

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญส่วนหนึ่งที่จะเป็นพื้นฐานในการพัฒนามาตรฐานและระบบประกันคุณภาพให้มีความครอบคลุม เหมาะสม และเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ การนำเสนอผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบ
2. ความหมายของคุณภาพการศึกษา
3. หลักการและแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา
4. การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา
5. ระบบประกันคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยและต่างประเทศ
6. ระบบสารสนเทศ
7. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับระบบ

ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษานั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องทำความเข้าใจเพื่อเป็นพื้นฐานการศึกษาในระดับต่อไปคือคำว่า ระบบ (System) จากการศึกษาค้นคว้าพบว่านักวิชาการได้ทำการศึกษาค้นคว้าและกล่าวถึงระบบในลักษณะต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้นนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสำหรับการศึกษาจึงขอเสนอความหมายของระบบ และองค์ประกอบของระบบ ดังนี้

องค์ประกอบของระบบ เป็นภารกิจหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเพื่อให้ระบบสามารถดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ โดยมีผู้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับเรื่ององค์ประกอบของระบบไว้ดังนี้

สมิท (Smith, 1982 อ้างถึงใน พงศ์เทพ จิระ โร, 2546) ได้เสนอองค์ประกอบของระบบไว้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง วัสดุแหล่งข้อมูลวัตถุดิบต่าง ๆ ที่จะนำเข้าไปในระบบ
2. กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานของระบบเป็น
การจัดกระทำกับตัวปัจจัยนำเข้า

3. ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่ได้จากการจัดกระทำของกระบวนการในระบบ
ก่อให้เกิดผลผลิตขึ้น

4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ข้อมูลที่จะนำไปปรับปรุงเสนอแนะ
ให้มีการแก้ไขหรือพัฒนาในด้านปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ
มากยิ่งขึ้น

5. สภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อม
ทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม การเมือง สภาพภูมิศาสตร์สภาพการสนองตอบต่อระบบสิ่งต่าง ๆ
เหล่านี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบ ซึ่งจำเป็นจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

ลูเนนเบิร์ก และออร์สไตน์ (Lunenburg & Omstein, 1991) ได้ให้แนวคิดขององค์ประกอบ
ของระบบไว้ 5 ประการคือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง องค์ประกอบของระบบในด้านของวัสดุอุปกรณ์
กำลังคน ปัจจัยต่าง ๆ เพื่อใช้ในการผลิต
2. กระบวนการส่งต่อ (Transformation Process) เป็นการนำเอาองค์ประกอบต่าง ๆ
ในปัจจัยนำเข้าไปดำเนินการด้วยวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของระบบนั้น ๆ
3. ผลผลิต (Output) ประกอบไปด้วยผลผลิตขององค์การซึ่งเกิดจากระบบ เช่น
ในทางการเรียนการสอน ผลผลิตก็คือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน พฤติกรรมต่าง ๆ
ของนักเรียนที่แสดงออกมา
4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นการให้ข้อมูลซึ่งเป็นผลมาจากผลผลิตที่เกิดขึ้น
เพื่อช่วยของค์การให้มีการปรับปรุง พัฒนาทางด้านปัจจัยนำเข้า และกระบวนการให้มีคุณภาพ
มากยิ่งขึ้น
5. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นสภาพของบรรยากาศทั่ว ๆ ไปขององค์การนั้น ๆ
ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบด้วย

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของระบบโดยทั่วไปประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input)
กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Product) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และสภาพแวดล้อม
(Environment) ส่วนองค์ประกอบที่บางท่านได้เสนอไว้มีความแตกต่างไปจากท่านอื่น ๆ ได้แก่
กระบวนการส่งต่อ (Transformation Process) คุณภาพการศึกษา

ความหมายของคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า กลยุทธ์ในการบริหารการศึกษาที่สำคัญคือการเน้นเรื่องคุณภาพซึ่งเป็นที่ประสงค์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพไว้อย่างต่างกันดังนี้

สเตบบิง (Stebbing, 1993, pp. 19 - 22) กล่าวว่า การประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับระบบคุณภาพทุกระบบ การรวบรวมข้อมูล การวางแผนกิจกรรมทุกชนิด และการให้รายละเอียดหรือคำแนะนำต้องกระทำก่อนลงมือทำกิจกรรมใด ๆ เพื่อให้สามารถควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติงานกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับที่ จูราน (Juran, 1993, p. 565 อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2541 ก) นิยามว่า ระบบประกันคุณภาพ หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่ได้มีการวางแผนไว้และทำอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าสินค้าหรือบริการจะบรรลุถึงความต้องการด้านคุณภาพที่กำหนดให้อย่างน่าพอใจ

คัทแตนซ์ (Cuttance, 1994, p. 5) ได้ให้นิยามของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง กลยุทธ์ที่ได้วางแผนไว้อย่างเป็นระบบและการปฏิบัติงานที่ได้มีการออกแบบไว้โดยเฉพาะ เพื่อรับประกันว่ากระบวนการได้รับการกำกับดูแล รวมถึงการปฏิบัติงานนั้นมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อยู่ตลอดเวลา กรมสามัญศึกษา (2542 ก, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง คุณสมบัติคุณลักษณะที่ประสงค์ของผู้เรียน และกระบวนการจัดการศึกษาซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความจำเป็นสำหรับผู้เรียนและสังคมในปัจจุบันและอนาคต โดยได้มาตรฐานตามที่กำหนด

กรมวิชาการ (2538 ก, หน้า 2 อ้างถึงใน กรมสามัญศึกษา, 2543) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง การที่ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะต่าง ๆ ครอบคลุมตามความคาดหวังของหลักสูตร อันเป็นผลมาจากการที่หน่วยงานและบุคคลทุกระดับ ทุกฝ่าย ทั้งจากส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น ร่วมกันชุมชน จัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ นโยบายที่ชัดเจน การจัดทรัพยากรที่เหมาะสม บุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ท้องถิ่นให้ความร่วมมือและสนับสนุน

มยุรี จารุปาณณ (2538, หน้า 22 - 23) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าเป็นการจัดการศึกษาที่เน้นระเบียบวินัย คุณธรรม ลักษณะที่พึงประสงค์ เป็นผู้นำทางวิชาการผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทรัพยากรทางการศึกษาที่ทันสมัย คุณภาพทางการเรียนการสอน และมีการบริหารที่เป็นระบบ

จุมพล พูลภัทรชีวิน (2532, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าพิจารณาได้จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน โดยมีปัจจัยที่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน โดยส่วนรวม โดยมีปัจจัยที่มีผลประกอบกันหลายอย่าง เช่น ระบบการบริหาร คุณภาพของครู ความพร้อมของอาคารสถานที่และอุปกรณ์การเรียนการสอน

ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2541, หน้า 336) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง คุณสมบัติเฉพาะ

หรือลักษณะที่เป็นเลิศ การมีมาตรฐาน ความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ หรือความสามารถสนองตอบให้ผู้ให้บริการ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพลวัต

สรุปได้ว่า คุณภาพทางการศึกษา หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะ สภาพที่พึงประสงค์ของผู้เรียนและกระบวนการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สนองความต้องการของผู้เรียน ชุมชน และสังคม โดยทุกฝ่ายมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

หลักการและแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา

ขอบข่าย ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นศัพท์ทางวิชาการในวงการธุรกิจ และอุตสาหกรรมที่ทางการศึกษานำมาใช้ในการบริหารจัดการเชิงคุณภาพขององค์กรทางการศึกษา เบสเตอร์ฟิลด์ (Besterfield, 1998 อ้างถึงใน กรมสามัญศึกษา, 2543, หน้า 9) ได้อธิบายถึง วิวัฒนาการของการบริหารและการจัดการเชิงคุณภาพในทางอุตสาหกรรม โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ แบบที่เน้นการตรวจสอบ (Detection) อันได้แก่ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Inspection) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) จุดอ่อนของการบริหารและการจัดการแบบนี้คือ เป็นการลงมือกระทำเมื่อได้เกิดความผิดพลาดหรือได้เกิดปัญหาขึ้นแล้ว (Retrospective หรือ Reaction) การบริหารและการจัดการแบบที่สองที่เกิดขึ้นในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมาเป็นระบบที่เน้นการป้องกันก่อนที่ความผิดพลาด หรือปัญหาจะเกิดขึ้น (Preventive หรือ Proactive) แบ่งย่อยได้ 2 ประเภทคือ การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และการจัดการคุณภาพทั้งระบบ (Total Quality Management หรือ TQM)

เบสเตอร์ฟิลด์ (Bester field, 1998 อ้างถึงใน กรมสามัญศึกษา, 2543, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการทั้งมวลที่เป็นระบบและมีการวางแผนล่วงหน้าอันเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสร้างความมั่นใจในระดับหนึ่งได้ว่าสินค้าหรือบริการหนึ่ง ๆ จะมีคุณภาพตามข้อกำหนดที่วางไว้

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) กับ การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) มีความแตกต่างกันในการบริหารและการจัดการ กล่าวคือ การควบคุมคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนฐานของ “การแก้ไข” ส่วนการประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนฐานของ “การป้องกัน” และการให้คำนิยามของ “คุณภาพ” การควบคุมคุณภาพให้ความหมายในแง่ของการบรรลุความพึงพอใจหรือความต้องการของลูกค้า ส่วนการประกันคุณภาพ “เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน” โดยทุกคนรู้และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ต้องมีร่วมกัน เปลี่ยนจากการบริหารจัดการที่แสวงหาวิธีการใหม่เมื่อเกิดความผิดหรือปัญหามาเป็นการสร้างวิธีการที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นตั้งแต่แรกเริ่ม

ให้มากที่สุด เพื่อลดโอกาสที่ผลผลิตจะไม่เป็นไปตามคุณภาพที่กำหนดไว้

เมอร์กัทรอยด์ และมอร์แกน (Murgatroyd & Morgan, 1994 อ้างถึงใน กรมสามัญศึกษา, 2543, หน้า 10) ได้จำแนกลักษณะเด่นของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 5 ประการคือ

1. มาตรฐานการศึกษากำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก
2. มาตรฐานเขียนในรูปของความคาดหวังที่โรงเรียนจะต้องบรรลุถึง
3. มาตรฐานต้องสามารถประเมินได้โดยใช้เกณฑ์ที่เป็นปรนัย
4. มาตรฐานต้องใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการยกเว้น โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร
5. การประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วยการตรวจสอบทบทวน

อุทุมพร จามรมาน (2541 ก, หน้า 21) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการให้ความมั่นใจแก่ประชาชนว่า ทุกคนในโรงเรียนทำงานเต็มที่เพื่อให้นักเรียนได้เกิดการเรียนรู้อย่างมากที่สุด

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ในกระบวนการจัดการศึกษา ตั้งแต่การวางแผนไว้ตั้งแต่ต้น เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความมั่นใจ และเป็นหลักประกันชุมชนและสังคมว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานศึกษา และเป็นที่ยอมรับของสังคม (กรมสามัญศึกษา, 2542 ก, หน้า 14)

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในความหมายที่แตกต่างกัน และคล้ายกันดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 7) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการ และการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง

กรมวิชาการ (2544, หน้า 7 อ้างถึงใน เหนียว สีลาวงศ์, 2551) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการทั้งระบบของสถานศึกษาและเป็นยุทธศาสตร์เชิงรุกที่เน้นการวางแผนและเตรียมการป้องกันล่วงหน้าก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น ไม่ใช่การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว

กล่าวโดยสรุป การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการทางการศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจและเป็นหลักประกันว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ อันจะทำให้ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณภาพตามหลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการ

แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา

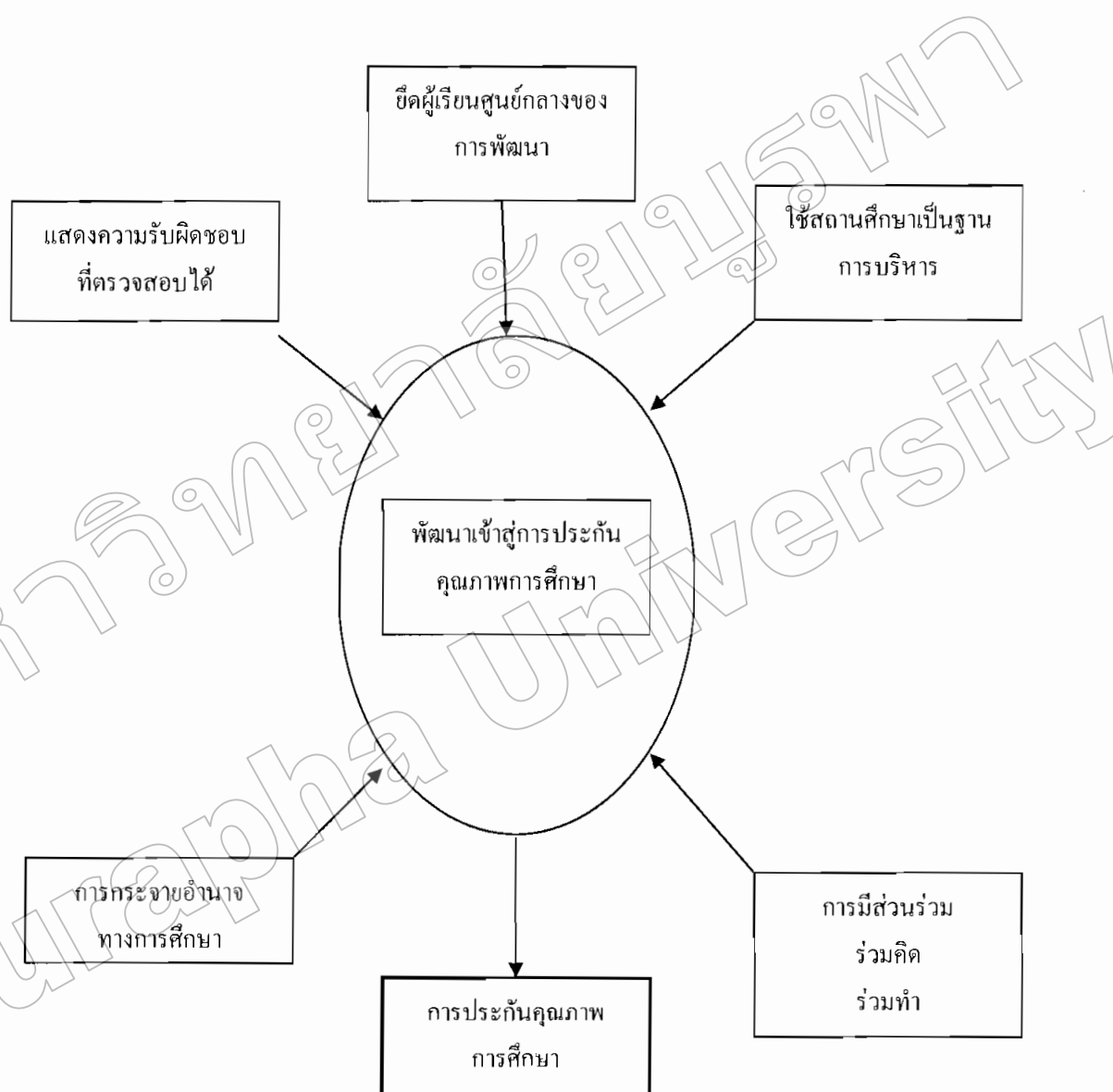
การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการทางการศึกษาที่ช่วยสร้างความมั่นใจ และ

เป็นหลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมว่าสถานศึกษาจะสามารถจัดการศึกษาได้ตามมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐาน และ เป็นที่ยอมรับของสังคม (กรมสามัญศึกษา, 2542 ก, หน้า 6) โดยมีแนวคิดหลักดังนี้

1. การยึดผู้เรียน เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (Child - Centered Development) เป็นแนวคิดที่มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ทั้งปวง และยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียน เป็นสำคัญการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อคุณภาพผู้เรียนบนพื้นฐานความเชื่อว่าทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ (All can Learn) การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นการบริหารจัดการคุณภาพของผู้เรียนให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้เป็นสำคัญ
2. การใช้สถานศึกษาเป็นฐานการบริหารจัดการ (School - Based Management) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นให้สถานศึกษามีอำนาจในการตัดสินใจบริหารจัดการด้วยตนเอง โดยให้สถานศึกษาเป็นศูนย์กลางของการผลิต โดยเชื่อว่าสถานศึกษาเป็นบ่อเกิดของคุณภาพการศึกษา ความมีอิสระของหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้สถานศึกษาสามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ สถานศึกษาต้องระดมสรรพกำลังทั้งในสถานศึกษา ชุมชนและสังคมมาใช้ในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนดเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน
3. การมีส่วนร่วมและการร่วมคิด ร่วมทำ (Participation and Collaboration) เป็นแนวคิดที่มุ่งให้ทุกคน ทุกส่วนของสังคมต้องเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา (All for Education) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับทุกคนและสังคมโดยรวม (Education for All) โดยแนวคิดนี้เชื่อว่าการให้ทุกคน ทุกส่วนของสังคมมีส่วนร่วมคิด และร่วมดำเนินการในการจัดการศึกษา ตลอดจนมีส่วนร่วมในการประเมินผลและประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐานการศึกษาเป็นที่ยอมรับของสังคมได้
4. การกระจายอำนาจทางการศึกษา (Decentralization of Education) เป็นแนวคิดที่มุ่งการกระจายอำนาจการจัดการศึกษาให้กับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษา (Stakeholders) ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เรียนมากที่สุด ได้แก่ สถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม รวมถึงบุคลากรภายในสถานศึกษา แนวความคิดนี้เชื่อว่าการกระจายอำนาจทางการศึกษาให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะทำให้เกิดความตระหนักในคุณประโยชน์ของการศึกษาและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจึงทำให้เกิดความร่วมมือในการจัดการศึกษาให้ตอบสนองตามความต้องการของเขาและมุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมได้
5. การแสดงความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ (Accountability) เป็นแนวคิดที่มุ่งให้สถานศึกษาแสดงความรับผิดชอบต่อภาระในการจัดการศึกษา (Authorities) ต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม และต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ได้ตามมาตรฐาน ซึ่งให้ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้ เพื่อเป็นหลักประกัน และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ปกครองและสังคมได้อย่างแท้จริง

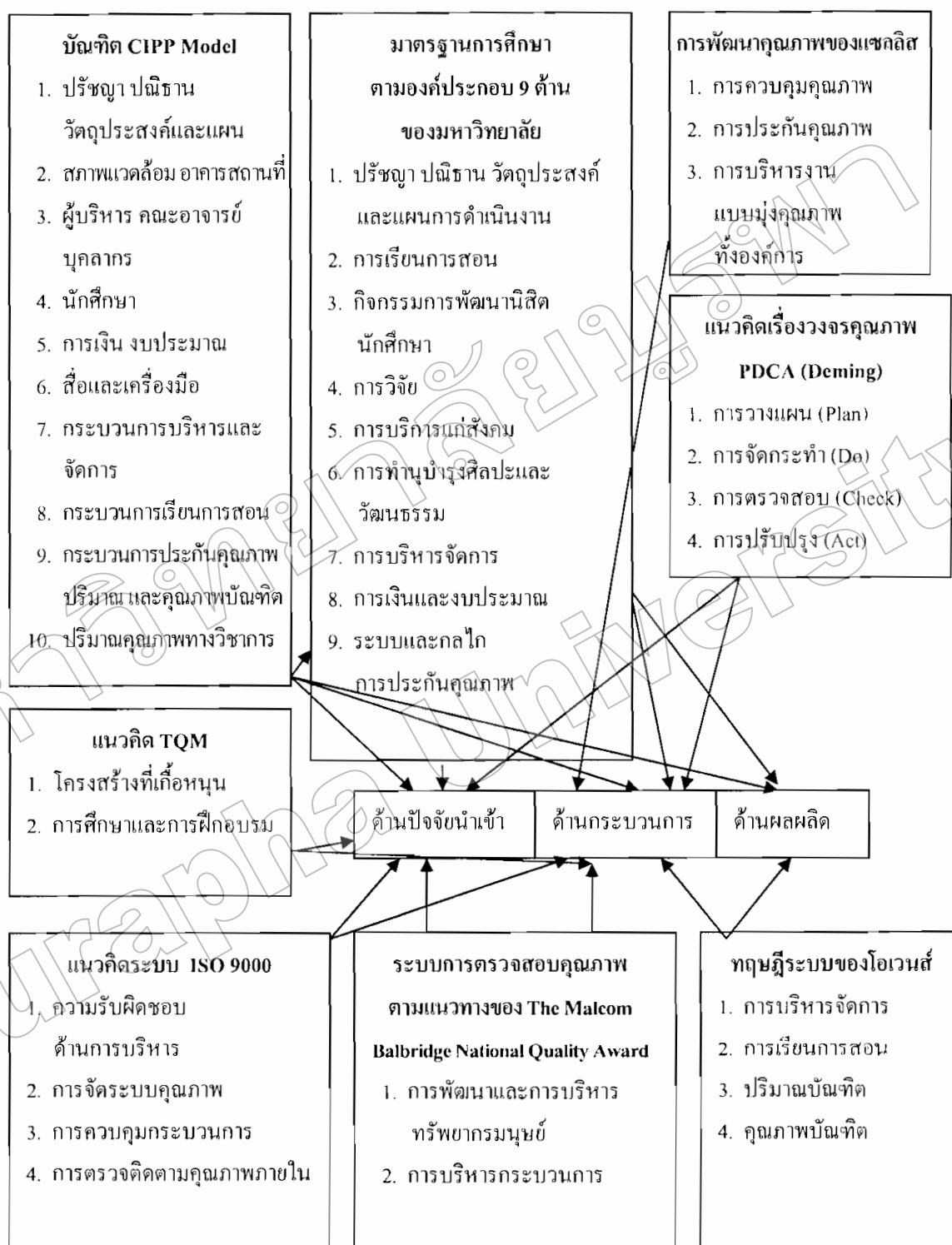
จากแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าว สรุปได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แนวความคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา (กรมสามัญศึกษา, 2542 ก, หน้า 7)

เหนียว สีลาวงศ์ (2545) ได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดมาจากทฤษฎี ศึกษาแนวทาง การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ตาม 8 กรอบแนวคิด ได้แก่ แนวคิดระบบ ISO 9000 (Freeman & Voehl, 1992, p. 277 อ้างถึงใน เหนียว สีลาวงศ์, 2545) ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบด้านการบริหาร 2) การจัดระบบคุณภาพ 3) การทบทวนข้อตกลง

4) การควบคุมการออกแบบ 5) การจัดซื้อ 6) ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบผู้จัดซื้อ 7) การครอบคลุมกระบวนการ 8) การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 9) การแก้ไขและป้องกัน ตามแนวคิด TQM (Flood, 1993, pp. 41 – 49 อ้างถึงใน เหนียว ศิวาลงศ์, 2545) ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำ 2) การศึกษาและการฝึกอบรม 3) โครงสร้างที่เกื้อหนุน 4) การติดต่อสื่อสาร 5) การพิจารณาความชอบ 6) การใช้กระบวนการทางสถิติ 7) การทำงานในที่ที่ระบบการตรวจสอบคุณภาพตามแนวทางของ The Malcom Baldrige National Quality Award (Tenner & Detoro, 1992, p. 237 อ้างถึงใน เหนียว ศิวาลงศ์, 2545) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประการ 1) ภาวะผู้นำ 2) สารสนเทศและการวิเคราะห์ 3) การทำแผนยุทธศาสตร์ 4) การพัฒนาและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 5) การบริหารกระบวนการ 6) ผลสัมฤทธิ์ 7) ความพึงพอใจของลูกค้า CIPP Model (อุทุมพร จามรมาน, 2541 ข, หน้า 15) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผน สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ ผู้บริหาร คณะอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ทุนเงิน งบประมาณ และเครื่องมือ กระบวนการบริหาร และจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการประกันคุณภาพ ปริมาณและคุณภาพบัณฑิต ปริมาณคุณภาพการวิจัย ปริมาณและงานวิจัย ปริมาณและคุณภาพการบริการทางวิชาการ ปริมาณและคุณภาพงานทำนุบำรุงมาตรฐานการศึกษาตามองค์ประกอบ 9 ด้านของมหาวิทยาลัยไทย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, หน้า 18) 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน 2) การเรียนการสอน 3) กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 7) การบริหารจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ แนวคิดเรื่องวงจรคุณภาพ PDCA (Deming) ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การจัดกระทำ (Do) การตรวจสอบ (Check) การปรับปรุง (Act) การพัฒนาคุณภาพของ แซลลิส (Sallis, 1996, p. 20 อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2541 ก) คือ 1) การควบคุมคุณภาพ 2) การประกันคุณภาพ 3) การบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ และทฤษฎีระบบของ โอเวนส์ (Owens, 1987, p. 57 อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2541 ก) คือ 1) ปัจจัยนำเข้าได้แก่ ทรัพยากร คน เงินสภาพแวดล้อม 2) กระบวนการได้แก่ การบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย 3) ปัจจัยผลผลิต ได้แก่ ปริมาณบัณฑิต คุณภาพบัณฑิต ความศรัทธาของประชาชน ซึ่งกรอบแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัยของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (เหนียว สีลาวงศ์, 2545, หน้า 4 – 5)

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

ดังที่กล่าวแล้วว่า การประกันคุณภาพ คือ กระบวนการ หรือกลไกในการดำเนินการ เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องว่ากระบวนการจัดการศึกษานั้นจะสามารถสร้างผลผลิต (นักเรียน) ได้อย่างมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่คาดหวัง ดังนั้น การประกันคุณภาพจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยให้การจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

1. เพื่อให้โรงเรียนหรือสถานศึกษาจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานกลาง
2. เพื่อส่งเสริมคุณภาพการศึกษาของแต่ละโรงเรียนหรือสถานศึกษาไปสู่มาตรฐาน
3. เพื่อกระจายอำนาจความรับผิดชอบของโรงเรียนในพื้นที่ และให้ต้นสังกัดหรือท้องถิ่น

ตลอดจนองค์กรเอกชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

สาเหตุที่ต้องมีการประกันคุณภาพ

การจัดการศึกษาในปัจจุบันยังมีปัญหาอยู่อีกมาก ในระดับอุดมศึกษานั้นจากการจัดลำดับมหาวิทยาลัยของสถาบันต่าง ๆ ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยของประเทศไทยจะอยู่ในลำดับท้าย ๆ ส่วนการศึกษาในระดับขั้นพื้นฐานในปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่ายังมีปัญหาอีกมากที่จะต้องแก้ไข เช่น ปัญหาเรื่องคุณภาพของครูผู้สอน คุณภาพของนักเรียน ดังที่ รุ่ง แก้วแดง (2544) ได้เสนอไว้ดังนี้ “การศึกษาไทยนั้นไม่ว่าจะประเมินโดยหน่วยงานราชการของไทย หรือโดยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ ผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของนักเรียนไทยนั้น นอกจากจะไม่เป็นที่น่าพอใจแล้ว ยังอ่อนด้อยกว่าประเทศเพื่อนบ้านมากมาย โดยเฉพาะด้านภาษาอังกฤษ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในโลกยุคข้อมูลข่าวสารและยุคเศรษฐกิจที่ต้องใช้ความรู้ และการศึกษาไทยไม่ได้สอนให้คนรู้จักคิดวิเคราะห์ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ และปฏิบัติจริง อีกทั้งห่วยถ้อยงานเรื่องการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรม การศึกษาไทยจึงอยู่ในภาวะวิกฤติคุณภาพอย่างหนัก”

จากสาเหตุดังกล่าว จึงจำเป็นที่จะต้องมิกลไกในการดำเนินการเพื่อให้โรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ผู้เรียนมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและกลไกนั้นก็คือการประกันคุณภาพการศึกษา

หลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาถึงการประกันคุณภาพการศึกษาจากหลายแหล่งพบว่าหลักการสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาพอสรุปได้ดังนี้ความพึงพอใจ/ ความมั่นใจของผู้รับบริการการศึกษา ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง ต้นสังกัด ชุมชนและท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานจัดการศึกษา

ของทุกฝ่ายทั้งผู้ให้และผู้รับบริการการดำเนินงานที่เป็นระบบมีมาตรฐาน และประสิทธิภาพ นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ชัดเจน โดยมีการจัดทำเอกสารที่เป็นแนวทางดำเนินงานและการติดตาม กำกับการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่น แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา คู่มือนโยบาย คู่มือการดำเนินงาน และคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น การติดตามตรวจสอบและประเมินที่เป็นระบบสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ การรายงาน การดำเนินงาน และผลการดำเนินงานตามแผน และเป้าหมายที่กำหนดให้อย่างชัดเจน ตรวจสอบได้

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามีความคิดรวบยอดสู่การปฏิบัติที่ต้องรู้ ดังนี้

1. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้ว จะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ให้ได้มาตรฐาน อย่างต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้ รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่ริเริ่มจากภายในโรงเรียนเอง หรือจากหน่วยงานภายนอก ก็ได้จากความคิดรวบยอดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพดังกล่าว โรงเรียนต้องจัดระบบภายในโรงเรียน ในการจัดการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ โดยอาจมีหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) ที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาไปสู่มาตรฐาน ด้านคุณภาพเพื่อการประเมินในการประกาศมาตรฐานคุณภาพต่อสาธารณชน

2. คุณภาพ (Quality) หมายถึง ผลของการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด และเป็นผล ให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ คือ นักเรียนมีความรู้ ความสามารถตามที่หลักสูตร ที่ต้นสังกัดและสังคมต้องการ คุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน จะเกิดมาจากคุณภาพการศึกษากลาง ของประเทศ โดยมีจังหวัดหรือต้นสังกัดนำคุณภาพมาดัดแปลงสู่การปฏิบัติเพื่อส่งเสริม สนับสนุน ตรวจสอบให้โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาได้ตามคุณภาพการศึกษากลางที่กำหนดไว้

3. เกณฑ์ (Criteria) หมายถึง ข้อปฏิบัติหรือหลักการที่ใช้เป็นหลักในการเปรียบเทียบ กำหนดในการดำเนินการอันเป็นเครื่องบ่งชี้โดยตรง หรือโดยอ้อมต่อคุณภาพการศึกษาซึ่งอาจ กำหนดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอกหรือโดยสถานศึกษาเอง การดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของโรงเรียนหรือสถานศึกษา โรงเรียนหรือสถานศึกษาต้องดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องตามเกณฑ์ที่บ่งบอกถึงคุณภาพการศึกษา ที่เป็นมาตรฐานรวมของประเทศ

4. มาตรฐาน (Standards) หมายถึง ขอบเขตขั้นต่ำของการปฏิบัติในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษาหรือโรงเรียนนั้น โรงเรียนต้องดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในเพื่อสอดคล้องต่อขอบเขต ขั้นต่ำที่กำหนดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษากลางของประเทศ อันเป็นการบ่งบอกว่าโรงเรียน

สามารถดำเนินการ จัดการศึกษาได้ตามมาตรฐาน

5. ความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบ (Accountability) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้หน่วยงานภายนอกเข้าไปทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานได้ โดยถือเป็นการแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ ที่จะแสดงให้เห็นหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เห็นว่าได้มีการดำเนินงานมาอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เมื่อสถานศึกษาหรือโรงเรียนดำเนินการจัดการศึกษาจนได้มาตรฐาน เมื่อมีความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระจะเข้าไปตรวจสอบโรงเรียนว่าสามารถจัดการศึกษาเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพตามเกณฑ์กลางได้หรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในกรณีที่จะจัดการศึกษาไม่ถึงมาตรฐาน ทั้งนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจะนำข้อเสนอแนะมาร่วมกับโรงเรียนในการพัฒนาไปสู่มาตรฐานในระยะเวลาที่กำหนดต่อไป

6. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นกลไกภายในสถานศึกษาเองที่จะดูแลและพัฒนาการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามที่กำหนดอยู่ตลอดเวลาซึ่งความมีคุณภาพนี้จะต้องเกิดจากการยอมรับจากคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา การที่โรงเรียนหรือสถานศึกษาได้รับการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว จำเป็นที่ต้องรักษามาตรฐานคุณภาพการศึกษาย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา โดยใช้กระบวนการภายในสถานศึกษา เพื่อดำเนินการควบคุมคุณภาพ

7. การตรวจสอบคุณภาพทางวิชาการ (Quality Audit or Academic Audit) เป็นการตรวจสอบจากหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อดูว่าโรงเรียนมีกลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการของโรงเรียนอย่างเหมาะสมเพียงพอที่จะรักษาคุณภาพมาตรฐานได้หรือไม่ การดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อคงไว้ซึ่งมาตรฐานการศึกษาที่ได้รับการประกันในส่วนของการบริหารงานภายในโรงเรียนหรือสถานศึกษา ต้องได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานประกันคุณภาพเพื่อความมั่นใจว่ากระบวนการบริหารของโรงเรียนหรือสถานศึกษาสามารถคงไว้ซึ่งมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของตน

องค์ประกอบของการประกันคุณภาพ

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. การกำหนดมาตรฐานด้านผลผลิต ปัจจัยและกระบวนการ การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษาศึกษานิเทศก์ และผู้บริหารทางการศึกษาและการสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2. การตรวจสอบและการแทรกแซงคุณภาพการศึกษา (Quality Audit and Intervention)

คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย การประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษาและการจัดทำรายงานของสถานศึกษาต่อประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของสถานศึกษา (Internal Audit) การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (External Audit) มาตรการปรับปรุงคุณภาพ สถานศึกษาที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Quality Intervention)

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) คือ กระบวนการหรือ แนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนดประกอบด้วย

3.1 การทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (External School Review)

3.2 การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (Accreditation)

3.3 การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมหรือการประเมินคุณภาพ สถานศึกษา ในภาพรวมหรือการประเมินคุณภาพการศึกษา (Total Quality Education) องค์ประกอบทั้ง 3 ประการ จะมีความสัมพันธ์และส่งผลซึ่งกันและกัน กระบวนการตรวจสอบ หรือแทรกแซง คุณภาพการศึกษา สามารถดำเนินการทั้งในระหว่างกิจกรรมการควบคุมคุณภาพการศึกษา และ ในกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา

การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ

ในการพัฒนาระบบนั้นเมื่อองค์กรยังขาดระบบที่จะนำไปสู่การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ อย่างใดอย่างหนึ่งจำเป็นต้องริเริ่มสร้างและนำมาพัฒนาขึ้น หรือระบบที่มีอยู่แล้วไม่สามารถตอบสนอง วัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก็จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบเพื่อให้ระบบนั้น ๆ มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบไว้ดังนี้

สมิท (Smith, 1982 อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน, 2541 ข) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการ พัฒนาระบบ โดยได้แบ่งขั้นตอนการพัฒนาระบบออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) ซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบว่ามีลักษณะอย่างไร มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ควรลดหรือเพิ่มองค์ประกอบใด ให้เหมาะสมกับสภาพของระบบที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2. การออกแบบระบบ (System Design) หมายถึง การนำองค์ประกอบต่าง ๆ ที่วิเคราะห์ แยกแยะไว้ นำมารวบรวมเพื่อออกแบบระบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าระบบเดิมที่เป็นอยู่

3. การวัดและตรวจสอบระบบ (System Measurement) โดยที่หลังจากทำการร่างหรือ ออกแบบระบบแล้วจะต้องทำการตรวจสอบว่าระบบมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้หรือไม่

ดีเบนแฮม (Debenhem, 1989 อ้างถึงใน พงศ์เทพ จิระโร, 2546) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ ขั้นตอนการพัฒนาระบบ ดังนี้ คือ

1. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) หมายถึง การศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในระบบว่ามีอะไรบ้าง มีองค์ประกอบใดควรปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของระบบ

2. การออกแบบระบบ (System Design) หมายถึง การนำเอาองค์ประกอบต่าง ๆ มาเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ก่อให้เกิดความสอดคล้องและสามารถมุ่งไปสู่จุดหมายตามที่ต้องการ ซึ่งเป็นผลมาจากการวิเคราะห์ระบบ

3. การนำระบบไปใช้ (System Implementation) หมายถึง การนำระบบที่ออกแบบไปใช้ตามจุดหมายที่วางไว้

สมักร สุพรรณรัตน์ (2527 อ้างถึงใน พงศ์เทพ จิระโร, 2546) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบโดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) หมายถึง การหาแนวทางหรือวิธีการที่จะทำให้จุดหมายต่าง ๆ ในระบบเกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยจำเป็นจะต้องทราบวัตถุประสงค์หลัก และวัตถุประสงค์ปลายทาง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้คือ การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน กำหนดวัตถุประสงค์ปลายทาง และกำหนดวัตถุประสงค์ซึ่งสามารถทำให้บรรลุผลได้

2. การออกแบบระบบ (System Design) หมายถึง การนำเอารายละเอียดต่าง ๆ ขององค์ประกอบในระบบมาจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และเห็นรูปร่างของระบบชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนดังนี้คือ ศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบ ของระบบที่เป็นอยู่และระบบที่ต้องการจะเพิ่มเติมขึ้น ร่างโครงร่างของระบบขึ้นมาเลือกรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับระบบที่จะนำไปใช้ในองค์กร เลือกวิธีการต่าง ๆ ในการนำระบบไปใช้

3. การบริหารระบบ (System Managing) โดยการนำระบบไปใช้และหาวิธีการที่จะควบคุมระบบที่เหมาะสม โดยจะต้องมีผู้ตรวจสอบและวัดผลระบบที่นำไปใช้ว่า เหมาะสมเกิดประโยชน์มากน้อยเพียงใด

วิทยา คูวิรัตน์ (2539 อ้างถึงใน พงศ์เทพ จิระโร, 2546) ได้ดำเนินการพัฒนาระบบโดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ระบบได้แก่ การศึกษาระบบในภาพที่เป็นอยู่ว่ามีสิ่งนำเข้าเป็นปริมาณเท่าไรระบบนั้นมีกระบวนการอย่างไร และสิ่งนำออกของระบบมีปริมาณและคุณภาพอย่างไร

ระบบนั้นได้ใช้สิ่งนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพดีหรือไม่ ได้เลือกใช้วิธีการและยุทธวิธีที่เหมาะสมหรือไม่

2. การสังเคราะห์ระบบ ผลของการวิเคราะห์ในข้อ 1) นำมาสังเคราะห์จะทำให้เกิดความคิดว่าควรจะมีการปรับปรุงการบริหารระบบอย่างไร อาจดัดแปลงระบบเดิมด้วยวิธีการต่าง ๆ วิธีการหรือยุทธศาสตร์ที่จะนำมาใช้นั้นมีอยู่ที่ประเภท ควรจะเลือกใช้วิธีการอย่างไรจึงจะทำให้ระบบนั้น ๆ ดำเนินการได้ดีที่สุด

3. การออกแบบระบบ มักเป็นการทำงานของนักวิชาการหลายสาขา นักวิชาการเหล่านั้นก็พิจารณาจากระบบจากความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของตนการเข้าหาปัญหาแบบสหวิชาการ (Interdisciplinary Approach)

4. การตรวจสอบระบบ เป็นการติดตามกัมกับการดำเนินงานตามระบบ

5. การประเมินระบบ ในการทดลองใช้ระบบจะต้องมีการประเมินระบบว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ควรปรับปรุงส่วนใดเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ในการใช้ระบบยิ่งขึ้น

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536 อ้างถึงใน พงศ์เทพ จิระโร, 2546) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระบบหรือการพัฒนาระบบ โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) เป็นวิธีการระบุส่วนประกอบองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งหลายในระบบหน้าที่ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภายในระบบกับองค์ประกอบภายนอก การจัดเรียงลำดับองค์ประกอบ ทฤษฎีการที่ต้องใช้กลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้ระบบภารกิจที่จะต้องดำเนินการ และผลผลิตหรือบริการที่จะเสนอแก่กลุ่มเป้าหมายในการวิเคราะห์ระบบ จะต้องมียุทธวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ปณิธาน

1.2 วิเคราะห์จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

1.3 วิเคราะห์หน้าที่

1.4 วิเคราะห์เครื่องมือหรือช่องทาง

1.5 วิเคราะห์วิธีการ

1.6 วิเคราะห์การตรวจสอบ ควบคุม ติดตามและประเมินผล

การสังเคราะห์ระบบ (System Synthesis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการสร้างระบบใหม่หรือพัฒนาระบบให้ดีขึ้น โดยการกำหนดองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ ทิศทางและลำดับขั้นตอนของระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่

การสร้างแบบจำลองระบบ (System Modeling) เป็นการสื่อสารระบบที่สร้างขึ้นใหม่หรือพัฒนาขึ้นมาใหม่ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจและนำไปใช้โดยการเขียนแบบจำลองในลักษณะดังนี้

1. แบบรูปภาพหรือหุ่นจำลองของจริง (Iconic Model) เช่น ภาพวาดหุ่นจำลองเครื่องบิน
2. แบบจำลองเปรียบเทียบ (Analogue Model) เช่น นาฬิกาเป็นแบบจำลองของเวลา
3. แบบจำลองสัญลักษณ์ (Symbolic Model) เช่น สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์

แบบจำลองแนวคิด (Conceptual Model) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่แทนด้วยแผนภูมิหรือแผนภาพ ในลักษณะต่าง ๆ การสร้างแบบจำลองระบบจะช่วยอธิบายถึงขั้นตอนสำคัญของระบบ ช่วยในการสื่อสารให้ทราบถึงขั้นตอนการควบคุม และทำนายได้ว่าจะเกิดผลอะไรขึ้น เมื่อดำเนินไปตามระบบ

การทดสอบระบบ (System Evaluation) เมื่อมีการพัฒนาระบบตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้จนแสดงออกมาในรูปของแบบจำลองได้แล้ว ซึ่งถือว่า ได้ระบบใหม่ขึ้น หรือเป็นการพัฒนาระบบ ซึ่งถือว่าเป็นต้นแบบ ยังประกันไม่ได้ว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นจะสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ นักจัดระบบจึงจำเป็นต้องนำ “ต้นแบบระบบ” (System Prototype) ไปทดสอบในสถานการณ์จำลอง (System Simulation) กล่าวคือ นำระบบไปใช้ในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความจริงซึ่งสามารถนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงได้ก็จะเป็นประโยชน์อย่างมาก แต่ในทางปฏิบัติการทดสอบระบบในสถานการณ์จริงมีปัญหาด้านค่าใช้จ่าย เวลา และความเสี่ยง โดยเฉพาะระบบที่เกี่ยวข้องกับคนและทรัพย์สินดังนั้นจึงนำไปทดสอบในสถานการณ์จำลองแทน

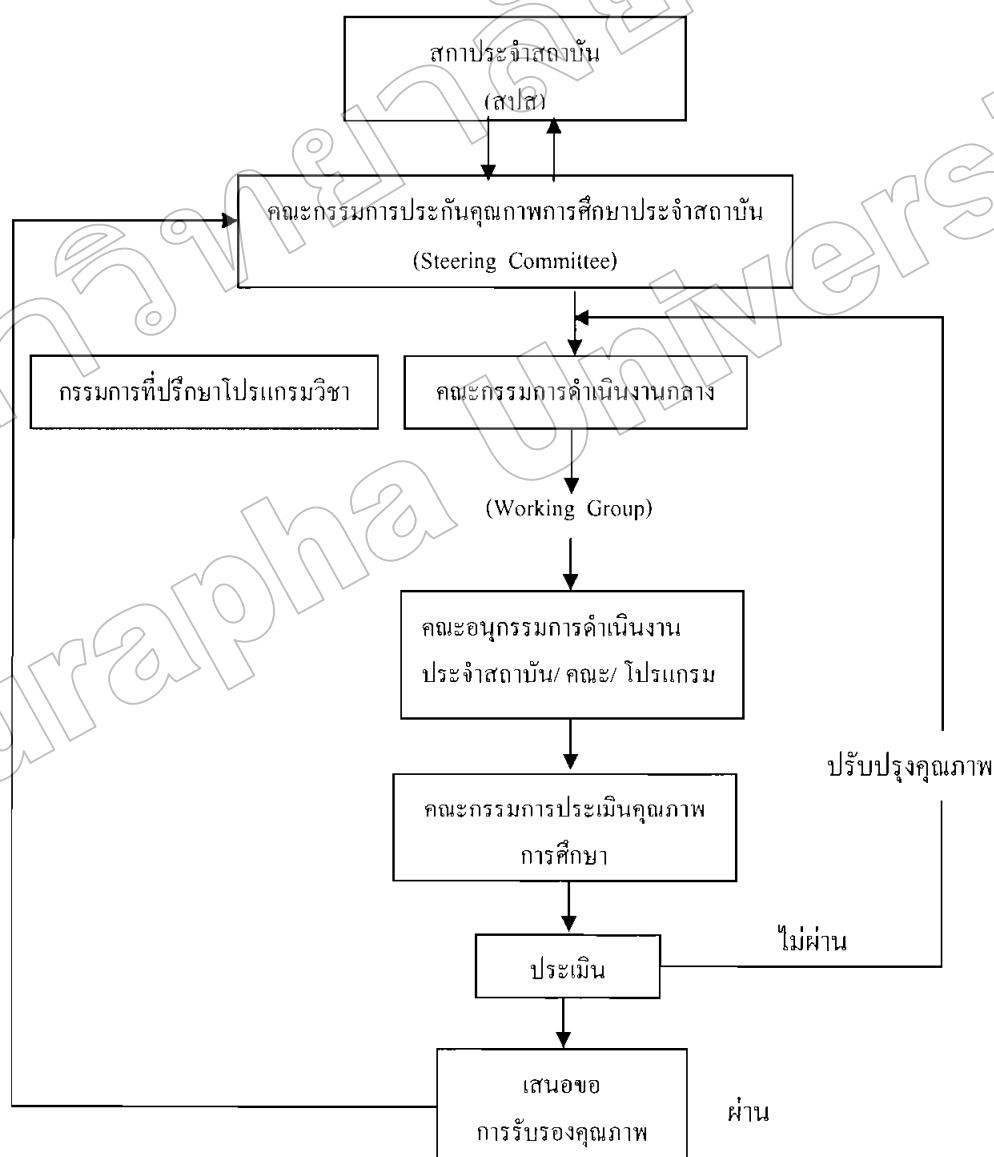
แนวคิดความยั่งยืนของระบบประกันคุณภาพ

จากการศึกษาแนวคิดต่าง ๆ ที่จะดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษานั้นพบว่าระบบประกันคุณภาพที่มีความต่อเนื่อง ยั่งยืน ได้สิ่งที่ควรให้ความสำคัญควรเริ่มตั้งแต่ในระดับบุคคล ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Attitude) และการปฏิบัติ (Practice) ในงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้อง ต่อจากนั้นการสร้างควมยั่งยืนในระดับสถานศึกษาเป็นส่วนต่อมา ถือเป็นส่วนของความยั่งยืนระดับองค์กร โดยเน้นวิธีการทำให้คุณภาพยั่งยืนในโลกพลวัต (How to Sustain Quality in a Dynamic World) ประกอบด้วย 2 ส่วน ในส่วนแรกเป็นการบริหารจัดการ โดยความสามารถในการเป็นผู้นำ (Leadership) และความสามารถทางการตลาดหรือในทางการศึกษา คือความต้องการของสังคม (Marketability) และส่วนที่สอง เป็นเทคนิคที่ใช้ในการปฏิบัติการที่เป็นพลวัต (Dynamics Operations) ประกอบด้วยความมั่นคง (Stability) สมรรถนะ (Capability) และความสามารถในการปรับปรุง (Improvability) และความต่อเนื่องยั่งยืนของตัวระบบเอง โดยต้องให้ความสำคัญต่อการนิเทศการศึกษา การติดตามตรวจสอบจากภายนอก (External Audit) และมีกลไกการประเมินเพื่อปรับปรุงระบบอยู่ในตัวระบบเองด้วย

ระบบประกันคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยและต่างประเทศ

การประกันคุณภาพการศึกษาประเทศไทย

1. ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสถาบันราชภัฏ กลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันราชภัฏ แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ การประเมินจากภายนอก ได้แก่ ระดับคณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏ และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก และระดับการประกันคุณภาพจากภายในสถาบันราชภัฏ



ภาพที่ 5 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันราชภัฏ (สถาบันราชภัฏ, 2540 อ้างถึงใน พงศ์เทพ จิระโร, 2546, หน้า 37)

2. ระบบการประกันคุณภาพ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการนำระบบคุณภาพมาใช้เพื่อประกันคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนตามแนวคิดของการประกันคุณภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่า ผลผลิตจะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

คัทแตนซ์ (Cuttance, 1992, pp. 8 - 9) ให้ความเห็นว่าควรนำวิธีการบริหารคุณภาพมี 3 วิธีคือ การควบคุมคุณภาพ (Quality of Control Q - C) ซึ่งเป็นระบบการเปรียบเทียบผลผลิตกับมาตรฐานการประกันผลผลิต กระบวนการผลิต และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management = TQM) มาใช้ร่วมกันเพื่อรับประกันคุณภาพของนักเรียน และการบริการระบบการประกันคุณภาพมีหลายระบบที่สามารถนำมาใช้กับสถาบันการศึกษา ได้แก่ ระบบ ISO 9000 ระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมหรือ TQM (Total Quality Management) ระบบ (Input Process Output) ระบบ CIPP (Context, Input, Process, Product)

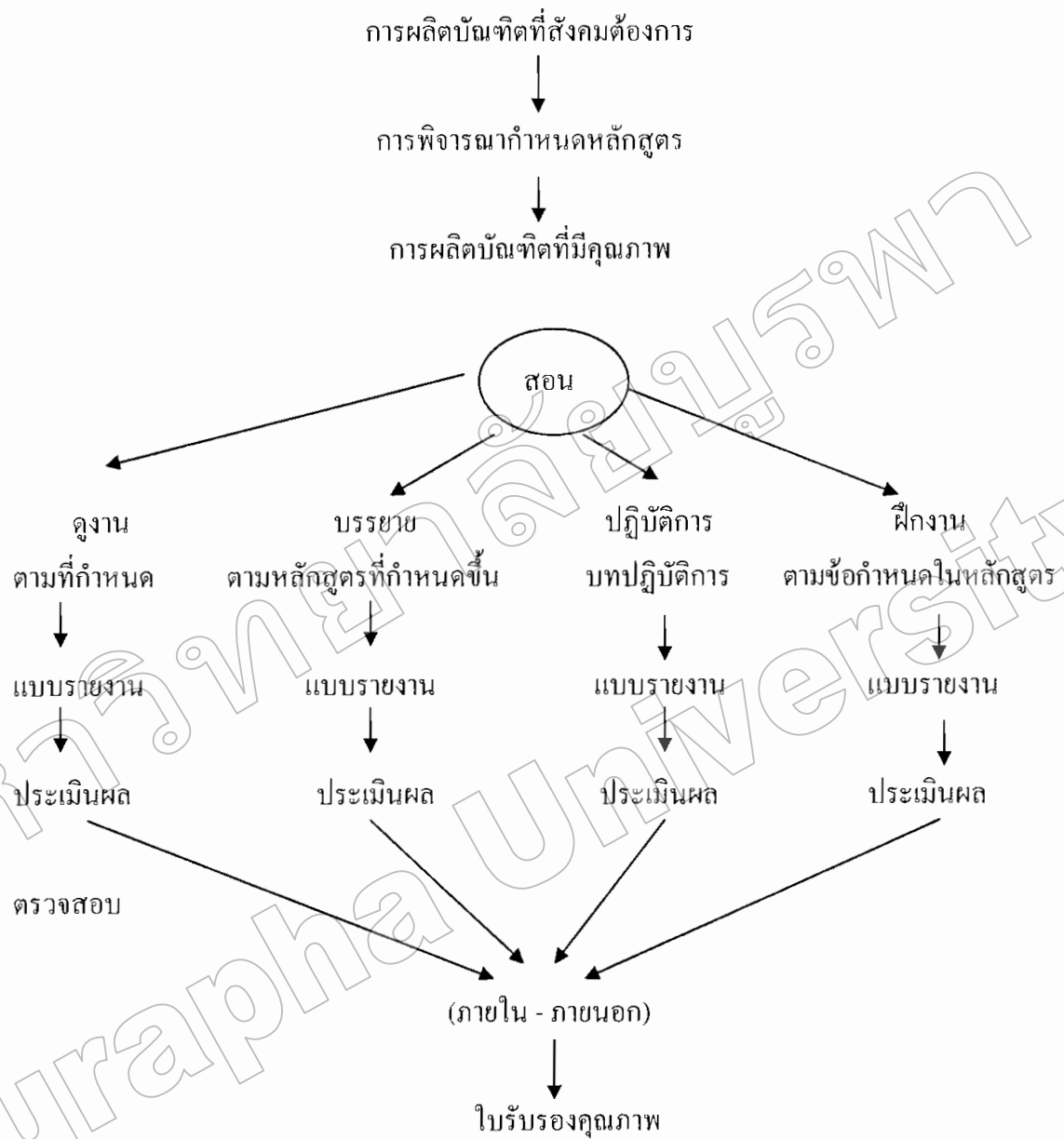
3. ระบบ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับนานาชาติเกี่ยวกับระบบการบริหารการประกันคุณภาพขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะให้มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน ในบริษัทต่าง ๆ และประเทศต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นที่การมีมาตรฐาน และการประกันคุณภาพมาตรฐานของระบบ ISO 9000 มีลักษณะเป็นมาตรฐานไม่ใช่สำหรับผู้ผลิตเท่านั้น มาตรฐานจะพิจารณาทั้งองค์การในด้านประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ บริการมาตรฐานจะมีศูนย์รวมโดยมุ่งที่กระบวนการประกันคุณภาพมาตรฐานจะแสดงถึงระบบประกันคุณภาพขั้นต่ำขององค์กร (Clements, 1993, pp. 3 - 5 อ้างถึงใน พงศ์เทพ จิระโร, 2546)

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2542, หน้า 128 - 129) ISO 9000 ชุดของมาตรฐาน (อนุกรมมาตรฐาน) ระหว่างประเทศเป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพ (Quality Systems)

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 นี้จะระบุถึงหน้าที่ วิธีการปฏิบัติและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าผลผลิตหรือบริการนั้นเป็นไปตามลูกค้าต้องการ

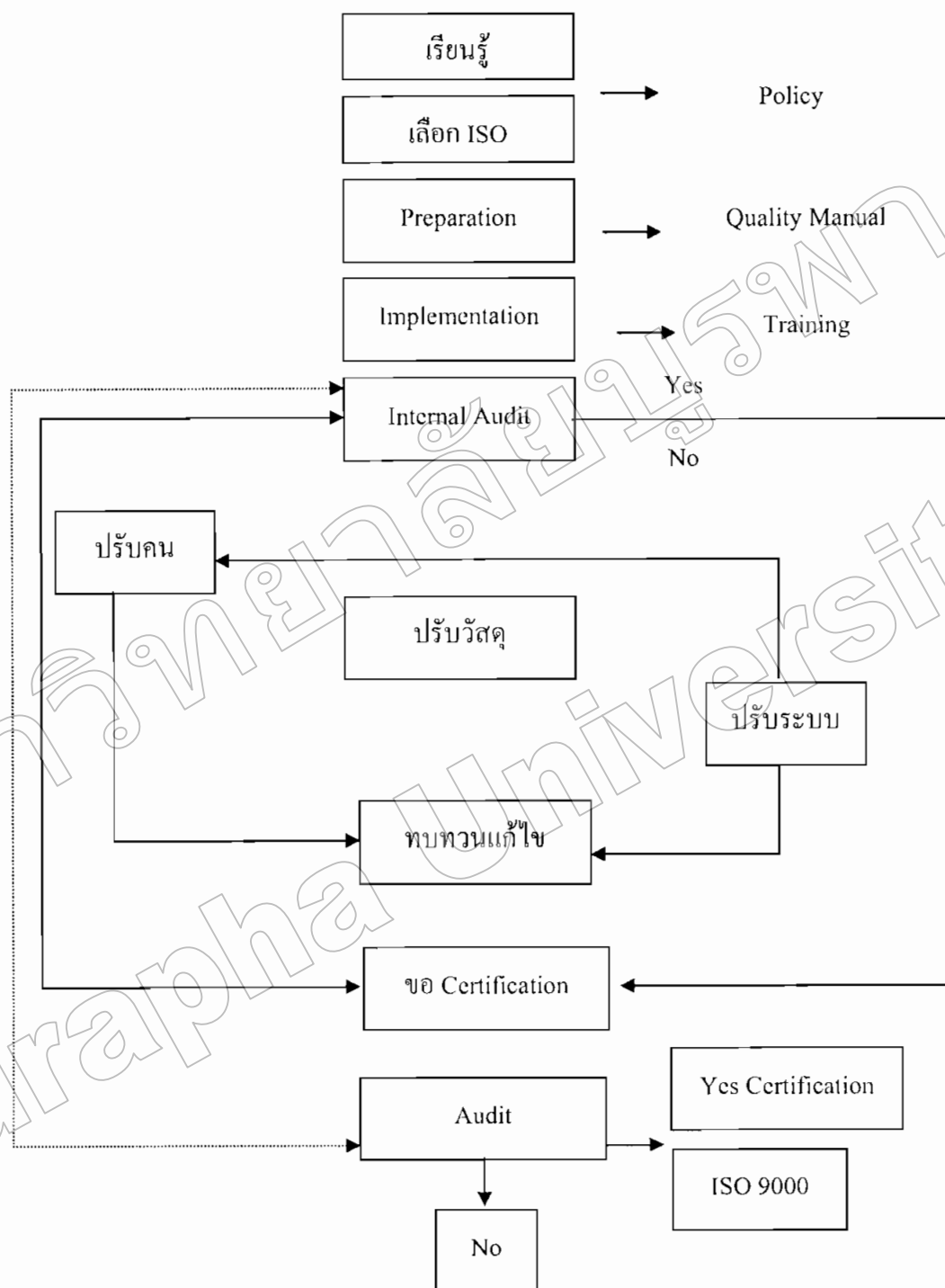
อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 จะกล่าวถึงการจัดทำระบบประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเอกสารและการรักษาระบบนั้นไว้ พร้อมทั้งสามารถแสดงให้ลูกค้าเห็นว่าบริษัทผูกพันกับคุณภาพ และมารจะผลิตหรือส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่นานาชาติยอมรับและเป็นการนำสามัญสำนึกมาจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยจัดเป็นระบบ แบ่งเป็นเรื่อง เพื่อให้นำไปใช้งานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 6 ISO 9000 กับการผลิตบัณฑิต

การประยุกต์ใช้ระบบการประกันคุณภาพ ISO 9000 กับการผลิตบัณฑิต ผู้ปฏิบัติต้องการรายละเอียดอีก เช่น การจัดเตรียมเอกสารภายใน (Internal Audit) การตรวจสอบจากภายนอก (External Audit) และยังมีการประเมินผล โดยองค์การอาชีพ (Accessory) ที่จะเป็นผู้ประเมิน และออกประกาศนียบัตรรับรองคุณภาพให้การนำ ISO 9000 มาใช้กับระบบการศึกษาอุดมศึกษา ขั้นตอนการดำเนินการ

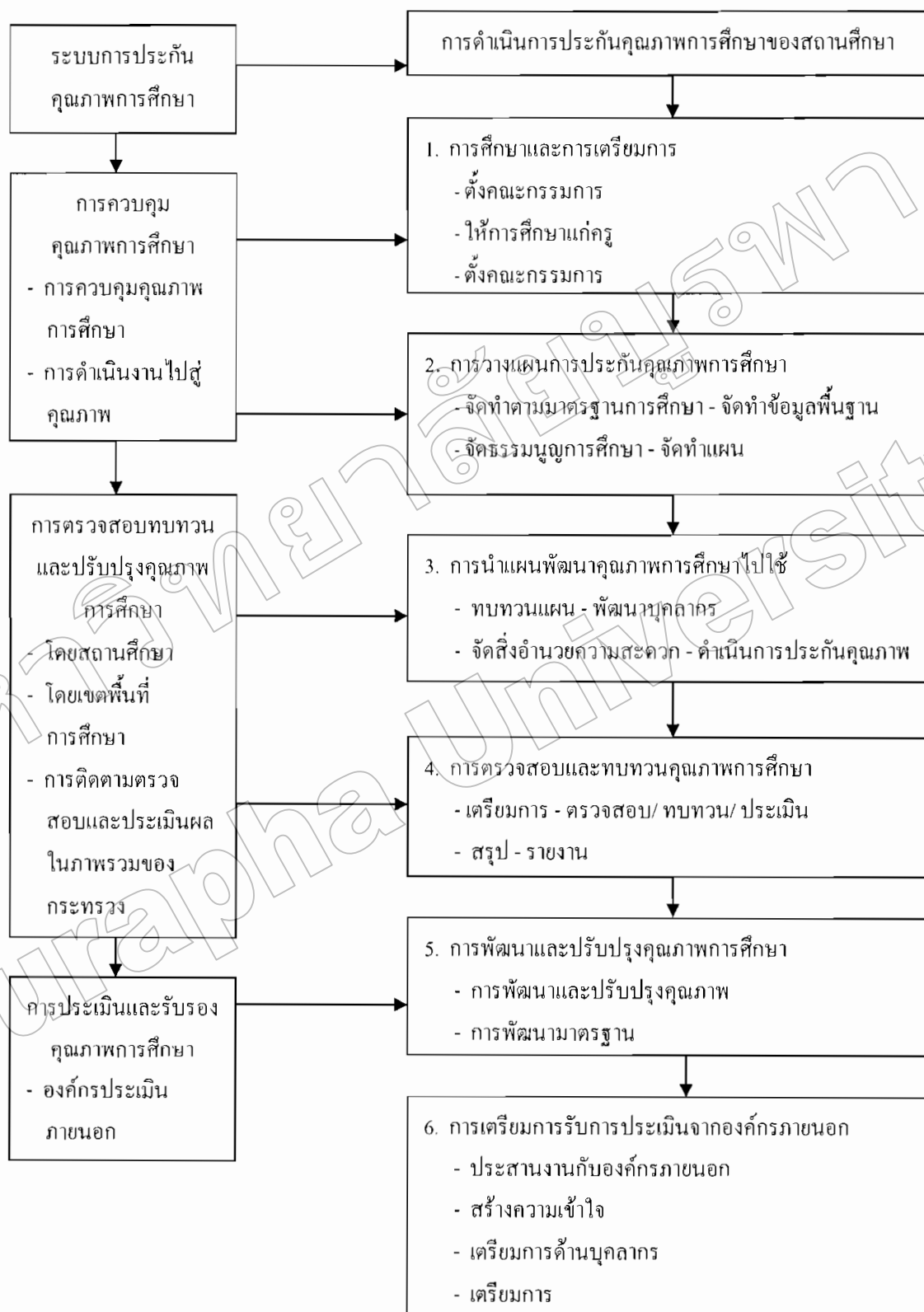


ภาพที่ 7 การนำ ISO 9000 มาใช้กับการศึกษาอุดมศึกษา

4. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาของกรมสามัญศึกษา

กระบวนการในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ควรมีแนวทางดำเนินการให้สอดคล้องกับโครงสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาซึ่งมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบคือ การควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และการประเมิน และการรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา กรมสามัญศึกษา (2542 ข) ได้เสนอแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 6 ขั้นตอนดังนี้

1. วางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้
3. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
4. การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของการศึกษา
5. การเตรียมการรับการประเมินจากองค์กรภายนอก



ภาพที่ 8 แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ทั้ง 6 ขั้นตอน

(กรมสามัญศึกษา, 2542 ข, หน้า 24 - 25)

5. การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา

ประสิทธิผลของสถานศึกษาขึ้นอยู่กับความสามารถในการการออกแบบกระบวนการทำงานภายในสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพของผู้บริหาร ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษากระบวนการบริหารอันดับแรกที่สถานศึกษาต้องดำเนินการ คือ การวางแผนประกันคุณภาพการศึกษาด้วยการดำเนินการประกันคุณภาพ เป็นกระบวนการที่จะสร้างความมั่นใจและให้หลักประกันกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งผู้เรียนและการจัดการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ดังนั้น การสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษาให้ผู้เกี่ยวข้องทุกคน คือการวางแผนการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีองค์ประกอบในการดำเนินการดังนี้ การจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำธรรมเนียมโรงเรียน การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

การจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา กรมสามัญศึกษา (2542 ข, หน้า 12) กล่าวว่า มาตรฐานการศึกษาสถานศึกษาหมายถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพที่พึงประสงค์ที่สถานศึกษาต้องการให้เกิดขึ้น และเป็นมาตรฐานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำ ที่กฎหมายหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกำหนด และเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียง ส่งเสริม ปรับปรุง พัฒนา การตรวจการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษา

จากแนวคิดของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา 5 ด้านคือ การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การใช้สถานศึกษาเป็นฐานในการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมและการร่วมคิด ร่วมทำการกระจายอำนาจทางการศึกษา และการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เป็น แนวคิดที่แสดงถึงความรับผิดชอบของสถานศึกษาในการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพการศึกษาอย่างดีที่สุด ดังนั้น ในการจัดทำมาตรฐานของสถานศึกษาสามารถกำหนดมาตรฐานการศึกษาของตนเองได้ซึ่งมาตรฐานนั้นจะต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานการศึกษา

แนวทางในการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษามีระดับขั้นตอนดังนี้

1. ตั้งคณะทำงานศึกษามาตรฐานศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัดมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน วิเคราะห์ศักยภาพความต้องการความจำเป็นของสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียกับการศึกษา และนำมาข่างกำหนดมาตรฐานของสถานศึกษาซึ่งคณะทำงานอาจดำเนินการ ดังนี้

1.1 ปรับ - เพิ่มกลุ่มมาตรฐาน

1.2 ปรับ - เพิ่มรายการมาตรฐาน

1.3 ปรับ - เพิ่มตัวชี้วัดแต่ละมาตรฐาน

2. กำหนดเกณฑ์ หรือระดับคุณภาพของแต่ละมาตรฐานและแต่ละตัวชี้วัด

2.1 จัดประชุมเพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนด มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาทั้งครูและบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน ตลอดจนคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.2 ปรับปรุงจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา หลังจากผ่านความเห็นของ ทุกคนทุกฝ่ายเผยแพร่และสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ความผูกพันที่ทุกคนจะต้องร่วมมือ ร่วมใจกันในการดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่ทุกคนร่วมกันกำหนดการจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษา และการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 ข้อมูลพื้นฐานการศึกษา (Baseline Data) คือ ข้อมูลที่แสดงคุณภาพ หรือความสามารถ เพื่อเทียบกับมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ว่าอยู่จุดใด สูง หรือต่ำกว่ามาตรฐานเพียงใด (กรมสามัญศึกษา, 2542 ข, หน้า 34) การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษานับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในกรดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะข้อมูลของสถานศึกษาจะถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจ ดำเนินการต่าง ๆ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจึงจำเป็นต้องใช้ข้อมูลมาแสดงคุณภาพ หรือมาตรฐานความสามารถในปัจจุบันของสถานศึกษาว่าอยู่ระดับใด ระบบข้อมูลของสถานศึกษา มีดังนี้

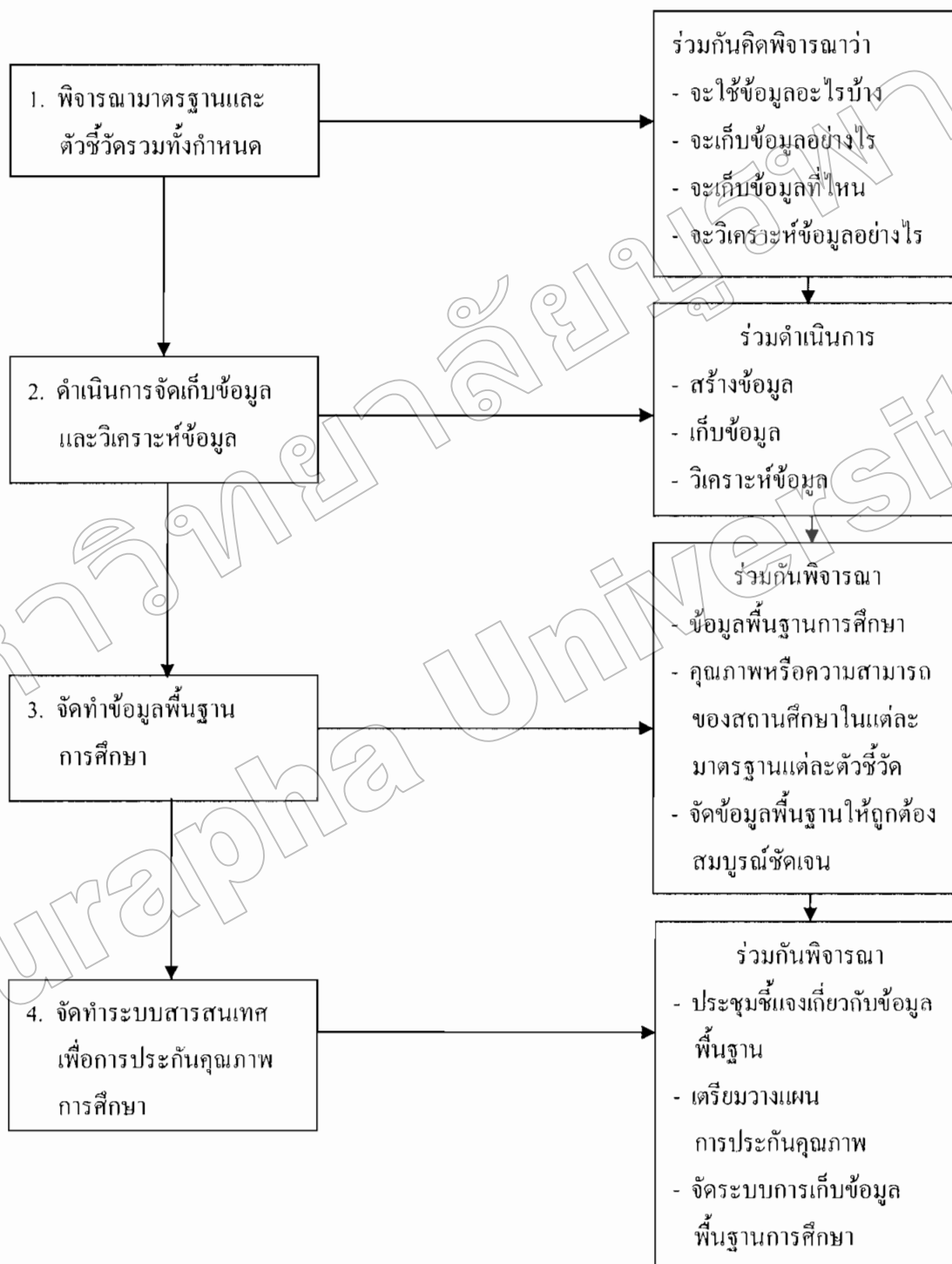
2.3.1 ด้านผู้เรียน ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นรายบุคคล รายกลุ่มรายห้องเรียน รายชั้นเรียน ระดับสถานศึกษา ภาพรวมทั่ว ๆ ไป

2.3.2 ด้านบุคลากร ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล รายชั้นเรียน รายกลุ่มวิชา รายหมวดวิชา รายฝ่าย/งานระดับสถานศึกษา ภาพรวมทั่วไป ด้านการดำเนินงาน ในสถานศึกษา ประกอบด้วย งานวิชาการ งานธุรการ งานปกครอง งานบริการ งานอาคารสถานที่ งานสัมพันธ์ชุมชน

2.3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ห้องปฏิบัติการ แหล่งเรียนรู้ในสถานศึกษา เอกสารและคู่มือต่าง ๆ

2.3.4 ด้านเครือข่ายการเรียนรู้ ประกอบด้วย ผู้ปกครอง ชุมชน เช่น อาชีพ ท้องถิ่น วิทยากรท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น สถานประกอบการ

กระบวนการจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษามีแนวทางการดำเนินการดังภาพที่ 8



ภาพที่ 9 กระบวนการจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษา (กรมสามัญศึกษา, 2542 ข, หน้า 37 - 38)

6. สถาบันองค์การมาตรฐานสากลหรือองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO)

ISO (International Organization for Standardization) เดิมทีใช้คำย่อ IOS ซึ่งแปลเป็นความหมายไม่เหมาะสม ต่อมาจึงเปลี่ยนเป็น ISO สอดคล้องกับภาษากรีก แปลว่า เท่ากัน หรือเสมอกัน (เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล, 2539) ISO ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อเผยแพร่การค้าระหว่างประเทศ โดยการแลกเปลี่ยนความสามารถในการผลิตสินค้าและบริการ ดังนั้น หน้าที่โดยรวมคือ การเผยแพร่และการรวบรวมมาตรฐานสากลต่าง ๆ จัดทำให้เป็นมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน และเผยแพร่การใช้งานขอมาตรฐานสากลเหล่านั้น ปัจจุบัน ISO เป็นองค์การที่มีสมาชิกจากทั่วโลกกว่า 91 ประเทศ จากสมาคมเศรษฐกิจยุโรป (EEC) สมาคมการค้าเสรียุโรป (EFTA) อเมริกา ญี่ปุ่น สาธารณรัฐประชาชนจีน สิงคโปร์ ไทย เป็นต้น สำนักงานเลขานุการตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยมีพนักงานปฏิบัติงานจาก 27 ประเทศสมาชิกมีหน้าที่หลักในการออกมาตรฐานโดยสมาชิกจากหน่วยงานด้านเทคนิคและบริหารของคณะกรรมการเทคนิค และคณะกรรมการย่อย คณะกรรมการ ISO/TC 176 เป็นคณะกรรมการสำหรับการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพ ถูกจัดตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1979 เพื่อพัฒนาชุดมาตรฐานการบริหารระบบคุณภาพที่ถูกพิมพ์ขึ้นในปี ค.ศ. 1987 หรืออนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 อนุกรมนี้ถูกจำลองมาจากมาตรฐานการบริหารระบบคุณภาพของอังกฤษ และแคนาดา จากการจัดทำมาตรฐานได้สร้างความสนใจอย่างมาก ในการกำหนดขอบเขตระหว่างประเทศ และได้รับการยอมรับทันทีโดยสมาชิก 43 ประเทศ ประสิทธิภาพในการประยุกต์ใช้ ISO 9000 การสะท้อนกลับ และการให้ข้อมูลใหม่จากกลุ่มสมาชิกมีผลในการทบทวนอย่างต่อเนื่องของ ISO 9000 และการจัดทำแนวทางการใช้มาตรฐาน ISO 9000 การยอมรับอย่างกว้างขวาง และรับทราบจากทั่วโลกของ ISO 9000 อาจจะมาจกสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ การยอมรับว่าคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในธุรกิจธรรมชาติของมาตรฐานและการประยุกต์ใช้งานได้อย่างกว้างขวางในบริษัทและอุตสาหกรรมต่าง ๆ การรับรองของการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 โดยสมาชิก ของ EEC และ EFTA การประยุกต์ใช้ของระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ISO 9000 ถูกยอมรับ/ อนุมัติ เป็นมาตรฐานของชาติอย่างน้อย 53 ประเทศ การขึ้นทะเบียน/ การรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 สามารถทำได้กว่า 32 ประเทศ การได้รับรอง ISO 9000 เป็นข้อกำหนดเริ่มแรกในการที่จะขอการรับรองผลิตภัณฑ์ (ดำรง ทวีแสงสกุลไทย, 2538) ประเทศไทยมีหน่วยงานราชการที่เข้าร่วมคือ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ) กระทรวงอุตสาหกรรมเป็นผู้กำกับดูแลระบบคุณภาพโดยมีมาตรฐานไทยซึ่งก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2524 ประกอบด้วย ตัวแทนจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานมาตรฐานทั้งภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจและราชการเป็นผู้ให้การสนับสนุนงานด้านมาตรฐาน

7. สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การมหาชน โดยอาศัยอำนาจจากกฎหมาย 2 ฉบับคือ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 มาตรา 49 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายหลักการและแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้”

หมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายนอก โดยทุกหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

จากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติในมาตราดังกล่าว เป็นที่มาในการประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 โดยมีการจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาขึ้นเป็นองค์การมหาชนตามกฎหมายว่าด้วยองค์การมหาชน โดยบทบาทและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) นอกจากจะกล่าวไว้ในมาตรา 49 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แล้ว ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2543 ได้กำหนดบทบาทและอำนาจหน้าที่ไว้ ดังนี้

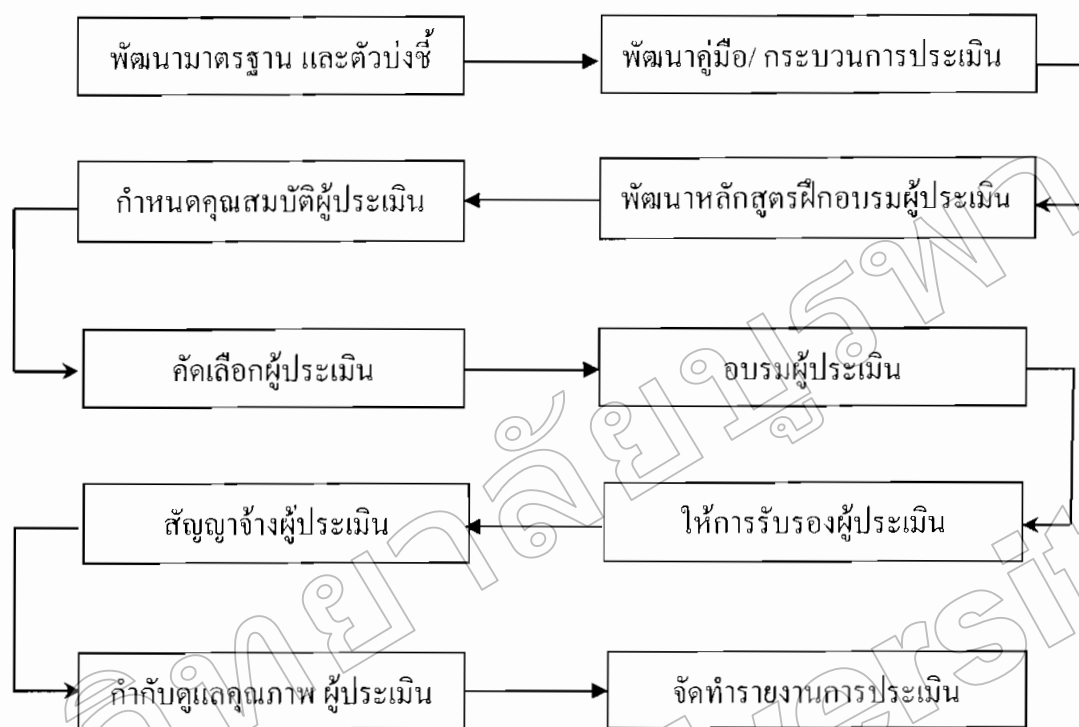
1. พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดกรอบแนวทาง และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด
2. พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก
3. กำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่ดำเนินการโดยผู้ประเมินภายนอก รวมทั้งให้การรับรองรองมาตรฐาน ทั้งนี้ ในกรณีจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก สำนักงานอาจดำเนินการประเมิน

คุณภาพภายนอกเองก็ได้

4. พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม และสนับสนุนให้องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพหรือวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

5. เสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีต่อคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ศาสนาและวัฒนธรรมและสำนักงานประมาณ เพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายทางการศึกษา และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษา รวมทั้งเผยแพร่รายงานดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ภารกิจของ สมศ. ในเรื่องการประเมินคุณภาพภายนอกจะสามารถช่วยเป็นหลักประกันให้ผู้เรียนและสังคมมีความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการจากสถานศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด และเป็นการช่วยให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ วัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษา ก็เพื่อตรวจสอบ ยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ตามกรอบแนวทางและวิธีการที่ สมศ. กำหนด ทั้งนี้ จะสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายใน โดยให้ได้ข้อมูลซึ่งจะช่วยสะท้อนให้เห็นจุดแข็ง จุดอ่อนของสถานศึกษา เงื่อนไขของความสำเร็จและสาเหตุของปัญหา ทั้งยังเป็นการเสนอแนะแนวทางปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพ และประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง และรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาน ศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนต่อไป ระบบการประเมินภายนอกของสำนักงานมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มีระบบการประเมินคุณภาพภายนอกที่ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานระบบการประเมินภายนอกของ สมศ. (จรัส นองมาก, 2544)



ภาพที่ 10 ขั้นตอนการดำเนินงานระบบการประเมินภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาต่างประเทศ

1. การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศออสเตรเลีย

คัทเทนซ์ (Cuttance, 1944) กล่าวถึง การทบทวนการประกันคุณภาพของรัฐ New South Wales ว่าประกอบด้วยกิจกรรมการประเมิน 2 แบบ คือ

1. Quality Audit เป็นกระบวนการในการตรวจสอบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งขึ้นสำหรับกระบวนการปฏิบัตินั้น Quality Audit จึงถือว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบผลผลิตขั้นสุดท้าย (Inspection Process)

2. Quality Review เป็นกระบวนการในการปรับปรุง ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การออกแบบสินค้า กระบวนการ หรือระบบ และเน้นที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานของกระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด Quality Review จึงเป็นกระบวนการทบทวน ตรวจสอบตนเองของผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาตนเอง

จากที่กล่าวมานี้ การทบทวนตรวจสอบคุณภาพ (Quality Review) ในทัศนะของ คัทเทนซ์จึงเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับกิจกรรมของสถานศึกษามากกว่าการตรวจสอบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (Quality Audit) ที่มุ่งเน้นการตรวจสอบขั้นสุดท้ายเพื่อหาข้อบกพร่องซึ่งเป็น

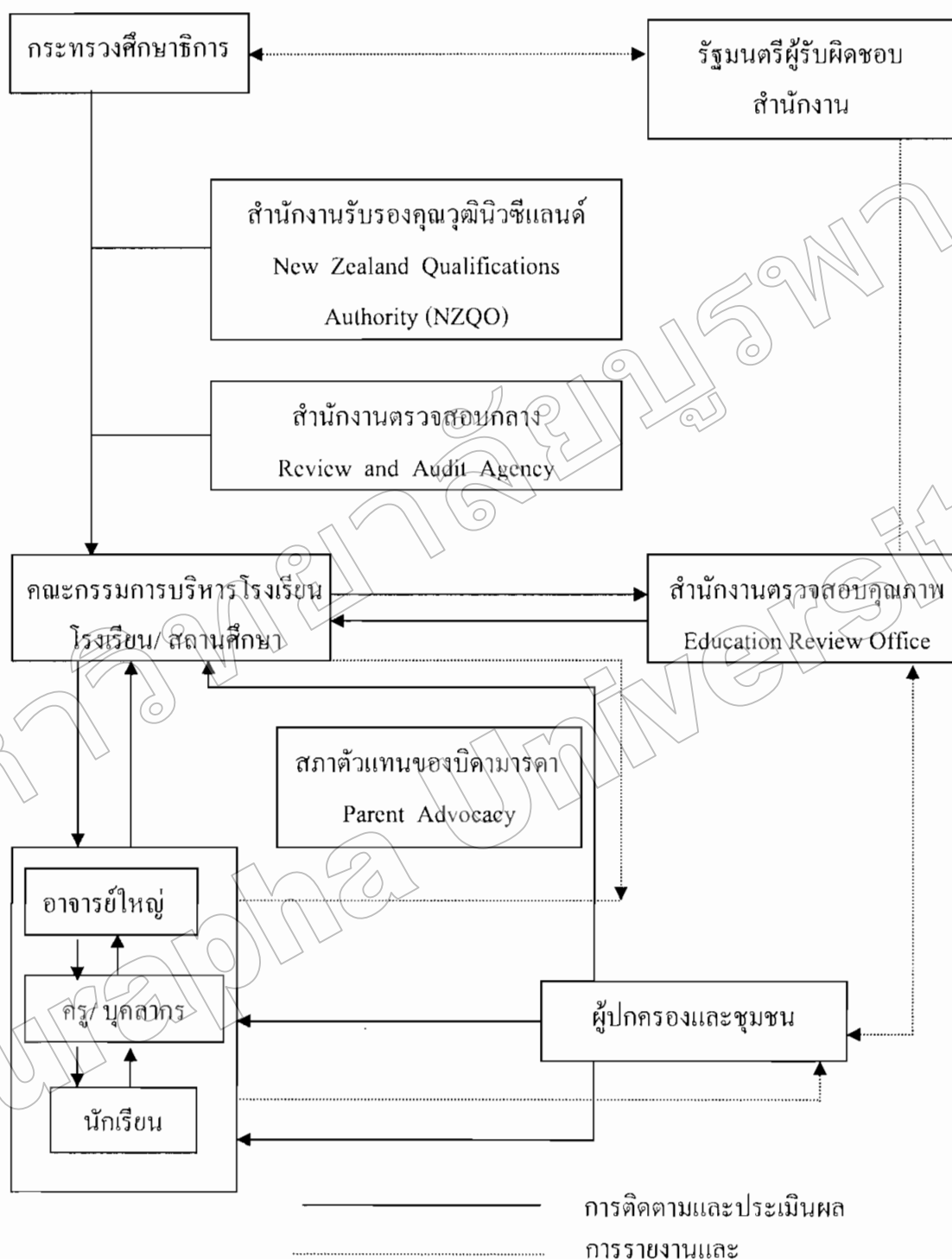
การตรวจสอบที่ไม่ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์หรือการปรับปรุง ทั้งนี้ เนื่องจากจุดเน้นของการตรวจสอบระบบประกันคุณภาพในโรงเรียนที่ปฏิบัติในประเทศออสเตรเลีย คือ การประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของระบบ โดยเฉพาะประสิทธิผลของการเรียนการสอน เทียบกับผลจากการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Cuttance, 1944)

แนวคิดของ คัทแทนซ์ (Cuttance, 1944) ที่ให้ความสำคัญกับ Quality Review พ้องกันกับ บอสตัน (Boston, 1995 อ้างถึงใน ทำเนียบ มหาพรหม, 2543) ที่เห็นว่า Quality Review หรือ School Review เป็นความรับผิดชอบของแต่ละโรงเรียนร่วมกับคณะทำงานที่ประกอบด้วยบุคคลภายนอกและภายในโรงเรียน เพื่อให้บริการพื้นฐานที่สนับสนุนการพัฒนาโรงเรียน และก่อให้เกิดผลต่อการปรับปรุงผลการเรียนของนักเรียนให้ดีขึ้น โดยคณะทำงานนี้จะรับผิดชอบต่อผลการเรียนของนักเรียน ช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาโรงเรียนต่อไป ข้อค้นพบจากการทบทวนตรวจสอบโรงเรียนจะนำมาจัดทำเป็นรายงานที่ระบุจุดเด่นและผลสำเร็จของโรงเรียน ทั้งยังให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาโรงเรียนในระยะต่อไป ครูใหญ่ต้องร่วมรับฟังการรายงานข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ และแผนสำหรับนำข้อค้นพบไปปฏิบัติโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็น 10 ขั้นตอนคือ

1. การกำหนดการตรวจสอบอย่างเป็นทางการโดยหน่วยงานประกันคุณภาพ
2. การเตรียมการของโรงเรียน เพื่อการตรวจสอบและประเมินตนเอง
3. การตัดสินใจเลือกวิธีการที่เหมาะสมในการตรวจสอบ
4. การจัดตารางเวลาสำหรับการตรวจสอบตนเอง ร่วมกับคณะทำงาน
5. ดำเนินการทบทวนตรวจสอบ
6. จัดทำรายงานเบื้องต้น
7. ระบุข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาต่อไปของโรงเรียน
8. รายงานสรุป โดยคณะทำงานจัดทำรายงานสรุป ซึ่งต้องเสร็จภายใน 22 วัน นับจากวันตรวจเยี่ยม
9. การส่งรายงานกลับไปให้โรงเรียน
10. ปฏิบัติการหลังการตรวจสอบโดยโรงเรียนกระทำภายใน 4 สัปดาห์หลังจากได้รับรายงานแล้ว

2. การประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์

การจัดการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์มีระบบการติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาของชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพ และยกระดับมาตรฐานการศึกษาโดยยึดหลักการติดตามแบบมีส่วนร่วม ระหว่างผู้ติดตามและผู้ถูกติดตาม โดยมีระบบประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาตามภาพที่ 11 ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543)



ภาพที่ 11 ระบบการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์
(พงศ์เทพ จิระโร, 2546)

จากภาพที่ 11 การดำเนินงานเส้นทึบ ระหว่างกระทรวงศึกษาธิการ คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา อาจารย์ใหญ่ ครู/บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน เป็นการติดตามประเมินผลภายใน ส่วนสายการดำเนินงานเส้นประของสำนักงานตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (ERO) และสำนักงานรับรองคุณวุฒิทางการศึกษาของนิวซีแลนด์ (NZQA) เป็นการประเมินภายนอก และการรับรองคุณวุฒิที่เน้นการประสานงานและการรายงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษาโดยตรง

ระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศนั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างยิ่ง ช่วยทำให้เห็นสภาพปัจจุบัน ปัญหาและสภาพการเปลี่ยนแปลงของโรงเรียน กระตุ้นให้นักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนเกิดแนวคิดในการปรับปรุงพัฒนาของโรงเรียน ช่วยให้การตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นำโรงเรียนสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและให้ได้การรับรองมาตรฐานการศึกษา ก่อให้เกิดความสัมพันธที่ดีซึ่งจะนำไปสู่เครือข่ายการปฏิรูปการศึกษา ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรมสามัญศึกษา, 2543, หน้า 4)

การประมวลผลข้อมูลเป็นกิจกรรมที่นับว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคนเรา ทั้งนี้เพราะเวลาส่วนมากมักจะถูกนำไปใช้ในการจดบันทึก การค้นหาและการเก็บรักษาข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งใช้เวลาถึง 80 เปอร์เซ็นต์ ในการประมวลผล และการสื่อสารสารสนเทศ ในปัจจุบันได้นำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการประมวลผล ทั้งนี้เนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประกอบกับปริมาณข้อมูลที่จะประมวลผลมีมากขึ้น การประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์นับว่าเป็นกิจกรรมที่ทำอยู่เป็นประจำวัน สำหรับองค์กรที่มีขนาดใหญ่ นอกจากนั้นยังได้นำความสามารถของคอมพิวเตอร์มาใช้ประมวลผลรายการต่าง ๆ (Transaction Process) เพื่อรายงานผล (Report) ที่เป็นระบบสารสนเทศอย่างเป็นทางการ (Formal Information) และยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2540, หน้า 1)

กระบวนการวางแผน การกำหนดมาตรฐานการศึกษาและการพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานการศึกษาจำเป็นต้องมีข้อมูลสารสนเทศ พื้นฐานเกี่ยวกับสภาพการณ์ ของท้องถิ่น ความต้องการของชุมชน ศักยภาพของโรงเรียน ตลอดจนแผนพัฒนาด้านต่าง ๆ จึงกำหนดมาตรฐานของโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม ในระบบการตรวจสอบคุณภาพจำเป็นต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานของโรงเรียน กระบวนการบริหารจัดการ และผลที่เกิดจากการบริหารจัดการ และผลที่เกิดจากการบริหารจัดการ ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เรียนซึ่งเอื้อต่อการประเมินภายในตลอดจนข้อมูลสารสนเทศที่แสดงถึงจุดดีและจุดที่ต้องการพัฒนาซึ่งนำไปสู่การส่งเสริมคุณภาพการศึกษา

ตามมาตรฐาน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่าในทุกขั้นตอนของระบบคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศทั้งสิ้น (กรมสามัญศึกษา, 2542 ข, หน้า 2)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (เขียนย่อ มช) ได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งนายกรัฐมนตรีเลขที่ 50/น.ย ลงวันที่ 9 มิถุนายน ค.ศ. 1995 และเปิดสอนครั้งแรกวันที่ 5 พฤศจิกายน ค.ศ. 1996 อยู่ที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (วิทยาเขตดงโคก) การที่จะก่อตั้งมหาวิทยาลัยขึ้นมีสองจุดประสงค์คือ

1. เพื่อทำให้ระบบการศึกษาชั้นสูงของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมีระบบเอกภาพ
 2. เพื่อทำให้การก่อสร้างทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพและเป็นเอกภาพในเขตทั่วประเทศ
- เมื่อมีจุดประสงค์ดังกล่าวมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวจึงรวบรวมสถาบันการศึกษาชั้นสูง 10 แห่ง เข้าด้วยกันคือ
1. มหาวิทยาลัยสร้างครูเวียงจันทน์ (กระทรวงศึกษาธิการ)
 2. มหาวิทยาลัยทรัพยากรวิชา 2 ทันทวา (กระทรวงศึกษาธิการ)
 3. มหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข (กระทรวงสาธารณสุข)
 4. โรงเรียนการช่างไฟฟ้าชั้นสูง (กระทรวงศึกษาธิการ)
 5. โรงเรียนคมนาคมขนส่งชั้นสูง (กระทรวงคมนาคมขนส่ง ไปรษณีย์ และก่อสร้าง)
 6. โรงเรียนก่อสร้างเคหะสถานชั้นสูง (กระทรวงคมนาคมขนส่ง ไปรษณีย์ และก่อสร้าง)
 7. โรงเรียนชลประทานดาดทอง (กระทรวงกลาโหม - ป่าไม้)
 8. โรงเรียนเกษตรชั้นสูงนาบง (กระทรวงกลาโหม - ป่าไม้)
 9. โรงเรียนป่าไม้ชั้นสูงดงโคก (กระทรวงกลาโหม - ป่าไม้)
 10. โรงเรียนกฎหมายชั้นสูงดอนนากุ่ม (กระทรวงยุติธรรม)
- สถาบันดังกล่าวเกิดขึ้นภายใต้การชี้นำของกระทรวงศึกษาธิการ มหาวิทยาลัยแห่งชาติเริ่มเรียนครั้งแรกวันที่ 5 พฤศจิกายน ค.ศ. 1996

มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวก่อตั้งขึ้นมาถึงปี ค.ศ. 2007 และประกอบด้วย 10 คณะวิชา 8 ห้องการ 1 หอสมุด และ 7 ศูนย์ มีรายละเอียดดังนี้

10 คณะวิชา ได้แก่

1. คณะศึกษาศาสตร์ ประกอบด้วย 5 ภาควิชา
 - 1.1 ภาควิชาสร้างครูจิตวิทยาการศึกษา
 - 1.2 ภาควิชาสร้างครูภาษา

- 1.3 ภาควิชาสร้างครูวิทยาศาสตร์
- 1.4 ภาควิชาสร้างครูสังคมศาสตร์
- 1.5 ภาควิชาสร้างครูบริหารการศึกษา
2. คณะวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย 5 ภาควิชาคือ
 - 2.1 ภาควิชาชีวศาสตร์
 - 2.2 ภาควิชาเคมีศาสตร์
 - 2.3 ภาควิชาวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์
 - 2.4 ภาควิชาฟิสิกส์ศาสตร์
 - 2.5 ภาควิชาคณิตศาสตร์
3. คณะวิทยาศาสตร์สังคม ประกอบด้วย 4 ภาควิชาคือ
 - 3.1 ภาควิชาประวัติศาสตร์
 - 3.2 ภาควิชาภูมิศาสตร์
 - 3.3 ภาควิชาวิทยาศาสตร์การเมือง
 - 3.4 ภาควิชาท่องเที่ยวและการโรงแรม
4. คณะเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย 2 ภาควิชาคือ
 - 4.1 ภาควิชาเศรษฐศาสตร์
 - 4.2 ภาควิชาบริหารธุรกิจ
5. คณะอักษรศาสตร์ ประกอบด้วย 8 ภาควิชาคือ
 - 5.1 ภาควิชาภาษาลาว - สื่อสารมวลชน
 - 5.2 ภาควิชาภาษาอังกฤษ
 - 5.3 ภาควิชาภาษาฝรั่งเศส
 - 5.4 ภาควิชาภาษาญี่ปุ่น
 - 5.5 ภาควิชาภาษาจีน
 - 5.6 ภาควิชาภาษาเวียดนาม
 - 5.7 ภาควิชาภาษาเยอรมัน
 - 5.8 ภาควิชาภาษาเกาหลี
6. คณะป่าไม้ประกอบด้วย 3 ภาควิชาคือ
 - 6.1 ภาควิชาอุตสาหกรรมไม้ และนโยบายไม้
 - 6.2 ภาควิชาคุ้มครอง - จัดสรรป่า
 - 6.3 ภาควิชาวางแผนนำใช้ที่ดิน

7. คณะเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย 3 ภาควิชาคือ

- 7.1 ภาควิชาการเกษตร
- 7.2 ภาควิชาเลี้ยงสัตว์ - การประมง
- 7.3 ภาควิชาเศรษฐกิจชนบท และปฐมนิเทศ

8. คณะนิติศาสตร์ - รัฐศาสตร์ ประกอบด้วย 3 ภาควิชาคือ

- 8.1 ภาควิชานิติศาสตร์
- 8.2 ภาควิชารัฐศาสตร์
- 8.3 ภาควิชาสัมพันธ์ต่างประเทศ

9. คณะวิศวกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย 6 ภาควิชาคือ

- 9.1 ภาควิชาวิศวกรรมก่อสร้าง
- 9.2 ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า
- 9.3 ภาควิชาวิศวกรรมกลจักร
- 9.4 ภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- 9.5 ภาควิชาวิศวกรรมคมนาคม
- 9.6 ภาควิชาวิศวกรรมแหล่งน้ำ

10. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย 2 ภาควิชาคือ

- 10.1 ภาควิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 10.2 ภาควิชาสิ่งแวดล้อมผังเมือง

8 ห้องการ ได้แก่

- 1. ห้องการสังสรรค์
- 2. ห้องการจัดตั้ง - พนักงาน
- 3. ห้องการเงิน
- 4. ห้องการแผนการ และ ลำพันธ์ต่างประเทศ
- 5. ห้องการวิชาการ
- 6. ห้องการกิจกรรมนักศึกษา
- 7. ห้องการคุ้มครองเคหะ
- 8. ห้องการค้นคว้าวิทยาศาสตร์ และหลังปริญญาตรี

ส่วนหอสมุดขึ้นกับมหาวิทยาลัยแห่งชาติ

ด้วยปณิธานอันแน่วแน่และมั่นคงในการจัดการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ที่จะสร้างบัณฑิต และผู้สำเร็จการศึกษาที่พร้อมทั้งด้านวิชาการ

ประกอบด้วย จริยธรรม และคุณธรรม เพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติ มหาวิทยาลัยจึงได้เร่งพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ดังกล่าว โดยปัจจุบัน มหาวิทยาลัยได้เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี 5 - 6 ปี และปริญญาโท

คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว เป็นคณะที่สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ซึ่งได้เริ่มเปิดสอนตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540 (เหนือว สีลาวงศ์, 2551)

1. ปรัชญา วัตถุประสงค์ และแผนงาน ได้กำหนดปรัชญา วัตถุประสงค์ การกิจ และแผนงานของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ให้สอดคล้องกับการกิจหลักและมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุปรัชญาและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. การเรียนการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวมีหลักสูตร อาจารย์ กระบวนการเรียนการสอน นักศึกษา และปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

2.1 หลักสูตร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว โดยใช้หลักสูตรของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว โดยเปิดสอนในระดับปริญญาตรีภาคปกติ และภาคพิเศษ ใช้เวลา 5 - 6 ปี การศึกษา มี 5 ภาควิชา และ 1 แผนการสร้างครูพลศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวเน้นการจัดการเรียนการสอน มีนักศึกษาจำนวนมาก ดังนั้น มีแต่สร้างเงื่อนไขให้ ได้เรียน ผลผลิต และคุณภาพยังต่ำ การประกันคุณภาพการศึกษา ในคณะศึกษาศาสตร์ยังไม่มีข้อกำหนด ไม่มีหน่วยงานได้รับผิดชอบอย่างแท้จริง ไม่มีมาตรฐาน การประกันคุณภาพด้านการเรียนการสอน เน้นการสอนนักศึกษาเป็นสำคัญ และมีปัญหานักศึกษามาก สถานที่คับแคบ ทำให้ควมคลุมเครือ การประเมินผลการเรียน ครูผู้สอนเป็นผู้ประเมิน ถ้ามีปัญหาในภาควิชาใดก็ให้หัวหน้าภาควิชาเป็นผู้นับผิดชอบ

2.2 อาจารย์ คณะได้สรรหา พัฒนาและดำรงรักษาไว้ซึ่งอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ คุณธรรม และจริยธรรม มีการกำหนดภารกิจของอาจารย์ไว้

2.3 กระบวนการเรียนการสอน มีการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีการกำหนดแผนการสอน การเตรียมการสอน การทำรายละเอียดชุดวิชา

2.4 นักศึกษา มีการจัดการคัดเลือกนักศึกษาและติดตามผลการเรียนของนักศึกษา

2.5 การวัดผลและประเมินผล มีการวัดผลและประเมินผลการเรียนอย่างเป็นระบบ ได้ตามเกณฑ์การประเมินของมหาวิทยาลัยกำหนดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	80 - 100	ระดับ A
คะแนนเฉลี่ย	75 - 79	ระดับ B+
คะแนนเฉลี่ย	70 - 74	ระดับ B
คะแนนเฉลี่ย	65 - 69	ระดับ C+

คะแนนเฉลี่ย	60 - 64	ระดับ C
คะแนนเฉลี่ย	55 - 59	ระดับ D+
คะแนนเฉลี่ย	50 - 5	ระดับ D
คะแนนเฉลี่ย	49 ลงไป	ระดับ F

อาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ประเมินผลการเรียนของนักศึกษา แล้วส่งให้ผู้รับผิดชอบวิชาการ
ของคณะ

2.6 ปิจัยเกื้อหนุน คณะตระหนักถึงปิจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของ
นักศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมีอาคารสถานที่ ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอน

3. กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา กำหนดแผนงานและโครงการในการพัฒนานักศึกษา
เพื่อเสริมสร้างความเจริญงอกงามในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

3.1 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา กิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา
ในด้านสติปัญญา ร่างกายและจิตใจ และสังคม มีกิจกรรมปลูกฝังนักศึกษาให้เป็นผู้มีระเบียบวินัย
รู้จักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน
และสังคม

3.2 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา พัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพเพื่อใช้
กลไกนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านต่างๆ

3.3 การให้บริการด้านอาชีพ ให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา
ในด้านการประกอบอาชีพ ตลอดจนการบริการให้การช่วยเหลือในการจัดหางานให้แก่นักศึกษา

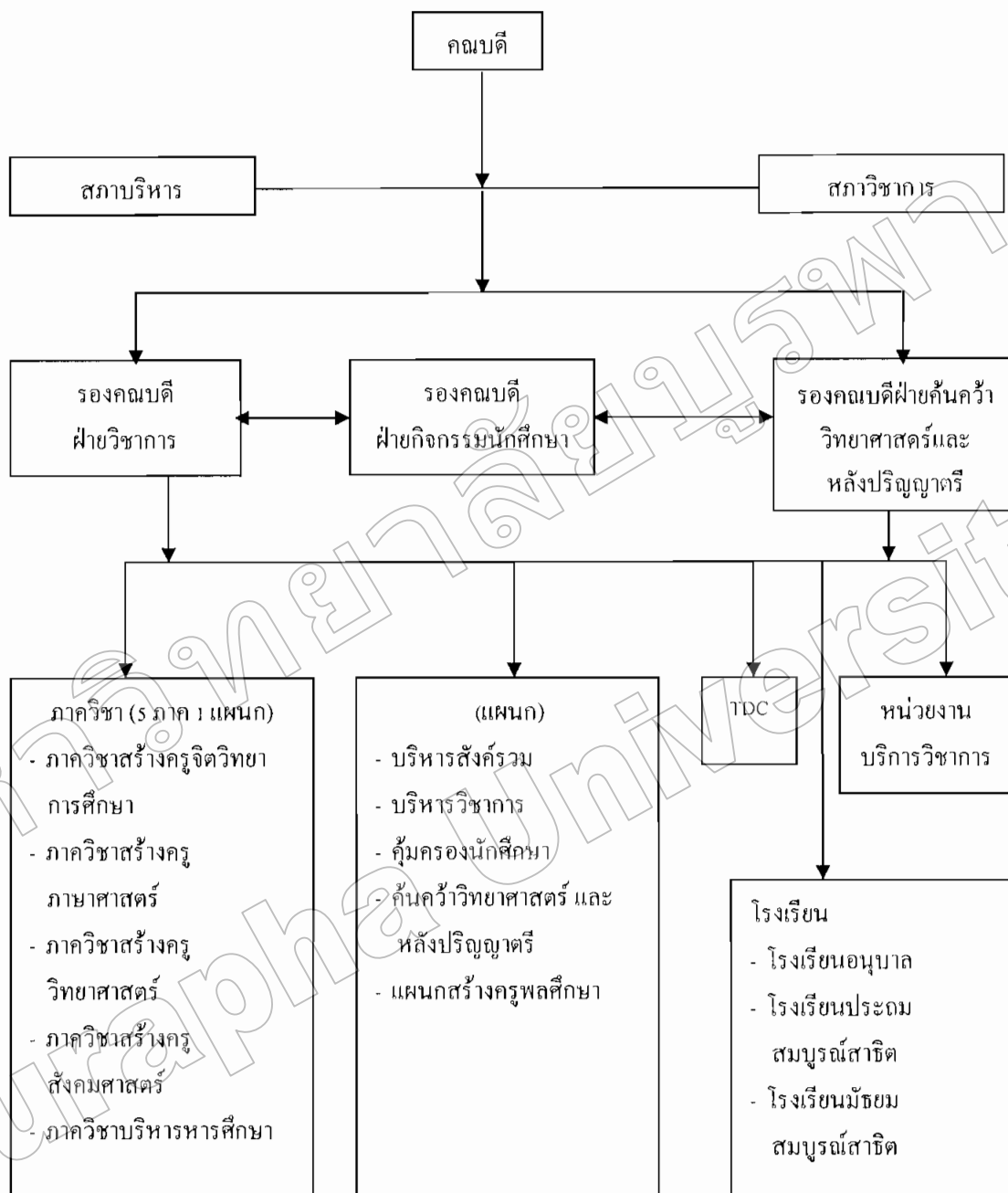
4. การวิจัย กำหนดนโยบายและแผนงานในการสนับสนุน และส่งเสริมงานวิจัยเพื่อให้
เกิดประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอน

5. การบริการพัฒนาแก่สังคม มีวัตถุประสงค์และแผนงาน และโครงการเพื่อให้
การบริการทางวิชาการแก่สังคม

6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะได้กำหนดวัตถุประสงค์ และแผนงาน
การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ และแผนงานที่กำหนดไว้

7. การบริหารและการจัดการ มีการกำหนดโครงสร้าง และระบบการบริหารที่สอดคล้องกับ
วัตถุประสงค์ และพันธกิจของคณะมีระบบสรรหา พัฒนาและประเมินผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ
ผู้บริหารที่มีภาวะเป็นผู้นำมีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ มีคุณธรรม และจริยธรรม

8. การเงินและงบประมาณ ระดมทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน
การดำเนินงานของคณะ มีการจัดสรรงบประมาณ ประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ และตรวจสอบ
การเงิน และงบประมาณ



ภาพที่ 12 โครงสร้างการบริหารงานคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทย

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้มีผู้ทำวิจัยไว้ในลักษณะเกี่ยวโยงกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาหลายท่าน จึงขอนำผลงานวิจัยดังนี้

พงศ์เทพ จิระโร (2546, หน้า 356 - 360) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับการศึกษาเฉพาะทางของกองทัพบเรือ สรุปผลวิจัยพบว่า มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของกองทัพบเรือที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 8 มาตรฐาน ทั้งระดับอุดมศึกษาและระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยในระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่แสดงความเป็นเฉพาะทางของกองทัพบเรือจำนวน 21 ตัวบ่งชี้ ส่วนที่สอดคล้องกับ สมศ. จำนวน 25 ตัวบ่งชี้รวมเป็น 46 ตัวบ่งชี้ ส่วนในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่แสดงความเป็นเฉพาะทางของกองทัพบเรือ จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ และมีส่วนที่สอดคล้องกับ สมศ. จำนวน 29 ตัวบ่งชี้ รวมเป็น 46 ตัวบ่งชี้

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพบเรือที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก ได้แก่ การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับกองทัพบเรือ การนิเทศงานประกันคุณภาพการศึกษา และการประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพบเรือ การประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาหลังการทดลองใช้ พบว่า ความรู้ และการปฏิบัติของบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกทักษะ กระบวนการประกันคุณภาพภายใน กิจกรรม การนิเทศ กิจกรรมการประเมินคุณภาพ ให้ข้อมูลย้อนกลับมีความเห็นด้วยในการนำมาใช้ในระดับมาก

สุรพล ศรีคัน (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินการบริหารโรงเรียนตามมาตรฐานการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดเลย พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษา มีการบริหารโรงเรียนตามมาตรฐานการศึกษา โดยจัดให้มีการศึกษา และเตรียมการประกันคุณภาพ การศึกษามีการจัดทำมาตรฐานการศึกษา ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ผลการประเมินโรงเรียน ตามมาตรฐานการศึกษาทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการบริหารโรงเรียนตามมาตรฐานการศึกษา ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และด้านปัจจัย มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

ชาติชาย พิมพิไสย (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาโดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผนพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ ด้านการกระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากรในโรงเรียนปฏิบัติตามธรรมเนียมโรงเรียน ส่วนปัญหาการปฏิบัติการควบคุมคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่สำคัญคือ ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ข้อเสนอแนะ โรงเรียนควรดำเนินงานตามที่กำหนด การกำกับติดตามควรมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง การพัฒนาครูผู้สอนควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

ทำเนียบ มหาพรหม (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา

จังหวัดอุดรธานี พบว่า โรงเรียนได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ด้านกระบวนการ ด้านปัจจัยและ ด้านผลผลิต การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษายังมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้านคือ ด้านบริหารและการจัดการ ด้านหลักสูตรและการสอน ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม และในด้านบุคลากร ข้อเสนอแนะควรสร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของ บุคลากร จัดกิจกรรมที่ให้บุคลากรมีจิตมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กร ร่วมกันจัดอบรมสัมมนา ประชุมชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติงานและการวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกัน

ดวงดาว ทองผ่อง (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพ ภายในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน คือ การเตรียม การประกันคุณภาพภายใน การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน และการรายงานการประกันคุณภาพ ภายใน โดยจำแนกตามตัวแปร ตำแหน่ง ขนาดโรงเรียน และบุคลิภาพการเป็นผู้นำ พบว่า

- 1) สภาพการประกันคุณภาพภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
- 2) ปัญหาการประกันคุณภาพภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย
- 3) ผลการเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการประกันคุณภาพภายใน จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความเห็นต่อสภาพและปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน โดยรวมและ รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- 4) ผลการเปรียบเทียบสภาพและปัญหา การประกันคุณภาพภายใน จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียน ขนาดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการประกันคุณภาพภายใน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้บริหารและครูผู้สอน ที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรายงานประกันคุณภาพภายในแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมการ และการดำเนินการ ประกันคุณภาพภายในไม่แตกต่างกัน

สวาม นาคเสน (2545, บทคัดย่อ อ้างถึงใน ชาญณรงค์ คำเจียบ, 2546) ได้ศึกษา สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเลย ผลการศึกษาปรากฏว่า 1) สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการมาตรฐานที่ 1 มีการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ พบว่าอยู่ในระดับมากและปัญหา ในการดำเนินการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกระบวนการมาตรฐานที่ 1 มีการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ พบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่มีสภาพการดำเนินงานมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก ส่วนปัญหาการดำเนินงาน

โรงเรียนขนาดใหญ่มีปัญหาน้อยกว่าขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดกลางมีปัญหาน้อยกว่าขนาดเล็ก บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีสภาพการดำเนินงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ปานกลาง และบุคลากรที่มีประสบการณ์ระดับปานกลางมีสภาพการดำเนินงานไม่แตกต่างกับบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อย ส่วนปัญหาในการดำเนินงาน บุคลากรที่มีประสบการณ์มากจะมีปัญหาในการดำเนินงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อย และกลุ่มผู้บริหารมีสภาพการดำเนินงานมากกว่ากลุ่มผู้สอน และกลุ่มผู้บริหารมีปัญหาในการดำเนินงานน้อยกว่ากลุ่มผู้สอน และข้อเสนอแนะควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศให้ทันสมัย มีการจัดองค์กร โครงสร้างการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม มีการวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นในการทำแผนพัฒนาคุณภาพและแผนปฏิบัติงานประจำปีของโรงเรียนและมีระบบการติดตามตรวจสอบ ทบทวน และนิเทศ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพต่อไป

อุดม เอี่ยมสร้อย (2545, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษา ปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ ในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินจากองค์กรภายนอก ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พบว่า ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายวิชาการ และครู โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับน้อย 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษา และการเตรียมการด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการตรวจสอบและการทบทวนคุณภาพการศึกษา ด้านพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพ และด้านการเตรียมการประเมินจากองค์กรภายนอกและเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายวิชาการครู โดยรวม และรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

สุภรณ์ แสงพะกาย (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอำนาจเจริญ ในมาตรฐานด้านผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการ และมาตรฐานด้านปัจจัย พบว่า มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารและข้าราชการครูที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน และผู้บริหาร และข้าราชการครูในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกัน

ณรงค์ ศรีมาธรณ์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ข้าราชการครูมีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ข้าราชการครูที่อยู่ในโรงเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยโรงเรียนขนาดใหญ่มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแตกต่างจากโรงเรียนขนาดเล็กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชาญณรงค์ คำเฉียบ (2546, บทคัดย่อ) การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามทัศนะของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา ตามทัศนะของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้าราชการครูอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน และข้าราชการครูในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็กกับโรงเรียนขนาดใหญ่มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทำเนียบ มหาพรหม (2543) ศึกษาการติดตามการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านบริหารและจัดการ ด้านหลักสูตรและการสอน ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมและด้านบุคลากร

เรวัต ปานธรรม (2544) ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า

1) การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา มีการดำเนินงานตามมาตรฐานทั้ง 3 ด้าน คือ องค์ประกอบด้านปัจจัย มาตรฐานด้านกระบวนการ และมาตรฐานด้านผลผลิต อยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร โรงเรียนและครูผู้สอนในภาพรวม มาตรฐานทั้ง 3 ด้านพบว่า มีการดำเนินงานไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มาตรฐานการเรียนการสอนมีสภาพการดำเนินงานแตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน เกิดความตระหนักและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดถึงการมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลขึ้น หากมีการดำเนินการ

อย่างต่อเนื่องจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานของทางโรงเรียนและจะส่งผลสะท้อนถึงคุณภาพ การศึกษาของโรงเรียนได้และให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

งานวิจัยต่างประเทศ

ปีเตอร์ (Peter, 1994 อ้างถึงใน สุรพล ศรีดัน, 2543, หน้า 75) ได้ศึกษาและ เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศออสเตรเลีย โดยได้กล่าวถึง ความจำเป็นของการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบันและอนาคตว่าคุณภาพ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษานั้น ได้กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษา โดยยึดการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางการพัฒนา การเรียนรู้อย่างชัดเจน ให้ทุกคนมีส่วนร่วมมีการตัดสินใจโดยใช้ฐานข้อมูลที่มีคุณภาพ กำหนด ระบบ และวิธีการควบคุมคุณภาพทั้งในส่วนของการประกันคุณภาพ และผลลัพธ์ และมุ่งมั่นให้สถานศึกษา มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และได้สรุปว่า การประกันคุณภาพการศึกษาไม่สามารถรับประกัน คุณภาพของผู้เรียนได้ แต่กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่องค์การ แห่งการเรียนรู้ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้

แพทริเซีย (Patricia, 1994 อ้างถึงใน สุรพล ศรีดัน, 2543, หน้า 43) ได้ศึกษาการประเมิน การก้าวไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษาและการควบคุมการปฏิบัติ ในประเทศเยอรมัน สวีเดน ฝรั่งเศส นิวซีแลนด์ และออสเตรเลีย พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนในระบบ การประกันคุณภาพการศึกษานั้น กลไกทางสังคมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในประเทศเยอรมัน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมา จากจังหวัดหนึ่งไปสู่จังหวัดหนึ่ง การประกันคุณภาพการศึกษา และการควบคุมการประเมินถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของครูที่จะต้องรับผิดชอบต่ออาชีพของตน ซึ่งต้อง ดำเนินการอย่างมีเหตุผลและมีกระบวนการที่ชัดเจน ในประเทศสวีเดนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมา ในการประกันคุณภาพการศึกษาจนถึงการประเมินครูในสถานศึกษาซึ่งต้องเกิดการพัฒนายอย่างชัดเจน ในประเทศฝรั่งเศส ให้ความสำคัญและเชื่อถือการใช้สอบภายนอกโรงเรียน โดยมีการควบคุมจาก ส่วนกลาง ในประเทศนิวซีแลนด์ ให้ความสำคัญกับการประเมินจากบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ สถานศึกษามีระบบการสอบมาตรฐานกลางที่ใช้อ้างอิงไปสู่การยอมรับที่เป็นมาตรฐาน มีการเตรียมการ อย่างมีแบบแผนสู่การควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาและ การศึกษาระดับสูงต่อไป

เบซา (Beza, 1984) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินการปฏิรูปการศึกษาของอาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ระบุความต้องการปฏิรูปเนื้อหาและกระบวนการ และ การปฏิรูปการฝึกหัดครูในคณะศึกษาศาสตร์ ทั้งอาจารย์และผู้อำนวยการฝึกหัดครู สนับสนุน องค์ประกอบของหลักสูตรการประกันคุณภาพอย่างเต็มที่ ยกเว้นการใช้วิธีการประเมินผลที่มีอยู่เดิม

แม้ว่าความสามารถในการสอนของผู้สำเร็จการศึกษาคาดว่าจะเพิ่มขึ้น พร้อมกับการใช้หลักสูตร การประกันคุณภาพก็ตามยังมีความห่วงใยเกี่ยวกับการมีจำนวนนักศึกษาลดลงในบางสถาบัน และเกี่ยวกับการเรียนครบสมรรถนะทุกด้าน การฝึกสอนที่แก้ไขใหม่และการรับรองคุณวุฒิ

อดัมส์ (Adams, 1978 อ้างถึงใน ชงชัย บุญเรือง, 2547, หน้า 66) ได้ทำการศึกษาการวางแผน กับนโยบายเกี่ยวกับความพยายามที่จะประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาในรัฐเพนซิลวาเนีย พบว่า การวางแผนก็คล้ายกับรูปแบบกระบวนการนโยบาย ซึ่งจะต้องมีเทคนิคอันเป็นคุณสมบัติหลัก ในกรณีการศึกษา ต้องอาศัยข้อมูลจากสภาพต่าง ๆ ที่คล้ายกัน เพื่อนำมาสนับสนุนนั้น ๆ การประเมิน คุณภาพการศึกษามีความมุ่งหมายเพื่อขยายโรงเรียนต่าง ๆ ที่กำลังได้รับผลสำเร็จ

มิลเลอร์ (Miller, 1993) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ได้ของเกณฑ์การรับรองแห่งชาติของ แมลคอล์ม บอลดริจ ในการประเมินกิจการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์การรับรองแห่งชาติของบอลดริจ มีความเหมาะสมในการประเมินคุณภาพของกิจการนักศึกษา ในมหาวิทยาลัย เกณฑ์ที่เพิ่มเติมที่เป็นไปได้คือ การประเมินผลลัพธ์ทางวิชาการ และการพัฒนา นักศึกษา และคุณภาพของการบริหารด้านการเงิน หัวหน้าห้องกิจการนักศึกษา ได้เสนอว่าเกณฑ์ที่ เพิ่มเติมอาจเพิ่มเข้าไปภายในเจ็ดประเภทของเกณฑ์ได้