

D = Do ปฏิบัติ หรือทำความเข้าใจและลงมือปฏิบัติตามแผน

C = Check ตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบ และยืนยันความก้าวหน้า หรือ
ผลการปฏิบัติโดยเปรียบเทียบกับแผนทบทวนกลยุทธ์ที่วางไว้

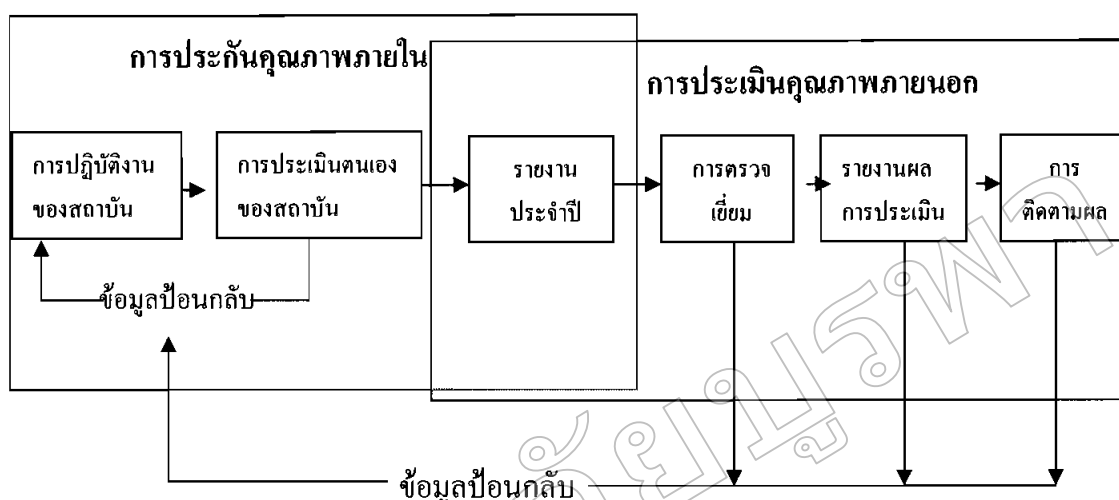
A = Act ปรับ/แก้ไข จัดทำมาตรฐานในส่วนที่การปฏิบัติได้ผลดี และ
หาช่องทางในการปรับปรุง

2.4.3.1.2 การประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก

จะเชื่อมโยงกัน ด้วยมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตรฐานระดับการศึกษานี้มีความสอดคล้อง
กับสิ่งที่ได้ กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

2.4.3.1.3 การประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการติดตาม ตรวจสอบและ

พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานที่มหาวิทยาลัย/ สถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้ดำเนินการตามกรอบของ
หน่วยงานพัฒนาด้านสังกัด โดยเน้น ปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็
การเน้นประเมินเหตุโดยสถานศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน
การศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย/ สถาบันอุดมศึกษาและเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก
ส่วนการประกันคุณภาพภายนอก เป็นงานที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายใน
เป็นการตรวจสอบเบื้องต้นจากรายงานประจำปีและรายงานอื่น ๆ อันเป็นผลจากการประกันคุณภาพ
ภายในของมหาวิทยาลัย/ สถาบันอุดมศึกษา ตรวจสอบข้อมูลเอกสาร หลักฐานและตรวจเยี่ยม
มหาวิทยาลัย/ สถาบันอุดมศึกษา โดยจะเน้นการประเมินผล คือประเมินผลผลิต (Output) และ
ผลลัพธ์ (Outcome) ของคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่าง ๆ ซึ่งดำเนินการโดย
“ผู้ประเมินภายนอก” ที่ สมศ. ให้การรับรอง ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก
(สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2549, หน้า 19)

จากภาพที่ 9 แสดงให้เห็นว่าเมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และจัดทำรายงานประจำปีที่มีลักษณะการประเมินตนเองเป็นประจำทุกปี รายงานดังกล่าวจะเสนอต่อ สมศ. เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอก

รายงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษาจะช่วยให้คณะผู้ประเมินภายนอกสามารถวางแผนเพื่อรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล และประเมินคุณภาพของสถาบันได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว การประเมินตนเองจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งของการประเมินคุณภาพภายนอก การประเมินตนเองมิได้มีความหมายเฉพาะการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นผลจากระบวนการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและการบริการสังคมแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงกระบวนการดำเนินงานบริหารจัดการทุกด้านตามสภาพที่เป็นอยู่จริงของสถาบันอุดมศึกษา

ดังนั้น การประเมินภายนอก จึงเน้นการประเมินตามสภาพเป็นจริงของข้อมูล ไม่ว่าสภาพการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการบริการต่าง ๆ ถึงแม้เกณฑ์การประเมินตนเองจะครอบคลุมการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษาทุกด้าน แต่เนื่องจากการประเมินคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินโดยมีความต่อเนื่องมาจากการประเมินคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอง จึงเป็นงานที่ยืนยันผลของการประเมินภายในที่ทำโดยสถาบันอุดมศึกษา

2.4.3.2 ความแตกต่างระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

การประกันคุณภาพภายในและภายนอกโดยทั่วไปแล้วมีความคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะในเรื่องของจุดหมายที่ต้องการให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งกระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การประกันคุณภาพภายในและภายนอกก็ยังคงมีความแตกต่างในบางประเด็น ดังต่อไปนี้

1) การประกันคุณภาพภายใน สถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานจะเป็นผู้ดำเนินการประเมินตนเอง และจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยสถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานต้องประเมินตนเองทุกปี ซึ่งต่างจากการประกันคุณภาพภายนอกที่สถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานต้องรับการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก คือ สมศ. โดยต้องประเมินทุก ๆ 5 ปี ตาม พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

2) การประกันคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานสามารถนำองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านของทบวงมหาวิทยาลัย หรือระบบประกันคุณภาพระบบอื่น เช่น ISO (International Organization for Standardization), TQM (Total Quality Management), MBNQA (The Malcolm Baldrige National Quality Award), CIPP (Context, Input, Process, Product) ฯลฯ มาใช้เพื่อควบคุมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงาน โดยให้ครอบคลุมภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานซึ่งสถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานสามารถกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินตนเองได้โดยอิสระตามหลักการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) และความเป็นอิสระในการดำเนินงานของสถาบัน (Institutional Autonomy) เพื่อความมีคุณภาพภายในสถาบันอย่างเต็มที่ ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากภายนอก ตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) การประกันคุณภาพภายนอก สมศ. ได้กำหนดการประเมินตามตัวบ่งชี้ ในมาตรฐานต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐาน 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ โดยจะคำนึงถึงปรัชญา พันธกิจ และลักษณะการเรียนการสอนของแต่ละสถาบันรวมทั้งการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ซึ่งสถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานต้องผ่านการประเมินทุกมาตรฐานและตัวบ่งชี้

2.5 มาตรฐานคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำหรับประเทศไทย

ปัจจุบันมีสถาบันกำหนดมาตรฐานคุณภาพอุดมศึกษาของโลกหลายแห่งทำหน้าที่เป็นผู้ประเมิน และให้รางวัลแก่สถาบันการศึกษาที่ขอเข้ารับการประเมินเพื่อให้ได้เครื่องหมายรับรองมาตรฐานคุณภาพ สถาบันรับรองคุณภาพเหล่านั้นได้ทำการพัฒนาและกำหนดมาตรฐานคุณภาพอุดมศึกษาตามความเชี่ยวชาญหรือความสนใจของตนเอง บางแห่งได้รวมเอามิติที่สามารถสร้างคุณค่าให้กับสังคมหลายด้านเข้าไว้ด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นมิติด้านภาวะผู้นำ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การบริหารจัดการที่ดี การพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ หรือบางสถาบัน ใช้เพียงมิติด้านการให้บริการเพียงอย่างเดียว ดังนั้น หากมีสถาบันอุดมศึกษาได้รับรองคุณภาพและประชาสัมพันธ์ตนเองถึงคุณภาพสถาบันคงต้องดูในรายละเอียดด้วยว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพหรือได้รับการรับรองจากสถาบันใด และสถาบันที่ประเมินได้ให้การรับรองในมิติครอบคลุมกว้างขวางในเรื่องใดบ้าง มาตรฐานคุณภาพที่ใช้ในการประเมินคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาจึงมีหลายมาตรฐานขึ้นอยู่กับสถาบันที่ทำหน้าที่จัดการคุณภาพ ประเมิน และให้รางวัล สถาบันที่เป็นที่รู้จักและยอมรับได้กล่าวไว้ในหัวข้อแนวคิดและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในตอนต้นแล้ว

สำหรับมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาสำหรับประเทศไทยนั้น วิจิตร ศรีสอาน (2547, หน้า 12 - 13) ได้กล่าวบรรยายพิเศษ เรื่อง “การประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับประเทศไทย ประสพการณ์และแนวคิด” ว่าเรื่องมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องสำคัญและนำไปปฏิบัติได้ไม่ยาก และถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐบาลที่จะต้องรับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การบริหารในระบบของประเทศไทยเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐาน และนโยบายการศึกษาจึงจำเป็นต้องมีเอกภาพ เมื่อได้เกณฑ์มาตรฐานที่เป็นเอกภาพเป็นที่ยอมรับแล้ว การที่จะทราบว่าสถานศึกษาจัดการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่นั้น จะต้องมีการประเมินด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้ ตัวบ่งชี้ซึ่งประเทศไทยเราได้ใช้วิธีการรับรองวิทยฐานะของสถานศึกษาด้านการประกันคุณภาพ หรือ ที่เรียกว่า Quality Assessment (Q.A.) โดยมีหลักการสำคัญ 2 ประการ คือ 1) จะต้องใช้ผลเพื่อพัฒนาการศึกษา (Development/ Improvement) และ 2) จะต้องสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการจัดการสถานศึกษาตามมาตรฐานได้จริง (ได้จริง คือ ทุกคนใช้ประโยชน์ได้เชื่อถือได้) การประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรฐานและคุณภาพการศึกษาของประเทศไทยในระดับอุดมศึกษาปรากฏอย่างชัดเจน เมื่อได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งในหมวด 6 มาตรา 47 - 48 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก มาตรา 49 กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ รวมทั้ง

แนวทางการจัดการศึกษาตามที่กำหนดในกฎหมาย (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547 ก, หน้า 29 - 31) ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์และกำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยยึดหลักตามพันธกิจของอุดมศึกษา 4 ประการ อันได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม รวมทั้งต้องมีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 รวมทั้ง กำหนดวิธีการประเมินคุณภาพภายในให้สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดยึดปฏิบัติ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2549, หน้า 6) ได้นิยามมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาไว้ หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผลและการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2549, หน้า 6 - 7, 105)

ได้นิยามมาตรฐานคุณภาพ สมศ. ไว้ หมายถึง มาตรฐานคุณภาพใน 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพ การบริหารและการจัดการ การเรียนรู้ และการประกันคุณภาพ การประกันคุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ. 2549 - 2553) แบ่งเป็น 7 มาตรฐาน 48 ตัวบ่งชี้ ตามที่ สมศ. กำหนด โดยมาตรฐานที่ 1 - 4 เป็นมาตรฐานด้านผลลัพธ์ ส่วนมาตรฐานที่ 5 - 7 เป็นมาตรฐานด้านกระบวนการ ในแต่ละมาตรฐานมีจำนวนตัวบ่งชี้รวม และตัวบ่งชี้เฉพาะ (*) ตามจุดเน้นปฏิบัติพันธกิจ และอัตลักษณ์ของสถาบัน ดังแสดงใน ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนตัวบ่งชี้ในแต่ละมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจะได้รับการประเมินจำแนกตามรายมาตรฐาน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549, หน้า 108)

มาตรฐาน	น้ำหนัก	จำนวนตัวบ่งชี้
1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต	อย่างน้อย 20	6 + 2*
2. มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	อย่างน้อย 20	5 + 2*
3. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ	อย่างน้อย 20	4 + 3*
4. มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	อย่างน้อย 10	2 + 2*
รวม มาตรฐาน 1 - 4	100	17 + 9*
5. มาตรฐานด้านการพัฒนา สถาบันและบุคลากร	20	11
6. มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน	20	9
7. มาตรฐานด้านการประกันคุณภาพ	20	2
รวม มาตรฐาน 5 - 7	60	22
รวม มาตรฐาน 1 - 7	160	39 + 9*

จากตารางที่ 3 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้ทำการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาโดยพิจารณาจากค่าน้ำหนัก ที่สถาบันอุดมศึกษาส่งไปที่ สมศ.

ใน 4 พันธกิจหลัก และจัดกลุ่มสถาบันตามจุดเน้น 4 กลุ่ม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การจัดกลุ่มสถาบันพิจารณาจากการกระจายน้ำหนัก 100 คะแนนใน 4 พันธกิจหลัก 4 ด้าน

กลุ่มสถาบันตามจุดเน้น	การปฏิบัติตามพันธกิจ			
	สอน	วิจัย	บริการวิชาการ	ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
1. การผลิตบัณฑิตและวิจัย	✓✓ (≥30%)	✓✓ (≥30%)	✓ (≥20%)	✓ (≥10%)
2. การผลิตบัณฑิตและการพัฒนาสังคม	✓✓ (≥30%)	✓ (≥20%)	✓✓ (≥30%)	✓ (≥10%)
3. การผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม	✓✓ (≥30%)	✓ (≥20%)	✓ (≥20%)	✓✓ (≥20%)
4. การผลิตบัณฑิต	✓✓ (≥35%)	✓ (≥20%)	✓ (≥20%)	✓ (≥10%)

*เครื่องหมาย (✓✓) แสดงจุดเน้นที่สถาบันเพิ่มน้ำหนักจากเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด

มาตรฐานและตัวบ่งชี้ ที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา กำหนดในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสอง (พ.ศ. 2549 - 2553) มีดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549, หน้า 28 - 68)

1. มาตรฐานคุณภาพบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ 1.1 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้ทำงานตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 1.3 ร้อยละของบัณฑิตที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์

ตัวบ่งชี้ 1.4 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต

ตัวบ่งชี้ 1.5 จำนวนนักศึกษา หรือศิษย์เก่าที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่อง

ในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม หรือรางวัลทางวิชาการ หรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบัณฑิตในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ตัวบ่งชี้ 1.6 จำนวนวิทยานิพนธ์และงานวิชาการของนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ตัวบ่งชี้ 1.7 ร้อยละของบทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโททั้งหมด

ตัวบ่งชี้ 1.8 บทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกทั้งหมด

2. มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

ตัวบ่งชี้ 2.1 ร้อยละของงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ และ/ หรือ นำไปใช้ประโยชน์ทั้งในชาติและระดับนานาชาติ ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 2.2 เงินสนับสนุนงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ของสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 2.3 เงินสนับสนุนงานวิจัย และงานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 2.4 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนทำวิจัย หรืองานสร้างสรรค์จากภายในสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 2.5 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 2.6 ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน Refereed Journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 2.7 จำนวนผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรือนวัตกรรมในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา

3. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

ตัวบ่งชี้ 3.1 ร้อยละของกิจกรรม/ โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 3.2 ร้อยละของอาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการและกรรมการวิชาชีพในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 3.3 มีการนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการวิชาการและวิชาชีพมาใช้ในการเรียนการสอน และการวิจัยที่เป็นรูปธรรม เช่น แผนการสอน แผนการวิจัย หลักสูตร เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ 3.4 ค่าใช้จ่าย และมูลค่าของสถาบันในการบริการวิชาการและวิชาชีพเพื่อสังคมต่ออาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 3.5 จำนวนแหล่งใช้บริการและวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ

ตัวบ่งชี้ 3.6 รายรับของสถาบันในการให้บริการวิชาการและวิชาชีพในนามสถาบัน
ต่ออาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 3.7 ระดับความสำเร็จในการบริการวิชาการและวิชาชีพตามพันธกิจของสถาบัน

4. มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ 4.1 ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมในการอนุรักษ์ พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์
ศิลปะและวัฒนธรรมต่อจำนวนนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 4.2 ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าที่ใช้ในการอนุรักษ์ พัฒนาและเสริมสร้าง
เอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมต่องบดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ 4.3 มีผลงาน หรือชิ้นงานการพัฒนางองค์ความรู้ และสร้างมาตรฐานศิลปะและ
วัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ 4.4 ประสิทธิภาพในการอนุรักษ์ พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ ศิลปะและ
วัฒนธรรม

5. มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร

ตัวบ่งชี้ 5.1 สถานสถาบัน และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ขับเคลื่อนพันธกิจ และสามารถ
สะท้อนถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และนำไปสู่เป้าหมายของการบริหารจัดการที่ดี มีการบริหาร
แบบมีส่วนร่วม เน้นการกระจายอำนาจ โปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมทั้งมีความสามารถ
ในการผลักดันสถาบันให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

ตัวบ่งชี้ 5.2 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้ โดยอาศัยผลการประเมินจาก ภายใน
และภายนอก

ตัวบ่งชี้ 5.3 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

ตัวบ่งชี้ 5.4 การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน

ตัวบ่งชี้ 5.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย

ตัวบ่งชี้ 5.6 สิ้นทรัพย์ถาวรต่อจำนวนนักศึกษา (เต็มเวลาเทียบเท่า)

ตัวบ่งชี้ 5.7 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนนักศึกษา (เต็มเวลาเทียบเท่า)

ตัวบ่งชี้ 5.8 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ 5.9 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่เข้าร่วมประชุมวิชาการหรือนำเสนอผลงาน
วิชาการ ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

ตัวบ่งชี้ 5.10 งบประมาณสำหรับการพัฒนาอาจารย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
ต่ออาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 5.11 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้เน้นการพัฒนาความรู้ และ
ทักษะในวิชาชีพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

6. มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ 6.1 ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด

ตัวบ่งชี้ 6.2 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 6.3 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ

ตัวบ่งชี้ 6.4 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

ตัวบ่งชี้ 6.5 การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ (Professional Ethics)

ตัวบ่งชี้ 6.6 กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

และประสบการณ์จริง

ตัวบ่งชี้ 6.7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์ และ
สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ 6.8 ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/ โครงการพัฒนานักศึกษาต่อจำนวน
นักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 6.9 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และศูนย์สารสนเทศ
ต่อนักศึกษา

7. มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ 7.1 มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนา
คุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้ 7.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน

นอกจากนี้คณะกรรมการมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการประกัน
คุณภาพการศึกษา คือ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ควรมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน
โดยเฉพาะการพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยหลักการทั่วไป ตัวบ่งชี้ที่ใช้กับการประกันคุณภาพภายใน
ควรมีตัวร่วมกับการประเมินคุณภาพภายนอก คือ ไม่ใช่เป็นตัวเดียวกันทั้งหมด หรือเป็นคนละชุด
กันทั้งหมด การที่มีตัวร่วมจะช่วยให้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างการประเมินคุณภาพภายใน
และภายนอก ในขณะที่เดียวกันเปิดโอกาสให้สถานศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัดเพิ่มตัวบ่งชี้ตาม
ต้องการเพื่อการประกันคุณภาพภายใน เป็นการเพิ่มเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและเอกลักษณ์ของ
แต่ละสถานศึกษา ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกก็อาจจะเพิ่มตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุมบางเรื่องที่เป็น

การมองในภาพกว้างขึ้น เช่น พิจารณาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับบริบทภายนอก แต่หลักการสำคัญ คือ การประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ควรได้พิจารณาให้มีตัวร่วมของ ตัวบ่งชี้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงและคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่สำคัญ เพื่อไม่เป็นภาระแก่สถานศึกษา มากเกินไป (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547, หน้า 32)

2.6 ภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และ สมศ. กับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.6.1 ภารกิจของสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากสาระในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ส่งผลต่อการดำเนินงาน ตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยอย่างมาก คือ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบ การประกันคุณภาพการศึกษา 3 ระบบ คือ ระบบการพัฒนาคุณภาพ ระบบการติดตามคุณภาพ และ ระบบการประกันคุณภาพ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การประกันคุณภาพภายในและการประกัน คุณภาพภายนอก เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาให้ดีขึ้น โดยสถาบัน อุดมศึกษา มีหน้าที่ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549, หน้า 17)

- 1) พัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพภายใน (ตั้งแต่ระดับภาควิชาหรือ กลุ่มวิชา คณะวิชา และสถาบัน โดยรวม) เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาให้ดีขึ้น
- 2) ดำเนินการตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาตามระบบการประกัน คุณภาพภายในที่สถาบันและหน่วยงานต้นสังกัดได้พัฒนาขึ้น ซึ่งกฎหมายกำหนดให้การประกัน คุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
- 3) จัดทำรายงานประจำปี ซึ่งหมายถึง รายงานสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานในรายปี ของสถาบันอุดมศึกษา ที่ถือว่าเป็นรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนา ระบบประกันคุณภาพภายใน และถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมิน เพื่อการรองรับ การประเมินคุณภาพภายนอก ที่สถาบันอุดมศึกษานำเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และต้องเปิดเผยต่อสาธารณชน แสดงถึงความโปร่งใส มีคณะกรรมการรับรองให้ ตรวจสอบได้
- 4) ให้ข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน และเตรียมความพร้อม อื่น ๆ เพื่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายนอก
- 5) ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของ สมศ. และหน่วยงานต้นสังกัด

2.6.2 ภารกิจของหน่วยงานต้นสังกัดกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับ อุดมศึกษา

หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีองค์กรหลัก คือ คณะกรรมการการอุดมศึกษา ทำหน้าที่ กำกับดูแล สถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับต่ำกว่าปริญญา โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549, หน้า 17)

1) พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งประกอบด้วย ระบบ การพัฒนาคุณภาพ ระบบการติดตามคุณภาพ และระบบการประเมินคุณภาพภายในร่วมกับสถาบัน อุดมศึกษา

2) กำหนดหลักการและแนวปฏิบัติและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา ในการประกันคุณภาพภายใน

3) สนับสนุน ส่งเสริม ดำเนินการการประกันคุณภาพภายใน เพื่อเตรียมพร้อมรับ การประเมินคุณภาพภายนอก

4) กรณีที่ผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาไม่ได้มาตรฐาน หน่วยงานต้นสังกัดจะเป็นผู้กำกับดูแลดำเนินการให้สถาบันอุดมศึกษาปรับปรุงแก้ไข ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดให้ข้อมูลเพิ่มเติมการประเมินคุณภาพภายนอก

2.6.3 ภารกิจของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กับ การประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติมาตรา 49 และมาตรา 51 กำหนดไว้ ดังนี้

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษามีฐานะเป็น องค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผล การจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยให้มีการประเมินคุณภาพ ภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐาน ที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือ คณะกรรมการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทั้ง 2 มาตราดังกล่าวมีผลต่อ สถาบันอุดมศึกษาหลายประการ โดยมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและ

ประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549, หน้า 14)

1. หน่วยงานใหม่ที่มีชื่อเรียกว่าสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ. ซึ่งเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก ทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา การตรวจสอบต้องคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

2. การประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องกระทำการประเมินอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 5 ปี

3. สมศ. เสนอผลการประเมินต่อคณะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง สำนักงานปรมาณหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

4. กรณีที่การตรวจสอบเพื่อประเมินผลคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา ไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดให้ สมศ. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อขอให้สถาบันอุดมศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

5. กรณีสถาบันอุดมศึกษามีได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด สมศ. ต้องรายงานต่อคณะกรรมการอุดมศึกษาที่กำกับสถาบันอุดมศึกษา ทั้งของรัฐและเอกชน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นั้น สมศ. มีหน้าที่ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549, หน้า 14)

1. พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดกรอบแนวทางและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

2. พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์ สำหรับการประเมินคุณภาพทางการศึกษา

3. ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก

4. กำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่ดำเนินการโดยผู้ประเมินภายนอก รวมทั้งให้การรับรองมาตรฐาน ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาอาจดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกเองก็ได้

5. พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม และสนับสนุนให้องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพหรือวิชาการ เข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เสนอรายงานการประเมินคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาประจำปี ต่อคณะรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานประมาณ เพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายทางการศึกษา และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษา รวมทั้ง เผยแพร่รายงานดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

สรุป สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพการศึกษา ประเมินผลการจัดการศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษา ตัวบ่งชี้ เกณฑ์ และวิธีการที่กำหนด เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

รูปแบบกัลยาณมิตรประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. (Amicable Assessment Model)

การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาไทยตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 ว่า ด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 - 51 กำหนดให้ การประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาทุกแห่งนั้น มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อกระตุ้นให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการศึกษาที่ดี รวมทั้งมีการประเมินสภาพการดำเนินงานของสถานศึกษา เพื่อสะท้อนจุดเด่น จุดด้อย เงื่อนไขความสำเร็จของสถานศึกษานั้น ๆ พร้อมเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้กับสถานศึกษา และรายงานผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชนทราบต่อไปด้วย ดังนั้น สมศ. จึงได้กำหนดรูปแบบกัลยาณมิตรประเมินขึ้น เพื่อให้การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรมตามนัยของความเกื้อกูลกันสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยมีขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 คือ ส่งเสริมและการพัฒนา ซึ่งเป็นการสร้างเจตคติที่ดีและสถานศึกษา พร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกและพัฒนาสู่มาตรฐานที่มุ่งหวัง: รูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษาให้พร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก

ขั้นที่ 2 คือ สร้างศรัทธาต่อหมอโรงเรียน (School Doctor) ซึ่งดำเนินการให้สถานศึกษามีความไว้วางใจต่อผู้ประเมินภายนอกและมีความเป็นมิตรต่อกัน: รูปแบบการคัดเลือกและพัฒนาผู้ประเมินภายนอกให้เป็นผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณลักษณะกัลยาณมิตรธรรม 7

ขั้นที่ 3 คือ เพียรประเมินอย่างกัลยาณมิตร เป็นการประเมินสภาพจริงเพื่อพัฒนา

สู่มาตรฐาน: นุรณาการรูปแบบการประเมิน Self Assessment, Realistic Assessment, Empowerment Evaluation, Conformity Assessment and Qualitative Assessment

ขั้นที่ 4 คือ ชีทิสและเสริมแรงพัฒนา เป็นการช่วยเหลืออย่างจริงใจและให้แรงเสริม:

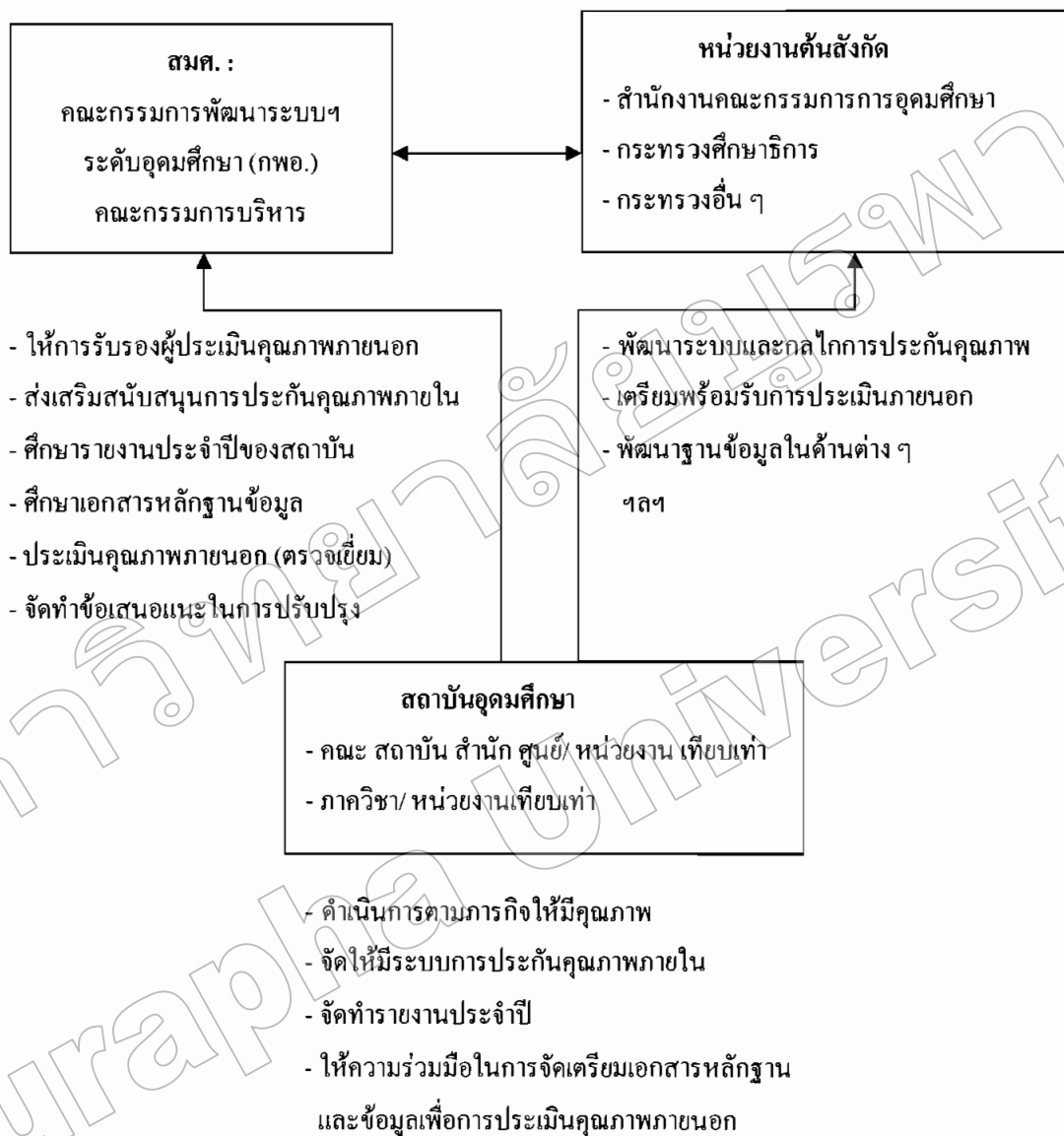
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างตรงไปตรงมา โดยการชื่นชมความสำเร็จของสถานศึกษา ชี้จุดพัฒนาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาสู่มาตรฐานการศึกษาที่พึงประสงค์ (ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 51) โดยต้นสังกัดให้แรงเสริม เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้นำผลประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้พัฒนาระบบการเรียนการสอน และการบริหารให้ได้มาตรฐาน โดยมีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีความสุข ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ โดยหวังว่าจะเกิดวัฒนธรรมความต้องการใช้ผลประเมินเพื่อพัฒนาสถานศึกษา และในอนาคต เมื่อ สมศ. ได้ดำเนินการประเมินเพื่อพัฒนาและได้ตามเกณฑ์แล้วก็จะให้หนังสือรับรองคุณภาพด้วย

โดยสรุป สมศ. ทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพการศึกษา ประเมินผลการจัดการศึกษา ตามตัวบ่งชี้ เกณฑ์และวิธีการที่กำหนดเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับ อุดมศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด โดยยึดตามกรอบพันธกิจและประเภทของสถาบันอุดมศึกษา ส่วนสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาและดำเนินการตามภารกิจทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีคุณภาพ และให้ได้มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา รวมทั้งพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน และจัดทำรายงานประจำปี

จากที่กล่าวมาทั้งหมด พอจะสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกนั้น สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และ สมศ. รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่างก็ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป แสดงได้ ดังภาพที่ 10

ประเมินคุณภาพภายนอก

ประกันคุณภาพภายใน



ภาพที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่มีบทบาทในการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน), 2549, หน้า 19)

การประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544 - 2548) กับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ. 2549 - 2553) นั้นมีสิ่งที่แตกต่างกันในหลายประเด็น ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544 - 2548)
กับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ. 2549 - 2553)

ประเด็นเปรียบเทียบ	การประเมินรอบแรก	การประเมินรอบสอง
1. สิ่งที่มีประเมิน	คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาโดยรวม	คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาโดยรวมและของกลุ่มสาขาวิชา
2. มาตรฐานคุณภาพ สมศ.	8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ ใช้เหมือนกันทุกสถาบัน	7 มาตรฐาน 48 ตัวบ่งชี้ เป็นตัวบ่งชี้ร่วม 39 ตัวบ่งชี้ และ ตัวบ่งชี้เฉพาะ 9 ตัวบ่งชี้ นำหนักกรอบมาตรฐานและตัวบ่งชี้แปรตามกลุ่มสถาบัน รวมทั้งมีตัวบ่งชี้เฉพาะตามจุดเน้นของกลุ่มสถาบันด้วย
3. ประสงค์อะไร	ประเมินเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้สารสนเทศเพิ่มเติมในการประเมินตนเอง และก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอย่างต่อเนื่อง	การศึกษาศึกษาของสถาบันและหวังว่าจะกระตุ้นให้สถาบันพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอย่างก้าวกระโดดและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง กำหนดทั้งการอิงมาตรฐานขั้นต่ำ การอิงพัฒนาการและผลสัมฤทธิ์ตามแผนของสถาบัน
4. เกณฑ์การรับรองมาตรฐานคุณภาพ สมศ.	ไม่ได้กำหนด	กำหนดทั้งระดับกลุ่มสาขาและระดับสถาบันโดยรวม
5. นิยามอะไร	คุณภาพและความเป็นกลาง	คุณภาพและความเป็นกลาง
6. มั่นใจอะไร	กลยาณมิตรประเมิน และ การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในระบบ Peer Review	กลยาณมิตรประเมินและการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในระบบ Peer Review ซึ่งเป็นการประเมิน โดยผู้รู้ที่มีความเป็นกลาง
7. ต้องการอะไร	สถาบันใช้ผลประเมินในการวางแผนพัฒนาโดยปรับการเรียนเปลี่ยนการสอนปฏิรูปการบริหารให้ได้มาตรฐาน	สถาบันใช้ผลประเมินในการวางแผนพัฒนาโดยปรับการเรียน เปลี่ยน การสอนปฏิรูปการบริหารให้ได้มาตรฐาน
8. มีอะไรเป็นที่สุด	สถาบันอุดมศึกษาที่มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่องตามเอกลักษณ์	สถาบันอุดมศึกษาคุณภาพที่มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่องตามอัตลักษณ์และมาตรฐานสากล

2.7 วิธีการประเมินคุณภาพอุดมศึกษา

ปัจจุบันมีวิธีการการประเมินคุณภาพอุดมศึกษาอย่างน้อย 4 วิธี (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, ม.ป.ป., หน้า 97 - 100)

2.7.1 วิธีการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ (Traditional Peer Review Revaluations)

คือ วิธีการประเมินที่ผู้เชี่ยวชาญหรือสถาบันกำหนดมาตรฐาน ทำหน้าที่ประเมินและให้การรับรองคุณภาพมาตรฐานแก่สถาบันการศึกษา วิธีการที่ทำกันอยู่ทั่วไป ได้แก่

1) การให้การรับรองคุณภาพ (Accreditation) เป็นการประเมินภารกิจและความสำเร็จในเป้าหมายของหน่วยงานตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของสถาบันรับรองฯ แล้วให้การรับรองด้วยสัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายใบประกาศ วิธีการนี้แม้ว่าจะมีข้อดีเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของสถาบันที่ให้การรับรอง แต่มีจุดอ่อนเกี่ยวกับความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่ใช้ประเมิน เนื่องจากมาตรฐานคุณภาพที่นำมาใช้ประเมินมักจะขาดมิติสำคัญทางสังคม จึงทำให้พบว่า แม้สถาบันที่ได้รับการรองรับจะมีคุณภาพด้านวิชาการเป็นอย่างดี แต่จริยธรรมทางการบริหาร อาจถูกละเลยไป

2) การจัดอันดับความสำคัญ (Rankings and Ratings) คือการจัดอันดับชื่อเสียงของสถาบัน เป็นการประเมินเฉพาะมิติ การประเมินด้วยวิธีนี้จะใช้ข้อมูลเฉพาะเรื่องมาจัดอันดับสถาบัน เช่น คุณภาพงานวิจัย จำนวนบทความหรือผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ เป็นต้น การประเมินด้วยวิธีการนี้ มีผลกระทบต่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาค่อนข้างน้อย เนื่องจากมาตรฐานคุณภาพที่นำมาใช้วัดจะมองถึงเฉพาะความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งใช้ได้เฉพาะกับสถาบันที่พร้อมด้านชื่อเสียง และงบประมาณ สถาบันการศึกษาหลายแห่งที่มีข้อจำกัดด้านนี้จึงไม่สามารถเข้าสู่การจัดลำดับได้

3) วิธีการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ (Peer Evaluation) ส่วนมากนิยมนำมาใช้ในการประเมินหลักสูตร โดยสถาบันอุดมศึกษาต้องทำการตรวจสอบและประเมินตนเองก่อนขอรับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกในสาขาเดียวกัน การประเมินด้วยวิธีนี้ได้รับความนิยมนในสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นด้านการวิจัย แต่เท่าที่ผ่านมาการประเมินด้วยวิธีการนี้มักขาดคุณภาพทางด้านการบริหาร และผลของการประเมินยังขาดความสอดคล้องกับการตัดสินใจกำหนดนโยบายทางการบริหาร และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษา

2.7.2 การจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM) TQM

เริ่มนำมาใช้ครั้งแรกในทางธุรกิจอุตสาหกรรม ก่อนนำมาประยุกต์ใช้กับการประกันคุณภาพอุดมศึกษา แนวคิด TQM จะให้ความสนใจกับการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างไรก็ตาม เมื่อ TQM มาใช้

ในการประเมินคุณภาพอุดมศึกษา พบว่าการใช้ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของนักศึกษา (ในฐานะผู้รับบริการ) เป็นเกณฑ์พิจารณาคุณภาพการศึกษาอาจขัดแย้งและสวนทางกับคุณภาพมาตรฐาน การศึกษาก็ได้ เพราะบางครั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐาน คุณภาพด้านการเรียนรู้ นอกจากนี้ในหลายโอกาสนักศึกษาให้ความพึงพอใจด้านอื่น สูงกว่าการจัดการเรียนการสอน ดังนั้น มหาวิทยาลัยหลายแห่งจึงได้นำ TQM ไปใช้ประเมินด้านอื่น เช่น การบริหารจัดการ การดูแลนักศึกษา ตั้งแต่วิธีการรับนักศึกษาเข้าเรียน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลความปลอดภัย แทนการประเมินความพึงพอใจด้านการเรียนการสอนของผู้เรียน อย่างไรก็ตามในช่วงหลัง ๆ TQM ได้นำมิติคุณภาพ Malcolm Baldrige Criteria มาประยุกต์ใช้หลายด้าน เช่น ด้านการสนับสนุนการจัดการคุณภาพ (Management Support of Quality) ด้านข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์ (Information and Analysis) ด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ด้านกระบวนการและผลลัพธ์คุณภาพ (Process and Quality Results) และด้านจุดสนใจและความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Focus and Satisfaction) เพื่อให้ TQM มีความหมายได้จริงตามการจัดการคุณภาพแบบองค์รวม

2.7.3 การประเมินผลลัพธ์ (The Assessment and Outcome movement)

การประเมินผลลัพธ์ เป็นวิธีหนึ่งในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับผลความสำเร็จของหลักสูตรต่อนักศึกษา และให้ความสำคัญกับการประเมินผลงานมากกว่าชื่อเสียงของสถาบัน เนื่องจากข้อมูลหลักสูตรและข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาต้องวัดหลายด้าน ทั้งด้านทักษะความรู้ และทัศนคติของผู้เรียนทั้งก่อนเข้าเรียน ระหว่างเรียนจนกระทั่งจบออกไป และต้องใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่ใส่เข้าไปในเนื้อหาและวิธีการจัดการหลักสูตร ข้อมูลจำนวนมากเหล่านี้ต้องอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์หรือเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาพิจารณาคุณภาพโดยรวมของสถาบัน หลายสถาบันพบว่าวิธีการประเมินผลลัพธ์อุดมศึกษาค่อนข้างยุ่งยาก ในการพัฒนาตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ จึงกลายเป็นจุดอ่อนและหลายสถาบันหันไปให้ความสนใจและพัฒนาตัวชี้วัดผลลัพธ์เชิงปริมาณแทน

2.7.4 ความรับผิดชอบ และการรายงานผลงาน (Accountability and Performance

Indicator Reporting) การรายงานผลงานเป็นวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาที่นำมาใช้ นอกเหนือจากวิธีการที่กล่าวถึงในข้างต้น วิธีการนี้มีลักษณะคล้ายกับการประเมินผลลัพธ์ เนื่องจากต้องใช้ตัวชี้วัดในการประเมินเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นตัวชี้วัดผลการเรียนของนักศึกษา อัตราการตกค้างและการจบของนักศึกษา อัตราการได้งานทำ ความพึงพอใจของนักศึกษา และศิษย์เก่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต แต่มีความแตกต่างอยู่ที่เป้าหมายของตัวชี้วัดผลงาน เพราะไม่ว่าจะเป็นตัวชี้วัดเชิงปริมาณหรือคุณภาพ ผลการประเมินต้องแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่สามารถ

ตรวจสอบได้ แสดงถึงการใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า หรือผลการประเมินด้านความสำเร็จของหลักสูตร เช่น มหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่ผลิตแพทย์ มีผลที่แสดงถึงมหาวิทยาลัยได้ผลิตบุคคลที่มีคุณภาพ มีความสำคัญ และสังคมต้องการ หรือสังคมได้สิ่งคุ้มค่าจากผลผลิตของมหาวิทยาลัย เรื่องนั้น ๆ เพียงใด ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมาย มหาวิทยาลัยที่ผ่านการประเมินในระดับดี หมายถึง มหาวิทยาลัยที่ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้แถลงถึงผลการประเมินที่ให้การรับรองจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) แล้วซึ่งแสดงถึงการมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 7 มาตรฐาน 48 ตัวบ่งชี้ โดยที่การบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 7 แห่ง ยึดวัตถุประสงค์และภาระหน้าที่ ตาม พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และถูกประเมินโดยใช้เกณฑ์ดังกล่าวเช่นเดียวกัน

2.8 การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วยระบบ การประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มหาวิทยาลัยต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในเป็น ส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประเมินภายนอก ในปี พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นการประเมิน คุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ. 2549 - 2553) มีสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเข้ารับ การประเมิน 70 สถาบัน ในการประเมินครั้งแรกผู้อำนวยการสำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กล่าวถึง ผลการประเมิน (ตั้งแต่ พ.ศ. 2549 สิงหาคม 2550) มีมหาวิทยาลัยที่ผ่านการรับรองแล้ว 14 แห่ง โดยเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ 7 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2550, หน้า 12) ซึ่งมหาวิทยาลัยที่ผ่าน การประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาแล้ว จึงเป็นหลักประกันได้ว่าเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการตามหลักการและวัตถุประสงค์ของ การจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพ ของผู้เรียน

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ

ในหัวข้อ หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ ผู้วิจัยได้เสนอตามหัวข้อย่อย ดังนี้

1) ความหมายของรูปแบบ 2) ประเภทของรูปแบบ 3) องค์ประกอบของรูปแบบ 4) การสร้าง/พัฒนารูปแบบ และ 5) การทดสอบรูปแบบ

คำว่า รูปแบบ (Model) นักวิชาการบางท่าน ใช้คำว่า แบบ ต้นแบบ ตัวอย่าง แบบจำลอง หรือรูปแบบจำลอง เป็นต้น

1. ความหมายของรูปแบบ

คำว่า “รูปแบบ” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายลักษณะ ได้แก่

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 933) ได้ให้ คำจำกัดความคำว่า รูปแบบ คือ รูปที่กำหนดขึ้นเป็นหลัก หรือเป็นแนวซึ่งเป็นที่ยอมรับ พจนานุกรม Contemporary English ของ ลองแมน (Longman, 1987, p. 668) อธิบาย ความหมายของคำว่า “รูปแบบ” หรือ “Model” ไว้ 3 ลักษณะ คือ 1) รูปแบบ หมายถึง สิ่งซึ่งเป็นแบบย่อส่วนของของจริง 2) รูปแบบ หมายถึง สิ่งของหรือคนที่นำมาใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินการบางอย่าง 3) รูปแบบ หมายถึง แบบ หรือรุ่นของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ส่วน พจนานุกรมการศึกษาซึ่งบรรณาธิการโดย Carter V. Good (1973) ได้สรุป ความหมายของรูปแบบไว้ 4 ประการ คือ 1) เป็นแบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง หรือทำซ้ำ 2) เป็นตัวอย่างเพื่อการเลียนแบบ 3) เป็นแผนภูมิหรือรูปสามมิติ ซึ่งเป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลักการ หรือแนวคิด 4) เป็นชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ที่รวมกันเป็นตัวประกอบ และเป็นสัญลักษณ์ทางระบบสังคม

บาร์โด และฮาร์ดแมน (Bardo & Hardman, 1982, p. 70) ได้อธิบายความหมาย รูปแบบว่าเป็นชุดของข้อความเชิงนามธรรมที่ใช้ในการนิยาม หรืออธิบายคุณลักษณะสำคัญของปรากฏการณ์ที่ศึกษาเพื่อให้่ายต่อการทำความเข้าใจ รูปแบบหนึ่ง ๆ จะไม่อธิบายอย่างละเอียดทุกแง่มุม เพราะการอธิบายที่ละเอียดจะทำให้รูปแบบมีความซับซ้อนและยุ่งยากเกินที่จะทำความเข้าใจ ส่วนจะมีรายละเอียดมากน้อยเพียงใด หรือควรมีองค์ประกอบใดบ้างนั้นไม่ได้มีข้อกำหนดตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์แต่ละอย่าง และจุดประสงค์ของผู้สร้างรูปแบบ คีฟส์ (Keeves, 1988, p. 559) อธิบาย รูปแบบ หมายถึง การแสดงโครงสร้างเพื่อใช้ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร และ สโตนเนอร์ และแวนเคิล (Stoner & Wankel, 1986, p. 12) ได้อธิบายความหมายของรูปแบบ ไว้ อย่างสอดคล้องกันว่า เป็นการจำลองความจริงของปรากฏการณ์ เพื่อให้เราได้เข้าใจความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนของปรากฏการณ์นั้น ๆ ได้ง่ายขึ้น และทาฮาโอะ มียากาวะ (1986, p. 12) กล่าวว่า รูปแบบ คือการแสดงสภาพความเป็นจริงที่เรากำลังศึกษา ค้นคว้าออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

คือ การอธิบายการพยากรณ์ หรือการควบคุมเกี่ยวกับโครงสร้างและการเคลื่อนไหวของสภาพความจริง ที่ค้นคว้า

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า รูปแบบ (Model) หมายถึง รูป หรือข้อความที่กำหนดขึ้นเป็น หลักการ หรือ แนวความคิด วิธีการดำเนินงานบางอย่างที่แสดงภาพตามความเป็นจริง หรืออธิบาย คุณลักษณะสำคัญของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้นำเสนอได้ศึกษาและพัฒนาขึ้น เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง ได้เข้าใจง่ายขึ้นและนำไปเป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำ

2. ประเภทของรูปแบบ

คีฟส์ (Keeves, 1988, pp. 561 - 565) ได้แบ่งรูปแบบทางการศึกษาและสังคมศาสตร์ ไว้ 4 ประเภท คือ

1. รูปแบบเชิงอุปมาอุปมัย (Analogue Model) เป็นรูปแบบที่ใช้ในการอุปมาอุปมัย เทียบเคียงปรากฏการณ์ ที่เป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม เพื่อนำไป ทดสอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ และนำไปใช้ในการหาข้อสรุปของปรากฏการณ์

2. รูปแบบเชิงภาษา (Semantic Model) เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยาย หรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยข้อความ แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้าง ทางความคิด องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้น ๆ

3. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) เป็นรูปแบบที่ใช้ สมการ ทางคณิตศาสตร์เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ รูปแบบประเภทนี้ นิยมใช้กัน ทั้งในสาขาจิตวิทยา ศีรษะาสตร์ และการบริหารการศึกษา รูปแบบทางคณิตศาสตร์นี้ส่วนมาก พัฒนามาจากรูปแบบเชิงภาษา

4. รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal Model) เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากเทคนิค การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) แนวคิดที่สำคัญของรูปแบบนี้ คือ ต้องสร้างขึ้นจากทฤษฎี หรืองานวิจัยที่มีมาแล้ว รูปแบบเชิงสาเหตุจะเขียนในลักษณะสมการเส้นตรง แต่ละสมการแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและเชิงผลของตัวแปร รูปแบบเชิงสาเหตุนี้แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

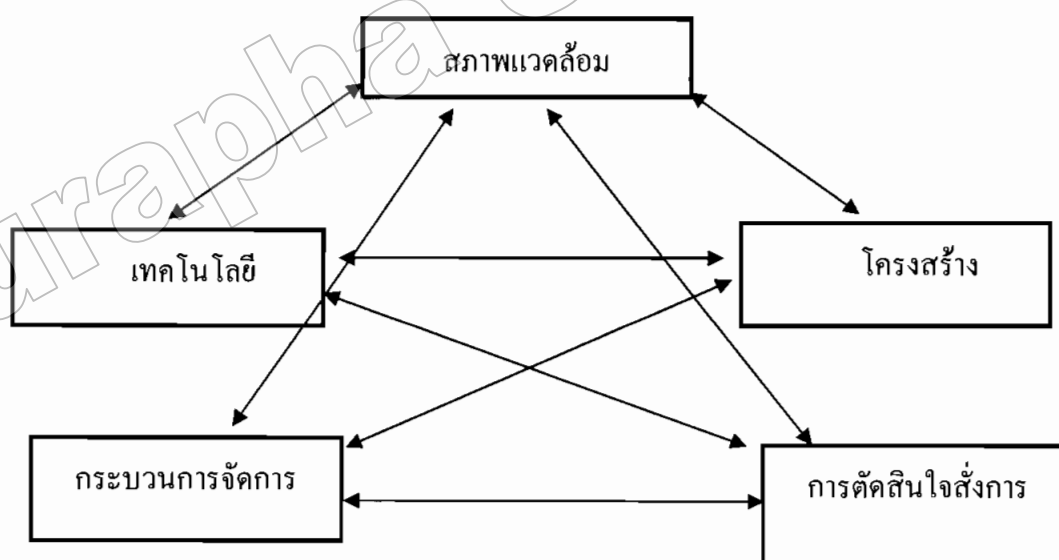
4.1 รูปแบบเชิงสาเหตุเส้นเดียว (Non Recursive Model) เป็นรูปแบบที่แสดง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ด้วยเส้นโยงที่มีทิศทางของการเป็นสาเหตุในทิศทางเดียว โดยไม่มีการสัมพันธ์ย้อนกลับ

4.2 รูปแบบเชิงสาเหตุเส้นคู่ (Recursive Model) คือรูปแบบที่แสดงถึง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยมีทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร ภายในตัวแปร ตัวหนึ่งอาจเป็นทั้งตัวแปรเชิงเหตุ และเชิงผลพร้อมกันจึงมีทิศทางย้อนกลับได้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ การกำหนดรูปแบบมีลักษณะเป็นรูปแบบเชิงภาษา (Semantic Model) เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยความหมาย หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้น ๆ

3. องค์ประกอบของรูปแบบ

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ไม่ปรากฏหลักเกณฑ์ที่ตายตัวว่ารูปแบบต้องมีองค์ประกอบอะไรบ้าง อย่างไรก็ตาม ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของปรากฏการณ์ที่ผู้สนใจทำการศึกษาก่อนการกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบในการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบขององค์การและการบริหารจัดการ ตามแนวคิดของบราวน์ และโมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980, pp. 16 - 17) นั้น บราวน์ และโมเบอร์ก (Brown & Moberg) ได้สังเคราะห์รูปแบบขึ้นมาจากแนวคิดเชิงระบบ (Systems Approach) กับหลักการบริหารตามสถานการณ์ (Contingency approach) และองค์ประกอบตามรูปแบบของบราวน์ และโมเบอร์ก (Brown & Moberg) ได้รูปแบบที่ประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อม (Environment) 2) เทคโนโลยี (Technology) 3) โครงสร้าง (Structure) 4) กระบวนการจัดการ (Management Process) และ 5) การตัดสินใจสั่งการ (Decision Making) มีลักษณะดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 รูปแบบเชิงระบบและสถานการณ์ (Systems Contingency Model) ของบราวน์ และโมเบอร์ก (Brown & Moberg, 1980, p. 17)

บุช (Bush, 1986, p. 19) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบหลักของรูปแบบที่ใช้เป็นเกณฑ์ ในการพิจารณารูปแบบขององค์การทางการศึกษา 4 ประการ คือ 1) เป้าหมาย 2) โครงสร้างองค์การ 3) สภาพแวดล้อม และ 4) ภาวะผู้นำ

สรุป องค์ประกอบของรูปแบบการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จะกล่าวถึง การจัดองค์การ การบริหาร หรือ โครงสร้างระบบบริหาร และแนวทางในการดำเนินงานในภาระหน้าที่ ที่สำคัญ ๆ ในการบริหารงานขององค์กรนั้น ๆ เช่น การบริหารงานบุคลากร การบริหารงานการเงิน การบริหารงานวิชาการ เป็นต้น

4. การสร้าง/ พัฒนารูปแบบ

ทาคาโอะ มียากาวะ (1986, p. 15) ได้อธิบายว่า รูปแบบที่ดี เปรียบเสมือนสิ่งที่จะทำให้ ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องนั้น ๆ ได้มีความเข้าใจเบื้องต้นก่อนการศึกษาในแนวลึกต่อไป การสร้าง รูปแบบที่ดี ควรมีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง ระหว่างตัวแปรมากกว่าที่จะ เน้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแบบรวม ๆ
2. รูปแบบควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูล เชิงประจักษ์ โดยเมื่อทดสอบรูปแบบแล้ว ถ้าปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รูปแบบนั้นต้องถูกยกเลิกไป
3. รูปแบบควรอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์ เชิงเหตุเชิงผลของเรื่องที่จะศึกษา ได้อย่างชัดเจน
4. รูปแบบควรนำไปสู่การสร้างแนวความคิดใหม่ หรือความสัมพันธ์ใหม่ของเรื่อง ที่ศึกษาได้
5. รูปแบบในเรื่องใดจะเป็นเช่นไรขึ้นกับกรอบของทฤษฎีในเรื่องนั้น ๆ

คีฟส์ (Keeves, 1988, pp. 560 - 565) ก็ได้อธิบายไว้สอดคล้องกับที่ทาคาโอะ มียากาวะ โดยอธิบายหลักการสำหรับการพัฒนารูปแบบไว้ 4 ประการ คือ

1. รูปแบบ ควรประกอบขึ้นด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้างมากกว่าความสัมพันธ์ เชิงเส้นตรงธรรมดา แต่อย่างไรก็ตามความเชื่อมโยงแบบเส้นตรงธรรมดาทั่วไปก็มีประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยในช่วงต้นของการพัฒนารูปแบบ
2. รูปแบบ ควรจะนำไปสู่การทำนายผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบได้ และสามารถ ทดสอบได้จากการสังเกต ดังนั้น รูปแบบที่ดี จึงควรมีการออกแบบทดสอบรูปแบบที่มีพื้นฐาน จากข้อมูลเชิงประจักษ์ และถ้าการทดสอบไม่ได้ผลคงที่ รูปแบบนั้นจะถูกปฏิเสธ ดังนั้น รูปแบบ

ควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่

3. โครงสร้างของรูปแบบจะต้องเกี่ยวข้องกับบางสิ่งที่เป็นกลไกเชิงเหตุผลของเรื่อง ที่ศึกษา ดังนั้นรูปแบบที่คิดนอกจากจะเป็นเครื่องมือในการทำนายผลแล้ว ควรใช้ในการอธิบาย ปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้ด้วย

4. รูปแบบ ควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ความสัมพันธ์ของตัวแปรใหม่ และ เป็นการขยายองค์ความรู้ในเรื่องที่ศึกษาด้วย

จากการที่ ทาคาโอะ มียากาวะ (1986, p. 15) และคีฟส์ (Keeves, 1988, pp. 560 - 565) ได้อธิบายไว้ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้นสอดคล้องกับ วิลเลอร์ (Willer, 1986, p. 83) ได้อธิบาย สรุปไว้ดังนี้ คือ การพัฒนารูปแบบมีขั้นตอนการดำเนินงานที่แตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้ว แบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอน คือ การสร้างรูปแบบ (Construct) และการหาความเที่ยงตรง (Validity) หรือ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ ส่วนรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนว่า มีการดำเนินการอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะและกรอบแนวคิด ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบนั้น ๆ

5. การทดสอบรูปแบบ

การทดสอบรูปแบบ เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการสร้างรูปแบบ การทดสอบหรือ ตรวจสอบรูปแบบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์โดยการประมาณค่าพารามิเตอร์ของรูปแบบนั้น รูปแบบ ที่สร้างขึ้นควรมีความชัดเจน และเหมาะสมกับวิธีการทดสอบ โดยปกติแล้ว การวิจัยทาง สังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์มักจะดำเนินการทดสอบรูปแบบด้วยวิธีการทางสถิติ ผลของ การทดสอบจะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธรูปแบบนั้น และนำไปสู่การสร้างทฤษฎีใหม่ต่อไป แต่การทดสอบรูปแบบ หรือการประเมินในบางเรื่องนั้น ก็ไม่สามารถกระทำได้ด้วยวิธีการทางสถิติ ดังกล่าวด้วยข้อจำกัดของสภาพการณ์ต่าง ๆ การตรวจสอบรูปแบบสามารถทำได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้ คือ

1. การทดสอบรูปแบบด้วยมาตรฐานการประเมิน ซึ่ง Joint Committee on Standards for Educational Evaluation ได้นำเสนอหลักการประเมิน เพื่อนำมาเป็นบรรทัดฐานของกิจกรรม การตรวจสอบรูปแบบ จัดเป็น 4 หมวด ดังนี้ (Madaus, Scriven, & Stufflebeam, 1983, pp. 399 - 402)

1.1 มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ ในการนำไปปฏิบัติจริง

1.2 มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ (Utility Standards) เป็นการประเมิน การสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้รูปแบบ

1.3 มาตรฐานความเหมาะสม (Propriety Standards) เป็นการประเมินความเหมาะสมทั้งในด้านกฎหมายและศีลธรรมจรรยา

1.4 มาตรฐานด้านความถูกต้องคลอบคลุม (Accuracy Standards) เป็นการประเมินความน่าเชื่อถือ และได้สาระครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการอย่างแท้จริง

2. การทดสอบรูปแบบ หรือการประเมินในบางเรื่อง ก็ไม่สามารถกระทำได้ ด้วยวิธีการทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดของสภาพการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นไอสนอร์ (Eisner, 1976, pp. 192 - 193) จึงได้เสนอแนวคิดของการทดสอบหรือประเมินโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ เพราะเห็นว่า การวิจัยทางการศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ หรือเชิงปริมาณมากเกินไป และในบางเรื่องก็ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการได้ตัวเลขแล้วสรุป จึงได้เสนอแนวคิดการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

2.1 การประเมินโดยแนวทางนี้ มิได้ประเมิน โดยเน้นสัมฤทธิ์ผลของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามรูปแบบของการประเมินแบบอิงเป้าหมาย (Goal Based Model) การตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องตามรูปแบบของการประเมินแบบสนองตอบ (Responsive Model) แต่อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่ถูกนำมาพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจจะผสมผสานปัจจัยต่าง ๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจารณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความเหมาะสมของสิ่งที่จะทำการประเมิน

2.2 รูปแบบการประเมินที่เป็นความเฉพาะทาง (Specialization) ในเรื่องที่จะประเมิน โดยที่พัฒนาจากแบบการวิจารณ์งานศิลปะ (Art Criticism) ที่มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้งและต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากการวัดคุณค่าไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง แนวคิดนี้ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาระดับสูงมากขึ้น ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ความรู้เฉพาะสาขา (ผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริง ๆ) จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ดังนั้นในวงการอุดมศึกษาจึงนิยมนำรูปแบบนี้มาใช้ในเรื่องที่ต้องการความลึกซึ้งและเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูง

2.3 รูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยให้ความเชื่อถือว่าคุณทวณุฒินั้นเที่ยงธรรมและมีคุณพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้นจะเกิดจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิตนเอง

2.4 รูปแบบที่ยอมให้มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิ ตามอรรถาธิบายและความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะนำมาพิจารณา

การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ

ในการทดสอบรูปแบบจึงสามารถใช้ได้ทั้ง 2 วิธี คือ การประเมินตามแนวคิดซึ่ง Joint Committee on Standards for Educational Evaluation นำเสนอ และการประเมินโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิตามแนวคิดของ ไอสเนอร์ (Eisner) ซึ่งเป็นวิธีที่แสดงถึงโครงสร้างความคิดโดยใช้หลักการเทียบเคียงจากแนวความคิด ประสบการณ์ และข้อมูลในองค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ

จากการศึกษา สรุปว่า การสร้าง/พัฒนารูปแบบ (Model) นั้นไม่มีข้อกำหนดที่ตายตัวแน่นอน แต่โดยทั่วไปจะมีการดำเนินการเป็นสองตอนใหญ่ คือ การสร้างรูปแบบ และการหาคุณภาพของรูปแบบ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาองค์ความรู้ (Intensive Knowledge) เกี่ยวกับเรื่องที่จะสร้างรูปแบบให้ชัดเจน จากนั้น จึงค้นหาสมมติฐาน และหลักการของรูปแบบที่จะพัฒนา แล้วสร้างรูปแบบตามหลักการที่กำหนดขึ้น และนำรูปแบบที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบหาคุณภาพของรูปแบบต่อไป สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ตัวบุคคล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินความเที่ยงตรงของรูปแบบ โดยให้ความเชื่อถือว่าผู้ทรงคุณวุฒินั้นเที่ยงธรรมและมีคุณพินิจที่ดี ทั้งนี้ มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้นจะเกิดจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทฤษฎีระบบ

ในหัวข้อทฤษฎีระบบ ผู้วิจัยได้เสนอตามหัวข้อย่อย ดังนี้ 1) ความหมายของระบบและทฤษฎีระบบ 2) หลักและแนวคิดของทฤษฎีระบบ และ 3) รูปแบบและกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบ

1. ความหมายของระบบและทฤษฎีระบบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 933) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า ระบบ คือ กลุ่มของสิ่งซึ่งมีลักษณะประสานเข้าเป็นสิ่งแวดล้อมตามหลักแห่งความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันด้วยระบบระเบียบของธรรมชาติ หรือหลักเหตุผลทางวิชาการ แฟล็กเกิล ฮักกินส์ และรอย (Flagle, Huggins, & Roy, 1960, p. 58) ให้ความหมายของระบบ หมายถึง การรวมอย่างบูรณาการของส่วนต่าง ๆ ที่ปฏิสัมพันธ์กัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 2005) ให้ความหมายว่า ระบบ คือ ชุดขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน รวมตัวกันเข้าเป็นภาพรวม มีการจัดระบบระเบียบไว้ ระบบนี้ถือว่าเป็นระบบสังคม ซึ่งประกอบด้วยคนที่มีบุคลิกภาพต่าง ๆ กันมารวมกันและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันบนพื้นฐานของความสัมพันธ์แบบถ้อยที่ถ้อยอาศัย

ปองสิน วิเศษศิริ (ม.ป.ป., หน้า 77) ให้ความหมายของระบบ ไว้ คือ กลุ่มขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ร่วมกันทำหน้าที่โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์กับบริบท เพื่อให้ภารกิจของระบบบรรลุวัตถุประสงค์ และจันทรานี สงวนนาม (2545, หน้า 85) ได้อธิบายความหมายของระบบไว้อย่างสอดคล้องกันว่า เป็นกลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะที่ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อจะทำกิจกรรมให้ได้ผลสำเร็จตามต้องการขององค์การ และยังได้อธิบายความหมายของทฤษฎีระบบ (System Theory) ไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่ระบุว่า องค์การประกอบด้วยส่วนประกอบที่เป็นอิสระและเป็นวิธีการบริหารงานที่จะเพิ่มความเข้าใจ รู้จุดเด่น จุดด้อยในองค์การเพื่อการพัฒนาและแก้ปัญหาได้มากยิ่งขึ้น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ระบบ หมายถึง กลุ่มของสิ่งที่ประกอบกันด้วยความสัมพันธ์ หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และมีผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และองค์การที่นำทฤษฎีระบบมาใช้ในการบริหารงานจะประกอบด้วยส่วนประกอบที่เป็นอิสระ และเป็นวิธีการบริหารงานที่จะเพิ่มความเข้าใจ รู้จุดเด่นจุดด้อยในองค์การ เพื่อการพัฒนาและแก้ปัญหาได้มากยิ่งขึ้น

2. หลักและแนวคิดของทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบ เป็นทฤษฎีว่าด้วยสิ่งทั้งหลายซึ่งสัมพันธ์กันและอยู่รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สก็อต (Scot, 1969, p. 25) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีระบบให้ความสำคัญในการศึกษาเรื่อง ต่อไปนี้ 1) ส่วนต่าง ๆ (บุคคลหลายคน) ในภาพรวม ตลอดจนการเคลื่อนย้ายของบุคคลเข้าสู่ระบบ และออกจากระบบ 2) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมของระบบ 3) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหลายคนในระบบ และ 4) ปัญหาของความเจริญเติบโตและเสถียรภาพของระบบ

จันทรานี สงวนนาม (2545, หน้า 84) ได้อธิบายถึง ทฤษฎีระบบว่า เป็นทฤษฎีที่มีขอบเขตรอบคลุมพฤติกรรมทุกส่วนขององค์การ ทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมองค์การได้ทุกระดับ ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ทฤษฎีนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อการบริหารเป็นอย่างมาก นักวิชาการบริหารทฤษฎีองค์การสมัยใหม่หันมาศึกษาเรื่องพฤติกรรมองค์การ โดยมีความเห็นว่าองค์การเป็นระบบย่อยของระบบสังคมซึ่งเป็นระบบใหญ่ จึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา โอเวน (Owens, 1991, pp. 58 - 59) ได้แบ่ง ระบบ ออกเป็น 2 ประเภท คือ ระบบเปิดซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และระบบปิดซึ่งไม่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม และได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีระบบสังคมหรือระบบโรงเรียนในฐานะที่เป็นระบบย่อยของสังคมว่า ตั้งแต่หลัง ค.ศ. 1960 เป็นต้นมา ได้เปลี่ยนความคิดที่ว่าองค์การในฐานะที่เป็นระบบปิดมาเป็นระบบเปิด และปองสิน วิเศษศิริ (ม.ป.ป., หน้า 82) ได้อธิบายระบบปิดและระบบเปิดไว้สอดคล้องกัน

คือ ระบบปิดเป็นระบบที่เชื่อว่าทุกอย่างที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือผลสำเร็จขององค์กรเป็นผลมาจากปัจจัยภายในองค์กรเอง ส่วนองค์กรที่บริหารแบบระบบเปิดเป็นองค์กรที่ไม่เก็บตัวอยู่แต่ในขอบเขตของตน แต่จะมีการเคลื่อนไหวแลกเปลี่ยนข้อมูลกับส่วนย่อยทุกระบบที่เกี่ยวข้อง ให้ความสนใจกับระบบภายนอก หรือสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับระบบภายในองค์กร ระบบเปิดมีแนวโน้มที่จะได้สารสนเทศที่จำเป็นภายในระยะเวลาที่ทันต่อการปรับตัวให้สอดคล้อง สามารถรับกับการเปลี่ยนแปลง หรือป้องกันไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ไม่พึงปรารถนา และได้ธำนาถลักษณะของระบบเปิดไว้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

- 1) ระบบเปิดมีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสิ่งแวดล้อม จึงมีทั้งปัจจัยนำเข้าและผลผลิต (Input Output Model) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลของปฏิสัมพันธ์ที่มีกับสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มต้นจากปัจจัยที่นำเข้าจากสิ่งแวดล้อม และผลผลิตที่ส่งออกไปยังสิ่งแวดล้อมภายนอก
- 2) ระบบเปิดสามารถมีส่วนย่อยที่แยกกันอยู่ แต่ดำเนินการร่วมกันและก้าวหน้าไปด้วยกันได้
- 3) ระบบเปิดมีทางเลือกหลายทางที่จะไปสู่จุดหมายเดียวกัน ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากลักษณะของระบบที่เคลื่อนไหวรับข้อมูลใหม่อยู่ตลอดเวลา ทำให้ระบบคล่องตัวที่จะหาทางเลือกใหม่หรือต้นตัวในการที่จะวิเคราะห์หาทางเลือกที่ดีที่สุด โดยเริ่มต้นจากความพยายามที่จะแสวงหาทางเลือกให้มากที่สุด
- 4) ระบบเปิดตระหนักถึงความสำคัญและสามารถสร้างกลไกควบคุมตนเองไปสู่สภาวะปกติได้โดยอาศัยกระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะช่วยให้ระบบตระหนักว่า จะต้องมีการปรับเปลี่ยนส่วนใดในวัฏจักร ตัวป้อน กระบวนการ ผลผลิตของตนหรือไม่อย่างไร
- 5) ระบบเปิดมีแนวโน้มที่จะสามารถรักษาภาวะสมดุลและเจริญเติบโตต่อไปได้ ส่วนหนึ่งโดยการเคลื่อนไหวปรับตัวเข้าหากันระหว่างระบบย่อยต่าง ๆ และความพยายามที่จะดำรงความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างระบบกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยไม่เกิดข้อขัดแย้งจนไม่สามารถดำรงระบบต่อไปได้

องค์กรที่บริหารแบบระบบเปิดมีแนวโน้มที่จะเป็นองค์กรที่มีสุขภาพที่สมบูรณ์ เพราะจากลักษณะขององค์กรที่มีสุขภาพที่สมบูรณ์ สอดคล้องกับลักษณะของระบบเปิด เช่น การสื่อสารทั่วทั้งองค์กร มีการปรับตัวและพยายามแก้ปัญหาอย่างเพียงพอ ทำให้คนในองค์กรมีความรู้สึกเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และมีการสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น และการที่องค์กรทางการศึกษาเป็นระบบเปิดไม่ใช่สิ่งที่ป็นธรรมชาติ แต่ต้องเกิดจากการจัดองค์กรให้มีรูปแบบเป็นระบบเปิดโดยจงใจ ซึ่งจันทรานี สงวนนาม (2545, หน้า 85 - 87) ได้อธิบายหลักและแนวคิดของทฤษฎีระบบ โดยสรุปไว้ดังนี้

1) ทฤษฎีระบบ มีความเชื่อว่า ระบบจะต้องเป็นระบบเปิด (Open System) กล่าวคือ จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมโดยได้รับอิทธิพล หรือผลกระทบตลอดเวลาจากสภาพแวดล้อม

2) มีรูปแบบของการจัดลำดับ (The Hierarchical Model) ในลักษณะของระบบใหญ่ และระบบย่อยที่สัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับที่ ปองสิน วิเศษศิริ (ม.ป.ป., หน้า 78) ได้อธิบายว่าเมื่อพิจารณาระบบโดยส่วนรวมหรือโดยภาพรวม ระบบจะประกอบด้วยส่วนย่อยแต่ละส่วนที่มีลักษณะเฉพาะของตนเอง มีหน้าที่สำคัญเฉพาะอย่าง ซึ่งหน้าที่เหล่านั้นจะนำไปสู่การดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3) มีรูปแบบของปัจจัยป้อนเข้าและผลผลิต (Input Output Model) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลของปฏิสัมพันธ์ที่มีกับสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มต้นจากปัจจัย กระบวนการ และผลผลิตตามลำดับ เป็นองค์ประกอบของระบบ

4) แต่ละองค์ประกอบของระบบจะต้องมีส่วนสัมพันธ์กัน หรือมีผลกระทบต่อกัน และกัน (The Entities Model) หมายความว่า ถ้าองค์ประกอบของตัวใดตัวหนึ่งเปลี่ยนไป ก็จะมีผลต่อการปรับเปลี่ยนขององค์ประกอบตัวอื่นด้วย

5) ทฤษฎีระบบ เชื่อในหลักการของความมีเหตุผลของสิ่งต่าง ๆ (Cause and Effect) ซึ่งเป็นหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถพิสูจน์ได้ ทฤษฎีระบบไม่เชื่อว่าผลของสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งเกิดจากสาเหตุเพียงสาเหตุเดียว แต่ทฤษฎีระบบเชื่อว่าปัญหา ทางการบริหารที่เกิดขึ้นมักจะมาจากสาเหตุมากกว่าสาเหตุหนึ่ง

6) ทฤษฎีระบบจะมองทุก ๆ อย่างในภาพรวมของทุกองค์ประกอบมากกว่าที่จะมองเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบ

7) ทฤษฎีระบบคำนึงถึงผลการปฏิบัติที่เป็น “Output” หรือ “Product” มากกว่า “Process” ซึ่งผลสุดท้ายของงานที่ได้รับอาจมีมากมายหลายสิ่ง ซึ่งก็คือ ผลกระทบ (Outcome หรือ Impact) ที่เกิดขึ้นตามมาในภายหลังนั่นเอง

8) ทฤษฎีระบบจะมีกระบวนการในการปรับเปลี่ยน และป้อนข้อมูลกลับ (Feedback) เพื่อบอกให้รู้ว่าระบบมีการเบี่ยงเบนอย่างไร ควรจะแก้ไขที่องค์ประกอบใดของระบบ ซึ่งก็คือ การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) นั่นเอง

แคทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn, 1978, pp. 19 - 30) ได้กล่าวถึง ระบบเปิดขององค์การ โดยทั่วไป ประกอบด้วยหลักที่สำคัญ ดังนี้

1) ระบบเปิดต้องพยายามนำพลังงานเข้าสู่องค์กร หรือสิ่งที่ป้อนเข้าสู่ระบบเพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้ (Information Input) เช่น คน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี วิธีการจัดการ ฯลฯ มาใช้ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เพราะเชื่อว่าโครงสร้างทางสังคมต้องมีการพึ่งพาพลังงานจากภายนอก

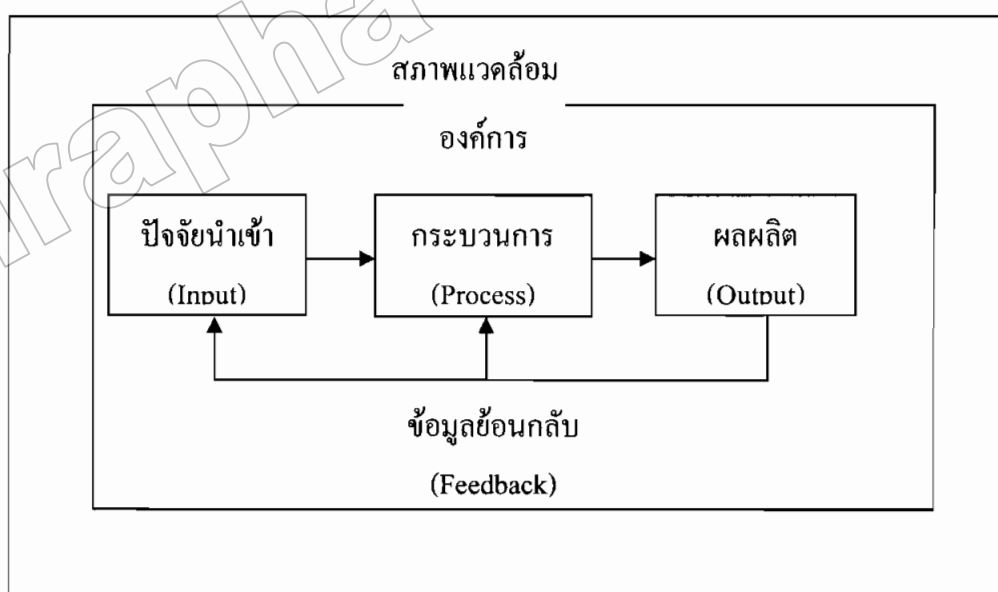
- 2) ระบบเปิดจะเปลี่ยนสภาพพลังงานที่เป็นปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิตใหม่ เช่น เป็นสินค้า การบริการ หรือในรูปของการฝึกอบรม ให้เกิดขึ้นภายในระบบองค์การ
 - 3) ระบบเปิดจะต้องมีผลผลิตออกจากระบบเพื่อส่งคืนสู่สิ่งแวดล้อมหรือสังคมภายนอกองค์การหรือผู้ใช้
 - 4) ระบบเปิดมีลักษณะเป็นวงจร (Cycles) นั่นก็คือ ผลผลิตที่ออกไปยังสิ่งแวดล้อมหรือสังคมภายนอกองค์การเป็นผู้ใช้ อาจก่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามวงจรใหม่ได้
 - 5) ระบบเปิดจะต้องค้นหามียปัจจัยอะไรบ้าง ที่เป็นสาเหตุทำให้ระบบขาดประสิทธิภาพ การที่ระบบสามารถดำรงอยู่และดำเนินไปได้โดยเรียบร้อยนั้น จำเป็นจะต้องแสวงหาพลังงานเข้ามาป้อนระบบให้มากกว่าที่จะใช้ในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิตออกมา
 - 6) ระบบเปิดจะต้องมีสิ่งที่ป้อนเข้าไปในระบบ สิ่งที่ป้อนเข้าไปในระบบนี้ไม่จำกัด อยู่เฉพาะวัตถุดิบ บุคลากรหรือปัจจัยทางกายภาพที่จะใช้ในการผลิตเท่านั้น ปัจจัยนำเข้าที่เป็นข่าวสารข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ ถือเป็นพลังงานนำเข้าที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์การ โดยเฉพาะข่าวสารด้านลบจะเป็นข้อมูลย้อนกลับทำให้องค์การใช้เป็นเครื่องประเมินสถานการณ์ของตนว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้้องค์การสามารถปรับตัวหรือแก้ไขข้อผิดพลาดได้
 - 7) ระบบเปิดจะต้องเผชิญกับสภาวะปกติและสภาวะที่แปรปรวน หากองค์การสามารถนำเข้าพลังงานจากภายนอกและส่งผลผลิตออกสู่สังคมได้อย่างต่อเนื่อง แสดงว่าองค์การนั้นอยู่ในสภาวะปกติ และถ้าขาดความคล่องในการนำเข้าพลังงานจากภายนอกและการส่งผลผลิตออกสู่สังคม องค์การจะต้องพยายามปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมนั้นให้ได้
 - 8) ระบบเปิดจะต้องมีการแบ่งหน้าที่กันทำ และระบุหน้าที่ของแต่ละฝ่ายไว้อย่างชัดเจน
 - 9) ระบบเปิดจะเจริญเติบโต ระบบย่อยในองค์การจะต้องทำงานอย่างผสมผสานกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือประสานงานกันเป็นอย่างดี ภายใต้กระบวนการควบคุมระบบที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน เช่น กฎเกณฑ์ ระเบียบ และปทัสถานขององค์การ
 - 10) ระบบเปิดจะก้าวไปถึงจุดหมายปลายทางอันเดียวกัน โดยอาจมีวิธีต่าง ๆ กัน
- ทฤษฎีระบบเปิดดังกล่าวนี้ องค์การจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกขององค์การจะต้องมีพฤติกรรม ดังต่อไปนี้ 1) สมาชิกขององค์การจะต้องเข้าร่วมและคงอยู่ในองค์การ 2) สมาชิกขององค์การจะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย 3) สมาชิกในองค์การจะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ มากกว่าการทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และการที่จะให้บรรลุเป้าหมายทั้ง 3 ข้อนั้น สมาชิกในองค์การจะต้องยอมรับว่าวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นวัตถุประสงค์ของตนเอง ต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่องค์การได้ตั้งไว้ ส่วนองค์การจะต้องให้คำตอบแทนที่ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจ

จากหลักและแนวคิดทฤษฎีระบบที่กล่าวมา สรุปได้ว่า องค์กรในปัจจุบันเป็นองค์กรที่บริหารแบบระบบเปิด เพราะองค์กรในปัจจุบันมีปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลกับสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับระบบภายในองค์กร เพื่อให้สามารถรับทันกับการเปลี่ยนแปลง หรือป้องกันไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ไม่พึงปรารถนา แนวคิดทฤษฎีระบบช่วยให้เกิดประโยชน์ ดังนี้ ทำให้ผู้บริหารทุกคนทุกระดับตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและที่มีผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารต้องปรับตัวประสานงานระหว่างกัน และปรับการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยที่สามารถนำเอาความรู้ทางการจัดการมาใช้ในการบริหารองค์กรให้เกิดความมั่นคงและเติบโตได้จนบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ด้วยดี แต่อย่างไรก็ตามระบบก็ยังเป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้เห็นแนวคิดเท่านั้น การประยุกต์ปฏิบัติที่ได้ผลนั้นจะอยู่ที่ความสามารถของผู้บริหารเองที่จะสามารถมองเห็นการเปลี่ยนแปลงได้ถูกต้องและสามารถเลือกที่จะดำเนินการให้เกิดสัมฤทธิ์ผลแก่องค์กร ดังนั้นค่านิยมต่าง ๆ และความคิดของนักบริหารจึงมีความสำคัญ โดยตรงต่อวิธีการแก้ปัญหาขององค์กรที่ผู้บริหารปฏิบัติงานอยู่

3. รูปแบบและกรอบแนวคิดทฤษฎีระบบ

3.1 รูปแบบพื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีระบบ

รูปแบบพื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีระบบโดยทั่วไป มีจุดมุ่งหมายที่จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 รูปแบบพื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีระบบ (Lunenburg & Ornstein, 1996, p. 18; Katz & Kahn, 1978, pp. 19 - 26)

จากภาพที่ 12 จะเห็นว่ารูปแบบระบบที่นำเสนอมีองค์ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

1) ปัจจัย 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต 4) ข้อมูลป้อนกลับ และ 5) สภาพแวดล้อม รายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ดังนี้ (Lunenburg & Ornstein, 1996, pp. 15 - 18; Katz & Kahn, 1978, pp. 19 - 26; สุกัญญา โทวิไลกุล, 2547, หน้า 4 - 5)

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรที่นำเข้าสู่กระบวนการผลิต หรือสิ่งที่ใส่เข้าไปในระบบที่ทำการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมนำไปสู่ผลผลิตหรือการบริการ ปัจจัยนำเข้าแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่ไม่คงที่ เนื่องจากมีความรู้สึกรู้สีกมีความต้องการ ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่ต้องการได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เพื่อให้บุคคลในองค์กรมีความพอใจ เพราะความพอใจจะทำให้เกิดการบรรลุเป้าหมายได้ 2) ทรัพยากรวัตถุดิบเป็นทรัพยากรที่คงที่ เช่น วัตถุดิบ เครื่องจักร วัสดุ อุปกรณ์ เงิน และอื่น ๆ เป็นต้น

2. กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่จัดกระทำปัจจัยนำเข้าออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการตามวัตถุประสงค์ของระบบ โดยใช้ทรัพยากรที่ป้อนเข้าสู่ระบบ การกระทำอาจง่าย ๆ ขั้นตอนเดียว หรืออาจซับซ้อนเป็นหลายขั้นตอน จนเป็นระบบย่อย ๆ ในระบบใหญ่ได้

3. ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรม ตามกระบวนการ จะเห็นได้ว่าผลผลิตตามคำจำกัดความนี้หมายถึงผลที่เกิดขึ้นจริง (Actual Outputs) ซึ่งอาจจะเป็นในรูปของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะส่งออกไปสู่สภาพแวดล้อมภายนอก ผลที่เกิดขึ้นสามารถพิจารณาได้ทั้งที่ผลที่เกิดขึ้นทันที (Immediate Outputs) ผลที่เกิดขึ้นตามมา (Outcomes) หรือผลกระทบ (Impact)

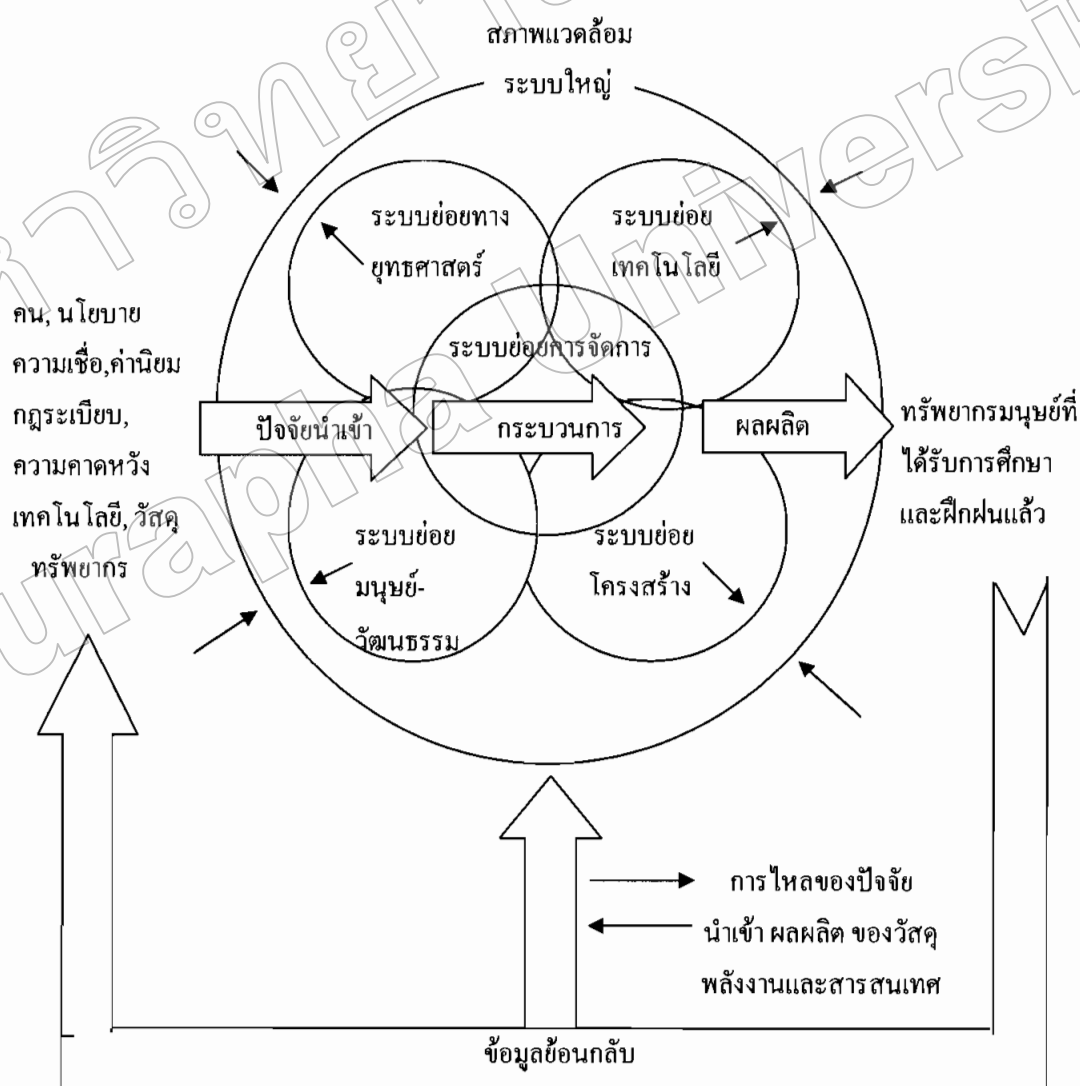
4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่า ผลผลิตของระบบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ อย่างไร เพียงใด ซึ่งเป็นกลไกในการควบคุมให้ผลผลิตเป็นไปตามความคาดหวังของระบบกลไกควบคุมนี้อาจอยู่ในรูปของการกำกับ (Monitoring) การติดตาม (Follow-Up) หรือการประเมินผล (Evaluation) ระบบสามารถสร้างกลไกให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับทั้งจากภายในระบบเองและภายนอกระบบ

5. สภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน รูปแบบนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับระบบใน 2 ลักษณะ คือ 1) สภาพแวดล้อมในฐานะผู้รับผลผลิตจากระบบสามารถทำหน้าที่ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ระบบ หรือสะท้อนภาพเกี่ยวกับผลผลิตของระบบว่ามีความเหมาะสมหรือสนองความจำเป็นของสภาพแวดล้อมภายนอกหรือไม่เพียงใด 2) สภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์ในแง่ของการมีอิทธิพลทั้งในเชิงเกื้อหนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตของระบบ

จากความสัมพันธ์ในลักษณะนี้ สภาพแวดล้อมภายนอกจึงอาจส่งผลทั้งต่อปัจจัยนำเข้า และ/หรือกระบวนการ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลผลิตในที่สุด สำหรับสภาพแวดล้อมใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์การทั้งสภาพทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคมจิตวิทยา ซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์การ และสิ่งที่เข้าไปในองค์การพร้อม ปัจจัยนำเข้า เช่น บรรยากาศองค์การที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งมีวัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยมที่แตกต่างกันกับวัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

3.2 รูปแบบทฤษฎีระบบเปิดที่ใช้อธิบายระบบการจัดการศึกษา

แฮนสัน (Hanson, 2003, pp. 115 - 117) ได้อธิบายรูปแบบทฤษฎีระบบเปิดโดยปรับจาก แผนภาพการบริหารจัดการองค์การของแคสต์ และ โรเซนชไวทซ์ (Kast & Rosenzweig, 1973) มาใช้อธิบายระบบการจัดการศึกษา ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 รูปแบบทฤษฎีระบบเปิดที่ใช้อธิบายระบบการจัดการศึกษา (Hanson, 2003, p. 116)

จากภาพที่ 13 อธิบายได้ว่าองค์การรับเอาพลังงานในรูปแบบต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อม และเปลี่ยนแปลงพลังงานโดยผ่านกระบวนการเป็นผลผลิตสู่สภาพแวดล้อม และสภาพแวดล้อม จะเป็นส่วนนำเข้าสู่ระบบใหม่เป็นวงจรอย่างนี้ต่อไปไม่สิ้นสุด

ส่วนประกอบที่สำคัญในวงจรชีวิตของโรงเรียนที่ชัดเจนและเหมาะสมในมุมมองของระบบเปิด ได้แก่

สภาพแวดล้อมของระบบ เช่น ระบบสังคม เศรษฐกิจ และสถานการณ์ทางการเมือง ส่วนของปัจจัยนำเข้า จัดหมวดหมู่ได้เป็น 1) ปัจจัยมนุษย์ (Human Input) เช่น ผู้สอน ผู้เรียน ผู้บริหาร คนขายอาหาร นักการภารโรง และพนักงานขับรถ 2) ปัจจัยวัสดุ (Material Input) เช่น อาคารเรียน โต๊ะ ดินสอ หนังสือ และเครื่องมือในการขนส่ง เป็นต้น 3) การบังคับบัญชา (Constraints) เช่น ความคาดหวังของผู้ปกครอง ข้อกำหนดของกฎหมาย และนโยบาย ค่านิยมและมาตรฐานทางสังคม

กระบวนการ ประกอบด้วย ระบบย่อยต่าง ๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันทำหน้าที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต พิจารณาจากรูปแบบแผนภาพขององค์การในฐานะที่เป็นระบบเปิดที่ แฮนสัน (Hanson, 2003, p. 117) ได้ปรับจากของแคสท์ และ โรเซนชไวทซ์ (Kast & Rosenzweig, 1985) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่าภายในระบบจะประกอบด้วยระบบย่อย ดังนี้

- 1) ระบบย่อยโครงสร้าง (Structural Subsystem) คือ การจัดกระบวนการดำเนินงานให้เป็นระบบระเบียบ การกำหนดบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การวางกฎระเบียบ และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่
- 2) ระบบย่อยวัฒนธรรม (Human Cultural Subsystem) คือ การผสมผสานของความคาดหวังและบรรทัดฐานของคนในองค์การ
- 3) ระบบย่อยยุทธศาสตร์ (Strategic Subsystem) หมายถึง เป้าหมายขององค์การและสารสนเทศทั่วไปที่ใช้ในการสร้างโอกาสและแก้ปัญหาทั้งในระยะใกล้และระยะไกล
- 4) ระบบย่อยเทคโนโลยี (Technological Subsystem) เป็นการเน้นความสำคัญ ของกระบวนการเรียนการสอน

5) ระบบย่อยการจัดการ (Managerial Subsystem) เป็นระบบที่เป็นแกนในการเชื่อมประสานระบบย่อยต่าง ๆ ให้สามารถทำงานได้อย่างประสานสัมพันธ์กันและไปในทิศทางเดียวกัน ผลผลิต คือ ความก้าวหน้าในการเรียนในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทักษะในการเตรียมตัว การควบคุมตนเอง การคิดเชิงวิเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและการมีสุนทรียภาพ

นอกจากนี้ ฮาร์ทลีย์ (Hartley, 1968, p. 72) ได้อธิบายถึงลักษณะโดยทั่วไปของระบบการศึกษา โดยมี ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และสภาพแวดล้อมซึ่งแต่ละปัจจัยย่อยได้อธิบาย

ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ความคาดหวัง (ความต้องการ) ได้แก่ ความต้องการของชุมชน นโยบายรัฐบาล และของท้องถิ่น สวัสดิการ ความต้องการของแต่ละคน นโยบายของคณะผู้บริหารการศึกษา

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ การควบคุมการตัดสินใจ สภาพแวดล้อมที่ไม่สามารถควบคุมได้

1.3 ทรัพยากร ได้แก่ คน สิ่งก่อสร้างและวัสดุ เวลา เงิน สิ่งสนับสนุนอื่น ๆ

1.4 งบประมาณ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายของคณะผู้บริหาร ศูนย์กลางการบริหาร การเรียน การสอนตามปกติ การเรียนการสอนแบบพิเศษ บริการชุมชน การขนส่ง บริการสุขภาพ แผนปฏิบัติการ การดำเนินงานตามแผน การมอบหมายงาน กิจกรรมนักเรียน รายจ่ายค่าต้อนรับ ค่าโสหุ้ยนายทุน การเคลื่อนย้าย และอื่น ๆ

2. กระบวนการ ประกอบด้วย

2.1 กระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การติดตาม การวินิจฉัย การคัดเลือก เลือกลง การเปลี่ยนแปลงและการแทรกแซง

2.2 หน่วยกิจกรรม ได้แก่ หน่วยการเรียนรู้ หน่วยการสอน หน่วยการบริหาร หน่วยอำนวยความสะดวก และหน่วยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.3 โรงเรียนในฐานะจุดเริ่มต้นของพฤติกรรม เช่น วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง จิตวิทยาและสังคม เป็นต้น

2.4 บทบาททางการศึกษาและกิจกรรม ได้แก่ การสั่งการ การเรียนการสอน และการบริการสนับสนุน

2.5 รายวิชาและสาระพื้นฐานของหลักสูตร เช่น ภาษาศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ เป็นต้น

2.6 หลักสูตรในแต่ละระดับชั้น ได้แก่ ระดับชั้นก่อนประถม ระดับชั้นประถม และระดับชั้นมัธยมศึกษา

2.7 หน่วยโรงเรียนเฉพาะบุคคล เป็นการรวมกันของห้องเรียนในฐานะหน่วยที่เล็กที่สุดกลายเป็นโรงเรียนหลายโรงเรียนรวมเป็นเขตพื้นที่การศึกษา

2.8 เทคโนโลยีทางการศึกษา ได้แก่ ฐานข้อมูล การควบคุม การแสดงผล การติดตามผล และการวิเคราะห์สารสนเทศ

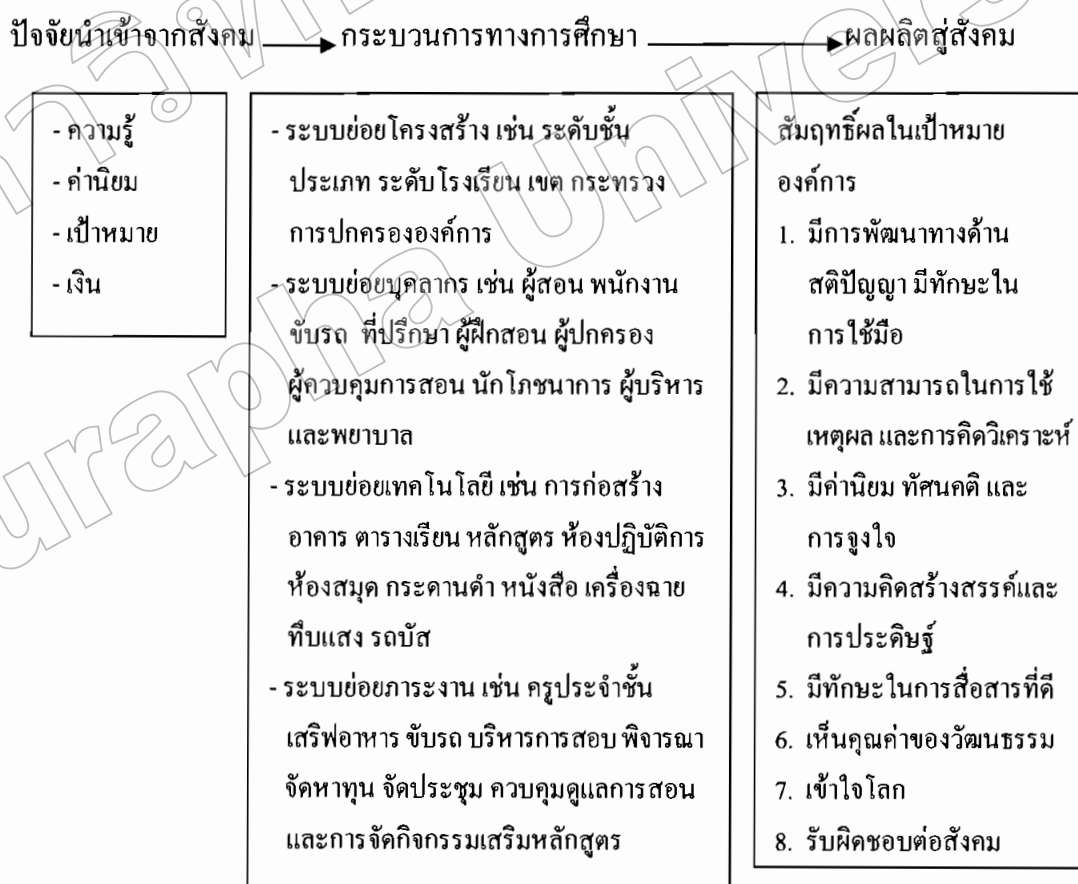
3. ผลผลิต ประกอบด้วย

3.1 แบบอย่าง ได้แก่ การปฏิบัติงานของผู้เรียน การเปลี่ยนทัศนคติ ผลผลิตทางการศึกษา การเตรียมตัวสู่อาชีพ วัตถุประสงค์ทางสังคม ความเป็นพลเมืองดี หน้าที่ของผู้เรียน การเพิ่มขึ้นของทุนมนุษย์ การเติบโตขององค์กรในด้านการบริหาร พฤติกรรมที่แสดงออก การคิดเชิงวิเคราะห์

3.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ได้แก่ ด้านพุทธิพิสัย ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านกาย ด้านกิจกรรม ด้านสังคม และด้านอาชีพ

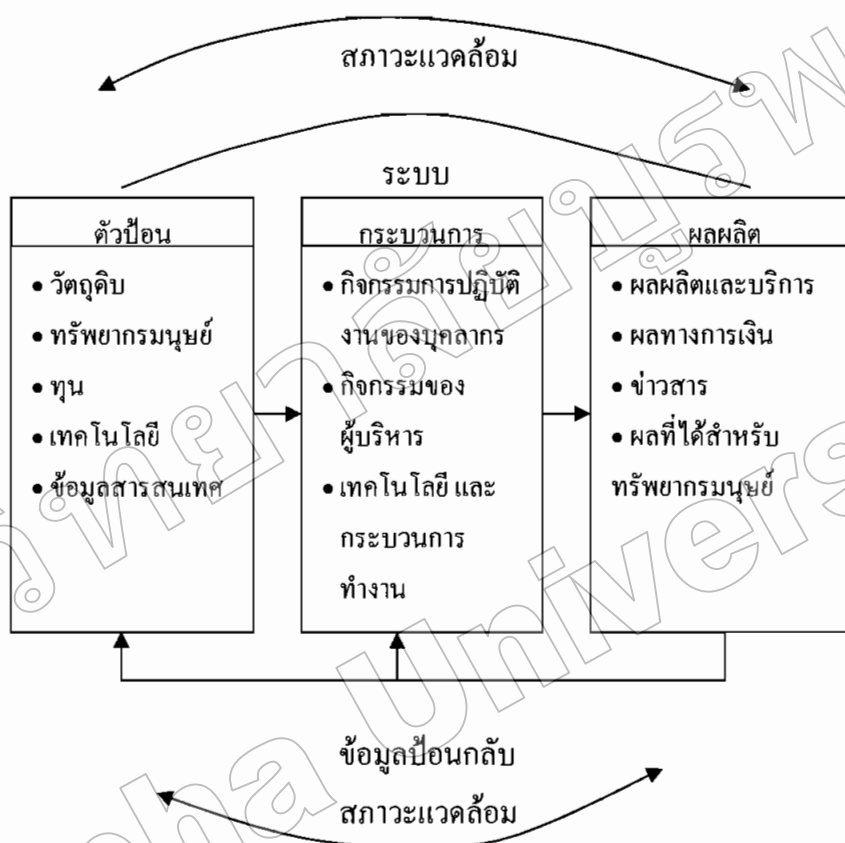
4. สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ชุมชนในท้องถิ่น สมาคมวิชาชีพ องค์กรทาง การค้า ความกดดันจากรัฐ (สังคม การเมือง เศรษฐกิจ) บรรยากาศทางสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กร และปัจจัยภายในที่ทำให้โรงเรียนดำรงอยู่ในสภาพที่เป็นธรรมชาติ เป็นต้น

โอเวน (Owens, 1991, pp. 58 - 59) ได้อธิบายรูปแบบของโรงเรียนตามแนวคิดทฤษฎีระบบ ที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ไว้ ดังภาพที่ 14



ภาพที่ 14 รูปแบบของโรงเรียนตามแนวคิดทฤษฎีระบบที่ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

สตีเฟน และแมรี่ (Stephen & Mary, 1999, p. 20) ได้อธิบายรูปแบบขององค์กรในฐานะที่เป็นระบบเปิด ที่ประกอบด้วย ตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและสภาวะแวดล้อม ไว้ ดังภาพที่ 15

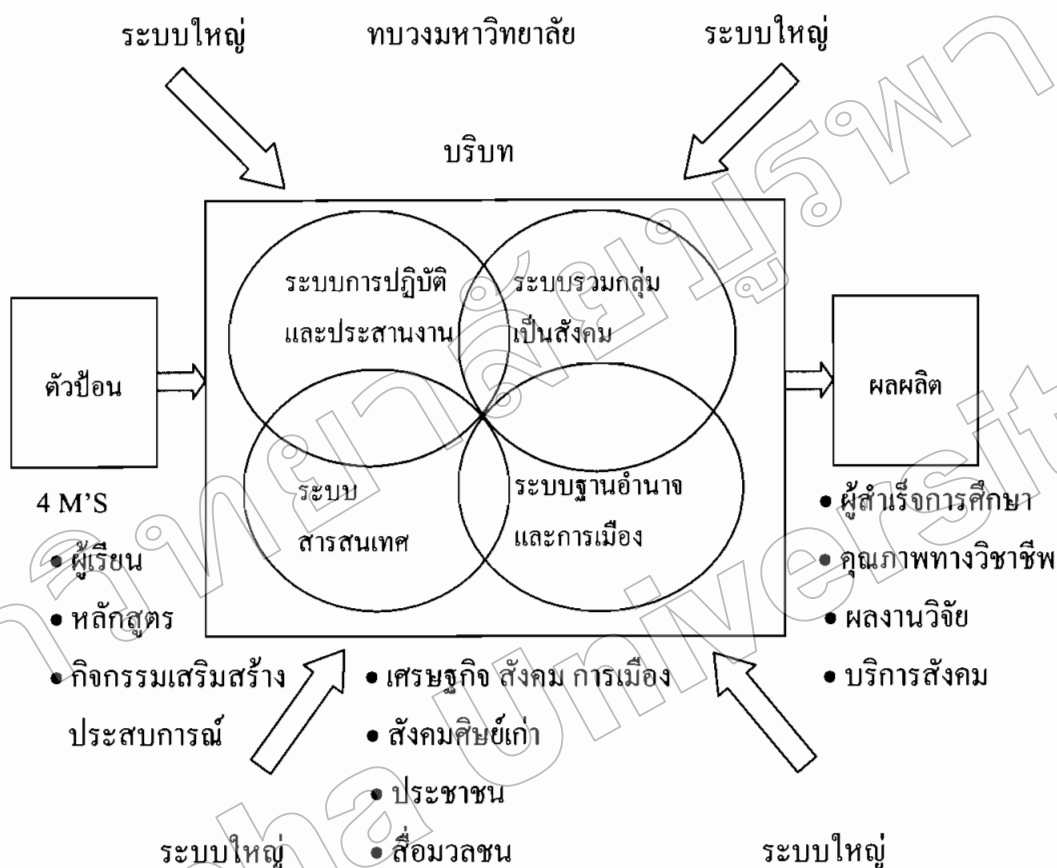


ภาพที่ 15 รูปแบบขององค์กรในฐานะที่เป็นระบบเปิด (Stephen & Mary, 1999, p. 20)

จากภาพที่ 15 อธิบายได้ ดังนี้ องค์กรในฐานะที่เป็นระบบเปิด เพราะเป็นระบบที่มีการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับระบบอื่น ๆ ภายนอกของระบบของตนเอง และประกอบด้วยระบบย่อย ๆ คือ ตัวป้อน กระบวนการ และผลผลิตที่แน่นอน และแต่ละองค์ประกอบยังมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ โดยผลผลิตของระบบย่อยระบบหนึ่งอาจเป็นตัวป้อนของอีกระบบย่อยหนึ่ง ในองค์กรที่ใหญ่ก็จะมีหลายระบบย่อยประกอบไปด้วยระบบย่อย ๆ มาก และในระบบย่อยยังประกอบด้วยระบบย่อยลงไปอีก

สุกัญญา โฉววิไลกุล (2547, หน้า 10 - 11) ได้อธิบายโครงสร้างของระบบในสถาบันอุดมศึกษาว่า การพิจารณาสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นระบบจะทำให้เข้าใจลักษณะและการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งอย่างชัดเจน เป็นแนวคิดพื้นฐานในการวิเคราะห์ระบบเพื่อ

การปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถาบันต่อไปในฐานะที่เป็นระบบเปิด ที่ประกอบด้วย ตัวป้อนหรือปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลิต และสถานะแวดล้อม ไว้ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 รูปแบบระบบสถาบันอุดมศึกษา (สุกัญญา โฉววิไลกุล, 2547, หน้า 10)

จากภาพที่ 16 อธิบายได้ดังนี้ ตัวป้อนของระบบประกอบด้วย ทรัพยากรบุคคล (MAN) ทรัพยากรด้านการเงิน (MONEY) การบริหารจัดการ (MANAGEMENT) และวัสดุอุปกรณ์ (MATERIALS) หรือเรียกว่า 4 M's (สุกัญญา โฉววิไลกุล, 2547, หน้า 10 - 11)

ระบบการปฏิบัติและประสานงาน (Functional Subsystem) คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานตามแผนหน้าที่กำหนดไว้ และต้องเป็นวิถีชีวิตในการทำงานประสานความร่วมมือกับหน่วยใหญ่ หน่วยย่อยเหมือน โครงสร้างของมหาวิทยาลัย

ระบบรวมกลุ่มเป็นสังคม (Social Subsystem) คือ ลักษณะความเป็นอยู่ภายในมหาวิทยาลัยอยู่กันอย่างไร ประกอบด้วยกลุ่มคนใด เช่น คณะ ศูนย์ โปรแกรมวิชา สภาคณาจารย์ สภามหาวิทยาลัย กลุ่มการเมืองในสถาบัน ซึ่งรวมตัวกันอาจจะทำอย่างเป็นทางการ และไม่เป็น

ทางการเป็นสภาพสังคมในสถาบันอุดมศึกษา

ระบบสารสนเทศ (Information Subsystem) คือ ระบบสารสนเทศทำหน้าที่สื่อสารข้อมูล ประชาสัมพันธ์นโยบาย แนวคิดและข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน รวมถึงการจัดทำเอกสารข้อมูลเพื่อการบริหาร

ระบบฐานอำนาจและการเมือง (Political and Authority Subsystem) คือ คณะบุคคลที่รวมตัวกันอย่างเป็นทางการ โดยมีส่วนร่วมสนับสนุนและตรวจสอบการบริหารงานของสถาบัน เช่น องค์การนิสิตนักศึกษา สภาคณาจารย์ สโมสรอาจารย์ เป็นต้น

ปิติชาย ต้นปิติ (2547, หน้า 66 - 67) ได้อธิบายสรุปแนวทางในการประยุกต์ทฤษฎีระบบเปิดในการบริหารการศึกษาไว้ว่าสถานศึกษาเป็นหน่วยงานทางสังคม มีหน้าที่ในการให้การศึกษา พัฒนาเด็กและเยาวชนให้เป็นผู้ที่มีความรู้ อีกทั้งทำหน้าที่สืบสานวัฒนธรรมของคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่งสถานศึกษาจึงจัดว่าเป็นองค์กรประเภทหนึ่ง หากพิจารณาสถานศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีระบบเปิดจะพบว่า สถานศึกษารับปัจจัยนำเข้าจากสภาพแวดล้อมเป็นตัวป้อนของสถานศึกษา

ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ 1) ทรัพยากรมนุษย์ เช่น ครู นักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ 2) ทรัพยากรวัตถุ ได้แก่ ที่ดิน อาคาร วัสดุครุภัณฑ์ 3) ทรัพยากรการเงิน เช่น งบประมาณแผ่นดิน เงินบำรุงการศึกษา เงินบริจาค และ 4) สารสนเทศ เช่น ความคิดเห็นของครู และผู้ปกครอง รายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับโรงเรียน

กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการเรียนการสอน ประกอบด้วย การจัดหลักสูตร การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร วิธีสอนและการวัดและประเมินผล 2) กระบวนการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษา การส่งเสริมสุขภาพนักเรียน การจัดบริการทางานทำให้ผู้สำเร็จการศึกษา 3) กระบวนการบริหาร เช่น การวางแผน การตัดสินใจ เป็นต้น

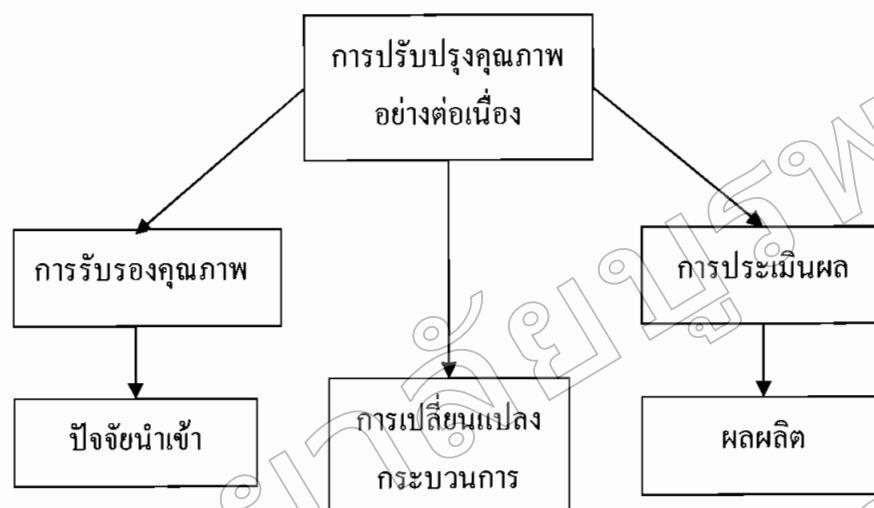
ผลผลิตของโรงเรียนประกอบด้วย 1) ผลผลิตเกี่ยวกับนักเรียน เช่น ความรู้ เจตคติ ทักษะ พัฒนาการ การขาดเรียน การออกกลางคัน การสำเร็จการศึกษา 2) ผลผลิตเกี่ยวกับครู เช่น ความพึงพอใจของครู พัฒนาการของครู การลา การขาดงาน การขอย้าย 3) ผลผลิตอื่น ๆ เช่น นโยบาย ระเบียบข้อบังคับ ความสัมพันธ์กับชุมชน เป็นต้น

3.3 รูปแบบทฤษฎีระบบเปิดในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

3.1.1 รูปแบบระบบและกลไกการบริหารการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา

ตามแนวทางของ เลวิส และดักลาส (Lewis & Douglas, 1994, pp. 10 - 12) ได้เสนอรูปแบบการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษา โดยมีหลักการดังนี้ คือ มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีระบบ หรือการวิเคราะห์เป็นกระบวนการรับรองที่เน้นการรับรองคุณภาพ และการประเมินผลผลิต หลักการสำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ คือ ปัจจัยนำเข้า การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และผลผลิต

ดังมีระบบและกลไกการบริหาร ดังภาพที่ 17



- ลักษณะของนักศึกษา
ด้านวิชาการและอื่น ๆ
- ลักษณะอาจารย์
- งบประมาณ
- สวัสดิการ
- โปรแกรม/ หลักสูตร
- การสนับสนุน
ด้านการบริหาร

- การออกแบบ
การนำเข้า
โปรแกรม/ หลักสูตร
วิชาการ
- การนำส่ง
- ระบบข้อมูล
ข้อมูลย้อนกลับ
การวิเคราะห์

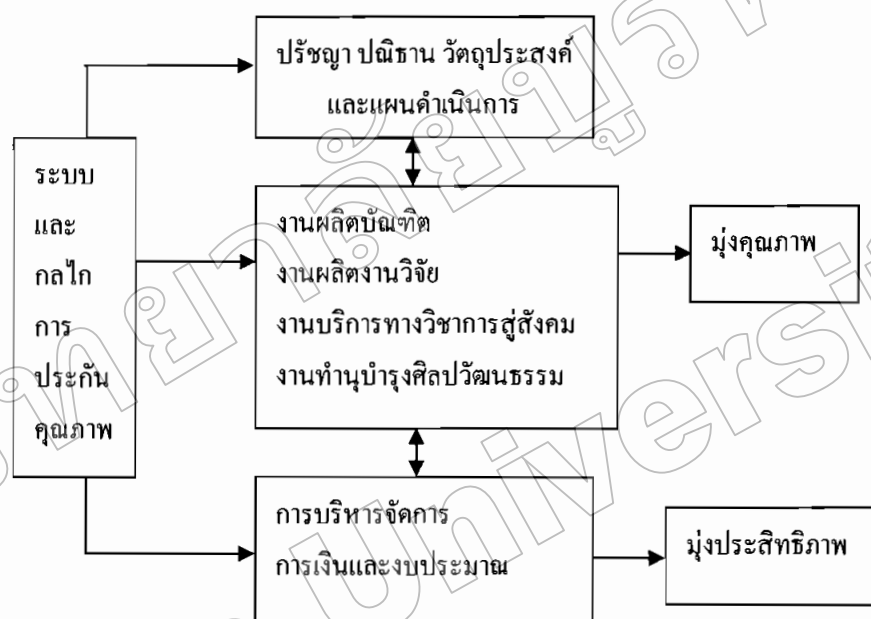
- ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
ของนักศึกษาด้านวิชาการ
และอื่น ๆ
- ตัวนักศึกษา การจบปริญญา
เรียนไม่จบ การตกงาน
- บัณฑิตศึกษา การศึกษาเพิ่มขึ้น
- ผลสัมฤทธิ์ของการจ้างแรงงาน

ภาพที่ 17 รูปแบบระบบและกลไกการบริหารการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาตามแนวทางของ เลวิส และดักลาส (Lewis & Douglas, 1994, p. 11)

จากภาพที่ 17 รูปแบบระบบและกลไกการบริหารการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาตามแนวทางของเลวิสและดักลาสนั้น มีหลักการ คือ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการรับรองคุณภาพปัจจัยนำเข้าของสถาบัน ได้แก่ ลักษณะของนักศึกษาที่เข้ามา ในการเลือกเรียน ลักษณะอาจารย์ สัดส่วนงบประมาณที่ใช้ สวัสดิการ โปรแกรม/ หลักสูตร และการสนับสนุนด้านการบริหารต่าง ๆ สมมติฐานของกระบวนการนี้ คือ ปัจจัยนำเข้าต้องมีคุณภาพสูงซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพของผลผลิตด้วย ดังนั้นต้องมีการปรับปรุงปัจจัยนำเข้าให้มีคุณภาพดี เมื่อเข้าสู่ระบบของ

กระบวนการ และทำการประเมินผลผลิตที่ได้ เช่น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การสำเร็จการศึกษา การมีงานทำ ซึ่งการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ต้องเน้นย้ำทั้ง 3 ส่วน คือ ป้อนเข้า การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และผลผลิต อันเป็นผลจากกระบวนการเรียนการสอนโดยตรง

3.1.2 รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัย
เขียนไว้ ดังภาพที่ 18



ภาพที่ 18 รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัย (อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน, 2543, หน้า 38)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอกที่ สถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบ การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับ การประเมินภายนอก (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547 ก, หน้า 29 - 30) ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏที่ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษาแล้ว จึงเป็นหลักประกันได้ว่าเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการ ตามหลักการและวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ทำให้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพของผู้เรียน ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการใน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ผู้วิจัยจะเสนอไว้ใน 2 แนวทาง คือ

1) เสนอเป็นข้อ ๆ โดยภาพรวมว่าใช้ยุทธศาสตร์ หรือเงื่อนไขอย่างไร 2) เสนอตามหัวข้อย่อยตามกรอบแนวความคิด คือ 1) บริบท 2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการ 4) ผลผลิต และ 5) ผลกระทบ ดังนี้

1. เสนอเป็นข้อ ๆ โดยภาพรวม ใช้ยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ หรือเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ถึงแม้ว่าการประกันคุณภาพจะเป็นสิ่งที่อยู่ในกระบวนการบริหาร และกระบวนการทำงานตามปกติก็ตามแต่สถานศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาระบบดังกล่าวให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา โดยจะต้องมียุทธศาสตร์ในการดำเนินงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ หรือเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้ (สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ และสำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2543, หน้า 53 - 55)

1.1 ยุทธศาสตร์ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นแกนหลักในการบริหารและดำเนินการร่วมกับแกนนำอื่น ๆ เพื่อช่วยผลักดันส่งเสริม สนับสนุน และประสานให้บุคลากรภายในสถานศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายนอกมาร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีม เพื่อพัฒนาระบบการประเมินตนเองของสถานศึกษา ให้ผสมผสานกับการวางแผนการดำเนินงาน และการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นระบบครบวงจร รวมทั้งกำกับดูแลให้มีการดำเนินงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นภาวะผู้นำและความตระหนักของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบและเงื่อนไขสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ไม่ว่าจะใช้ระบบการประกันคุณภาพภายในแบบใดก็ตาม ถ้าจะทำให้สำเร็จ ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญ เข้ามาบริหารจัดการ และมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นและคอยติดตาม กำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานให้มีความต่อเนื่อง

1.2 ยุทธศาสตร์การทำงานเป็นทีม การประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา มิใช่เป็นเรื่องของคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และมีใช่เป็นกรดำเนินงานแบบต่างคนต่างทำ แต่เป็นเรื่องที่ทุกคนจะต้องทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง และมีความเชื่อมโยงระหว่างภารกิจต่าง ๆ ของสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นทางด้านวิชาการ ด้านการบริหาร กิจกรรมนักเรียน ฯลฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาที่ต้องการ โดยกำหนดเป้าหมาย วางแผนการทำงาน ออกแบบการประเมินตนเอง แล้วช่วยกันทำและพัฒนาปรับปรุง โดยเรียนรู้แลกเปลี่ยน ปรีกษาหารือ และพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีมจะทำให้บุคลากรรู้สึกอบอุ่น สบายใจ เพราะมีเพื่อนร่วมทาง ไม่โดดเดี่ยว ซึ่งถ้าสถานศึกษามีการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็ง ก็จะทำให้การประกันคุณภาพภายในมีความต่อเนื่องและยั่งยืน ถึงแม้จะเปลี่ยนผู้บริหารหรือบุคลากรบางคน ก็ยังดำเนินการต่อไปได้ เพราะทีมงานยังอยู่

1.3 ยุทธศาสตร์การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจ การที่สถานศึกษาจะมีการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็งได้นั้น ทุกคนในทีมจะต้องมีความตระหนักและมองเห็นความสำคัญของการประเมินตนเองว่า เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน คุณภาพของสถานศึกษา และคุณภาพของผู้เรียนซึ่งมีความสำคัญต่ออนาคตของสถานศึกษาและประเทศชาติ รวมทั้งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าการประเมินตนเอง ก็คืองานในหน้าที่นั่นเอง ไม่ใช่งานที่เป็นภาระเพิ่มเติม นอกจากนี้จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพภายในด้วย จึงจำเป็นต้องสร้างความตระหนัก และความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรของสถานศึกษา โดยการจัดประชุมชี้แจงและฝึกอบรม การเรียนรู้จากเอกสาร คู่มือต่าง ๆ โดยผู้บริหารก็ต้องแสดงความตระหนักให้ผู้อื่นเห็นเป็นแบบอย่าง และเข้ามามีส่วนร่วม

1.4 ยุทธศาสตร์การกำหนดผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาที่ร่วมกันทำงานเป็นทีม นั้น จำเป็นต้องมีผู้ที่รับผิดชอบในการประสาน และกำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความมั่นใจในการดำเนินงานจึงควรมอบหมายให้มีคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อเป็นตัวกลางในการประสาน กำกับ ดูแลให้มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน และการดำเนินงานให้เชื่อมโยงกัน โดยคณะกรรมการดังกล่าว อาจจะใช้คณะกรรมการที่สถานศึกษามีอยู่แล้ว หรือในกรณีที่ยังไม่มีกรรมการใด ๆ เลย ก็อาจตั้งขึ้นมาใหม่โดยพิจารณาตามโครงสร้างการบริหารของสถานศึกษา เพื่อรับผิดชอบการประกันคุณภาพในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ เป็นต้นว่า ฝ่ายวิชาการรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพครู กระบวนการเรียนการสอน และผู้เรียน ฝ่ายบริหารรับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพบุคลากรฝ่ายบริหารและกระบวนการบริหาร ในขณะที่เดียวกันก็มีคณะกรรมการกลางประสาน การดำเนินงานในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร และผู้แทนของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ

1.5 ยุทธศาสตร์การวางแผนและการกำกับดูแล การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในจำเป็นต้องมีการวางแผนและการกำกับดูแลที่เป็นระบบ เพื่อให้มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผน การกำกับดูแล และจัดให้มีการประชุมตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรายงานความก้าวหน้าของงานที่ทำไปแล้ว และช่วยกันพัฒนางานที่จะทำต่อไป

1.6 ยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมและการปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา นอกจากจะต้องทำงานกันเป็นทีมระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษาเองแล้ว ควรจะต้องทำงานร่วมกับบุคคลและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานในเขตพื้นที่และหน่วยงานที่กำกับดูแลในส่วนกลาง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง และเป็นการระดมการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย เพื่อช่วยกันพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

นอกจากนั้น ควรมีการประชุมปรึกษาหารือกับสถานศึกษาอื่น ๆ ในเขตพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา เพราะทำให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน และช่วยให้สถานศึกษามีโลกทัศน์ที่กว้างขวางมากขึ้น ก่อให้เกิดแนวคิดและแนวทางที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นกลไกในการกระตุ้นให้สถานศึกษาต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้า เพื่อตามให้ทันคนอื่นอีกด้วยจึงควรที่สถานศึกษาจะมาประชุมและปรึกษาหารือร่วมกัน อาจเป็นภาคเรียนหรือปีละ 1 หรือ 2 ครั้ง

2. เสนอตามหัวข้อย่อย ตามกรอบแนวความคิด คือ บริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลกระทบ สำหรับรายละเอียดแต่ละด้าน มีดังนี้

2.1 บริบท (Context) ได้แก่

จากที่กล่าวถึงประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในตอนต้นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คือ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชน ท้องถิ่นเป็นสำคัญ จึงเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างเต็มที่ สถาบันจะใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในท้องถิ่นเป็นพื้นฐานในการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การช่วยให้ประชาชนสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น เป็นสำคัญ เพื่อสร้างสรรค์ความเจริญและความเป็นธรรมในสังคมให้เจริญขึ้นตามลำดับ

สรุปได้ว่า ลักษณะเฉพาะของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นก็คือ มหาวิทยาลัยจะเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น ท้องถิ่นมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางของมหาวิทยาลัยตลอดจนจะมุ่งศึกษาค้นคว้า และให้บริการทางวิชาการเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ปัญหา พัฒนาชีวิตและสังคมในท้องถิ่นเป็นหลัก

สภาพแวดล้อม แยกออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ชุมชนในท้องถิ่น สื่อมวลชน สมาคมวิชาชีพ ความกดดันจากรัฐ (ระบบสังคม เศรษฐกิจและสถานการณ์ทางการเมือง) และ 2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ สภาพทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางสังคมจิตวิทยา (วัฒนธรรมองค์กร) ซึ่งเป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรและสิ่งที่เข้าไปในองค์กรพร้อมปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ปรัชญา นโยบาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ เป็นต้น

2.2 ปัจจัยนำเข้า (Input)

1) ผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ และบุคลากร

ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารระดับสูงสุดเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการบริหารสถานศึกษา เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารจึงต้องมีภาวะผู้นำ คือ ต้องแสดงความรับผิดชอบ

และมีบทบาท ดังนี้ สามารถคัดเลือกและแต่งตั้งบุคลากรอย่างเหมาะสม มีความเป็นอิสระ ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถกำกับติดตามกิจกรรมของสถาบันอย่างสม่ำเสมอด้วยตนเอง รู้จักใช้เวลาและพลังงานในการปรับปรุงสถานศึกษา โดยการสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของครู ในทุกระดับ ให้การสนับสนุนและพัฒนาอาจารย์ จัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และที่สำคัญคือการเป็นผู้นำด้านวิชาการ

อาจารย์ และบุคลากร ในมหาวิทยาลัยราชภัฏถือเป็นบุคลากรที่เป็นกลไก สำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะถึงแม้จะมีระบบกระบวนการและเทคนิคที่ดีเพียงใด แต่ถ้าขาดคนที่มีคุณภาพก็ยากที่จะประสบผลสำเร็จ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2545, หน้า 25) ด้วยเหตุผลที่อาจารย์ หรือบุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย เป็นผู้ร่วมกันกำหนดนโยบายและเป็นผู้ปฏิบัติในการดำเนินการประกันคุณภาพ ดังนั้น การมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2545, หน้า 2) กล่าวถึง ตัวแปรที่เป็นปัจจัยด้านอาจารย์และบุคลากร ได้แก่ 1) ระดับการศึกษา 2) ประสบการณ์การปฏิบัติงาน 3) ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 4) ความพร้อมและความมุ่งมั่นที่จะตอบรับการเปลี่ยนแปลงของอาจารย์และบุคลากรด้านคุณภาพ คือ อายุ การยอมรับ จิตใจมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานด้านการศึกษา หรือมีอุดมการณ์เพื่อพัฒนางานด้านการเรียนรู้ 5) การได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน หรือความมีอิสระในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และ 6) การมีส่วนร่วม นอกจากนี้ สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ (2550) ได้ให้ความเห็นในการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2550 - 2564) ว่า คณาจารย์ ถือเป็นหัวใจของอุดมศึกษา ปัจจัยด้านคณาจารย์ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพอุดมศึกษาไทย คือ ขณะนี้อุดมศึกษาไทยถือว่ามียุทธศาสตร์ที่มีคุณภาพต่ำกว่าระดับมาตรฐานสากลมาก และไม่ค่อยมีผลงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งมักจะให้ความสำคัญกับการสอนเท่านั้น จึงได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหา โดยการมุ่งพัฒนาอาจารย์ที่อยู่ในระบบอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทั้งด้านการสอนและการเพิ่มขีดความสามารถในการวิจัย ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และยิ่งไปกว่า หัวใจสำคัญคือการพัฒนายุทธศาสตร์อุดมศึกษา โดยสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาอาจารย์ ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพด้วย

2) นักศึกษา สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ (2550) ได้ให้ความเห็นในการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ว่าปัจจัยด้านผู้เรียน หรือนักศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพอุดมศึกษาไทย คือ ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ดูได้จากคะแนนสอบเข้ามหาวิทยาลัย ซึ่งส่วนใหญ่มหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงจะมีโอกาสคัดเลือกเด็กเก่งที่เป็นหัวกะทิเข้าไปศึกษาในสถาบัน แต่มหาวิทยาลัยด้อย

มักจะได้อีกส่วนที่เหลือเข้าไป ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสามารถรับนักศึกษาใหม่เข้าศึกษา
ทั้งนักศึกษาภาคปกติ ภาคพิเศษ และระดับบัณฑิตศึกษา

3) งบประมาณ เฮร์ทลิง (Hertling, 2000, p. 26) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านงบประมาณ
อาจเป็นอุปสรรคในการดำเนินการตามรูปแบบที่กำหนด การขาดงบประมาณหรือการไม่ได้
งบประมาณสนับสนุนจากรัฐที่เพียงพอสามารถนำไปสู่การสูญเสียบุคลากร ขาดการสนับสนุน
การปฏิรูป และในที่สุดก็อาจทำให้การปฏิรูปล้มเหลว

4) หลักสูตร สำหรับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีทั้งหลักสูตรระดับ
อนุปริญญา หลักสูตรระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก การรับนักศึกษา
ใหม่อาจดำเนินการรับได้ 3 วิธี คือ 1) ประเภทเรียนดี 2) ประเภทกิจกรรมดีเด่น 3) ประเภทพิเศษ

5) อาคารสถานที่ อาคารสถานที่ที่มีการจัดการเรียนการสอนทั้งในสถาบันและ
ที่ศูนย์บริการการศึกษา

2.3 กระบวนการ (Process)

ปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในกรอบแนวคิด ประกอบด้วย

1) กระบวนการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ หมายถึง การประสานงานและการบูรณาการของคนและ
วัสดุอุปกรณ์ที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดิเรก วรรณเชียร (2549, หน้า 1)
กล่าวถึง แนวความคิดที่ได้รับการยอมรับกันโดยทั่วไปในปัจจุบันว่าเป็นหน้าที่สำคัญของฝ่ายบริหาร
ในการดำเนินการตามภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การอย่างต่อเนื่องและมีความสัมพันธ์
เกี่ยวข้องกันอย่างแยกกันไม่ออก คือ หน้าที่การบริหาร 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning)
การจัดองค์การ (Organizing) การอำนวยการ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ที่ผู้บริหาร
ต้องตระหนักและคอยตรวจสอบตนเองอยู่เสมอว่าปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวได้ดีหรือไม่เพียงใด
คณะทำงานเพื่อพัฒนาสภามหาวิทยาลัย (2530, หน้า 7 - 9) เสนอวิธีการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อ
การพัฒนาท้องถิ่นนั้นควรผสมผสานลักษณะเฉพาะเข้ากับลักษณะที่เป็นสากล ดังนี้ คือ

1.1) การดำเนินงานโดยส่วนรวมจะอยู่บนหลักการให้มีเกณฑ์มาตรฐานทั้งที่เป็น
สากลและเกณฑ์เฉพาะที่สอดคล้องกับปรัชญา และสาระของมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนอง
อุดมการณ์ของการศึกษา อันเป็นการพัฒนาชีวิตในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างปัญญาชนที่มี
ความสามารถและภูมิปัญญา การพัฒนาวิชาชีพและการสร้างจิตสำนึกในการเป็นสมาชิกที่ดี
ของสังคม

1.2) การบริหารและการจัดการทั่วไปจะมีแนวทางดังต่อไปนี้ 1) มีตัวแทนที่
ชอบธรรมของประชาชนในท้องถิ่นมาเป็นผู้บริหารของสภามหาวิทยาลัยในรูปแบบใดภาคี

อันได้แก่ กรรมการบริหารภายในของมหาวิทยาลัย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการที่เป็นตัวแทนของท้องถิ่น 2) มีผู้บริหารส่วนแยกของมหาวิทยาลัยที่มีอำนาจหน้าที่เด็ดขาดในเขตที่รับผิดชอบซึ่งมีการจัดระเบียบองค์กรของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่สะท้อนความเป็นมหาวิทยาลัยในลักษณะสากล 3) ระดมทรัพยากรและผู้ชำนาญการในท้องถิ่น และจากหน่วยงานองค์กรต่างประเทศที่มีอยู่ในท้องถิ่น โดยการเป็นอาจารย์หรือวิทยากรพิเศษร่วมกับคณาจารย์ประจำ 4) เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหาร กำหนดทิศทางการบริหารและสนับสนุน ด้านงบประมาณ ฯลฯ

1.3) การบริหารงานด้านวิชาการจะมีแนวทางดังต่อไปนี้ 1) บริหารโดยอาศัยความสัมพันธ์กับท้องถิ่น 2) เป็นตัวกลางในการพัฒนาวิธีการที่จะประยุกต์ใช้ความรู้ที่เป็นสากลไปใช้ในท้องถิ่นอย่างแท้จริง (กระบวนการสอน การฝึกอบรม การศึกษา ค้นคว้า และการให้บริการทางวิชาการจะประสานกันเพื่อเสริมการส่งผ่านข้อมูลปัญหาท้องถิ่นเข้าสู่ส่วนกลางและนโยบายที่เกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ จะกระจายออกไปสู่ท้องถิ่นในรูปของกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดหรือประสานและดำเนินการร่วมกัน) 3) บริหารและจัดการให้คนในท้องถิ่นพัฒนาศักยภาพของตนได้ตรงตามวัตถุประสงค์ 4) มีกระบวนการที่จะช่วยให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย มีความรู้ มีความตระหนักในสภาพปัญหาของท้องถิ่นและวิธีการแก้ไขปัญหานั้น 5) มีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิชาการและวิชาชีพในทุกหลักสูตร (Program) ของมหาวิทยาลัยเป็นผู้พิจารณาและรับผิดชอบการเปิดหลักสูตรหรือโปรแกรมวิชาต่าง ๆ 6) เกณฑ์มาตรฐานและโครงสร้างการบริหารงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป คือมีโครงสร้างในส่วนวิชาพื้นฐานทั่วไปเหมือนกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ แต่เฉพาะด้านวิชาเลือกเสรีตลอดจนวิชาแกนเฉพาะท้องถิ่นจะเป็นรายวิชาที่มีความแตกต่างและเน้นท้องถิ่นอย่างแท้จริง ฯลฯ

1.4) การพัฒนาบุคลากรและพัฒนาโครงสร้างมหาวิทยาลัย จะมีแนวทางดังต่อไปนี้ 1) ผู้บริหารตามโครงสร้างมีโอกาสที่จะสร้างผลงานทางวิชาการได้ ปัญหาเฉพาะที่มีลักษณะเฉพาะท้องถิ่นจะมีโอกาสผสมผสานเข้ากับลักษณะที่เป็นสากลได้มากขึ้น 2) มีสมาคมของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาเป็นองค์กรประสาน เน้นย้ำและขยายความคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและเป็นตัวประสานงานกับสมาคมทางวิชาการต่าง ๆ เพื่อควบคุมและส่งเสริมคุณภาพตามมาตรฐานทางวิชาการของโปรแกรมวิชาต่าง ๆ ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย ฯลฯ

ดังนั้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการโดยทั่วไปให้เกิดคุณภาพ สรุปได้ดังนี้

1) การสร้างวิสัยทัศน์ เป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรจะร่วมรับรู้และตกลงเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งจะมีส่วนสนับสนุนการวางแผนการดำเนินงาน (Fullan, 1993 cited in Healy, 1994, pp. 60 - 61) เมอกาทรอยด์ และมอแกน (Murgatroyd & Morgan, 1994, pp. 63 - 65) ได้วิเคราะห์องค์กรที่นำ TQM ไปปฏิบัติงานได้ดี พบว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จ มีการดำเนินตามแนวทางเดียวกันขององค์กร ทุกคนมุ่งสู่จุดหมายด้วยกลยุทธ์เดียวกัน และยอมรับในวิสัยทัศน์ขององค์กร และการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายทำให้องค์กรเพิ่มผลการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับที่ โคตส์ (Coates, 1993, p. 3416) กล่าวว่า ผู้บริหารทุกคนควรมีวิสัยทัศน์ในการมองภาพอนาคตของมหาวิทยาลัยไว้ล่วงหน้า แล้วพยายามก้าวไปให้ถึงในสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตให้จงได้ และการที่ผู้บริหารสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ เพื่อเป็นเป้าหมายในการทำงานก็ยังคงทำให้บุคลากร และอาจารย์ทุกคนมีขวัญและแรงจูงใจ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพราะนอกจากวิสัยทัศน์จะบ่งบอกภาพอนาคตที่สถานศึกษาจะก้าวไปให้ถึงแล้ว วิสัยทัศน์ยังแสดงให้เห็นถึงขอบข่ายของงานที่จะต้องทำ โดยต้องมีการสร้างความเข้าใจร่วมกัน นอกจากนั้นผู้บริหารรวมทั้งบุคลากรทุกคนจะต้องตั้งปณิธานแน่วแน่ที่จะต้องก้าวไปให้ถึงความพยายามนั้นให้จงได้ (สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา, 2539, หน้า 49)

ดังนั้น การกำหนดวิสัยทัศน์จึงเป็นวิธีหนึ่งในการตั้งเป้าหมายการทำงานในยุคของการแข่งขันกันในทุกรูปแบบของสังคมสมัยใหม่ และเพื่อให้อยู่รอดท่ามกลางสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในยุคโลกาภิวัตน์ และวิสัยทัศน์ยังชี้ให้เห็นขอบข่ายของงานที่จะต้องทำ เสริมสร้างความเข้าใจของผู้บริหารและช่วยให้ อาจารย์ บุคลากรทุกคนได้รับรู้เรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ทิศทาง เป้าหมายในการทำงาน (Goals)
- 2) แผนงาน (Plans)
- 3) การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่อช่วยในการอำนวยความสะดวก (Resource)
- 4) การตัดสินใจสั่งการ (Decision) และ
- 5) ลำดับก่อนหลังในการทำงาน (Priorities)

2) การปรับโครงสร้าง/ การจัดองค์กรใหม่ ในการเปลี่ยนแปลงอาจจำเป็นที่บุคคลแต่ละคนจะต้องเปลี่ยนแปลงวิธีคิด และการปฏิบัติซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลตามมา คือ การปรับโครงสร้าง หรือการจัดองค์กรใหม่ที่เหมาะสมการพัฒนาให้มีคุณภาพ มีการบริหารแบบแบนราบ รวมทั้งกำหนดให้มีผู้จัดการคุณภาพ (Quality Manager) (Healy, 1994, pp. 60 - 61; Healy, 1994, pp. 68 - 69) สำหรับไทเลอร์ และฮิลล์ (Taylor & Hill, 1993, pp. 15 - 20) กล่าวถึง การนำ TQM มาใช้ในองค์กร ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรที่เป็นหัวใจสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินงาน คือ 1) โครงสร้างขององค์กรแบบ Organic จะเป็นโครงสร้างที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของ TQM เพราะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ และ 2) วัฒนธรรมองค์กร เป็นลักษณะของหน่วยงานหรือบุคลิกภาพของบุคคล

เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาและค่านิยมซึ่งจะสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างสมาชิกในองค์กรในเรื่องพันธกิจ และสิ่งที่สมาชิกประพฤติปฏิบัติ ดังนั้นวัฒนธรรมจึงมีอำนาจสูงมากในการชี้นำพฤติกรรม สมบัติ ชำรงชัยวงศ์ (2550) ได้ให้ความเห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาไทยในปัจจุบัน แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มมหาวิทยาลัยเก่าแก่ เป็นมหาวิทยาลัยที่จัดตั้งและสั่งสมชื่อเสียงมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน มีความเข้มแข็ง และมีบุคลากรที่มีคุณภาพ และ 2) กลุ่มมหาวิทยาลัยตั้งใหม่ เป็นมหาวิทยาลัยที่ยังไม่มีชื่อเสียงและไม่ค่อยได้รับความเชื่อถือในสังคมเท่าที่ควร ยังอ่อนแอ และยังมีปัญหาในการพัฒนาทางวิชาการ และได้เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหา ให้มีการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาให้ชัดเจน โดยคำนึงถึงความต้องการในการพัฒนาความพร้อมศักยภาพและความเชี่ยวชาญของสถาบัน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และทุ่มเททรัพยากรได้ตรงตามบทบาทและความเชี่ยวชาญของสถาบัน

3) การบริหารและการจัดการบุคคล/ทรัพยากรมนุษย์ แฮร์ริส และจอห์น (Harris & Jon, 2000, pp. 37 - 39) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำ คือ ต้องแสดงความรับผิดชอบและมีบทบาทต่อการปรับปรุงสถานศึกษา โดยการสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของในทุกกระดับ เมลโล (Mello, 2002, p. 101) กล่าวว่า ผู้บริหารมีภารกิจเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) และเป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Partner) โดยผู้บริหารจะทำหน้าที่ เป็นผู้สนับสนุนการทำงานของพนักงานและอูลริช (Ulrich, 1998, pp. 124 - 134) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารมีภาระในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้ 1.1) เป็นหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ การออกแบบกลยุทธ์ โครงสร้าง บุคลากร ทักษะและค่านิยม ติดตามตรวจสอบในเรื่องวัฒนธรรม สมรรถนะ รางวัล กระบวนการทำงาน กำหนดการใช้นวัตกรรมใหม่ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม โปรแกรมการฝึกอบรม จัดระบบการให้รางวัล โครงสร้างการทำงานเป็นทีม และจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย 1.2) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถดำรงอยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง โดยการแก้ปัญหา วางแผนหารูปแบบการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับกระแสโลกาภิวัตน์ 1.3) สนับสนุนการปฏิบัติงานของคนในองค์กร คือ การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่น เต็มใจ และพึงพอใจในการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นคุณค่าของตนเอง มีโอกาสเติบโตในสายอาชีพ รวมทั้งการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม 1.4) ผู้บริหาร อำนาจการให้บุคลากรปฏิบัติงานประจำ ได้อย่างดี เพิ่มประสิทธิภาพในหน้าที่ของตนเอง มีวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วและประหยัดต่อภาพรวมขององค์กร ทั้งการปรับปรุงระบบการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีช่วยทำงาน และการยืดหยุ่นเวลาการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่สมาคมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (The Society for Human Resource Management: SHRM) ของประเทศสหรัฐอเมริกาได้อธิบายบทบาทหน้าที่ขององค์กรในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้

เกิดประโยชน์สูงสุด บรรลุเป้าหมายขององค์การไว้ 6 ข้อ (Byars & Rue, 1997, p. 5) คือ

- 1.1) การวางแผน การสรรหา และการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ โดยการวิเคราะห์งาน ประเมินความต้องการทรัพยากรมนุษย์ จัดทำแผนปฏิบัติการ การสรรหา การคัดเลือกและการจัดจ้าง
- 1.2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการปฐมนิเทศและฝึกอบรมพนักงาน การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน จัดตั้งทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ออกแบบการประเมินผลปฏิบัติงาน และทำการประเมินผลบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
- 1.3) การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โดยการจัดดำเนินการระบบการจ่ายค่าตอบแทน/ผลประโยชน์ ที่เป็นธรรมและสม่ำเสมอ
- 1.4) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานและความสัมพันธ์โดยการรักษาและกำหนดแนวในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
- 1.5) ความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย จัดดำเนินการเพื่อให้บุคลากรเกิดความปลอดภัยและมีสุขอนามัยที่ดี และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และ 1.6) ทำการวิจัยทรัพยากรมนุษย์โดยการจัดหาข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรในองค์การ และระบบการสื่อสารข้อมูล และลิวัน และลิโซท (Levine & Lezotte cited in Cuttance, 1994, pp. 56 - 57) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับยอมรับของผู้ปฏิบัติงานที่จะร่วมดำเนินการตามพันธกิจที่เน้นผลสำเร็จในเรื่องภาวะผู้นำ ผู้นำควรสามารถคัดเลือกและแต่งตั้งบุคลากรอย่างเหมาะสม มีความเป็นอิสระไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถกำกับติดตามกิจกรรมของสถาบันอย่างสม่ำเสมอด้วยตนเอง รู้จักใช้เวลาและพลังงานในการปรับปรุงสถานศึกษา ให้การสนับสนุนและพัฒนาอาจารย์ ไทเลอร์ และฮิลล์ (Taylor & Hill, 1993, pp. 15 - 20) กล่าวถึงการนำ TQM มาใช้ในองค์การ สิ่งสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินงานอีกประการหนึ่งคือ การบริหารที่ยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ได้แก่ 1) การยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการยอมรับของบุคคลที่จะดำเนินการตามค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ 2) การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน และการสื่อสารเน้นที่การนำพลังของทุกคนมาใช้ประโยชน์ต่อองค์การในการแก้ปัญหา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วม การจัดทีมงานข้ามสายงาน 3) การฝึกอบรม เน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสร้างระบบการเรียนรู้ บุคลากรทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่มีต่อการปฏิบัติงาน 4) รูปแบบการบริหารจัดการที่จะให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม และการสื่อสารแบบเปิดจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ภายใต้การบริหารแบบชี้แนะ หรือแบบอัตตาธิปไตย การบริหารตามสถานการณ์จึงเป็นรูปแบบที่อาจจะนำมาใช้มากที่สุด ซึ่งกิริติ ศัยยังยง (2548, หน้า 106 - 109) ได้กล่าวถึง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยการอบรมว่าเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาคนในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ควรเป็นงานที่สามารถวัดผลหรือระบุผลได้อย่างชัดเจนถึงผลการปฏิบัติงานและจะได้ผลดีก็ต่อเมื่อมีการเพิ่มความรู้ทักษะทำให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้มาใช้ได้ทันที เหตุจำเป็นในการอบรม ได้แก่ การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่มีประสิทธิภาพ การได้ผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการใหม่ และการมี

นโยบายใหม่ ซึ่งวิธีการฝึกอบรมอาจทำโดย การฝึกอบรมจากการทำงาน (On The Job Training) ได้แก่ การปฐมนิเทศ การแนะนำ การฝึกงาน การหมุนเวียนงาน และการสอนงาน หรือ ฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off The Job Training) ได้แก่ การบรรยาย การจำลองสถานการณ์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง กรณีศึกษา เป็นต้น

สำหรับองค์การที่นำ TQM มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในและระหว่างทีมงานต้องมีพลัง เรียบง่ายและมีประสิทธิภาพ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและความเข้าใจที่แท้จริง และเป็นการสื่อสารที่สามารถทำได้อย่างอิสระจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่งหรือในระดับเดียวกัน ซึ่งทำให้ลักษณะการประตัมตรา “ปกปิด” มีการใช้น้อยมากในองค์การ (Murgatroyd & Morgan, 1994, pp. 63 - 65) ส่วนการสร้างทีมงาน คัพแมน และซาทน์ (Kaufman & Zahn, 1993, p. 25) กล่าวว่าป็นปัจจัยสำคัญในการนำการบริหารคุณภาพไปสู่ความสำเร็จ สมาชิกจะเรียนรู้จากกันและกันและร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารคุณภาพ รวมทั้งต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง บุคลากรทุกฝ่ายตั้งแต่ผู้เรียน ครู ผู้บริหาร และผู้ปกครอง ต้องปฏิบัติงานในทีมเดียวกัน มีความเป็นหนึ่งเดียว โดยมีคุณภาพเป็นเป้าหมายของความสำเร็จ ซึ่งต่อมา เมอกาทรอยด์ และมอแกน (Murgatroyd & Morgan, 1994, pp. 63 - 65) ได้วิเคราะห์องค์การที่นำ TQM ไปปฏิบัติงานได้ดี และประสบความสำเร็จ องค์การจะต้องออกแบบให้ทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาทีมงานโดยระบบการปฏิบัติงานสะท้อนภาพการทำงานเป็นทีม

4) การจัดหางบประมาณ/การได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร เป็นปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่อง (Healy, 1994, pp. 60 - 61) ซึ่ง ลีวีน และลีโซท (Levine & Lezotte cited in Cuttance, 1994, pp. 56 - 57) ได้กล่าวไว้อย่างสอดคล้องกันว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของสถานศึกษา ประการหนึ่ง คือ การจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาของผดุงชาติ สุวรรณวงศ์ และไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2542, หน้า 1 - 64) ได้กล่าวถึงข้อจำกัดทางด้านงบประมาณไว้ว่า งบประมาณที่รัฐจัดสรรให้กับ การอุดมศึกษามีจำนวนลดน้อยลง ประกอบกับการขยายตัวอย่างมหาศาลของจำนวนนักศึกษา การอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูป นโยบายและการบริหารเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าในปัจจุบัน การจัดสรรงบประมาณสำหรับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จะมีความเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสำนักงบประมาณ จะจัดสรรงบประมาณบนผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งผลลัพธ์จะไปเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพ ในลักษณะเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้น การพิจารณาจะดูกระบวนการจัดทำ ผลผลิต ซึ่งมีหลายตัว ที่การประกันคุณภาพเข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น การกำหนดหลักสูตร การกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ในกระบวนการผลิต รวมทั้งวิธีต่าง ๆ ของคุณภาพของผลผลิต เช่น เรื่องของตัวนักศึกษา

(ความสามารถด้านสติปัญญา ความฉลาดทางอารมณ์ การมีคุณธรรมจริยธรรม ความสามารถในการสื่อสาร) การพิจารณาต้องดูทั้งวงจร การดำเนินการต้องเป็นไปอย่างมีระบบตั้งแต่ การวางแผน ในการกำหนดผลผลิต การตรวจสอบ การติดตามและประเมินผล โดยในกระบวนการผลิตต้องมีการเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ถึงจุดที่ต้องการให้เกิดขึ้น มีตัวชี้วัดที่ต้องนำมาอภิปรายปรึกษาหารือในการจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างรูปแบบในการจัดสรรเงิน (Funding Model) โดยในระยะแรกเน้นกระบวนการ และปัจจัยป้อน ต่อไปจึงดูที่ผลผลิตและผลลัพธ์

5) การกำกับติดตามและการจัดการกับปัญหา จะมีส่วนผลักดันและสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จเป็นที่ยอมรับได้ (Fullan, 1993 cited in Healy, 1994, pp. 60 - 61) ซึ่งสอดคล้องกับที่เมอกาทรอยด์ และมอแกน (Murgatroyd & Morgan, 1994, pp. 63 - 65) ได้วิเคราะห์องค์การที่นำ TQM ไปปฏิบัติงานได้ดี และประสบความสำเร็จ การบริหารงานแต่ละวันจะต้องทำอย่างเป็นระบบ โดยใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวัดและการให้ข้อมูลย้อนกลับ สำหรับ แฮร์ริส และจอห์น (Harris & Jon, 2000, pp. 37 - 39) ได้กล่าวถึงการปรับปรุงคุณภาพให้ประสบผลสำเร็จ การประเมินจะทำการระหว่างและสิ้นสุดการทำงาน การประเมินเป็นวงจรการปรับปรุงสถานศึกษาเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพราะเป็นวิถีทางที่จะได้ข้อมูลป้อนกลับ แต่ทั้งนี้ต้องเป็นการประเมินที่มีหลักฐานชัดเจนและโปร่งใส

วิธีการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพดังที่กล่าวมาแล้ว มีความสอดคล้องกับหลักสำคัญในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ที่สำนักนายกรัฐมนตรีได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (สำนักงาน ก.พ., 2542) ในหลายประการ ดังนั้นการบริหารควรอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นระบบ เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก

และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจน การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลไทยมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ ให้สมบูรณ์ยั่งยืน

2) กระบวนการเรียนการสอน

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (2550) ได้ให้ความเห็นในการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2550 - 2564) ว่า กระบวนการเรียนการสอน ยังมีปัญหาด้านคุณภาพ ซึ่งผู้บริหาร และอาจารย์ในสถาบันจะต้องร่วมกันปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาคุณภาพ ของบัณฑิต และไพฑูรย์ สีนลรัตน์ (2544, หน้า 20) ได้ให้ความเห็นว่า การจัดกระบวนการเรียนการสอน นับเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ในการจัดการเรียนการสอน ตามแนวทางการปฏิรูปอุดมศึกษากระบวนการเรียนการสอนจะเน้นที่ ตัวผู้เรียน พัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ทำให้การจัดการเรียนการสอนประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1) ความเหมาะสมของหลักสูตร หลักสูตรเป็นมวลประสบการณ์ที่สถาบัน อุดมศึกษาจัดให้นักศึกษาได้เรียนรู้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของการเรียนการสอน ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ หลักสูตรควรมีความสอดคล้องกับสภาพ ของสังคมปัจจุบัน มีความหลากหลาย ใช้ภูมิปัญญาและทรัพยากรท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบ และ เปิดโอกาสให้ทุกคนได้เรียนรู้

2) คุณภาพการสอน คุณภาพการสอนของอาจารย์เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ การจัดการเรียนการสอนมีคุณภาพ

3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถาบัน นับเป็นปัจจัยการจัดการเรียนการสอน ในสถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ ซึ่งได้แก่ อาคาร

สถานที่ ห้องเรียน และสมบัติ ธารงษ์วงศ์ (2550) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีห้องปฏิบัติการที่เพียงพอสำหรับให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติการ (Workshop)

4) สิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน การเรียนการสอนจะประสบความสำเร็จได้นั้น สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนเป็นสิ่งสำคัญ สื่อต้องทันสมัย เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจมากขึ้น กระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความอยากเรียนรู้ อยากติดตาม สนุกเพลิดเพลินและมีความสุขกับการเรียนรู้

จากที่กล่าวมาในตอนต้นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ดังนั้นในการผลิตบัณฑิตจึงมีหลักการและวิธีการดังต่อไปนี้ (กรมการฝึกหัดครู, 2536, หน้า 77 - 80)

1) ดำเนินการให้อาจารย์ของสถาบันได้ออกศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของคนในท้องถิ่น รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรวัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น ที่สำคัญคือให้มีการสำรวจและจัดทำทำเนียบปัญหาชนและผู้นำท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน ข้อมูลเหล่านี้จักมีคุณค่าโดยตรงในกระบวนการผลิตบัณฑิตไป

2) ดำเนินการสร้างหลักสูตรให้สัมพันธ์กับปัญหาและความต้องการทางเศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมของท้องถิ่น โดยที่สาระของหลักสูตรต้องมุ่งผสมผสานความรู้ที่เป็นสากล เข้ากับความรู้หรือภูมิปัญญาของท้องถิ่นอย่างพอเหมาะในการสร้างและปรับปรุงหลักสูตร ต้องเปิดโอกาสให้ปัญญาชนหรือผู้นำในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมตลอดกระบวนการ

3) เลือกใช้กิจกรรมการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาและอาจารย์ได้ตรวจสอบและปรับความรู้ให้มีคุณค่าต่อการแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพของคนในท้องถิ่น ซึ่งจะ ทำให้ความรู้ในทางทฤษฎีมีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง การเรียนการสอนในลักษณะนี้ย่อมถือว่าท้องถิ่นเป็นทั้งห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรวัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในท้องถิ่นย่อมถูกนำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการเรียนการสอนอย่างเต็มที่ โดยที่การเรียนการสอนก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรวัฒนธรรมและทรัพยากร ธรรมชาติของท้องถิ่นไปด้วยในขณะเดียวกัน

4) สาขาหรือโปรแกรมวิชาที่เปิดสอนต้องสอดคล้องกับความต้องการและแนวโน้ม แห่งพัฒนาการของท้องถิ่น โดยมุ่งที่จะให้เกิดการสั่งสมและเพิ่มพูนความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ ขึ้นในท้องถิ่น กับให้เกิดการพัฒนาความรู้และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในทางเทคโนโลยีที่เหมาะสมขึ้นในท้องถิ่นด้วย ในการรับนักศึกษา เข้าเรียนในสาขาหรือโปรแกรมต่าง ๆ จะต้องให้โอกาสแก่คนในท้องถิ่นเป็นพิเศษ