

นอกจากนี้ ประพนธ์ ผาสุกยัค และวารุณี เดชสกุลฤทธิ์ (2542, หน้า 1-2) ได้กล่าวถึงหลักการ ISO 9000 ว่า ISO 9000 มุ่งเน้นที่กระบวนการผลิตสินค้า หรือการให้บริการเป็นหลัก แทนที่จะเน้นการรับรองตัวผลิตภัณฑ์กรอบ โครงสร้างพื้นฐานของมาตรฐาน ISO 9000 มุ่งที่การให้หลักประกันกับลูกค้าว่าจะได้รับสินค้า หรือการบริการจากองค์กรอย่างคงเส้นคงวา สม่ำเสมอ และมีความน่าเชื่อถือซึ่งสิ่งเหล่านี้นับเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

วัตถุประสงค์ของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

ในวัตถุประสงค์ของมาตรฐานระบบคุณภาพ ดังที่สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 27) ได้ระบุถึงวัตถุประสงค์ของ ISO 9000 ไว้ดังนี้ คือ

1. เพื่อส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการบริการคุณภาพอันเป็นการสร้างความมั่นใจในระบบคุณภาพของการบริการแก่ผู้รับบริการตามมาตรฐานสากลซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งประเทศและต่างประเทศ
2. ช่วยให้เกิดความมั่นใจต่อองค์กรและผู้รับบริการขององค์กรว่าระบบบริหารคุณภาพขององค์กรมีเอกสารรองรับ (Documented) แสดงให้เห็นได้ (Demonstrable) มีประสิทธิผล (Effective) รักษาและคงไว้ซึ่งคุณภาพ (Maintained)

ประโยชน์ของ ISO 9000

ประโยชน์ของ ISO 9000 ที่ประพนธ์ ผาสุกยัค และวารุณี เดชสกุลฤทธิ์ (2542, หน้า 1) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ ISO 9000 ได้กล่าวถึงประโยชน์ไว้ดังนี้

1. เป็นมาตรฐานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจทุกประเทศ
2. เป็นมาตรฐานที่ยอมรับในระดับสากล (เสริมสร้างความเป็นโลกาภิวัตน์)
3. เป็นมาตรฐานที่ยอมรับประเมินโดยบุคคลที่สามเพื่อเป็นหลักประกันทางด้านคุณภาพ
4. เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป

นอกจากนี้ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545, หน้า 261) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของ ISO 9000 ว่าประโยชน์ที่ได้จากการจดทะเบียน ISO 9000 คือ การได้รับการประเมินเป็นประจำจากนักวิชาชีพคุณภาพที่มาจากภายนอก ส่วนประเด็นอื่นที่สำคัญ ได้แก่ การเข้าถึงตลาดประกวดแข่งขันและการลดการตรวจสอบ

ระบบมาตรฐาน (ISO) ในสถานศึกษา

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO นอกจากจะใช้กับระบบอุตสาหกรรม และระบบทางด้านเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดีแล้ว ยังสามารถที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับระบบการศึกษาได้ด้วยดังคำกล่าว

ของวารภัทร ภูเจริญ (2541, หน้า 53-56) ได้กล่าวไว้ว่า ขั้นตอนการนำ ISO 9000 ไปใช้ในสถานศึกษานี้สามารถดำเนินการได้ดังนี้ คือ

1. แต่งตั้งคณะผู้บริหารระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องคณะผู้บริหารชุดนี้จะรับผิดชอบการทำ ISO 9000 ประสานกับผู้ตรวจให้ใบรับรองตลอดจนรักษาใบรับรองเอาไว้ไม่ให้ถูกยึด
2. หนึ่งในคณะผู้บริหารต้องทำหน้าที่เป็นตัวแทนของคณะผู้บริหาร ทำหน้าที่รักษา ระบบ ISO 9000 ให้คงไว้กับสถานศึกษาตลอดจนทำการประเมินผลภายในและรายงานผลการตรวจติดตามแก่คณะผู้บริหาร ควรเป็นผู้ที่เข้าใจระบบคุณภาพเป็นอย่างดี
3. เลือกว่าจะทำ ISO 9000 จะเอาใบรับรองใดเป็นแนวปฏิบัติ เช่น ใบรับรอง ISO 9000 (มีการออกแบบการบริหาร เช่น ออกแบบหลักสูตร)
4. คณะผู้บริหารเลือกขอบเขตที่จะทำ ISO 9000 ทั้งสถานศึกษาหรือบางส่วน เช่น เลือกทำเฉพาะห้องสมุด หรือเฉพาะอนุบาล
5. ทำการวางโครงการ ติดตั้งระบบ ISO 9000 ในสถานศึกษาควรจะทำให้เสร็จภายในไม่เกิน 1 ปี
6. ทำการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับระบบ ISO 9000 อย่างจริงจัง เช่น ไปศึกษาอบรมดูงาน
7. ทำการเขียนคู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงาน
8. ทบทวนสิ่งที่เขียนว่าตรงกับงานที่ทำหรือไม่ สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่ เมื่อมั่นใจแล้วลงนามอนุมัติเอกสารแต่ละฉบับ
9. อบรมผู้เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 ทั้งหมด
10. เริ่มทำตามขั้นตอนที่เขียนไว้
11. คณะบริหารกำหนดทีมงานตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยทีมงานต้องการให้การอบรมฝึกฝนเทคนิคการตรวจ มารยาทในการตรวจ และต้องแม่นยำในข้อกำหนดของ ISO 9000
12. ทำการตรวจติดตาม
13. ติดต่อผู้ออกใบรับรองให้เข้ามาประเมินระบบคุณภาพ
14. ผู้ตรวจประเมินเข้ามาตรวจทั้งระบบของสถานศึกษาถ้าตรวจแล้วไม่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดก็ให้ใบรับรอง ISO 9000 หรือ ISO 9002 ตามที่ปฏิบัติอยู่ เมื่อครบ 3 ปีแล้วจะต้องต่อใบรับรองด้วยการถูกประเมินทั้งระบบอีกครั้ง

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 56) ได้ระบุถึงขั้นตอนการนำมาตรฐานระบบ ISO 9000 ไปใช้ในสถานศึกษาว่ามีขั้นตอนดังนี้ คือ

1. การทบทวนสภาพปัจจุบันของโรงเรียน ผู้บริหาร โรงเรียนต้องพิจารณาว่ากิจกรรมของโรงเรียนมาความเหมาะสมที่จะนำ ISO 9000 มาใช้ จากนั้นจึงกำหนดนโยบายและจัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพปัจจุบันของโรงเรียนกับข้อกำหนดว่ามีสิ่งใดหรือข้อกำหนดใดไม่สอดคล้องจะต้องเพิ่มเติมหรือไม่

2. การจัดทำแผนการดำเนินงานและระบบเอกสาร คณะคณะทำงานต้องจัดทำแผนการดำเนินงาน จัดทำเอกสาร ซึ่งประกอบด้วย คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งคู่มือคุณภาพจุดสำคัญของการจัดทำเอกสารคือ เขียนตามที่ทำ และทำตามที่เขียน แล้วฝึกอบรมทำความเข้าใจกับบุคลากรในโรงเรียนทุกระดับที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจตรงกัน

3. การนำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติคือ การนำเอกสารตามขั้นตอนที่ 2 ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญและเป็นการทดสอบว่าเอกสารที่จัดทำใช้ได้หรือไม่

4. การตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการจัดทำระบบคุณภาพเพื่อตรวจสอบระบบทั้งหมดที่จัดทำขึ้นว่าเหมาะสมหรือไม่

5. การขอรับรองมาตรฐาน เมื่อโรงเรียนมีความพร้อมในการบริหารคุณภาพแล้วสามารถติดต่อขอรับรองคุณภาพจากสถาบันรับรองมาตรฐาน ISO ซึ่งมีคณะผู้ตรวจสอบจะมาทำการตรวจจริงหลังจากที่ได้ศึกษาเอกสารคู่มือคุณภาพและขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมด โดยมีการนัดหมายล่วงหน้า

6. พัฒนาระบบเมื่อได้รับการรับรองมาตรฐานแล้ว ระบบคุณภาพไม่ได้หยุดนิ่งต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสรุปได้ว่าการนำระบบมาตรฐาน (The International Organization for Standardization - ISO) มาใช้ในสถานศึกษา โดยเฉพาะระบบ ISO 9000 นั้นมีขั้นตอนหลักอยู่ 4 ขั้นตอน คือ (วรภัทร ภูเจริญ, 2541, หน้า 57)

1. ขั้นการเตรียม หมายถึง เป็นการตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาในทุกด้าน ทั้งด้านความพร้อมของบุคลากร ความพร้อมด้านอาคารสถานที่ ตลอดจนความพร้อมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

2. ขั้นการดำเนินการ หมายถึง การร่วมการวางแผน และการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้อย่างเต็มความสามารถ

3. ขั้นการติดตามประเมินผล หมายถึง เป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงานในขั้นที่ 2 และทำการปรับปรุงอย่างสมบูรณ์

4. ขั้นการขอรับรองคุณภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หมายถึง เป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากขั้นตอนที่ 3 โดยดูความพร้อมจากขั้นที่ 3 แล้วเชิญคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อขอรับรองคุณภาพเมื่อได้รับรองคุณภาพแล้วก็จะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

วัฏจักรของเดมิ่ง (Deming Cycle)

วัฏจักรของเดมิ่งพัฒนามาจากแนวคิดของวอร์เตอร์ ซิงฮาร์ท (Water Chinghart) ในปี ค.ศ. 1939 ต่อมาในปี ค.ศ. 1950 เอ็ดวาร์ด เดมิ่ง (Edward Dewing) ได้นำมาเผยแพร่ในประเทศไทย ญี่ปุ่นจนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในชื่อวัฏจักรเดมิ่ง หรือวัฏจักรแห่งการบริหารคุณภาพ ซึ่งแนวคิดของเดมิ่ง ส่วนมากวนเวียนอยู่ที่ทฤษฎีความแปรปรวน ซึ่งเดมิ่งได้รับมาจากซูเวิร์ต อีกทีหนึ่ง ความคิดนี้มองว่า ความแปรปรวนที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐานเป็นที่มาของปัญหาสำคัญขององค์กร ความแปรปรวนเป็นเหตุให้ทำงานไม่ได้ ทำให้สถานการณ์ไม่แน่นอน ขณะเดียวกันก็ลดความสามารถในการควบคุมลง การจัดการคุณภาพทั้งองค์การถือว่าเป็นภาระของผู้บริหารที่ต้องค้นหาสาเหตุที่มาของความแปรปรวนและกำจัดออกไป ด้วยการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, หน้า 96)

ขั้นตอนของวัฏจักรเดมิ่ง

วัฏจักรเดมิ่ง เป็นวัฏจักรแห่งการบริหารคน PDCA เป็นลักษณะการทำงานที่หมุนเวียนไป จนเรื่องที่ทำนั้นบรรลุเป้าหมาย ดังที่ บรรจง จันทมาศ (2544, หน้า 10-11) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการทำงานของวัฏจักรเดมิ่งไว้อย่างน่าสนใจว่าวงจรเดมิ่งเป็นการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอนเพื่อทำงานให้งานสำเร็จสมบูรณ์อย่างถูกต้อง โดยมีขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง 4 ขั้นตอน คือ Plan-Do-Check-Action ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเขียนแผนงาน (Plan) ในขั้นของการเขียนแผนงานจะต้องพิจารณา ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายให้ชัดเจน และกำหนดคุณลักษณะที่ใช้ควบคุมไปด้วย

2. กำหนดวิธีการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ (Do) ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

1. ศึกษาและฝึกอบรมให้เข้าใจวิธีการทำงานในแต่ละครั้งและลงมือปฏิบัติ

2. เก็บข้อมูลถึงคุณลักษณะทางด้านคุณภาพตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นตรวจสอบสิ่งที่ได้กำหนดไปแล้ว (Check) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของงานและการประเมินผลโดยมีวิธีดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบว่างานที่ทำเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่

2. เพื่อตรวจสอบลักษณะทางด้านคุณภาพตรงตามเป้าหมายหรือไม่
 ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงแก้ไข (Action) เมื่อตรวจสอบสิ่งที่ได้กำหนดตามแผนพบว่า
 มีส่วนบกพร่องเพราะเพราะแผนไม่ดี หรือทำไม่ได้ตามแผนต้องแก้ไขส่วนที่บกพร่อง ซึ่งสามารถ
 ทำได้ดังนี้

1. แก้ไขต้นเหตุแล้วทำการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดความบกพร่องขึ้นอีก
2. หาทางพัฒนาระบบหรือปรับปรุงการทำงานนั้น โดยตรง
 ซึ่งสอดคล้องกับสมศักดิ์ สนิทระเวชญ์ (2542 ข, หน้า 188-190) ได้กล่าวถึงขั้นตอน
 และวัฏจักรของเดมิงว่ามีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นของการวางแผน (Plan) โดยการวางแผนจะช่วยพัฒนาความคิดต่าง
 เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นของการปฏิบัติ (Do) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระยะ คือ

1. ระยะการวางแผนกำหนดการ

- 1.1 การแยกแยะกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องกระทำ

- 1.2 กำหนดเวลาที่ควรจะต้องใช้ในกิจกรรมแต่ละอย่าง

- 1.3 การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ

2. การจัดแบบแมทริกซ์ (Matrix Management) การจัดการแบบนี้สามารถช่วยดึงเอา

ผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่าง ๆ มาได้และเป็นวิธีการช่วยประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ

3. การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและผู้ร่วมงาน

- 3.1 ให้ผู้ร่วมงานเข้าใจถึงงานทั้งหมดและทราบเหตุผลที่ต้องกระทำ

- 3.2 พัฒนาจิตใจให้รักการร่วมมือกัน

- 3.3 ให้ผู้ร่วมงานพร้อมในงานใช้ดุลยพินิจที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบทำให้รับรู้สภาพการของงาน
 ที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางแผนซึ่งมีกระบวนการดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

2. รวบรวมข้อมูล

3. พิจารณากระบวนการทำงานเป็นตอน ๆ เพื่อแสดงจำนวนและคุณภาพของผลงาน
 ที่ได้รับในแต่ละขั้นตอนเปรียบเทียบกับที่ได้วางแผนไว้

4. การรายงาน จะเสนอผลการประเมินทั้งมาตรฐานการป้องกันความผิดพลาดหรือ
 ล้มเหลว โดยรายงานเป็นทางการอย่างสมบูรณ์และรายงานอย่างย่ออย่างไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Action) ผลของการตรวจสอบพบว่าเกิดข้อบกพร่องขึ้นทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาตามลักษณะปัญหาที่ค้นพบดังนี้

1. ถ้าผลงานเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ
2. ถ้าพบความผิดปกติใดๆ ให้สอบสวนค้นหาสาเหตุแล้วทำการป้องกันเพื่อไม่ให้ความผิดปกตินั้นเกิดขึ้นซ้ำอีกในการแก้ปัญหา

โทซาวะ (Tozawa, n.d. อ้างถึงใน ชไมพร สุธรรมวงศ์, 2544, หน้า 120-122) ได้กล่าวถึงวัฏจักรเดมิ่งว่าประกอบไปด้วย

Plan (วางแผน) คือ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ต้องกำหนดว่าทำอะไร เมื่อไร ใครทำ และอย่างไร

Do (ลงทำ) คือ ลงกระทำจากสิ่งที่ได้เตรียมไว้แล้ว

Check (ตรวจสอบ) คือ การพิจารณาว่าผลการลงทำนั้นก่อให้เกิดตามสิ่งที่วางแผนไว้หรือไม่

Action (ปรับใช้) คือ คุณผลจากการตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุง แก้ไขและปรับใช้อย่างถูกต้อง

ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ และกฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2545, หน้า 62) ได้กล่าวถึงวงจรคุณภาพแบบ P-D-C-A ว่ามีขั้นตอนดังนี้

Plan คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และกระบวนการต่างๆ ของการผลิต บริการบริหารทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สอดคล้องไปด้วยกันกับข้อเสนอที่ลูกค้าต้องการ

Do คือ การลงมือไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ๆ จัง ๆ ในแต่ละกระบวนการที่ได้วางแผนไว้ในขั้นตอนแรก

Check คือ การติดตามสิ่งที่ปฏิบัติ โดยการตรวจสอบ การวัด ศึกษา เรียนรู้ และประเมินกระบวนการต่างๆ กับผลิตภัณฑ์ บริการงานต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไป

Action คือ การดำเนินการปรับปรุงพัฒนาสมรรถนะของแต่ละกระบวนการที่ผ่านมาแล้วให้เกิดความต่อเนื่องตลอดเวลา

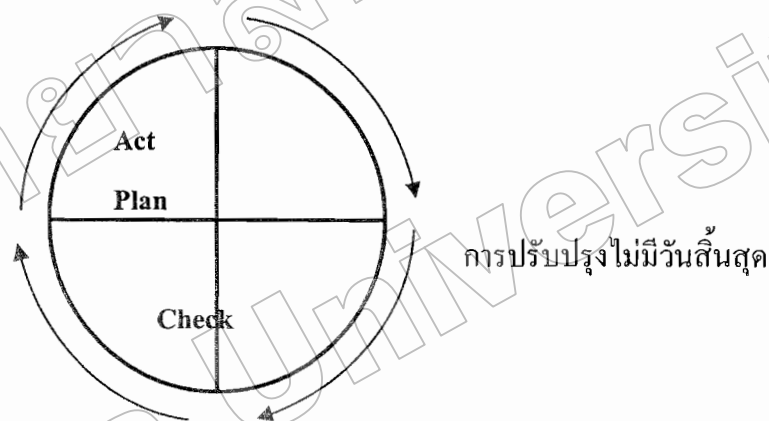
ในการนี้ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545, หน้า 98-99) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของลิว เดมิ่งมี 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

1. การวางแผน (Plan) หมายถึง ลงมือวางแผน โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้

2. การทำ (Do) หรือลงมือทำ หมายถึง ลงมือเอาแผนไปทำซึ่งอาจทำในขอบข่ายเล็ก ๆ เพื่อทดลองดูก่อน

3. การตรวจสอบ (Check) หมายถึง การตรวจสอบหรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดและเป็นไปในทางใด

4. การแก้ไข (Action) หรือลงมือแก้ไข หมายถึง หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพท์แล้ว อาจเป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไขก็ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็น หลังจากนั้นสรุปเป็นบทเรียนและพยากรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการหาวิธีการใหม่ ๆ ต่อไป การปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าว สามารถแสดงรูปได้ดังนี้



ภาพที่ 3 วงจรคุณภาพเดมิ่ง (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545, หน้า 99)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสรุปได้ว่า ขั้นตอนของเดมิ่งนั้นประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ

1. ขั้นตอนของการวางแผน (Plan) จะเป็นการวางเป้าหมายและตั้งวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า
2. ขั้นตอนของการปรับปรุงตามแผนที่ได้วาง (Do) การสำรวจความเป็นไปได้ของแผนที่วางไว้และดูความพร้อมในแต่ละด้านเมื่อพบข้อบกพร่องก็ดำเนินการปรับปรุงให้ถูกต้อง
3. ขั้นตอนของการตรวจสอบ (Check) โดยจะต่อเนื่องจากขั้นตอนของการปรับปรุง คือ การตรวจสอบแผนที่ได้รับการปรับปรุงแล้วอีกครั้งหนึ่งเพื่อมั่นใจว่าจะได้แผนที่สมบูรณ์แบบที่สุดก่อนที่จะนำไปปฏิบัติ
4. ขั้นตอนของการปฏิบัติตามแผนที่ได้รับการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว (Action) การนำแผนที่ได้รับการตรวจสอบเป็นอย่างดี จากขั้นตอนที่ 2 และ 3 แล้วไปปฏิบัติอย่างมีคุณภาพ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality

Award: PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เน้นการจัดระบบการบริหารภายในองค์กร ให้มีความเหมาะสมเปรียบเทียบกับองค์กรหรือหน่วยงานราชการระดับจังหวัดเป็นรถเข็นที่มีล้อเลื่อนเป็นสี่เหลี่ยม รถสามารถเคลื่อนที่ได้ แต่เนื่องจากมีแรงเสียดทานมาก ทำให้การเคลื่อนที่ไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ซึ่งภาวะในปัจจุบันทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่างก็มีความคาดหวังต่อองค์กรสูงขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรต่าง ๆ มีแนวโน้มจะลดลง องค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีขับเคลื่อนให้เร็วขึ้น โดยที่ออกแรงเท่าเดิม ซึ่งวิธีที่เหมาะสมที่สุด คือ การจัดแต่งล้อให้กลมขึ้น เพื่อลดแรงเสียดทานต่าง ๆ เปรียบเสมือนระบบการจัดการ ถ้ามีการปรับระบบการจัดการให้คล่องตัวขึ้น ทำให้องค์กรสามารถบริหารงานภายในได้คล่องตัวขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการปรับระบบการจัดการให้คล่องตัวนั้น ในองค์กรต้องมีความรู้ 2 ส่วน คือ ความรู้เฉพาะด้าน (Specialist) และความรู้การบริหารงาน (Generalist) เป็นความรู้ที่มององค์กรในภาพรวมในการบริหารงานทั้งระบบ ต้องนำแนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ซึ่งการจัดการเชิงกลยุทธ์นั้น เป็นการบริหารจัดการองค์กรภายในให้อยู่รอดยั่งยืนท่ามกลางปัจจัยภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องมีการวิเคราะห์ติดตามคาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาเพื่อปรับการบริหารงานภายในให้สอดคล้องการเปลี่ยนแปลงภายนอกดังกล่าว โดยเน้นการจัดระบบให้เกิดความเป็นทีม คนในองค์กรต้องเรียนรู้ด้วยกัน มีความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเครื่องมือที่สามารถช่วยได้คือ การพัฒนาคุณภาพ โดยมององค์รวมของการบริหารองค์กร คือ การจัดการห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) เพื่อสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณค่าที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งองค์กรมีงาน 2 ด้าน คือ งานหลัก (Primary Activities) และงานสนับสนุน (Support Activities) ซึ่งต้องมีการประสานงานร่วมกันกันทั้ง 2 ส่วน มีความเป็นทีม โดยนำหลักคิดด้านการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM: Total Quality Management) มาปรับใช้ แนวทางนี้ได้นำหลักการการจัดการกระบวนการที่ดีมาเป็นหลักการพัฒนาองค์กร หลักคิด TQM นี้ ในประเทศญี่ปุ่น Dr.Kano ได้เปรียบองค์กรเป็นเสมือนบ้าน (Dr.Kano's House) ซึ่งมีรากฐาน มีโครงสร้างหรือเสา 3 ต้น และหลังคา โดยมองเสาต้นแรกเป็น TQM Concept หรือแนวคิด เสาต้นที่สองคือ Vehicles เป็นการขับเคลื่อนให้แนวคิดเป็นรูปธรรม เสาต้นที่สาม คือ The Techniques & Tools เป็นเทคนิควิธีการและเครื่องมือในการใช้

สำหรับในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ประยุกต์แนวคิด TQM ดังกล่าวมาสู่ Baldrige Model มาพัฒนาเป็นรางวัล Malcolm Baldrige National Award (MBNQA) ซึ่งในประเทศไทยนำมาประยุกต์ใช้เป็น TQA (Thailand Quality Award) สำหรับองค์กรภาคเอกชน และต่อมา มีการนำมาปรับให้สอดคล้องกับระบบราชการ โดยปรับเกณฑ์ดังกล่าวให้สอดคล้องกับระบบราชการไทยเป็น PMQA (Public Sector Management Quality Award) เพื่อพัฒนาระบบราชการไทยต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549, หน้า 75)

นอกจากนี้ ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากล ไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้การบริหารของส่วนราชการนั้น ๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

ส่วนราชการสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นทั้งผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วย

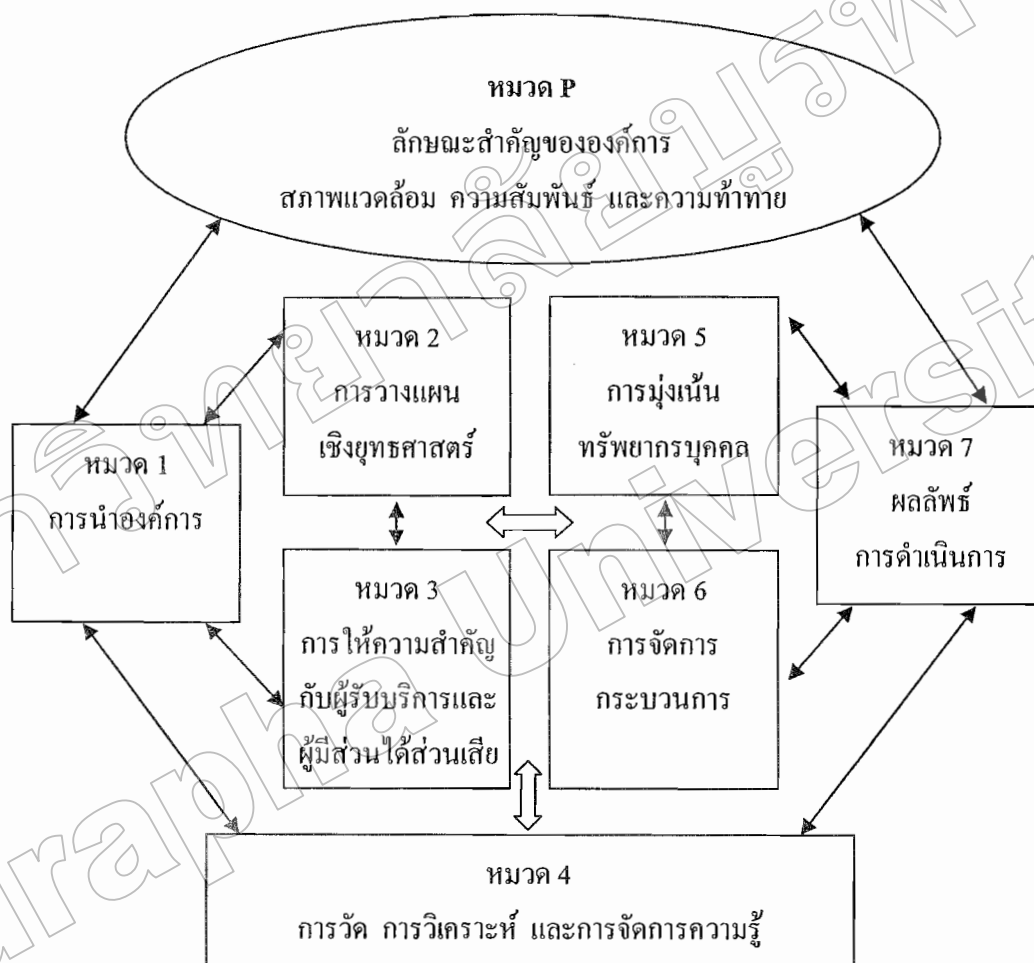
ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่น ๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการเพื่อเป็นแบบอย่างแก่ส่วนราชการอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549, หน้า 8) กล่าวไว้ว่า ประกอบด้วย

1. ลักษณะสำคัญขององค์การ
2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบไปด้วยเกณฑ์ 7 หมวด คือ
 - หมวด 1 การนำองค์การ
 - หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
 - หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
 - หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
 - หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
 - หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ
- ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 องค์ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549)

จากภาพที่ 4 องค์ประกอบการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ สามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1. การนำองค์กร (Leading) เป็นการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ในการดำเนินการ ดังที่พัฒนาชัย กุลศิริสวัสดิ์ (2551, หน้า 7) กล่าวว่า บทบาทที่สำคัญของผู้นำ (Leader) คือ การกำหนดทิศทางขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดค่านิยม วิสัยทัศน์ (วัตถุประสงค์ พันธกิจ เป้าหมาย วาระงานสำคัญ) แก่องค์กร พร้อมทั้งระบุผลลัพธ์สุดท้ายและกลยุทธ์ที่จะมุ่งไปสู่ผลนั้น ดำเนินการสื่อสารทิศทางไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความร่วมมือ เกิดเป็นทีมที่เข้าใจในวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ และยอมรับทิศทางหรือการมีอยู่ของวิสัยทัศน์นั้น และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือโดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สร้างความพึงพอใจโดยส่วนรวม และให้หลักการต่อไปว่า

เหตุผลและความจำเป็นที่ทุกองค์กรจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ไม่หยุดนิ่ง เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่เพียงพอ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็น การมองไปข้างหน้าจะทำให้เกิดการพัฒนา การคิดใหม่เท่านั้นที่จะทำให้อยู่รอด วิสัยทัศน์เป็นกุศโลบายแห่งการพัฒนาในการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร ส่วนประกอบของวิสัยทัศน์ที่ดีควรมีคือ คำอธิบายถึงรายละเอียดขององค์กร ขอบเขตความต้องการ (Needs) ของชุมชนและสังคม ค่านิยม (Values) เบื้องต้นขององค์กร ทั้งนี้ในการพัฒนาวิสัยทัศน์ขององค์กรนั้น กลุ่มผู้นำจะต้องเป็นผู้ริเริ่ม ต้องสร้างบรรยากาศเปิดเผย และควรให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมและสนับสนุน วิสัยทัศน์นั้นต้องมีความชัดเจนครบถ้วนที่จะนำไปสู่การปฏิบัติได้ ต้องเป็นภาพในเชิงบวก (Positive) ปลุกเร้า (Motivating) และดึงดูดใจ (Inspiring)

2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) เป็นวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ โดยมีแนวคิดของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งพสุ เดชะรินทร์ (2551, หน้า 11-13) กล่าวว่า การวางแผนยุทธศาสตร์ ควรจะเป็นไปในลักษณะของกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่มีวันสิ้นสุด ทั้งนี้เนื่องจากยุทธศาสตร์และแนวทางในการปฏิบัติที่ได้พัฒนาขึ้นมา ซึ่งในช่วงเวลาหนึ่งอาจจะไม่เหมาะสมต่อสถานการณ์ ณ อีกช่วงเวลาหนึ่ง นอกจากนี้ผลกระทบจากบริบทและสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ย่อมทำให้ส่วนราชการต้องมีการทบทวนและปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา กระบวนการในการวางแผนยุทธศาสตร์ ประกอบไปด้วยกระบวนการที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ 1) การวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์ (Strategic Analysis) การวิเคราะห์ถึงปัจจัยและสภาวะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ทั้งภายนอกและภายในองค์กรด้วยเครื่องมือต่าง ๆ ที่เหมาะสม

เพื่อที่จะได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งสถานะของตัวองค์กรได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น การวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์จะบอกให้ทราบว่าปัจจัยหรือสถานะแวดล้อมภายนอกมีลักษณะอย่างไรมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะใด และก่อให้เกิดโอกาสและข้อจำกัดต่อองค์กรได้อย่างไรบ้าง นอกจากนี้ การวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์จะช่วยให้องค์กรทราบถึงทรัพยากร (Resources) และความสามารถ (Capabilities) ต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กรว่าเป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์ทางยุทธศาสตร์เปรียบเสมือนการตอบคำถามที่สำคัญคือ ปัจจุบันองค์กรของเราอยู่ ณ จุดไหน 2) การกำหนดทิศทางขององค์กร (Strategic Direction Setting) เป็นการกำหนดทิศทางที่องค์กรต้องมุ่งไปสู่ เปรียบเสมือนผลลัพธ์ระดับสูงที่องค์กรต้องการจะบรรลุ ได้แก่ การกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร การกำหนดทิศทางขององค์กรจะเป็นการบ่งชี้ว่าองค์กรจะมุ่งไปในทิศทางใด ในการกำหนดทิศทางขององค์กรนั้น เปรียบเสมือนการตอบคำถามที่สำคัญที่สุดและมักจะเป็นคำถามที่ถูกถามมากที่สุดก็คือ องค์กรของเราต้องการไปสู่จุดไหน 3) การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategic Formulation) คือ การนำข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับการกำหนดทิศทางขององค์กรและการวิเคราะห์ ปัจจัยภายนอกและภายในองค์กรมาจัดทำเป็นยุทธศาสตร์ในระดับระดับและรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินและคัดเลือกว่ากลยุทธ์ใดที่มีความเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด ซึ่งการจัดทำยุทธศาสตร์เปรียบเสมือนการตอบคำถามว่า เราจะไปสู่จุดนั้นได้อย่างไร หรือเราจะไปสู่การบรรลุทิศทางขององค์กรได้อย่างไร 4) การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) เป็นขั้นตอนสุดท้าย แต่เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างมากในการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ เมื่อองค์กรได้กำหนดทิศทางขององค์กร วิเคราะห์ปัจจัยด้านต่าง ๆ และจัดทำยุทธศาสตร์แล้ว จะต้องนำยุทธศาสตร์ที่ได้วางแผนจัดทำและคัดเลือกไว้มาดำเนินการประยุกต์ปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) เป็นการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ซึ่งวิพุธ อ่องสกุล (2551, หน้า 7-9) กล่าวว่า สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการวัดผลการบริการที่มอบให้นั้นบรรลุได้สมกับความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด การวัดความพึงพอใจ มักถูกนำมากำหนดเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI: Key Performance Indicator) โดยเฉพาะภาคเอกชนที่มีการแข่งขันทางการตลาดสูง นิยมใช้ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญตัวหนึ่งที่สะท้อนความสำเร็จของธุรกิจ ในภาพรวม ยิ่งดัชนีความพึงพอใจของผู้รับบริการ สูงมากกว่าคู่แข่ง ก็ยิ่งสะท้อนว่าผู้รับบริการมีโอกาส

กลับมาให้บริการมากกว่าคู่แข่งเช่นกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงถูกกำหนดเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของการให้บริการในปัจจุบัน และในการกำหนดและจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสำคัญกับการกำหนดกระบวนการในการให้บริการ โดยเฉพาะการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานและองค์กรภาครัฐ โดยในแต่ละกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบที่แตกต่างกัน การที่สามารถค้นหาความต้องการของแต่ละกลุ่ม และตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มแต่ละกลุ่ม โดยผ่านกิจกรรมการรับฟังและการเรียนรู้ความต้องการ

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis and Knowledge Management) เป็นการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ซึ่งบัณฑิตวิจารย์ (2551 ก, หน้า 8) กล่าวเพิ่มเติมว่าเป็นการปรับปรุงวิธีการที่องค์กรสร้างระบบที่มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานสำหรับผู้ใช้ที่สำคัญทั้งหมด ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร องค์กรหรือองค์กรอื่นที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และออกแบบระบบข้อมูลและสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการและเข้าถึงได้ในรูปแบบที่ผู้ใช้ต้องการ รวมถึงการบริหารข้อมูลและสารสนเทศให้ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา ปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัย และความเชื่อถือได้ของข้อมูล นอกจากนี้องค์กรจะต้องพัฒนาระบบที่สามารถมั่นใจได้ว่า ความรู้ขององค์กรจะถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ที่องค์กร โดยที่ความรู้นี้รวมถึงความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความรู้และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรู้จากองค์กรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งองค์กรจะต้องวางระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและนวัตกรรมขององค์กร โดยที่กระบวนการดังกล่าวนี้ องค์กรสามารถดำเนินการได้โดยใช้เครื่องมือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management หรือ KM) ซึ่งเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) เป็นการดำเนินงานตามระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางขององค์กร ซึ่งบัณฑิตวิจารย์ (2551 ก, หน้า 1-2) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดที่องค์กรในปัจจุบันจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง คือ การบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital) ทุนทางสังคม (Social Capital) ซึ่งเป็นพื้นฐาน

ที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันยุคเศรษฐกิจฐานองค์ความรู้ (Knowledge Based Economy) และก่อให้เกิดความยั่งยืน องค์กรจึงจำเป็นต้องมีแนวทางปฏิบัติ ระบบงานที่เอื้อและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ร่วมใจกันเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่สูงจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพิ่มเติมว่า ระบบการทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดีส่วนใหญ่ใช้สิ่งจูงใจ ทั้งสิ่งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ผลการดำเนินงานของส่วนราชการ สิ่งที่บุคลากรและทีมทำให้ส่วนราชการและการเพิ่มทักษะ นอกจากนี้กระบวนการทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดีต้องพยายามทำให้โครงสร้างองค์กร งาน การพัฒนาบุคลากร และการให้สิ่งจูงใจมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

6. การจัดการกระบวนการ (Processing) เป็นการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร ซึ่งรัฐธรรมนูญ (2551, หน้า 1, 9) กล่าวว่า หมวดการจัดการกระบวนการนี้ เป็นหัวใจสำคัญที่สุดของระบบการบริหารคุณภาพ เพราะกล่าวถึงวิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการกำหนดกระบวนการหลัก (กระบวนการสร้างคุณค่า) และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ๆ ทั้งหมดที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการเองรวมทั้งการติดตามควบคุมดูแลให้กระบวนการเหล่านี้ดำเนินการตามแผนงานและมาตรฐานที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด แม้ว่าส่วนราชการต่าง ๆ จะมีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงาน แต่ผลลัพธ์เพียงอย่างเดียวไม่สามารถให้คุณค่าทางด้านการวินิจฉัยองค์การเลย หากไม่มีกระบวนการที่เป็นระบบรองรับหรือหากผู้รับผิดชอบขาดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์แล้ว หน่วยงานก็ไม่สามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นความเข้าใจในหลักการของการจัดการกระบวนการที่ดี และกลไกในการควบคุมเพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีจะช่วยให้ผู้นำของส่วนราชการค้นหาวិธีการดำเนินการเพื่อเร่งการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเพิ่มเติมว่า กระบวนการที่สร้างคุณค่าคือ กระบวนการสำคัญที่สร้างประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งผลกระทบต่อภารกิจหลักของส่วนราชการ เป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ของการจัดสรรทรัพยากรและความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณแผ่นดิน แนวคิดในการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าก็เพื่อให้คำนึงถึงที่มาแห่งวัตถุประสงค์ของกระบวนการสำคัญต่าง ๆ และองค์ประกอบที่ใช้ในการออกแบบกระบวนการเหล่านั้น ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณค่านี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา จึงควรมีการระบุแนวคิดในการกำหนดกระบวนการสร้างคุณค่าไว้ เพื่อใช้ในการทบทวนและปรับเปลี่ยนกระบวนการหากมีความจำเป็นในอนาคต

7. ผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพและมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งสิทธิศักดิ์ พุทธิย์ปิติกุล (2551, หน้า 2) กล่าวเพิ่มเติมว่า มิติด้านประสิทธิผล เป็นการแสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ขององค์กร มิติด้านคุณภาพการให้บริการเป็นการแสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดสำคัญด้านความพึงพอใจ ตลอดจนคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งผลลัพธ์ด้านการขยายบริการ และผลการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการเป็นการแสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดสำคัญด้านปฏิบัติการ รวมทั้งรอบเวลา ผลผลิตภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ตัวชี้วัดสำคัญด้านการงบประมาณ การเงิน การควบคุมต้นทุนและลดค่าใช้จ่าย ตัวชี้วัดที่แสดงความรับผิดชอบทางการเงิน การควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่าย ตัวชี้วัดที่แสดงความรับผิดชอบทางการเงิน ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและการสนับสนุนชุมชน มิติด้านการพัฒนาองค์กร เป็นการแสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านระบบงาน การเรียนรู้และพัฒนาความพอใจและความไม่พอใจของบุคลากร ตลอดจนพฤติกรรมที่มีจริยธรรม การฝ่าฝืนจริยธรรม และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อผู้นำระดับสูง และการกำกับดูแลตนเองที่ดีของส่วนราชการในการแสดงความสำเร็จของการดำเนินการของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ตามหมวด 7 นั้น ส่วนราชการจะต้องคำนึงถึงปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ ความเชื่อมโยงกับข้อกำหนดที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร และการดำเนินการในหมวด 1 - 6 (Linkage) ซึ่งส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นครบถ้วน รวมทั้งต้องแสดงผลลัพธ์ให้ครอบคลุมกลุ่มย่อย (Segment) ที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรด้วย การแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบที่ทำให้สามารถประเมินได้ว่ามีระดับผลการดำเนินการ (Level) ที่ดี หรือไม่ดี หรือเป็นเลขนั้นหมายความว่า ส่วนราชการควรใช้ตัวชี้วัดที่แสดงเชิงปริมาณทำให้สามารถเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายหรือค่าเปรียบเทียบได้ง่าย การแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบที่แสดงให้เห็นแนวโน้มของผลลัพธ์ที่ได้ว่า มีแนวโน้มที่ดีขึ้นหรือแย่ลง เมื่อเทียบกับผลงานที่ผ่านมาในอดีต (Trend) ซึ่งควรแสดงผลลัพธ์รายปี อย่างน้อย 3 ปี การแสดงค่าเปรียบเทียบที่ทำให้สามารถประเมินได้ว่า มีระดับผลการดำเนินการที่สอดคล้องหรือเป็นเลขเหนือหรือเทียบเคียงได้กับค่าเปรียบเทียบ (Comparison)

แนวทางการประเมินคุณภาพโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาองค์การมหาชน (สมศ.) รอบสาม (ปี พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2558)

การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินการจัดการศึกษาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกสถานศึกษา เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น การประเมินคุณภาพภายนอกเริ่มต้นจากการที่สถานศึกษามีการประกันคุณภาพภายใน เพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของตนเอง ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ มีการกำกับติดตามคุณภาพ และมีระบบประเมินตนเองก่อน ต่อจากนั้นจึงรับการประเมินภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน (สมศ.)) ซึ่งจะดำเนินการโดยพิจารณาและตรวจสอบจากผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา การประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกจึงควรสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะต่างมุ่งสู่มาตรฐานหรือคุณภาพที่คาดหวังให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2554, หน้า 5-8) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑.๑ วัตถุประสงค์ทั่วไป

๑.๑.๑ เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพของสถานศึกษาในการดำเนินการกิจด้านต่าง ๆ

๑.๑.๒ เพื่อกระตุ้นเตือนให้สถานศึกษาพัฒนาการศึกษาและประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

๑.๑.๓ เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

๑.๑.๔ เพื่อรายงานระดับคุณภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาต่อสาธารณชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ วัตถุประสงค์เฉพาะ

๑.๒.๑ เพื่อตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา กรอบแนวทางและวิธีการที่ สมศ. กำหนด และสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

๑.๒.๒ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ช่วยสะท้อนความแตกต่างของแต่ละสถานศึกษาที่แสดงถึงอัตลักษณ์รวมทั้งผลสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมของภาครัฐ

๑.๒.๓ เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยพิจารณาจากผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบมากกว่ากระบวนการ

1.2.4 เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

1.2.5 เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีทิศทางที่สอดคล้องกันในการประเมินคุณภาพภายนอกกับการประเมินคุณภาพภายใน

1.2.6 เพื่อสร้างความร่วมมือและเป้าหมายร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการเชื่อมโยงการดำเนินงานสู่การพัฒนา

1.2.7 เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและเผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 การบริหารจัดการรวมถึงการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทำการผลิตบัณฑิตทุกระดับ การสร้างผลงานวิจัย และการให้บริการวิชาการเกิดประโยชน์สูงสุด และตรงกับความต้องการของสังคมและประเทศ

1.3.2 สถานศึกษา หน่วยงานบริหารการศึกษ และรัฐบาล มีข้อมูลที่ต้องการและเป็นระบบในการกำหนดนโยบาย วางแผนและบริหารจัดการการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

1.3.3 สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเข้าสู่ระดับมาตรฐานสากล และมีความเป็นเลิศทางวิชาการ ตามอัตลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษา

1.4 หลักการพัฒนาตัวบ่งชี้

1.4.1 กำหนดตัวบ่งชี้ที่มุ่งการประเมินผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบมากกว่า ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ

1.4.2 ให้ความสำคัญกับลักษณะและประเภทของสถานศึกษา (สิ่งที่มีสิ่งที่เป็นไปได้ และสิ่งที่เป็นหัวใจ)

1.4.3 เน้นตัวบ่งชี้ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ทั้งเชิงบวกและลบ

1.4.4 ตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัย ข้อจำกัด ตลอดจนวัฒนธรรม และความเป็นไทย

1.4.5 ให้มีตัวบ่งชี้พื้นฐานเท่าที่จำเป็น

1.4.6 คำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

2. วัตถุประสงค์ของคู่มือการประเมิน

คู่มือการประเมินภายนอกกรอบสาม ระดับอุดมศึกษา จัดทำขึ้นเพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานของสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดตัวบ่งชี้ในการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ให้ครอบคลุมการประเมิน ทุกด้านตามพันธกิจ

2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลสำหรับการประเมินตามตัวบ่งชี้ให้เป็นระบบ ครบถ้วนและสืบค้นได้ง่าย สำหรับเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอก

2.3 เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินตนเองของสถานศึกษาก่อนที่จะรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยรูปแบบการเขียนรายงานการประเมินตนเองเป็นไปตามที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

ตามมาตรา 48 ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่มาตรา 49 ของพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา”

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพมีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ระบบการประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นผลการประเมินการจัดการศึกษา ดังนั้นการเชื่อมโยงระกวางการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จำต้องเป็นจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่า รายงานการประเมินตนเอง เพื่อนำเสนอ สภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เอกสาร

ดังกล่าวจะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัดและการประเมินคุณภาพภายนอก โดย สมศ. ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึก สะท้อนภาพที่แท้จริงของสถาบันในทุกองค์ประกอบคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพภายในเน้นประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกเน้นที่ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ ดังนั้น จึงเกิดความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก นอกจากนี้ สมศ. ได้ทำข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือในการบูรณาการระบบการประเมินผลของสถาบันอุดมศึกษา

สำหรับการดำเนินการเตรียมการในการรับการประเมินมหาวิทยาลัยโดยสำนักประกันคุณภาพได้แจ้งให้ทราบในที่ประชุมคณะบดีว่า สมศ. ได้ชี้แจงแนวทางการประเมินคุณภาพรอบสามซึ่งจะเริ่มในปี พ.ศ. 2554 โดยมีแนวทางดังนี้

1. ความพร้อมพื้นฐานในด้านปริมาณและคุณภาพอาจารย์ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ความสามารถการถึงแหล่งความรู้ ระบบการสนับสนุนการวิจัย การตีพิมพ์บทความวิจัยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ความพร้อมของห้องปฏิบัติการและสิ่งอำนวยความสะดวก มาตรฐานหลักสูตร แผนยุทธศาสตร์และทรัพยากรสนับสนุนระบบประกันคุณภาพและการประเมินคุณภาพภายใน ประสิทธิภาพและผลงานในอดีต
2. ระบบฐานข้อมูล เน้นที่ความสมบูรณ์ถูกต้อง ทันเวลา
3. กลุ่มสถาบันการศึกษา แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มวิทยาลัยชุมชน กลุ่มวิจัย กลุ่มผลิตบัณฑิต และกลุ่มเฉพาะทาง
4. การประเมินเน้นที่ผลผลิตและส่งเสริมการพัฒนา โดยมีเป้าหมาย
 - 4.1 คุณภาพที่พึงปรารถนาของไทย
 - 4.2 ความเข้มแข็งและคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา
 - 4.3 ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
 - 4.4 ประโยชน์ที่สังคมไทยได้รับ
 - 4.5 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการประเมินของมหาวิทยาลัยรอบสองนั้นดำเนินการในปีแรก คือ พ.ศ. 2549 ซึ่งใช้ข้อมูลปี พ.ศ. 2548 ดังนั้น การประเมินในรอบสามจะดำเนินการในปีแรกของการประเมินในรอบสาม คือปี พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2558 โดยเฉพาะด้านการวิจัย และบัณฑิตศึกษาที่เป็นหลักของสถาบันอุดมศึกษากลุ่มวิจัย รวมถึงคุณภาพของบัณฑิตและการมีงานทำมหาวิทยาลัยต้องฝึกกำลังเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการประเมินรอบต่อไป โดยเฉพาะฝ่ายทำผลงานด้านวิจัย

และบัณฑิตศึกษาที่ต้องใช้เวลาในการจัดทำผลงาน ตีพิมพ์ผลงานกันประมาณ 1 - 2 ปี ขึ้นกับว่า อยู่ชั้นไหน รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนที่เน้นคุณภาพบัณฑิต รวมถึงการเก็บข้อมูลให้ทัน และการเตรียมความพร้อมรับการประเมินภายนอก รอบ 3 มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ คำนำหนัก และการจัดกลุ่มมหาวิทยาลัยการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินการจัดการศึกษา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกสถานศึกษา เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการประเมินคุณภาพภายนอกนั้นเริ่มต้นจากการที่สถานศึกษามีการประกันคุณภาพภายใน เพื่อวางแผนพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของตนเอง ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ มีการกำกับติดตามคุณภาพ และมีระบบประเมินตนเองก่อน ต่อจากนั้นจึงรับการประเมินภายนอก โดยสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งจะดำเนินการ โดยพิจารณาและตรวจสอบจากผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา และการประเมินคุณภาพภายนอกจึงควรสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะต่างมุ่งสู่มาตรฐานหรือคุณภาพที่คาดหวังให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียน

การวิจัยอนาคต (Future Research)

การวิจัยอนาคต (Future Research) เป็นการศึกษาเพื่อมองถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่น่าจะเป็นไปได้ในอนาคต รวมถึงปฏิสัมพันธ์และผลกระทบในระหว่างเหตุการณ์หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่น่าจะเกิดหรือกล่าวได้ว่า การวิจัยอนาคต หมายถึง วิธีการศึกษาอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับแนวโน้มต่าง ๆ ที่เป็นทางเลือกของเรื่องที่ศึกษา ที่คาดว่าจะเป็นไปได้ (Possible) หรือน่าจะเป็นไปได้ (Probable)

จุมพล พุทธิทรชีวิน (2542, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของการวิจัยอนาคตว่า หมายถึง วิธีการศึกษาอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับทางเลือกต่าง ๆ ที่เป็นไปได้หรือน่าจะเป็นชนของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มสังคมกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

สถาบันอนาคต (Institute for the Future, 1976, p. 1) ได้ให้ความหมายของการวิจัยอนาคตว่า การวิจัยอนาคต หมายถึง การศึกษาที่มีระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับทางเลือกในอนาคตที่ชนกลุ่มหนึ่งหรือสังคมหนึ่งคิดว่าจะเป็นไปได้ หรือน่าจะเป็นไปได้สำหรับตน การวิจัยอนาคตพยายามที่จะทำในสิ่งต่อไปนี้

1. บรรยายทางเลือกในอนาคตที่เป็นไปได้หรือน่าจะเป็นไปได้สำหรับประชากรกลุ่มหนึ่ง
2. พิจารณาทบทวนความรู้หรือความไม่รู้ของเราเกี่ยวกับอนาคตที่เป็นไปได้
3. ชี้ให้เห็นถึงผลพาดพิงหรือผลอันจะเกิดขึ้นจากอนาคตที่เป็นไปได้นั้น ๆ

4. เตือนให้ทราบล่วงหน้าถึงอนาคตอันไม่พึงปรารถนาที่อาจจะเกิดขึ้นได้นั้น

5. ทำให้เข้าใจกฎเกณฑ์ของกระบวนการเปลี่ยนแปลง

สรุปได้ว่า การวิจัยอนาคต หมายถึง การศึกษาอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับแนวโน้มที่คิดว่าจะเป็นไปได้หรือน่าจะเป็นในอนาคต

จุดมุ่งหมายของการวิจัยอนาคต

จุมพล พุทธิทรชีวิน (2542, หน้า 28-29) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการวิจัยอนาคต จุดมุ่งหมายหลักของการวิจัยอนาคตมิใช่อยู่ที่การทำนายที่ถูกต้อง หากแต่อยู่ที่ทำการสำรวจและศึกษาแนวโน้มที่เป็นไปได้ หรือน่าจะเป็นเรื่องที่ศึกษาให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ทั้งที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ เพื่อที่จะหาทางทำให้แนวโน้มที่พึงประสงค์นั้นเกิดขึ้น และป้องกันการขจัดแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์ให้หมดไป หรือหาทางที่เผชิญกับแนวโน้มที่ไม่พึงประสงค์นั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าหากมันจะเกิดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยอนาคตจะมีประโยชน์ต่อการวางแผน การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ ตลอดจนไปจนถึงการกำหนดกลยุทธ์ (Strategies) และกลวิธี (Tactics) ที่จะนำไปสู่การสร้างอนาคตที่พึงประสงค์และการป้องกันหรือขจัดอนาคตที่ไม่พึงประสงค์

ส่วนพันธุ์สุรย์ ลดาวัลย์ (2542, หน้า 8) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงอนาคตเพิ่มเติมไว้ดังนี้

1. เพื่ออธิบายให้ทราบถึงทางเลือกในอนาคต (Alternative Futures) ซึ่งคาดว่าจะเป็นไปได้สำหรับประชากรในสังคมหนึ่ง
2. เพื่อให้ทราบถึงขอบเขตและความรู้ความสามารถของตนเองในการคาดการณ์ในอนาคตที่เป็นไปได้
3. เพื่อชี้ให้ทราบถึงการแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากอนาคตที่คาดการณ์ไว้
4. เพื่อเป็นการเตือนให้ทราบล่วงหน้าจากสิ่งบอกเหตุที่ไม่พึงปรารถนาต่างๆ อันอาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต และ
5. เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่บนพื้นฐานนั้น

เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR

เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) เป็นเทคนิคการวิจัยอนาคตที่ตอบสนองจุดมุ่งหมายและความเชื่อพื้นฐานของการวิจัยอนาคตมากที่สุดวิธีหนึ่งในปัจจุบัน เป็นเทคนิคการวิจัยที่รวมเอาจุดเด่นหรือข้อดีของเทคนิคการวิจัย EFR และ Delphi เข้าด้วยกัน การรวมข้อดีของทั้งสองเทคนิคช่วยแก้จุดอ่อนของแต่ละเทคนิคได้เป็นอย่างดี

โดยหลักการแล้วเทคนิค EDFR เป็นการผสมผสานระหว่างเทคนิค EFR กับ Delphi เข้าด้วยกัน ขั้นตอนต่าง ๆ ของ EDFR ก็คล้าย ๆ กับ Delphi เพียงแต่ได้มีการปรับปรุงวิธีให้มีความยืดหยุ่น และเหมาะสมมากขึ้น โดยในรอบแรกของการวิจัยจะใช้การสัมภาษณ์แบบ EFR ที่ปรับปรุงแล้ว หลังจากการสัมภาษณ์ในรอบแรก ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วสร้างเป็น เครื่องมือ ซึ่งมักจะมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแล้วส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาฉันทมติ ซึ่งมักจะทำประมาณ 2 - 3 รอบ หลังจากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวโน้มที่มีความเป็นไปได้มากและมีความสอดคล้องทางความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อสรุป เขียนเป็นอนาคตภาพการวิจัยแบบ EDFR อาจสรุปขั้นตอนใหญ่ ๆ ได้ดังนี้ (จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2542, หน้า 32-34)

1. กำหนดและเตรียมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ขั้นนี้นับว่าสำคัญและจำเป็นมาก เชื่อว่ายิ่งได้ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจริงมากเท่าไร ก็จะทำให้ผลการวิจัยน่าเชื่อถือเท่านั้น ส่วนการเตรียมตัวกลุ่มผู้เชี่ยวชาญก็ยิ่งมีความจำเป็นเพราะผู้เชี่ยวชาญอาจมองไม่เห็นความสำคัญของการวิจัยลักษณะนั้น หรืออาจไม่มีเวลาให้ผู้วิจัยเต็มที่ ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญเป็นการส่วนตัว อธิบาย ถึงจุดมุ่งหมาย ขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัย เวลาที่ต้องใช้โดยประมาณและประโยชน์ของการวิจัย ย้ำถึงความจำเป็นและความสำคัญในการให้ข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงขอความร่วมมือถ้าไม่ได้รับความร่วมมือก็จำเป็นต้องไปหาผู้เชี่ยวชาญท่านอื่นต่อไป ถ้าได้รับความร่วมมือก็ขออนุญาตเวลา สำหรับสัมภาษณ์ การเตรียมผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว นอกจากจะทำให้มั่นใจได้ว่า จะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีแล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้มีเวลาเตรียมตัว เตรียมข้อมูล จัดระบบข้อมูลและความคิดล่วงหน้า ช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่นำเชื่อถือเพิ่มขึ้น
2. สัมภาษณ์ (EDFR รอบที่หนึ่ง) การสัมภาษณ์มีลักษณะและขั้นตอนคล้ายกับ EFR แต่ EDFR มีความยืดหยุ่นกว่า กล่าวคือ ผู้วิจัยสามารถที่จะเลือกรูปแบบการสัมภาษณ์ที่สนองตอบ ต่อจุดมุ่งหมาย เวลา งบประมาณ และสถานการณ์ของการวิจัยได้ คือ อาจใช้รูปแบบของ EFR โดยเริ่มจาก Optimistic Realistic (O-R), Pessimistic Realistic (P-R) และ Most Probable (M-P) หรืออาจจะเลือกสัมภาษณ์แนวโน้มที่ผู้เชี่ยวชาญคาดว่าจะเป็นไปได้และน่าจะเป็น โดยไม่คำนึงถึง ว่าแนวโน้มเหล่านี้จะเป็นไปได้ในทางดีหรือทางร้าย เพราะในการทำ EDFR รอบที่สองและ ที่สาม ถ้าหากผู้วิจัยสนใจจะแยกศึกษาอนาคตภาพทั้ง 3 ภาพตามแบบ EFR ผู้วิจัยก็สามารถทำได้ โดยการออกแบบสอบถามที่จะช่วยให้ได้อนาคตภาพทั้ง 3 ภาพ อย่างเป็นระบบได้
3. วิเคราะห์/สังเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อสร้างเป็นเครื่องมือสำหรับทำเคลฟ
4. สร้างเครื่องมือ

5. ทำเคลฟ

6. เขียนอนาคตภาพ

สรุปได้ว่า เทคนิคการวิจัยแบบ EDER เป็นเทคนิคการวิจัยอนาคตที่สามารถนำไปใช้วิจัยในทำนองเดียวกับการวิจัยรูปแบบอื่น ๆ ที่มีอยู่ได้ เช่น การวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็น สำรวจปัญหา วิจัยเพื่อหารูปแบบ เพื่อกำหนดนโยบาย เพื่อกำหนดวิธีแก้ปัญหา และเพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น ปัจจุบันได้มีการนำเทคนิคการวิจัยอนาคตไปใช้ในวงการต่าง ๆ มากมาย เพื่อการวางแผนในอนาคต โดยเฉพาะในการวิจัยทางการศึกษามักนำการวิจัยอนาคตมาเพื่อศึกษาแนวโน้มเกี่ยวกับการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการวางแผนทางการศึกษา โดยเทคนิคการวิจัยแบบ Delphi ได้รับความนิยมนานแล้ว แต่ในปัจจุบันเทคนิคการวิจัยแบบ EDER ซึ่งพัฒนาโดยจุมพล พูลภัทรชีวิน เป็นเทคนิคการวิจัยที่รวมเอาจุดเด่นหรือข้อดีของเทคนิค EFR และ Delphi เข้าด้วยกัน จึงช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นระบบและน่าเชื่อถือมากขึ้น

การเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

หลังจากการกำหนดประเด็นปัญหาที่จะศึกษาได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญขั้นตอนี้มีความสำคัญมากเนื่องจากคุณลักษณะเฉพาะของการวิจัยและแบบเทคนิคเคลฟาย คือการอาศัยข้อคิดเห็นจากการตอบของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ผลการวิจัยจะน่าเชื่อถือหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เลือกสรรมานั้นสามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้เพียงใด ผู้เชี่ยวชาญจึงควรเป็นผู้รอบรู้และรู้สึกในประเด็นที่ศึกษาอย่างจริงจัง เป็น “ผู้รู้” หรือ “Panel Experts” ในเรื่องนั้น ๆ อาจจะเป็นผู้ที่ศึกษาเรื่องดังกล่าวมาเป็นเวลานาน เป็นผู้มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบหรือมีประสบการณ์ โดยตรงกับประเด็นที่ศึกษา นอกจากนี้ ในการเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่จะทำให้ผลการวิจัยเกิดผลจริงว่า ควรจะเลือกผู้บริหารในหน่วยงานนั้นและผู้ที่มีศักยภาพจะเป็นผู้บริหาร ถัดมาเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญของเราผนวกเข้ากับนักวิชาการทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงานของเรา ซึ่งในที่นี้อาจรวมถึงผู้ที่ให้บริการด้วย

ผู้วิจัยควรกำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญเพื่อจัดสรรกลุ่มคนที่เข้าร่วมในการวิจัยหรืออาจอาศัยการสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิในวงการนั้น ๆ ให้เสนอรายชื่อบุคคลซึ่งควรได้รับการเลือกสรรให้เป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ การคัดเลือกนี้จำเป็นต้องพิจารณากันอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้ได้มาซึ่งผู้ที่เหมาะสมจริง ๆ และเมื่อคัดเลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้แล้ว ผู้วิจัยควรติดต่อขอความร่วมมือในการวิจัยที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบอย่างเต็มที่ และให้ความสำคัญแก่การวิจัยจะเป็นตัวแปรคำตอบที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของข้อมูลที่ได้รับ หากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเอกพันธ์ (Homogenous Group) อาจจำเป็นต้องใช้เพียง 10-15 คน แต่ถ้ากลุ่มมีความแตกต่างกันมีลักษณะเอกพันธ์ (Heterogenous Group) อาจต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นจำนวนมากขึ้น อย่างไรก็ตาม

จากการศึกษาวิจัยของโทมัส ที แมคมิลแลน (Thomas T. Macmillan) พบว่า หากจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยมีตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อน (Error) จะมีน้อยมาก (ชนิตา รัชภัพลเมือง, 2541, หน้า 63) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การลดลงของความคลาดเคลื่อนและจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ (Panel Size)	การลดลงของความคลาดเคลื่อน (Error Reduction)	ความคลาดเคลื่อนลดลง (Net Change)
1 - 5	1.20 - 0.70	0.50
5 - 9	0.70 - 0.58	0.12
9 - 13	0.58 - 0.54	0.04
13 - 17	0.54 - 0.50	0.04
17 - 21	0.50 - 0.48	0.02
21 - 25	0.48 - 0.46	0.02
25 - 29	0.46 - 0.44	0.02

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สำหรับงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพทางการศึกษา ดังที่สุริยงค์ ชวนขยัน (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษาศาสนาบ้านราชภัฏ: กรณีศึกษาศาสนาบ้านราชภัฏสวนดุสิต โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ: กรณีศึกษาศาสนาบ้านราชภัฏสวนดุสิต ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้านได้แก่ 1) ปัจจัยด้านบุคคลของอาจารย์มี 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรภาระของอาจารย์ประสบการณ์การสอนและการวิจัย และความมุ่งมั่นในการทำงาน 2) ปัจจัยด้านการเรียนการสอนมี 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรกิจกรรมการบริหารที่นำไปสู่ความสำเร็จของนโยบายบรรยากาศองค์การ การบริหารงานวิชาการ และจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุน 3) ปัจจัยด้านการบริหารมี 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรความเหมาะสมของหลักสูตร คุณภาพการสอน สิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถาบัน 4) ปัจจัยด้านการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา มีตัวแปร คือ ตัวแปร กิจกรรมด้านวิชาการ กิจกรรมด้านกีฬา กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม และกิจกรรมด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ประจำของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตจำนวน

298 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทางด้วยโปรแกรม LISREL และใช้การสนทนากลุ่มเพื่อตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์จากผู้ทรงคุณวุฒิผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ: วิทยาลัยศึกษาศาสนาบัณฑิตที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และความตรงของรูปแบบพิจารณาได้จาก ค่าไคสแควร์เท่ากับ 23.05 ($p = .587$) มีดัชนีความสอดคล้อง (GFI) เท่ากับ 1.00 และดัชนีความสอดคล้องที่ปรับค่า ($AGFI$) เท่ากับ 0.96 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษามี 4 ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตได้ร้อยละ 68 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุโดยตรงอย่างเดียวต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ: วิทยาลัยศึกษาศาสนาบัณฑิต ได้แก่ ปัจจัยด้านการเข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุ โดยตรงและทางอ้อมต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ: วิทยาลัยศึกษาศาสนาบัณฑิต ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกของอาจารย์ ปัจจัยด้านการเรียนการสอน และปัจจัยด้านการบริหาร 4) ผลการตรวจสอบรูปแบบอิทธิพลจากผู้ทรงคุณวุฒิด้วยวิธีสนทนากลุ่มจากปัจจัยอิทธิพลทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ว่า สถาบันควรพิจารณาลดภาระงานสอนของอาจารย์ลง รวมทั้งแยกภาระงานสอนกับงานวิจัยให้ชัดเจน และมีการอบรมเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร และวัฒนธรรมองค์กรเพิ่มขึ้น มีการปรับปรุงหลักสูตรโดยใช้งานวิจัยรองรับ และต้องมีระบบการประเมินผลการสอนของอาจารย์อย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงการจัดกิจกรรมนักศึกษาให้เน้นทางด้านการบริการวิชาการต่อสังคม รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นและชุมชน

สำหรับด้านปัจจัยแวดล้อมการประกันคุณภาพนั้น อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 386 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวัดบรรยากาศ องค์กร การติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรเจตคติต่อการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นทาง โดยใช้โปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ละคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุอยู่ระหว่าง .448 - .601 2) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเท่ากับ .43 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 4 ที่นำมาศึกษาในโมเดลได้แก่ การวัดบรรยากาศ องค์กร การติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร เจตคติต่อการมีส่วนร่วม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ร้อยละ 43 3) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการติดต่อสื่อสารการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31, .39 และ .22 ตามลำดับ สำหรับอิทธิพลทางอ้อมของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้จากตัวแปรบรรยากาศองค์กร ผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติของการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .28 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากรตัวแปรการติดต่อสื่อสาร โดยส่งอิทธิพลผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .22

ในการศึกษาในสถาบันการศึกษาที่มีผลการประเมินระดับดีผลศึกษาของสุนันทา แก้วสุข (2553) ได้ศึกษารูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านการประเมินในระดับดี กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ทำให้ผ่านการประเมินในระดับดี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์กลุ่ม และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วยบุคคล 7 กลุ่ม รวมจำนวน 55 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาจาก เอกสาร และเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประกอบด้วยบริบท ได้แก่ สภาพแวดล้อม ปรัชญา นโยบาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ ในการดำเนินงานหลักของมหาวิทยาลัย ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา งบประมาณ หลักสูตร และอาคารสถานที่ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อกระบวนการที่ใช้ ซึ่งได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการวิจัย กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม รวมทั้งกระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งทำให้เกิดผลผลิตทั้งด้านปริมาณและคุณภาพในทุก ๆ ด้านของกระบวนการ และอาจเกิดผลลัพธ์ ซึ่งได้แก่ ความศรัทธาของประชาชนต่อมหาวิทยาลัย และการสนองด้านกำลังคนของประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาตามปกติ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และดำเนินการ

โดยยึดหลักวงจร PDCA ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองทุกปี และทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกทุก 5 ปี และพบว่าปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่ทำให้ผ่านการประเมินในระดับดี แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยทางด้านโครงสร้างขององค์กร ปัจจัยทางด้านบุคลากร ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยทางด้านประกันคุณภาพ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยด้านการเมือง

นอกจากนี้ เดชขันธ์ นุ่มมีชัย (2545) ได้ศึกษาเรื่อง "การยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา" ของนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาบริหารทั่วไป วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับของบุคลากร ในคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาต่อการประกันคุณภาพทางการศึกษา โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพคือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นสำคัญประกอบกับการสังเกตอย่างมีส่วนร่วมผลของการศึกษาพบว่า กลุ่มยอมรับเห็นว่าการประกันคุณภาพทางการศึกษาของคณะฯ มีความมั่นใจว่าจะเกิดผลดีในทุกด้านขององค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบ คือ ด้านปรัชญาปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน ด้านการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมพัฒนานิสิต ด้านการวิจัยและผลงานทางวิชาการ ด้านบริการวิชาการการสังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านบริหารและจัดการด้านการเงินและงบประมาณ และด้านระบบกลไกการประกันคุณภาพ เนื่องจากการประกันคุณภาพนั้นเป็นภาระกิจที่จะต้องดำเนินการเป็นนโยบายที่ต้องนำไปปฏิบัติ กลุ่มที่ไม่ยอมรับเห็นว่าการประกันคุณภาพทางการศึกษาของคณะฯ จะส่งผลให้เกิดความไม่มั่นใจว่าจะเกิดระบบในการทำงานที่ชัดเจน ในทุกด้านขององค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบ เนื่องจากการประกันคุณภาพทางการศึกษาของคณะฯ ยังไม่มีรูปแบบและหลักเกณฑ์ที่แน่นอนการให้ความสำเร็จกับการประกันคุณภาพทางการศึกษาในคณะฯ ของผู้บริหารรวมถึงบุคลากรทั้งหมดในคณะฯ มีน้อยมาก บุคลากรในคณะฯ มีความแตกแยก การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทางการศึกษาของบุคลากรในคณะฯ ยังมีน้อย เป็นการเพิ่มภาระงาน มีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ กลุ่มที่ไม่แน่ใจว่าการประกันคุณภาพทางการศึกษาของคณะฯ จะทำให้เกิดคณะสามารถพัฒนาไปตามองค์ประกอบ ทั้ง 9 ข้อได้เนื่องจากขาดข้อมูล ไม่ได้รับทราบข้อมูลเลย

สำหรับการศึกษาด้านความเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งดร.ณิ ชมศรี (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นในการประกันคุณภาพการศึกษาของนิสิตคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตใน คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อการประกันคุณภาพทางการศึกษา ทั้ง 9 ด้าน คือ ปรัชญา ทัศนคติ วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน ด้านการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมพัฒนานิสิต ด้านการวิจัยและผลงานทางวิชาการ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริหารและจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-4 ภาคการศึกษาที่ 2-2546 จำนวน 239 คน โดยใช้แบบสอบถามการประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า นิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-4 ภาคการศึกษาที่ 2-2546 ส่วนใหญ่ร้อยละ 70.00 เห็นด้วยในภาพรวมและในรายด้าน ดังต่อไปนี้ ร้อยละ 69.50 เห็นด้วยในด้านปรัชญา ทัศนคติ วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน ร้อยละ 58 เห็นด้วยในการวิจัย และผลงานทางวิชาการ ร้อยละ 54.7 เห็นด้วยในด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ร้อยละ 70 เห็นด้วยในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 64.60 เห็นด้วยในด้านการบริหารและจัดการ ร้อยละ 65.40 เห็นด้วยในด้านการเงินและงบประมาณ ร้อยละ 53.90 เห็นด้วยในระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ในส่วนการมีส่วนร่วมมีการวิจัย โดยอรัญญา บำเพ็ญแพทย์ (2547) ซึ่งได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 2) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุด ตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน สังกัดฝ่าย และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4) เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจจากกลุ่มประชากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 65 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี เนื่องจากบุคลากรทำงานที่สำนักหอสมุด และทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษา จึงมีความรู้และความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากร โดยรวมมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่บุคลากรมีส่วนร่วมในระดับปานกลางมี 4 ประเด็น คือ การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ การเข้าร่วมศึกษาดูงานกิจกรรม 5 ส ของหน่วยงานอื่น การร่วมแสดงความคิดเห็นในการเขียนดัชนีบ่งชี้คุณภาพ และการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดปรัชญา และประเด็นที่บุคลากร

ในสำนักหอสมุดมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ การปฏิบัติตามมาตรการการประหยัดพลังงานของสำนักหอสมุด และนอกจากนี้ในการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของสำนักหอสมุดในด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการปฏิบัติงานสังกัดฝ่ายฯ และระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักหอสมุด

ในด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของจันทร์พร สุดจันทน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน การเรียนการสอน: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพามี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอนมหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 160 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ (*t-test*) ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน มีส่วนร่วมด้านการปรับปรุงระบบมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมาได้แก่ ด้านการดำเนินงานซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงานซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53 และด้านการวางแผนซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 นอกจากนี้ยังพบว่าด้านการวางแผนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการดำเนินงาน ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันตามสภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการปรับปรุงระบบของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับเรื่องการวิจัยของด้านนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งนำพิชญ์ ธรรมเทศน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของสถาบันการศึกษา สังกัดกระทรวงสาธารณสุข การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของสถาบันการศึกษาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการเป็น 5 ขั้นตอน โดย 1) วิเคราะห์เอกสาร เพื่อสร้างกรอบการวิจัยและรูปแบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุ 2) สร้างและพัฒนาเครื่องมือ เป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบบันทึก การสังเกต 3) เก็บรวบรวม

ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม จากคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสังกัดกระทรวง
 สาธารณสุข ทั้ง 39 แห่งรวม 392 คน และข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ร่วมกับการสังเกต
 รวม 11 สนาม 4) วิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบจำลองกับข้อมูลเชิง
 ประจักษ์ ด้วยโปรแกรม LISREL Version 8.53 และ 5) ศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบจาก
 กลุ่มผู้บริหารสถาบันการศึกษา สังกัดกระทรวงสาธารณสุข 25 คนผลการศึกษาปรากฏว่า
 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ คือ ปัจจัยสาระนโยบาย
 การสนับสนุนการปฏิบัติ และศักยภาพหน่วยปฏิบัติ โดยสาระนโยบายมีอิทธิพลรวมต่อผลของ
 การนำนโยบายไปปฏิบัติมากที่สุด 2) รูปแบบความสัมพันธ์ โครงสร้างเชิงสาเหตุของข้อมูลเชิง
 ประจักษ์กลมกลืนระดับดี 3) รูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ สรุปได้ว่า การสนับสนุนการ
 ปฏิบัติ ศักยภาพหน่วยปฏิบัติ และสาระนโยบาย สามารถทำนายผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ
 ได้ร้อยละ 47

สำหรับแนวทางสภาพปัญหาต่าง ๆ ในการประกันคุณภาพนั้น วิสุทธิ์ ปานะกุล (2550)
 ได้ศึกษา สภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการพลศึกษา
 การวิจัยครั้งนี้จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา สภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา
 ของสถาบันการพลศึกษา การดำเนินการวิจัย ใช้การวิจัยสำรวจ (Survey Research) โดยการสำรวจ
 สภาพและปัญหาจากข้าราชการและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาจากสถาบันการศึกษา
 แต่ละวิทยาเขต จำนวน 291 คน และสรุปสภาพและปัญหาที่สำคัญ 3 อันดับแรก ไปสัมภาษณ์
 ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน เพื่อหาแนวทางพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา สถิติที่ใช้ในการ
 วิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way
 ANOVA) ความถี่และร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหา การดำเนินงานการประกัน
 คุณภาพการศึกษาของสถาบันการพลศึกษา โดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง เปรียบเทียบ
 สภาพและปัญหาจำแนกตามวิทยาเขตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตาม
 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละภาค โดยรวมและรายด้าน มีสภาพไม่แตกต่างกัน
 ส่วนปัญหา โดยรวม ด้านคุณภาพนักศึกษาและด้านระบบการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .052 แนวทางพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
 ของสถาบันพลศึกษา ด้านคุณภาพนักศึกษา ได้แก่ สร้างจิตสำนึกความเป็นครูให้มีคุณธรรม
 จริยธรรม ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ได้แก่ การอบรม ประชุม สัมมนา สร้างความรู้
 ความเข้าใจแก่บุคลากรของหน่วยงาน ด้านการบริหารทางวิชาการแก่สังคม ได้แก่ จัดตั้ง
 คณะกรรมการ จัดทำแผนปฏิบัติงาน การบริหารทางวิชาการการแก้สังคมร่วมกันระหว่างสถาบัน
 และชุมชน ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ จัดหางบประมาณและการบริจาคภายใน

และภายนอกทั้ง ภาครัฐและเอกชน ด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ได้แก่ พัฒนาและสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารและจัดการ ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ได้แก่ แต่งตั้งคณะกรรมการและจัดแผนปฏิบัติงานติดตามผลสำเร็จของนักศึกษา ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ได้แก่ จัดตั้งงบประมาณเพื่อจัดสร้างหอพักและจัดสวัสดิการหอพักราคาต่ำ ด้านระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ จัดตั้งคณะกรรมการในการควบคุมภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และแก้ไขปัญหาที่พบของแต่ละคณะจัดอบรม ประชุมสัมมนาให้บุคลากร มีความรู้ มีความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึก ให้เห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากงานวิจัยในประเทศที่ได้ทำการศึกษามาตรดกล่าวสรุปการดำเนินการด้านประกันคุณภาพในประเทศมีความมุ่งหมายเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาโดยเน้นการยอมรับคุณภาพการศึกษาของสังคมนั้นคือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนสร้างจิตสำนึกความเป็นครูให้มีคุณธรรม จริยธรรม ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ได้แก่ การอบรม ประชุม สัมมนา สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ บุคลากรของหน่วยงาน ด้านการบริหารทางวิชาการแก่สังคม ได้แก่ จัดตั้งคณะกรรมการ จัดทำแผนปฏิบัติงาน การบริหารทางวิชาการการแก่สังคมร่วมกันระหว่างสถาบันและชุมชน ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

งานวิจัยต่างประเทศ

แบมการ์ด (Baumgart, 1987) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาถึงคุณภาพของการศึกษาในระดับปริญญาตรีของประเทศออสเตรเลีย โดยใช้ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษาเป็นเกณฑ์ในการศึกษา ดังนี้ ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 1) ความเหมาะสมในการจัดสรรงบประมาณของรัฐบาล 2) จำนวนอาจารย์และตำแหน่งทางวิชาการ 3) การสนับสนุนด้านงบประมาณในการวิจัย ด้านกระบวนการ ประกอบด้วย 4) การปรับปรุงการเรียนการสอน 5) จำนวนงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ 6) การประเมินการสอนจากนักศึกษาและเพื่อนอาจารย์ 7) การบริหารวิชาการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน 8) การพัฒนาอาจารย์ในด้านการสอน การวิจัย การบริหาร 9) อัตราส่วนระหว่างอาจารย์ต่อนักศึกษา 10) ระบบการประเมินผลการเรียนที่เหมาะสมและยุติธรรม 11) สื่อสนับสนุนการเรียน เช่น ห้องสมุด การสอนเสริม เครื่องคอมพิวเตอร์ 12) งานบริการและสวัสดิการต่าง ๆ และด้านผลผลิต โดยจะพิจารณาจากปริมาณนักศึกษาที่เรียนต่อในระดับปริญญาโท และแพร่เว็ดเทอร์ และบราวด์ (Fairweather & Brown, 1991, pp. 155-176) ได้ทำการศึกษามิติและโครงสร้างของหลักสูตรการศึกษาที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแต่ละมิติ โดยศึกษาใน 3 สาขาวิชาของระดับบัณฑิตศึกษา ได้แก่ คอมพิวเตอร์ วิศวกรรมไฟฟ้า และวิศวกรรมเครื่องกล ด้วยการกำหนดมิติคุณภาพเป็น 5 ด้าน

คือ คุณภาพของอาจารย์ คุณภาพของนักศึกษา ทรัพยากรและความมีชื่อเสียงของสถาบัน ทำการวัดคุณภาพใน 2 ระดับ คือ ระดับสถาบันและระดับสาขาวิชา ผลการศึกษา พบว่า มิติหรือโครงสร้างของหลักสูตรการศึกษาที่มีคุณภาพนั้น ประกอบด้วย 4 มิติคือ คุณภาพนักศึกษา (ในระดับสถาบันวัดได้จากตัวแปร “อัตราการรับนักศึกษาเข้าใหม่” ในระดับสาขาวิชาวัดได้จากตัวแปร “อัตราการรับเข้าของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา”) ขนาด (ในระดับสถาบันวัดได้จากตัวแปร “ขนาดของห้องสมุด” ในระดับสาขาวิชาวัดได้จากตัวแปร “จำนวนนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา”) ทรัพยากร (ในระดับสถาบันวัดได้จากตัวแปร “อัตราส่วนระหว่างอาจารย์ต่อนักศึกษา” ในระดับสาขาวิชาวัดได้จากตัวแปร “อัตราส่วนระหว่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่ออาจารย์”) คุณภาพอาจารย์และความมีชื่อเสียง (ในระดับสถาบันวัดได้จากตัวแปร “เปอร์เซ็นต์อาจารย์ที่มีวุฒิปริญญาเอก, จำนวนอาจารย์ที่มีคุณภาพตามที่องค์กร NAS ได้ให้คะแนนไว้, สัดส่วนของคะแนนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยที่ Camegie Commission ให้ไว้” ในระดับสาขาวิชาวัดได้จากตัวแปร (“จำนวนอาจารย์ที่มีชื่อเสียงซึ่ง NAS ให้คะแนน, ทุนวิจัยทั้งหมดที่ได้รับ, การรับรองวิทยฐานะ”) ซึ่งในที่นี้คุณภาพอาจารย์และความมีชื่อเสียงนั้นนับเป็นมิติเดียวเพราะมีความสัมพันธ์กันสูง

สำหรับด้านกระบวนการในการประกันคุณภาพนั้น ดีลล์ (Dill, 2000) ได้ทำการศึกษานำการตรวจสอบไปใช้ในประเทศแถบยุโรปและเอเชีย ได้ข้อสรุปว่ากระบวนการต่าง ๆ ของการประกันคุณภาพนั้นจะพัฒนาได้ โดยผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์ค่อย ๆ ดัดแปลงพัฒนาโดยมีการปรึกษาหารือ และให้ผลย้อนกลับ อย่างไรก็ตามการพัฒนาคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่งหลังการเผยแพร่รายงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบควรติดตามผลรายงานความคืบหน้าหน้าที่สถาบันการศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองข้อต่อค้นพบในรายงานการประเมิน ต่อจากนั้นควรจัดกิจกรรมติดตามผลในรูปของการประชุมเชิงปฏิบัติการ การวิจัยเพื่อพัฒนา อีกทั้งมีกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพเพื่อเผยแพร่แบบอย่างที่ดีที่สุด และพบอีกว่าการประเมินคุณภาพภายนอกมีผลกระทบต่อสถาบันอุดมศึกษาในรูปการเงิน ชื่อเสียงและการวิจัยของเบรนแนน และชาร์ (Brennan & Shah, 2001) ทำการ ศึกษาผลของการประเมินคุณภาพ พบว่าการประเมินคุณภาพภายนอกมีผลกระทบต่อสถาบันอุดมศึกษาในรูปการเงิน ชื่อเสียง การได้รับการรับรองสถานภาพอย่างเป็นทางการอีกด้วย

นอกจากนั้นในการศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ บอร์เดนส์ และบ็อตทริล (Bottrill & Borden, 1994, pp. 5-19) ได้รวบรวมองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การดำเนินงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ซึ่งนำเสนอเฉพาะองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ดังนี้ 1) การบริหารจัดการ 2) การแนะนำให้คำปรึกษา 3) การศึกษาต่อเนื่อง 4) หลักสูตร 5) การรับนักศึกษา 6) สิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน 7) การวิจัย 8) อาจารย์และบุคลากร และ 9) การจัดการเรียนการสอน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบที่กล่าวมาจะประกอบด้วยรายละเอียดที่เป็นตัวบ่งชี้

การดำเนินงานอีกจำนวนมากสำหรับการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพของการวัดประเมินคุณภาพ ดังที่เดวิส (Davis, 2000) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการพัฒนาการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของการวัดและประเมินผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ได้พัฒนาและปรับปรุงอย่างมีนัยสำคัญ หลังจากการปฏิบัติงานของโครงการใหม่มีค่า p ที่ 0.3 ขณะที่การปฏิบัติงานของกลุ่มที่คล้ายกันในองค์กรเดียวกัน แต่ได้กรอบของการวัดและประเมินผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ไม่มีการปรับปรุงงานอย่างมีนัยสำคัญในช่วงเวลาเดียวกันมีค่า p ที่ 0.23 ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบและเปรียบเทียบการปฏิบัติงานด้านการเงินสำหรับผู้ที่ใช้และไม่ใช้กรอบของการวัดและประเมินแบบสมดุล (Balanced Scorecard) พบว่า การพัฒนาของผู้ที่ใช้กรอบของการวัดและประเมินผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) โดยมีค่า p เท่ากับ 0.346 ดังนั้นสรุปได้ว่า สมาคมระหว่างการปฏิบัติงานโดยใช้กรอบของการวัดและประเมินผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ไม่เพิ่มด้านการปฏิบัติงานด้านการเงินและระยะเวลาที่นานกว่าเป็นผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศกว่า สำหรับผู้ใช้การวัดและประเมินผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ไม่ใช้กรอบของการวัดและประเมินผลแบบสมดุล

สำหรับร็อดเจอร์ส (Rodgers, 1999, p. 3709) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของครูเรื่องระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในโรงเรียนประถมศึกษาศึกษาของรัฐบาล เมืองมารีโคปาลา มลรัฐออริโซนา ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจว่า โรงเรียนประถมศึกษามีการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรใช้มีผลอย่างไรซึ่งมีการประเมิน 9 ด้าน ได้แก่ การวางแผนอย่างมีระบบ การวิเคราะห์ข้อมูล การอบรมบุคลากร การร่วมมือของภาควิชาและบุคลากร ความพึงพอใจของบุคลากร ความร่วมมือของนักเรียน การประเมินด้านการบริหาร ความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จของนักเรียน ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า โรงเรียนที่มีการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนกับโรงเรียนที่ยังไม่ได้นำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ กล่าวคือ ครูในโรงเรียนที่มีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีความตระหนักในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้านมากกว่า มีความมุ่งมั่นในเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ มีการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการทำงาน จัดอบรมบุคลากรตั้งแต่เริ่มต้นและต่อเนื่อง ส่งเสริมการเป็นผู้นำแก่ภาควิชาและบุคลากร รับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย ครูมีจรรยาบรรณสูงและมีความพึงพอใจในงาน นักเรียนมีความตระหนักในการเรียน สามารถทำข้อสอบมาตรฐานได้ดีขึ้น ครูมีความพอใจในผลสัมฤทธิ์ด้านฟัง พูด อ่าน เขียน และคณิตศาสตร์ ของนักเรียน นักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองและมีความสัมพันธ์ต่อผู้อื่นในแง่บวก มีความคิดเห็นอย่างเป็นระบบมากขึ้น และแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน สรุปได้ว่า โรงเรียนที่มีการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้มีการพัฒนาอย่างเห็นได้ชัด

นอกจากนรีเฮย์เวิร์ด (Heyward, 1999, p. 4019) ได้ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการนำระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในโรงเรียนประถมศึกษารัฐบาลประเทศแอฟริกาใต้ การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลา 3 ปี แบ่งเป็น 4 ระยะ โดยใช้วิธีการสังเกต การคิดวิเคราะห์ และการปฏิบัติ หลักการบริหารคุณภาพการศึกษาทั่วทั้งองค์กรถูกนำไปใช้ในโรงเรียนซึ่งผู้ปกครองได้ระบุถึงหัวข้อที่ต้องการพัฒนานักเรียน และคุณภาพของครู ได้แก่ ด้านทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน กิจกรรมพิเศษ การพัฒนาของบุคลากร รายรับรายจ่าย และการบริหารด้านการเงินของโรงเรียน มีการนำเครื่องมือและเทคนิคด้านคุณภาพมาใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตามที่ต้องการ ในระยะสุดท้ายของการวิจัยนี้มีการให้ผู้ปกครองตอบแบบสอบถามมีการจัดบันทึกวิธีการปรับปรุงคุณภาพด้านการศึกษา บุคลากรต่าง ๆ สามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าของโรงเรียนได้ โดยการนำหลักการของการบริหารคุณภาพการศึกษา มาใช้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีแนวโน้มที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาในแอฟริกาใต้ โดยมีสถานศึกษาที่สามารถจัดการศึกษาที่มีคุณภาพให้กับนักเรียนได้อย่างแท้จริง

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา เช่นการจัดอันดับคุณภาพ โดยใช้เกณฑ์ความมีชื่อเสียง ความสำเร็จของอาจารย์โดยดูจากเกียรติยศ ชื่อเสียง และรางวัลที่อาจารย์ได้รับ การอ้างอิงในดัชนีการอ้างอิงทางวิชาการ (Citation in Citation Index) โดยนับจำนวนอ้างอิงทางวิชาการของอาจารย์ต่อคน การใช้ความสำเร็จในชีวิตนักศึกษา เป็นการจัดคุณภาพและพัฒนาการศึกษาอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังใช้เกณฑ์ปริมาณทรัพยากรทางวิชาการของสถาบัน อาจจะวัดจากค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา อัตราส่วนของนักศึกษาต่ออาจารย์ในการกำหนดการประกันคุณภาพ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพหรือความเป็นเลิศให้ครอบคลุมทั้งด้านการสอน การวิจัย การบริการชุมชน มีความเป็นไปได้ แต่ก็ยากที่จะวัดในลักษณะของการอิงกลุ่ม เพราะสถาบันต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน สรุปว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศในอนาคตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา นำมาซึ่งคุณภาพ ควรใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยตามกระบวนการ PMQA กล่าวคือ 1) การนำองค์กร (Leading) 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Market Focused) 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resources Development and Learning) 6) การจัดการกระบวนการ (Processing) 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ (Outcomes) ประกอบกับหลักการและองค์ประกอบของการประเมินรอบที่สามจำนวน 18 องค์ประกอบและองค์ประกอบประเมินภายใน จำนวน 9 องค์ประกอบ เพื่อดำเนินการให้มีคุณภาพสู่ความเป็นเลิศในอนาคตต่อไป