรุง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด ดังต่อไปนี้ (ดัดแปลงจาก แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เล่ม 2 กรมสามัญศึกษา 2542)

7.1 ด้านการศึกษาและการเตรียมการ

การศึกษาและการเตรียมการเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญมากสำหรับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพราะเป็นการสร้างการรับรู้ ความตระหนักและการยอมรับ ตลอดจนความพร้อมในด้านต่างๆ ที่จะทำให้ครูและบุคลากรทุกคนร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ด้านยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในการศึกษาและการเตรียมการมีกระบวนการ ดังนี้

7.1.1 การตั้งคณะทำงานศึกษาและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สถานศึกษาโดยผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องคัดสรรครูที่มีความรู้ ความสามารถเสียสละทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ สติปัญญาและเวลาที่สามารถร่วมกันทำงานได้อย่างมีคุณภาพ โดยตั้งเป็นคณะทำงานที่จะบุกเบิกในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ช่วยผู้บริหารเป็นหัวหน้าคณะทำงาน (คณะทำงานนี้ควรเป็นทีมเล็กประมาณ 8-12 คน) และให้มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญ ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด รูปแบบ วิธีการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งคณะทำงานอาจจะศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์จากเอกสาร สื่อต่างๆ การไปศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพของตนเอง ตลอดจนนำแนวทางของหน่วยงานอื่นมาศึกษา วิเคราะห์เพื่อการกำหนดและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

2) พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา คณะทำงานชุดนี้จะต้องกำหนดรูปแบบ หรือระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งระบบดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของ กรมและกระทรวง และจะต้องสามารถทำให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษานั้น นำไปปฏิบัติในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) สร้างสื่อ/เอกสาร/คู่มือและเครื่องมือเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยคณะทำงานชุดนี้จะประสานงานร่วมมือกับครู หรือบุคลากรของหมวดงานต่างๆในการสร้างสื่อ เอกสาร คู่มือ และเครื่องมือต่างๆที่จะทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีคุณภาพ

7.1.2 การให้การศึกษาแก่ครูและบุคลากร

ความรู้ ความเข้าใจและการยอมรับ ตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาของครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นับเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องวาง

แผนการดำเนินการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักและโน้มน้าวจูงใจครูและบุคลากรให้ยอมรับและผูกพันที่จะร่วมมือ ร่วมใจในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ

7.1.3 การตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากสถานศึกษาจะมีคณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งเห็นชอบกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และถือเป็นนโยบายที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จแล้ว สถานศึกษาควรตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการต่างๆ ในการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งเป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของทีมงานต่างๆ ในการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้วยังเป็นการพัฒนาคุณครูและบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ความรัก ความศรัทธาและความผูกพัน ตลอดจนการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานโดยที่ทุกทีมงานได้ดำเนินการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมินผลทั้งภายในทีมงานของตนอยู่เสมอ และผลลัพธ์สำคัญของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่จะได้ก็คือคุณภาพของผู้เรียนและคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษา รวมทั้งการทำงานอย่างมีความความสุขของครูและบุคลากรทุกคน

7.2 ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา

ความมีประสิทธิผลของสถานศึกษาขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหาร ที่จะออกแบบกระบวนการทำงานภายในสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับปรัชญา ความเชื่อ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ และภารกิจของสถานศึกษาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาก็เช่นกัน กระบวนการบริหารอันดับแรกที่สถานศึกษาควรดำเนินการ คือ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะสร้างความมั่นใจและให้หลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม ตลอดจนผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษาทุกคนว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งผู้เรียนและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาของสถานศึกษาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนนั้น สิ่งที่จะเป็นหลักประกันความมั่นใจดังกล่าวคือ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งมีองค์ประกอบในการดำเนินการ ดังนี้คือ

7.2.1 การจัดทำมาตรฐานของสถานศึกษา มีแนวทางในการจัดทำ ดังนี้

1) ตั้งคณะทำงานศึกษามาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น วิเคราะห์

ศักยภาพความต้องการจำเป็นสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา (Stakeholders) และนำมายกร่างกำหนดมาตรฐานของสถานศึกษา ซึ่งคณะทำงานอาจจะ

- ปรับ-เพิ่มกลุ่มมาตรฐาน
- ปรับ-เพิ่มรายการมาตรฐาน
- ปรับ-เพิ่มตัวชี้วัดแต่ละมาตรฐาน

2) จัดประชุมเพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาทั้งครูและบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชนตลอดจนคณะกรรมการของสถานศึกษา

3) ปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา หลังจากผ่านความเห็นชอบของทุกคน

4) เผยแพร่และสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ความผูกพันที่ทุกคนจะต้องร่วมมือ ร่วมใจในการดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่ทุกคนร่วมกันกำหนด

7.2.2 การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ

การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศของสถานศึกษานับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพราะข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาจะถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจดำเนินกาต่างๆ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ตั้งแต่ระบบการควบคุมสภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจะต้องกำหนดมาตรฐานการศึกษา และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศมาแสดงคุณภาพหรือความสามารถในปัจจุบันของสถานศึกษาว่าอยู่ในระดับใด สูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานเพียงใด ซึ่งข้อมูลสารสนเทศนี้เรียกว่า ข้อมูลพื้นฐาน (Baseline Data) ส่วนในระบบการตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศที่แสดงผลสำเร็จหรือความก้าวหน้า ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบหนึ่งปีว่า สถานศึกษามีคุณภาพหรือความสามารถในการจัดการศึกษาเพียงใด มีจุดแข็ง จุดอ่อนในเรื่องใด จะได้ปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้ได้ผลสำเร็จตามมาตรฐานการศึกษาสำหรับระบบการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาก็เช่นเดียวกันที่ต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศทาง

การศึกษาของสถานศึกษาที่แสดงว่า สถานศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานเพียงใด สามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพได้ตามมาตรฐานการศึกษาหรือไม่ มีกระบวนการบริหารและจัดการศึกษาที่นำไปสู่คุณภาพของผู้เรียนเพียงใด และสมควรหรอเหมาะสมที่จะได้รับรองคุณภาพการศึกษาหรือไม่

ความหมายของข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศของสถานศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานการศึกษา (Baseline Data) คือ ข้อมูลสารสนเทศที่แสดงคุณภาพหรือความสามารถในปัจจุบันของสถานศึกษาว่า คุณภาพหรือความสามารถเมื่อเทียบเคียงกับมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแล้ว อยู่จุดใด สูงหรือต่ำกว่ามาตรฐานเพียงใด เพื่อจะได้ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาให้ได้มาตรฐานต่อไป

การพัฒนาระบบสารสนเทศ (Information System Development) คือ กระบวนการสร้าง หรือจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของข้อมูล (Data) หรืออยู่ในรูปของข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ ซึ่งเรียกว่า สารสนเทศ (Information) โดยมีแหล่งและการจัดเก็บที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้ หรือจัดเก็บได้สะดวกและรวดเร็ว

7.2.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

การจัดแผนปฏิบัติการประจำปี ของสถานศึกษาเป็นกระบวนการที่ได้มาซึ่งแผนการดำเนินงานรายปีของสถานศึกษา โดยทั่วไปแล้วการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีจะเป็นการนำเอายุทธศาสตร์ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ของแต่ละปี มาดำเนินการวางแผนเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างไรก็ตามในแต่ละปีการศึกษาอาจจะมีความต้องการจำเป็นนอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ เช่น การปรับเปลี่ยนมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา การเปลี่ยนแปลงกฎหมายหรือนโยบายด้านการศึกษาของรัฐ ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด หรือความต้องการจำเป็นของผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม ทำให้สถานศึกษาต้องวางแผนการดำเนินงานรายปี อย่างรอบคอบเพื่อให้ได้แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีคุณภาพ

7.2.4 การจัดทำแผนปฏิบัติงานของสถานศึกษา

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษาเป็นการนำภาระงานของสถานศึกษาทั้งหมดทุกฝ่าย หมวด งานและรายบุคคลจัดทำเป็นมาตรฐาน ทั้งมาตรฐานของผลผลิต กระบวนการและปัจจัย โดยจัดทำเป็นเอกสารมาตรฐาน 3 ระดับ

1) มาตรฐานของสถานศึกษา เป็นมาตรฐานที่แสดงถึงนโยบายบริหารหรือทิศทางการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เช่น มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ทั้งด้านผลผลิต (Output) กระบวนการ (Process) และด้านปัจจัย (Input) เป็นตัวควบคุมมาตรฐาน

2) มาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่าย/งาน เป็นมาตรฐานที่แสดงการปฏิบัติงานของฝ่าย หมวด/งานเริ่มตั้งแต่ปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) โดยระบุรายละเอียดถึงขั้นตอนการปฏิบัติ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ซึ่งมีมาตรฐานปัจจัย กระบวนการและผลผลิตเป็นตัวควบคุม

3) มาตรฐานรายละเอียดการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เป็นมาตรฐานที่แสดงรายละเอียดการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาแต่ละบุคคลที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ซึ่งแสดงขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน โดยระบุรายละเอียดของงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่าย/หมวด/งาน โดยใช้มาตรฐานปัจจัย กระบวนการและผลผลิตเป็นตัวควบคุม

7.3 ด้านการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้

สถานศึกษาโดยเฉพาะผู้บริหารจะต้องมียุทธศาสตร์ในการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ เพื่อให้การดำเนินการต่างๆ ในสถานศึกษาเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และแนวทางที่สถานศึกษาดำเนินการ มีดังต่อไปนี้

7.3.1 ทบทวนแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ความรับผิดชอบและความผูกพันในภารกิจของสถานศึกษาที่ทุกคนมีส่วนร่วมกำหนดตัดสินใจ และพร้อมที่จะดำเนินการตามแผนอย่างมีคุณภาพตามศักยภาพของผู้เรียนและสถานศึกษา

7.3.2 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจและเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มีความสามารถในการทำงานร่วมกันในระบบปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ทุกคนได้รับการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอเพื่อความมั่นใจในความก้าวหน้า และความสำเร็จของสถานศึกษาที่สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

7.3.3 จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบายของสถานศึกษาที่จะให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข ทั้งปัจเจกบุคคลและทีมงาน หรือหมวด/งาน สถานศึกษาควรสำรวจความต้องการ ความจำเป็น และระดมสรรพกำลังในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

7.3.4 การดำเนินงานการประกันคุณภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานตามแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมุ่งกระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยครูและบุคลากรของสถานศึกษา เพื่อคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษา

7.3.5 การนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผล เพื่อสร้างความตระหนักในความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของบุคลากรและทีมงานทุกคน ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนางานให้ได้คุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทุกคนได้เรียนรู้ ได้พัฒนาและมีความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และภารกิจตามแผนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้สำเร็จ

7.4 **ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา**

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ถ้าเป็นในส่วนของระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาจะกำหนดมาตรฐานการศึกษาและดำเนินงานพัฒนาไปสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมุ่งเน้นระบบและกลไกการปฏิบัติตามแผน กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างจริงจังและการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับในส่วนของระบบการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยในส่วนของสถานศึกษาถือว่าเป็นการตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานทั้งระบบด้วยตนเอง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษานี้ถือว่าเป็นการประเมินภายใน (Internal Evolution) ของสถานศึกษา เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

ในการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษานั้น สถานศึกษาควรตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษา ซึ่งควรมาจากบุคลากรหลายฝ่ายและในระยะเริ่มต้นนี้ควรจัดให้มีการพัฒนาและอบรม สถานศึกษาควรดำเนินการวางแผนการตรวจสอบและทบทวนอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการเตรียมการ สื่อ เครื่องมือ เกณฑ์คุณภาพที่พึงประสงค์ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาและมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัดและองค์กรประเมินภายนอก

ขั้นตอนในการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาที่จะเป็นแนวทางสำหรับสถานศึกษาควรดำเนินการ ดังนี้

7.4.1 ขั้นเตรียมการ

1) สถานศึกษาตั้งคณะทำงานตามกระบวนการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

2) คณะทำงานวางแผน กำหนดแนวทางและแนวปฏิบัติในการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

3) สถานศึกษาตั้งคณะทำงานตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

7.4.2 ขั้นตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

1) คณะกรรมการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ดำเนินการตามระบบคู่มือการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

2) คณะกรรมการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามเวลาที่กำหนด

7.4.3 ขั้นสรุปผล

1) คณะกรรมการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ประชุมเพื่อสรุปผลการตรวจสอบและทบทวนและจัดทำรายงาน

2) คณะกรรมการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา นำเสนอผลการตรวจสอบและทบทวนให้คณะกรรมการสถานศึกษาทราบ

7.4.4 ขั้นรายงาน

1) สถานศึกษาวางแผนการนำเสนอและจัดทำรายงานผลการตรวจสอบและทบทวนของสถานศึกษา

2) เสนอผลการตรวจสอบและทบทวนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

3) สถานศึกษารายงานหน่วยงานต้นสังกัด

4) สถานศึกษาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมทราบ

การรายงานนับว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะนำเสนอผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้ทราบความก้าวหน้าความสำเร็จของสถานศึกษา ซึ่งผลลัพธ์จากการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาจะออกมาเป็นรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของสถานศึกษา ซึ่งรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีนี้จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา นอกจากนี้การรายงานยังเป็นการสร้างความรู้สึกความเข้าใจอันดีของครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมที่ได้ร่วมมือ

หรือมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา และยังสามารถวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยที่ทุกคนร่วมกันพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้คุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาสูงขึ้นต่อไป

ในระบบการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาสถานศึกษาจะดำเนินการตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานของตนเองทั้งระบบ ว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในรอบปีตามมาตรฐานการศึกษามีความก้าวหน้าหรือได้รับความสำเร็จเพียงใด เพื่อจะได้ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

7.5 ด้านการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา

การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา จะเกิดขึ้นหลังจากที่สถานศึกษาได้ประเมินภายใน หรือทำการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาแล้วว่าผลการประเมินเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ในกรณีที่เป็นไปตามาตรฐานที่กำหนดก็จะมีการรักษามาตรฐานและพัฒนามาตรฐานให้สูงขึ้นและในกรณีที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานก็จะมีการปรับปรุงกระบวนการ หรือการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐาน

การพัฒนาและการปรับปรุงมาตรฐานนั้นมีมาตรฐานอยู่ 2 ระดับใหญ่ๆ คือ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และมาตรฐานการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามภารกิจของฝ่าย/หมวด/งาน และบุคคล

ในการพัฒนาและการปรับปรุงมาตรฐานสถานศึกษา จึงสามารถดำเนินการได้ทั้งมาตรฐานการศึกษาและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

7.5.1 การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

การพัฒนาและการปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา จะเกิดขึ้นในกรณีที่สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพตามาตรฐานที่กำหนด เช่น การได้รับการรับรองจากองค์กรประเมินภายนอก หรือต้องการยกระดับมาตรฐานการศึกษาซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1) คณะกรรมการสถานศึกษาพิจารณา ตัดสินใจพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา จากข้อมูลสารสนเทศ หรือผลการตรวจสอบประเมินคุณภาพ

2) คณะกรรมการสถานศึกษาอาจจะจัดประชุมครูและบุคลากรของสถานศึกษาแล้วเสนอผลการประเมินและข้อมูลสารสนเทศ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตาม

มาตรฐานการศึกษา เพื่อขอความเห็นจากที่ประชุมในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานของสถานศึกษา

3) สถานศึกษาดำเนินการตามแนวทางการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

(1) ตั้งคณะทำงานยกร่างมาตรฐานของสถานศึกษา

(2) ประชุมพิจารณามาตรฐานของสถานศึกษา

(3) ปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานของสถานศึกษา

(4) เผยแพร่และสร้างความผูกพันในมาตรฐานของสถานศึกษา

4) วางแผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพไปสู่มาตรฐานการศึกษาที่กำหนด โดย

(1) จัดทำข้อมูลพื้นฐาน

(2) จัดทำแผนปฏิบัติการ

(3) จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพที่ไม่มีที่สิ้นสุด เป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษาที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดไป ซึ่งสถานศึกษาสามารถนำแนวคิดของเดมมิ่งเกี่ยวกับวงจรคุณภาพ PDCA มาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หมดรอบแล้วเริ่มต้นใหม่ไปเรื่อยๆไม่มีที่สิ้นสุด กล่าวคือ P คือ การวางแผน (Plan) D คือ การปฏิบัติ (Do) C คือ การตรวจสอบ/ประเมิน (Check) และ A คือ การพัฒนา/ปรับปรุง (Act) สถานศึกษาสามารถดำเนินการได้ทั้งส่วนที่ดีเป็นจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้นตลอดไป และส่วนที่ยังต้องปรับปรุงก็ทำให้ดีขึ้นจนได้มาตรฐาน และยกมาตรฐานให้สูงขึ้นตลอดไป หัวใจสำคัญของวงจร PDCA คือ ต้องทำให้ครบวงจรและทำอย่างจริงจังต่อเนื่องตลอดไปไม่มีที่สิ้นสุด

7.6 การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่กล่าวมา คือ ระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษาและระบบการตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ถือว่าเป็นระบบการประกันคุณภาพภายใน ส่วนระบบการประกันคุณภาพภายนอกนั้นจะสอดคล้องกับระบบการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งจะมีการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจากสำนักงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือองค์การประเมินภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ดังนั้นในระบบการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพจากองค์กร

ประเมินภายนอกนั้นการดำเนินการของสถานศึกษา ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอกนั้นการดำเนินการของสถานศึกษาที่สำคัญคือ การเตรียมการประเมินจากองค์กรภายนอก

การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก เป็นการเตรียมความพร้อมและความมั่นใจของสถานศึกษาที่จะรับการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษา

การประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจะเกิดขึ้นใน 2 กรณี คือ

1. สถานศึกษามีความพร้อมที่จะรับการประเมิน เพราะสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด แล้วขอให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือองค์กรประเมินภายนอกมาประเมินคุณภาพของสถานศึกษาเพื่อให้การรับรองมาตรฐานหรือประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

2. สถานศึกษาได้ผ่านการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือองค์กรประเมินภายนอกครบห้าปีแล้ว ถึงกำหนดเวลาที่จะต้องประเมินคุณภาพของสถานศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพภายนอกในครั้งต่อไป

ดังนั้น สถานศึกษาจึงควรเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก ดังนี้

1. การประสานงานกับองค์กรประเมินภายนอก

ในการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา จากองค์กรประเมินภายนอก สิ่งที่สถานศึกษาควรดำเนินการอันดับแรก คือการประสานงานกับองค์กรประเมินภายนอกเกี่ยวกับระบบหรือขั้นตอนการประเมิน วิธีการประเมิน ระยะเวลาการประเมิน และการเตรียมการของสถานศึกษา เป็นต้น แม้ว่าพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้กำหนดให้สถานศึกษาจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ตลอดจนเตรียมบุคลากรคณะกรรมการสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา แต่การประสานงานให้รู้ขั้นตอนหรือรายละเอียดที่ชัดเจน จะทำให้การประเมินเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็จะเป็นผลดีของสถานศึกษาในการเตรียมการด้านต่างๆได้อย่างสมบูรณ์

2. การสร้างความเข้าใจให้ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

การสร้างความเข้าใจให้ครูและบุคลากรทุกคนได้รับรู้ และเข้าใจถึงการที่สถานศึกษาพร้อมรับการประเมินจากภายนอก เป็นการกระตุ้นจูงใจให้ทุกคนมีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะได้รับการประเมิน และการรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งการสร้างความเข้าใจนี้จะทำให้ทุกคน ทุกทีมงานในสถานศึกษามีความรู้ในทุกด้าน ซึ่งไม่สร้างการรับรู้แต่

เพียงเฉพาะแก่ครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเท่านั้น แต่หมายรวมถึงทุกคนที่อยู่ทั้งในและนอกสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นผู้เรียน พ่อค้า แม่ค้า และผู้ปกครอง ชุมชน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมอย่างสำคัญในความสำเร็จของสถานศึกษา

3. การเตรียมการด้านบุคลากร

การเตรียมการด้านบุคลากร เป็นการเตรียมความพร้อมในด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโดยตรง เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจของสถานศึกษาสิ่งสำคัญที่สถานศึกษาควรดำเนินการ คือ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเหล่านั้น ตลอดจนความสามารถในการแสดงข้อมูล/สารสนเทศ หรือเอกสารและกานำเสนอที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสถานศึกษาควรจะต้องวางแผนและดำเนินการ ตามระบบหรือขั้นตอนของการประเมินที่คณะกรรมการประเมินภายนอกได้แจ้ง หรือประสานงานเป็นข้อตกลงไว้

การวางแผนเพื่อรับการประเมินจากองค์กรภายนอก และทดลองดำเนินการตามแผนที่วางไว้ก่อนที่จะมีการประเมินจากคณะกรรมการประเมินภายนอก เป็นสิ่งที่จะสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมินและยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับครูและบุคลากรอื่นๆที่พร้อมจะรับการประเมินจากองค์กรภายนอก

4. การเตรียมการด้านเอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์

การเตรียมการด้านเอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์ ของสถานศึกษานับเป็นการเตรียมการที่สำคัญที่สุด เพราะเอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์ต่างๆจะเป็นหลักฐานร่องรอยที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ หรือผลลัพธ์สำคัญในการแสดงความก้าวหน้าหรือผลสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งผลงานด้านดังกล่าวควรจะชี้หรือแสดงให้เห็นคุณภาพของผู้เรียน กระบวนการทำงานทั้งการบริหารจัดการ การจัดการเรียนการสอนที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดี ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพ ผู้เรียนมีความพึงพอใจ ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมยอมรับ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

กล่าวโดยสรุป การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก ถือว่าเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา โดยสถานศึกษาควรประสานงานกับองค์กรประเมินภายนอก และสร้างความเข้าใจให้ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเตรียมเอกสารรายงาน สื่อ อุปกรณ์ เพื่อเป็นหลักฐานในการประเมิน

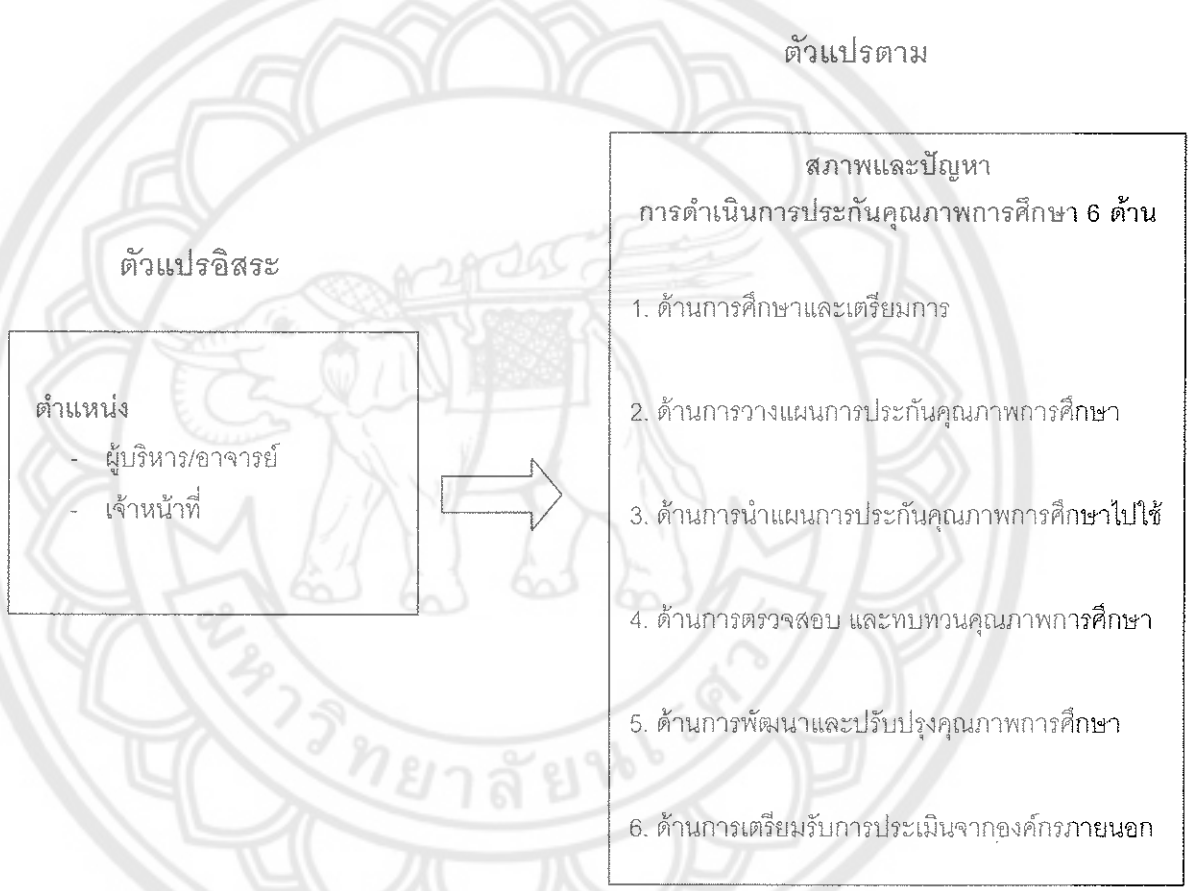
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณา แนบเชย (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยจำแนกตามสถานที่ตั้งและกลุ่มสาขาวิชาหลัก รวมทั้งปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านแนวปฏิบัติ ด้านการดำเนินงาน และด้านการตรวจสอบและให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ด้านแนวปฏิบัติ ด้านการดำเนินงาน และด้านการตรวจสอบและให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาหลัก พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพสูงกว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัย ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือน้อย และบุคลากรที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรงมีน้อย

ปิยดา ชัชวาลย์ปรีชา (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพภายในระดับคณะ ในสถานบันราชภัฏลำปาง ผลการวิจัยพบว่า คณะต่างๆมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพใน 3 เรื่อง คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ชัดเจนคล้ายคลึงกัน เนื่องจากเป็นแนวทางจากสถาบัน ส่วนการนำระบบและกลไกการประกันคุณภาพไปปฏิบัติ พบว่า ทั้ง 6 คณะ ได้นำระบบและกลไกการประกันคุณภาพไปปฏิบัติในระดับต่างกัน คณะเทคโนอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ มีการปฏิบัติในระดับปานกลางถึงระดับน้อย โดยเฉพาะด้านการตรวจสอบคุณภาพ

พัชรินทร์ โต๊ะบุรินทร์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเรียงเรียงตามลำดับดังนี้คือ ลักษณะองค์การ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ลักษณะสภาพแวดล้อม และลักษณะของบุคลากร ส่วนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่า อยู่ในระดับมากสองกลุ่มคือ การประเมินคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพ และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งกลุ่มคือ การตรวจสอบคุณภาพ

นันทกา ชัยบาล (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ในมิติของการวางแผนมีการวางแผนระดับคณะ ภาควิชาและหน่วยงาน มีการดำเนินการตามแผน แต่ขาดการติดตามและประเมินแผน นอกจากนั้นเนื่องจากขาดทิศทางและองค์ความรู้ที่ถูกต้องจึงทำให้แผนที่มีไม่สมบูรณ์ไม่ชัดเจน และไม่ครอบคลุมถึงเป้าหมาย และมิได้นำผลการประเมินแผนมาประกอบการวางแผนในระยะต่อไป ในมิติการจัดรูปองค์กรมีการจัดโครงสร้างขององค์กรและโครงสร้างการบริหาร แต่เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีพันธกิจหลายด้าน อีกทั้งมีปัญหาขาดแคลนกำลังคน จึงส่งผลให้ขาดความคล่องตัวในการวางระบบอีกทั้งการกำหนดขอบเขตของงาน การเชื่อมโยง การจัดทำฐานข้อมูลกลาง ตลอดจนการสื่อสารและประสานงานไม่ชัดเจน ไม่ทั่วถึง และมีความซ้ำซ้อนในบางจุด ในมิติของการนำ พบว่ามีความพยายามของกลุ่มผู้บริหารทั้งระดับคณะและภาควิชาที่จะนำองค์กรในทิศทางของการประกันคุณภาพการศึกษา แต่เนื่องจากภาระรับผิดชอบในพันธกิจหลักหลายด้าน ประกอบกับเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีความคล่องตัวน้อย จึงส่งผลให้คณาจารย์และบุคลากรได้รับทราบบทบาทดังกล่าวไม่ชัดเจน และไม่ทั่วถึง ในมิติของการควบคุมสืบเนื่องจากพันธกิจหลักหลายด้าน จึงต้องรับการตรวจสอบและประเมินหลายระบบ ด้านการจัดการศึกษาภายใต้ระบบของมหาวิทยาลัยและ สกอ. ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัด ระบบของ สมศ. ในฐานะผู้ประเมินภายนอกตามกฎหมายแล้ว ยังต้องรับการประเมินจากราชวิทยาลัยแพทย์เฉพาะทางในการฝึกอบรมหลักสูตรของแพทยสภา รวมทั้งกลุ่มสถาบันแพทยศาสตร์แห่งประเทศ ในการบริการทางการแพทย์ต้องรับการประเมินระบบของโรงพยาบาล นอกจากนั้นในฐานะองค์กรภาครัฐยังถูกควบคุมจากระบบงบประมาณ ซึ่งแต่ละระบบยังไม่มีความเชื่อมโยงเทียบเคียงหรือทดแทนกันได้ เป็นภาระของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติทั้งในระดับคณะ ภาควิชา และหน่วยงานในการรายงานข้อมูล ส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงานลดลง ให้ความสนใจส่วนร่วมและให้ความร่วมมือลดลงเป็นลำดับ และภายหลังการตรวจประเมินและข้อเสนอแนะแล้วให้นำผลมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาน้อย

กรอบแนวความคิด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษามีกรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ดังนี้