

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาสู่ความเป็นเลิศในอนาคต เป็นการนำแนวคิดมาสังเคราะห์เพื่อการพัฒนาในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. สภาพสังคมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในอนาคต
2. สภาพการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
3. แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
4. แนวทางการประเมินคุณภาพโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาขององค์การมหาชน (สมศ.) รอบสาม (ปี พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2558)
5. การวิจัยอนาคต (Future Research)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพสังคมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในอนาคต

สภาพสังคมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความแตกต่างกับท้องถิ่นอื่น ๆ อย่างสิ้นเชิง ในสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมีการพัฒนาและในภาวะการขัดแย้งด้านความคิดทำให้การเปลี่ยนแปลงอย่างอย่างรวดเร็ว มีการย้ายถิ่น การปรับตัวของชุมชนและสังคมทั้งในจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ซึ่งของนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นในแต่ละพื้นที่ดังนี้

เขตแรกที่กำลังกล่าวถึงคือ ส่วนแรกคือส่วนจังหวัดปัตตานีตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลตะวันออกของภาคใต้ ติดกับทะเลจีนใต้หรืออ่าวไทย มีพื้นที่ประมาณ 1,940.356 ตารางกิโลเมตร มีแม่น้ำที่สำคัญ 2 สายคือ แม่น้ำตานี และแม่น้ำสายบุรี ในอดีตจังหวัดปัตตานีเป็นจังหวัดที่มีความเจริญรุ่งเรืองมากเคยมีฐานะเป็นเมืองหลวงของอาณาจักรลังกาสุกะซึ่งเป็นรัฐอิสระของชาวไทยพุทธ

ในพุทธศตวรรษที่ 7 มีอาณาจักรครอบคลุมพื้นที่จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส รัฐกลันตัน กับรัฐตรังกานูในมาเลเซีย ปัจจุบันยังมีซากเมืองเก่าของปัตตานีในยุคนั้นปรากฏให้เห็นที่อำเภอยะรังในปัจจุบัน และจากการที่มีพื้นที่เป็นป่าเขา และมีพื้นที่ติดชายฝั่งทะเลเป็นระยะทางยาวประมาณ 170 กิโลเมตร จึงเป็นเมืองท่าที่สำคัญและเป็นศูนย์กลางการปกครองการค้า และวัฒนธรรม มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวหลายด้าน ทั้งด้านธรรมชาติ โบราณสถานทางประวัติศาสตร์และด้านประเพณีวัฒนธรรม ปัตตานีเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลตะวันออกของภาคใต้ติดกับทะเลจีนใต้ หรืออ่าวไทย มีพื้นที่ประมาณ 1,940.356 ตารางกิโลเมตร มีแม่น้ำ

ที่สำคัญ 2 สาย คือ แม่น้ำตานี และแม่น้ำสายบุรี ในอดีตจังหวัดปัตตานีเป็นจังหวัดที่มีความเจริญรุ่งเรืองมาก เคยมีฐานะเป็นเมืองหลวงของอาณาจักรลังกาสุกะซึ่งเป็นรัฐอิสระของชาวไทยพุทธ ในพุทธศตวรรษที่ 7 มีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่จังหวัดสงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส รัฐกลันตัน กับรัฐตรังกานูในมาเลเซีย ปัจจุบันยังมีซากเมืองเก่าของปัตตานีในยุคนั้นปรากฏให้เห็นที่อำเภอ ยะรังในปัจจุบัน และจากการที่มีพื้นที่เป็นป่าเขา และมีพื้นที่ติดชายฝั่งทะเลเป็นระยะทางยาวประมาณ 170 กิโลเมตร จึงเป็นเมืองท่าที่สำคัญและเป็นศูนย์กลางการปกครอง การค้า และวัฒนธรรม มีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวหลายด้าน ทั้งด้านธรรมชาติ โบราณสถานทางประวัติศาสตร์และด้านประเพณีวัฒนธรรม ปัตตานีแบ่งการปกครองออกเป็น 12 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองปัตตานี ยะรัง นongจิก โคกโพธิ์ ยะหริ่ง ปะนาเระ มายอ สายบุรี กะพ้อ ไม้แก่นทุ่งยางแดง และแม่ลาน (กรมป่าไม้, 2543, หน้า 10)

ในส่วนพื้นที่จังหวัดนราธิวาสแต่เดิมเรียกว่า บ้านบางนรา หรือมะนาลอ เป็นเพียงหมู่บ้านหนึ่งที่ตั้งอยู่ริมแม่น้ำบางนราใกล้กับทะเล ในสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช (รัชกาลที่ 1) บ้านบางนราถูกจัดอยู่ในเขตปกครองของเมืองสายบุรี ครั้นต่อมาเมื่อปัตตานีได้รับการยกฐานะเป็นมณฑล บ้านบางนราจึงย้ายมาสังกัดเมืองระแงะที่อยู่ในมณฑลปัตตานี กระทั่งปี พ.ศ. 2499 สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) บ้านบางนราได้เจริญเป็นชุมชนใหญ่ มีการค้าทั้งทางบกและทะเลคึกคักมาก จึงได้ย้ายที่ว่าการจากเมืองระแงะมาตั้งที่บ้านมะนาลอ และพ.ศ. 2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) เสด็จพระราชดำเนินมาถึงบางนรา และได้พระราชทานชื่อ “นราธิวาส” แปลว่า ที่อยู่ของคนดี ปัจจุบันเป็นจังหวัดหนึ่งในห้าจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่อยู่ในโครงการสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ (IMT-GT Growth Triangle Development Project) มีศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวเมืองชายแดนอยู่ที่อำเภอสุไหงโกทก ที่ชาวมาเลเซีย และสิงคโปร์มาเที่ยวพักผ่อน และซื้อสินค้า รวมทั้งเป็นพื้นที่ที่มีการถ่ายเทวัฒนธรรมรวมทั้งสินค้านำเข้า ส่งออกซึ่งกันและกัน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม มีภาษาขาวีเป็นภาษาพูดและภาษาเขียนที่ใช้กันอยู่ในชีวิตประจำวัน ภาษาขาวีมีต้นกำเนิดจากภาษามลายูซึ่งเป็นภาษาพูดและนำสระและพยัญชนะจากภาษาอาหรับมาใช้ประกอบกัน จังหวัดนราธิวาส มีพื้นที่ทั้งหมด 4,475.43 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่บนชายฝั่งทะเลด้านตะวันออกของแหลมมลายู ทิศเหนือจรดจังหวัดปัตตานีและอ่าวไทย ทิศตะวันตกจรดจังหวัดยะลา ทิศตะวันออกจรดอ่าวไทยและประเทศมาเลเซีย และทิศใต้จรดรัฐกลันตันของประเทศมาเลเซีย สภาภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นป่าและภูเขาประมาณ 2/3 ของพื้นที่ทั้งหมด พื้นที่ราบส่วนใหญ่อยู่ติดกับบริเวณอ่าวไทยซึ่งเป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำ 4 สาย คือ แม่น้ำสายบุรี แม่น้ำบางนรา แม่น้ำตากใบ และแม่น้ำสุไหงโกทก จังหวัดนราธิวาส มีภูมิอากาศ

แบบร้อนชื้น มีเพียง 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน และฤดูฝน ช่วงที่ฝนตกมากที่สุดคือ ช่วงระหว่างเดือน พฤศจิกายนถึงธันวาคม

เขตพื้นที่จังหวัดยะลา ซึ่งคำว่า ยะลา มาจากภาษาพื้นเมืองเดิมว่า ยะลอ ซึ่งแปลว่า “แห” เป็นเมืองชายแดนภาคใต้ที่มีความน่าสนใจทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และธรรมชาติที่สวยงาม เป็นเมืองที่ผสมผสานวัฒนธรรมของชนต่างเชื้อชาติ ทั้งไทย จีน และอิสลาม ตัวเมืองยะลา มีการวางผังเมืองที่เป็นระเบียบเรียบร้อย และยังเป็นศูนย์กลางการศึกษาที่สำคัญแห่งหนึ่งของภาคใต้ เดิมยะลาเป็นส่วนหนึ่งของเมืองปัตตานี ซึ่งเป็นเมืองขึ้นอยู่กับราชอาณาจักรไทย ครั้งสมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี ในปี พ.ศ. 2310 หลังจากที่ถูกกรุงศรีอยุธยาเสียแก่พม่า บรรดาหัวเมืองต่าง ๆ ในบริเวณแถบนี้ต่างก็ประกาศตัวเป็นอิสระ ครั้นถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกแห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ได้ทรงรับสั่งให้กรมพระราชวังบวรสุริสีนาท ยกทัพหลวงไปตีเมืองปัตตานี ในปี พ.ศ. 2350 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้แยกหัวเมืองปัตตานีเป็น 7 หัวเมือง คือ เมืองปัตตานี เมืองสาบบุรี เมืองหนองจิก เมืองยะหริ่ง เมืองระแงะ เมืองรามัน และเมืองยะลา สำหรับเมืองยะลานั้น มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าเมืองหลายครั้ง ก่อนที่จะมีการประกาศยุบเลิกมณฑล ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยระเบียบแห่งราชอาณาจักรสยามในปี พ.ศ. 2476 และกลายมาเป็นจังหวัดหนึ่งของไทยในที่สุด จังหวัดยะลาเป็นจังหวัดที่อยู่ใต้สุดของประเทศไทย มีพื้นที่ประมาณ 4,520 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อจังหวัดสงขลา ปัตตานี นราธิวาส และประเทศมาเลเซีย เป็นจังหวัดเดียวในภาคใต้ที่ไม่มีพื้นที่ติดต่อกับทะเล พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาและป่าไม้ พื้นที่ราบมีน้อย ปัจจุบันจังหวัดยะลาแบ่งการปกครองออกเป็น อำเภอเมือง อำเภอเบตง อำเภอบันนังสตา อำเภอยะหา อำเภอรามัน อำเภอธารโต อำเภอกาบัง และอำเภอกรงปินัง สภาพสังคมในเขตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในอนาคดมีการเปลี่ยนแปลงไปตามลำดับ ในช่วงของการเกิดความไม่สงบเกิดขึ้นทำให้การจัดการศึกษามีมหาวิทยาลัยเอกชนเข้ามามีบทบาทมาก กล่าวคือ มีการเปิดศูนย์การเรียนทั้งระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ประกอบกับเกิดภาวะสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทวีความรุนแรงขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา (สำนักงานเลขาธิการที่ปรึกษาเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนใต้, 2551, หน้า 10) และส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส) ทำให้ภาวการณ์ผลิตหดตัว ผู้ประกอบการขาดความมั่นใจในการลงทุน มีการเลิกกิจการอย่างต่อเนื่อง เกิดปัญหาการว่างงานสูง ปัญหาความยากจนของประชาชนในพื้นที่ปัญหาความไม่เป็นธรรมและความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และปัญหาสังคมด้านอื่น ๆ ทำให้ประชาชนลดความเชื่อมั่นในอำนาจรัฐ อย่างไรก็ตามในด้านการค้าเงินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีส่วนสำคัญที่ส่งผลให้

โครงสร้างด้านเศรษฐกิจของจังหวัดชายแดนภาคใต้ปรับตัวไปในทิศทางที่ดีขึ้น และสามารถรองรับสถานการณ์ความไม่สงบที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจได้พอสมควร

โดยสรุปคือ การพัฒนาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในระยะต่อไป จำเป็นต้องแก้ไข ปัญหาความยากจน พัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ในระดับหมู่บ้าน/ชุมชน ให้มีอาชีพ สร้างงาน และสร้างรายได้ ได้รับบริการพื้นฐานที่จำเป็นที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง พร้อมกับดำเนินมาตรการฟื้นฟูเศรษฐกิจ การลงทุน การพัฒนาเชื่อมโยงเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้านและนานาชาติ ให้ขยายตัวมากขึ้น ขณะเดียวกันต้องเร่งสร้างความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม และคุ้มครองความปลอดภัยของประชาชนให้มีความเชื่อมั่น ไว้วางใจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกฝ่ายเข้าร่วมสร้างความสามัคคี และสันติสุขในสังคมควบคู่กันไปด้วย

สภาพการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (2552, หน้า 1) เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นที่ตั้งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีสภาพพื้นที่เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ประชากร ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่แตกต่างจากพื้นที่อื่นของประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจึงมีลักษณะพิเศษในรูปแบบการจัดการศึกษา กล่าวคือ การแต่งกายนักศึกษา การจัดการบริการวิชาการ ตลอดจนการจัดการจัดการการศึกษา และสภาพการเรียนการสอนตามวิวัฒนาการท้องถิ่น ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เดิมเป็นโรงเรียนอาชีพประจำจังหวัด ตั้งขึ้นเป็นโรงเรียนฝึกหัดครู เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2477 ที่หมู่บ้านมลายูบางกอก ผู้ว่าราชการจังหวัดยะลาเป็นผู้จัดตั้งใช้เงินศึกษาฟรี (เงินศึกษาฟรี เป็นเงินที่รัฐเก็บจากชายไทยอายุ 18-60 ปี เพื่อนำมาใช้จ่ายในการจัดการศึกษา) เป็นค่าก่อสร้างสถานที่เก็บเงิน 2,000 บาท ดำรงโรงเรียนตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา พุทธศักราช 2464 สอนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และประโยคประถมศึกษาปบริบูรณ์ คือ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในสมัยนั้น วันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2478 ย้ายโรงเรียนมาตั้งที่ข้างวัดพุทธภูมิ คือ ส่วนของบริเวณที่เป็นโรงเรียนคณะราษฎรบำรุงจังหวัดยะลา ขณะนี้การย้ายโรงเรียนครั้งนี้ ด้วยสาเหตุที่ว่าที่ตั้งโรงเรียนเดิม คือ ที่มลายูบางกอกเป็นเนินสูงไม่เหมาะแก่การฝึกหัดงานภาคปฏิบัติ คือ การทำสวนปลูกผัก ในสมัยนั้นพระภูมิพิชัยเป็นผู้ว่าราชการจังหวัด พ.ศ. 2477 จัดเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นต้นปีที่ 1 – 2

พ.ศ. 2448 จัดเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตร 2 ชั้น คือ ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 นักเรียนสอบไล่ได้ ป.5 เป็นนักเรียนชั้นปีที่ 1 นักเรียนที่สอบไล่ได้ ป.6 เป็นนักเรียนชั้นปีที่ 2

และมีประถม เกษตรกรรมปี 1, 2 รวมอยู่ด้วย วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2480 ย้ายโรงเรียนไปตั้งที่อนุบาล ซึ่งได้ปลูกสถานที่ขึ้นใหม่ (โรงเรียนอนุบาลสมัยนั้นอยู่ที่วิทยาลัยเทคนิคปัจจุบัน) วันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2481 โอนชั้นประถมเกษตรกรรมไปขึ้นกับเทศบาลเมืองยะลา ยังคงเหลือแต่ชั้นฝึกหัดครู ปีการศึกษา 2482 ไม่มีนักเรียนมาสมัครเรียนเลย โรงเรียนต้องปิดตลอดปีการศึกษา 2482 วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2483 เริ่มเปิดทำการสอนใหม่เป็นมัธยมพิเศษ เริ่มสอนปีต่อมาคือ ปี พ.ศ. 2484 ขยายถึงชั้นปีที่ 3

พ.ศ. 2486 เปลี่ยนเรียกชื่อ ม.1-2-3 พิเศษ เป็นชั้นฝึกหัดครูประชาบาล (ป.ป.) ปีที่ 1-2-3 วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2486 ย้ายโรงเรียนไปตั้งที่สระเตง ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดเดิม โดยกระทรวงศึกษาธิการกับกระทรวงการคมนาคม โอนเงินชดใช้ 10,000 บาทให้แก่แผนกมหาดไทย ทางแผนกมหาดไทยยกกรรมสิทธิ์อาคารต่าง ๆ ให้แก่โรงเรียนฝึกหัดครู คือ

1. ที่ทำการอำเภอเมืองยะลา 1 หลัง
2. ศาลากลางจังหวัดยะลา 1 หลัง (หอธรรมศักดิ์มนตรี)
3. ที่ทำการแผนกศึกษาธิการ 1 หลัง
4. สโมสรเสือป่า 1 หลัง
5. จวนข้าหลวงประจำจังหวัด 1 หลัง
6. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 หลัง

พ.ศ. 2493 เปิดชั้นฝึกหัดครูมูล รับนักเรียนที่สอบไล่ได้ ม.6 เข้าเรียนตามหลักสูตร 1 ปี และยุบเลิก ชั้นป.ป. ปีที่ 1

พ.ศ. 2494 เปิดชั้นฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดปีที่ 1 ยุบเลิกชั้น ป.ป. ปีที่ 2

พ.ศ. 2498 ยุบเลิกชั้นประโยคครูมูล เปิดชั้นฝึกหัดครูประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา ปีที่ 1 ยุบเลิกชั้น ว.ปีที่ 1

พ.ศ. 2499 เปิดชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพการศึกษาปีที่ 2 ยุบเลิกชั้นประโยคครูมูล และเปิดสอนชั้นประกาศนียบัตรเรีอมา

พ.ศ. 2504 โรงเรียนฝึกหัดครูยะลาย้ายมาจากศาลากลางเก่าที่สระเตงมาอยู่ที่ปัจจุบัน ได้ก่อสร้างอาคารเรียน 1 หลัง หอนอน 1 หลัง และโรงอาหารชั่วคราว 1 หลัง และยังใช้สถานที่เดิมอยู่ด้วย เพราะสถานที่สร้างใหม่ไม่เพียงพอที่สถานที่ปัจจุบันนี้ ฯพลฯ ศาสตราจารย์ ม.ถ. ปิ่น มาลากุล อธิการมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดแผนผังไว้ให้ตั้งแต่เมื่อแรกที่ได้ที่ดินมาดำเนินการก่อสร้าง

พ.ศ. 2505 กรมการฝึกหัดครู ประกาศยกฐานะโรงเรียนฝึกหัดครูยะลาเป็นวิทยาลัยครูยะลา และในปีการศึกษา 2506 ได้เปิดชั้นประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูงเป็นรุ่นแรก และขยายการเปิดสอนชั้น ปกศ. ชั้นสูง วิชาเอกต่าง ๆ ต่อ ๆ มา

พ.ศ. 2509 วิทยาลัยครูยะลาได้รับเงินงบประมาณการก่อสร้างอาคารสถานที่ต่าง ๆ ทำให้เป็นสถานที่ศึกษาที่สมบูรณ์ มีอาคารสถานที่พร้อมทั้งอาคารเรียน หอนอนหญิง หอนอนชาย หอประชุม บ้านพักครู โรงครัวตลอดจนการสาธารณสุขภายในสถาบัน

พ.ศ. 2518 ได้มีประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 9 ตอน 48 วันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ฉบับพิเศษเรื่อง “พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู” ให้วิทยาลัยทั่วประเทศสามารถเปิดสอนได้ถึงระดับปริญญา วิทยาลัยครูยะลาได้เปิดสอนถึงระดับปริญญาตรีรุ่นแรก บัณฑิตวิชาเอกภาษาอังกฤษ และวิชาภาษาไทย และได้เปิดสอนมาถึงทุกวันนี้เป็นจำนวนหลายวิชาเอก และวิชาโทให้สอดคล้องกับความต้องการของคนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527

พ.ศ. 2528 ถึงพ.ศ. 2535 ได้ขยายหลักสูตรเปิดสอนในสาขาต่าง ๆ ตามความต้องการของท้องถิ่น เปิดสอนหลักสูตรอนุปริญญาศิลปศาสตร สาขาวิชานิติศาสตร์ วิชาเอกวารสารศาสตร์และการประชาสัมพันธ์ สาขาศิลปกรรมและศิลปะประยุกต์ศิลป์ หลักสูตรอนุปริญญาวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ วิชาเอกการอาหาร ขยายหลักสูตรอนุปริญญาศิลปศาสตร เปิดสอนสาขาวิชาดนตรี และศิลปะการแสดงวิชาเอกนาฏศิลป์ และศิลปะการแสดง เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีสาขาวิชาศิลปศาสตร (ศศ.บ.) โปรแกรมวิชาพัฒนาชุมชน เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีสาขาวิชาศิลปศาสตร (ศศ.บ.) โปรแกรมวิชาวิทยาการจัดการทั่วไป เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีสาขาวิทยาศาสตร์ (วท.บ.) โปรแกรมวิชาสุขศึกษา เปิดสอนหลักสูตรอนุปริญญาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ (อ.วท.) โปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ และทำการเปิดสอนหลักสูตรอนุปริญญาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ (อ.วท.) โปรแกรมวิชาเคมีปฏิบัติ หลักสูตรอนุปริญญาสาขาวิชาศิลปศาสตร (อ.ศศ.) โปรแกรมวิชาเอกภาษาอังกฤษธุรกิจ โปรแกรมวิชาธุรกิจการท่องเที่ยว

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าพระราชทานนามวิทยาลัยครูว่า “สถาบันราชภัฏ” แทนวิทยาลัยครู จึงถือเอาวันที่ 14 กุมภาพันธ์ ของทุกปีเป็นวัน “วันราชภัฏ” สืบต่อมา วันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2538 ได้มีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 112 ตอนที่ 4 ก. “พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูยะลาจึงมีนามใหม่ว่า สถาบันราชภัฏยะลา” ซึ่งทำให้สถาบันฯ สามารถเปิดสอนในระดับสูงกว่าปริญญาตรี นอกจากนี้ พ.ศ. 2538 ถึง พ.ศ. 2551 ทำการเปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตร (ศศ.บ.) โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ เปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีสาขาศิลปศาสตร (ศศ.บ.) โปรแกรมวิชาศิลปกรรม เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (ป.บัณฑิต) เปิดรับนักศึกษา กศ.บป. ศูนย์แม่ลาน และเริ่มไปเรียนที่แม่ลาน และเปิดรับนักศึกษาเข้าเรียนโครงการ

กศ.บป. ภาครำรุ่นที่ 1 เพื่อแก้ปัญหานักเรียนที่ไม่มีที่เรียน พ.ศ. 2543 เปิดสอนหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รับนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา กศ.พท. รุ่นที่ 2 และแปลงสภาพนักศึกษา กศ.บป. ภาครำรุ่นที่ 1 และ 2 ซึ่งรับนักศึกษาจากนักเรียน ม.ปลาย และอนุปริญา มาเป็นนักศึกษาโครงการ กศ.พท. รุ่นที่ 1 และ 2 รับนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา กศ.พท. รุ่นที่ 3 และนักศึกษา กศ.บป. รุ่นที่ 15 เข้าศึกษาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2/2543 เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา (ระดับปริญญาโท) รับนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา กศ.พท. รุ่นที่ 4 และนักศึกษา กศ.บป. รุ่นที่ 16 เข้าศึกษาตั้งแต่ ภาคเรียนที่ 1/2544 รับนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา กศ.พท. รุ่นที่ 5 และนักศึกษา กศ.บป. รุ่นที่ 17 เข้าศึกษาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1/22545 รับนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา กศ.พท. รุ่นที่ 6 และนักศึกษา กศ.บป. รุ่นที่ 18 เข้าศึกษาต่อภาคเรียนที่ 1/2545 รับนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา กศ.บป. รุ่นที่ 19 เข้าศึกษาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1/2547 รับนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา กศ.บป. รุ่นที่ 20 เข้าศึกษาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1/2548 รับนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา กศ.บป. รุ่นที่ 21 เข้าศึกษาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1/2549 รับนักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา กศ.บป. รุ่นที่ 22 เข้าศึกษา ตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1/2550 รับนักศึกษาภาคปกติ เข้าศึกษาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1/2551 และรับ นักศึกษา กศ.บป. รุ่นที่ 23 เข้าศึกษาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 2/2551

ปรัชญาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่น จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น ด้วยกระบวนการพัฒนาองค์ความรู้บนพื้นฐาน การบูรณาการศาสตร์สากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น

วิสัยทัศน์ มุ่งสู่องค์กรคุณภาพ ส่งเสริมสังคมสมานฉันท์ สืบสานภูมิปัญญาไทย วิจัย และพัฒนาท้องถิ่นและมีพันธกิจ คือ

1. ผลิตบัณฑิต
2. ให้บริการแก่สังคม
3. วิจัย
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
6. ส่งเสริมสร้างความสมานฉันท์ให้แก่สังคมพหุวัฒนธรรม
7. พัฒนาการคุณภาพ

โครงสร้างการบริหารงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาจัดการบริหารงานด้านต่าง ๆ ในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในการทำหน้าที่ดังกล่าวให้สมบูรณ์จึงมีการจัดแบ่งโครงสร้างในการบริหารงาน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพกับการบริหารคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษาถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคน เพราะเมื่อใดที่บุคคลได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพแล้วก็จะทำให้บุคคลนั้นเป็นคนที่มีคุณภาพไปด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ชุมชน สังคม และประเทศนั้น ๆ มีการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป ดังที่นักการศึกษาได้ให้ทัศนะถึงแนวคิดของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างน่าสนใจดังนี้ สมคิด พรหมจ้อย และสุพัตร์ พิบูลย์ (2544, หน้า 2-3) ที่ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในสังคม เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยคนให้พัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ ตลอดช่วงชีวิต สามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง รวมเป็นพลังสร้างสรรค์การพัฒนาประเทศให้ยั่งยืนได้ รัฐเห็นความสำคัญของการศึกษาแห่งชาติ เพื่อให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยยึดหลักการจัดการศึกษา 3 ประการ คือ 1) การศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน 2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ 3) พัฒนาสาระกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งให้มีการกำหนดมาตรฐาน และจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา ส่วนสมศักดิ์ สินธุระเวช (2544, หน้า 2) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาว่า ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการจัดการศึกษา โรงเรียนจะต้องแสดงภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ (Accountability) ต่อนักเรียนและผู้ปกครองนั่นคือผลผลิต (นักเรียน) ต้องตอบสนองต่อลูกค้า และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในด้านผู้ปกครองต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง ชุมชน ได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบ ร่วมตัดสินใจในรูปของคณะกรรมการโรงเรียน โรงเรียนต้องแสดงภาระหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อมาตรฐานที่กำหนดซึ่งรวมทั้งมาตรฐานด้านผลผลิต ด้านปัจจัย และด้านกระบวนการในด้านผลผลิตโรงเรียนจะต้องกำหนดมาตรฐาน โดยคณะกรรมการโรงเรียน เมื่อได้มีการจัดการศึกษานักเรียนมีคุณภาพมาตรฐานที่ตั้งไว้ ก็จะมีการกำหนดมาตรฐานที่สูงขึ้น และดำเนินการพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนอย่างต่อเนื่องปราศจากความพึงพอใจ มาตรฐานด้านผลผลิตจะยกระดับให้สูงขึ้นเรื่อยจนถึงมาตรฐานระดับจังหวัด และมาตรฐาน

ระดับชาติ นอกจากนี้โรงเรียนจะต้องแสดงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา (Authorities) กล่าวคือ มีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้สอดคล้องกับนโยบาย และนำไปปฏิบัติจนเกิดเป็นรูปธรรม

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา ก็คือแนวในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีความสุขโดยการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของแต่ละบุคคล ทั้งระบบตั้งแต่การควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ตลอดจนการประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งจะส่งผลให้บุคคลได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพและมีการดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

หลักการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการประกันคุณภาพศึกษานั้นจะครอบคลุมไปถึงมวลกิจกรรมและภารกิจทางวิชาการและทางการบริหารจัดการที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยมีหลักการ ดังที่กรมวิชาการ (2544, หน้า 13-16) ได้ระบุถึงหลักการประกันคุณภาพศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการศึกษาในบริบทของการประกันคุณภาพจะเน้นการสร้างสภาพพึงพอใจให้กับผู้บริโภครวมทั้งภายในและภายนอก
2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการศึกษาทั้งระบบของสถานศึกษา และเป็นยุทธศาสตร์เชิงรุกที่เน้นการวางแผน และเตรียมการป้องกันล่วงหน้าก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น
3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนรากฐานของหลักวิชา หลักฐานข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบได้ กระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลที่เป็นวิทยาศาสตร์ หลักตรรกและความสมเหตุสมผล
4. การตรวจสอบ การวัดและการประเมินผลในบริบทของการประกันคุณภาพมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับสำหรับการใช้ในการวางแผนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มิใช่การจับผิด หรือการตัดสินให้รางวัลหรือลงโทษ
5. คุณภาพของการออกแบบ (มาตรฐานการศึกษา หลักสูตร และแผนการสอน) และกระบวนการทำงาน (การเรียนการสอน การบริหารหลักสูตร ครูและบุคลากรทางการศึกษา) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน
6. การประกันคุณภาพศึกษานับความสำคัญของการสร้างความรู้ ทักษะ และความมั่นใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อสร้างโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7. การประกันคุณภาพการศึกษาให้มีความสำคัญต่อการประสานสัมพันธ์ภายในระหว่างหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับ และการร่วมมือของหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ทางการศึกษาจังหวัด

8. ภาวะความเป็นผู้นำและความเอาใจจริงเอาใจของผู้บริหารสถานศึกษา และการกระจายอำนาจความรับผิดชอบที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะสรุปได้ว่า หลักการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ สามารถตรวจสอบได้ และที่สำคัญผลิตผลที่ได้ (นักเรียน) ต้องมีคุณภาพตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้

ความเป็นมาของการประกันคุณภาพ

ความเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อวิถีการดำรงชีวิตของคนทั่วไป การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของประเทศต่าง ๆ มีอัตราที่สูงขึ้นทุกขณะ ความสำคัญของการพัฒนาประเทศจึงมิได้ขึ้นอยู่กับระบบทุน หรือทรัพยากรอีกต่อไป แต่ขึ้นอยู่กับศักยภาพและคุณภาพของคนเป็นสำคัญ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติระยะที่ 9 (พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2549) จึงแสดงจุดเน้นให้ “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” การศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญที่จะต้องพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นพลังในการพัฒนาประเทศในอนาคต

ในระบบของการผลิตทางอุตสาหกรรม ในระยะแรกได้มีการเผยแพร่การนำระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control - Q.C.) และระบบการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (Total Quality Management - TQM) ไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน แต่ในปัจจุบันแนวคิดเรื่องการพัฒนามาตรฐานระบบคุณภาพ และการประกันคุณภาพมีอิทธิพลสูงต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม หรือองค์กรมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO (The International Organization for Standardization) ได้เกิดขึ้นโดยการรวมตัวกันระหว่างองค์กรอุตสาหกรรมนานาชาติประเทศจุดประสงค์ขององค์กรคือ การพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรม โดยพัฒนามาตรฐานของระบบคุณภาพที่สามารถใช้ได้กับการค้าทั่วโลก ISO ได้กำหนดมาตรฐานของระบบคุณภาพไว้หลายด้าน เช่น ISO 2009 (มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ) ISO 14000 (มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม) ISO 18000 (มาตรฐานด้านอาชีวอนามัย) เป็นต้น มาตรฐานเหล่านี้เป็นมาตรฐานสำหรับระบบ เช่น ระบบการบริหารจัดการ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรใดได้รับรอง ISO ในเรื่องใดอันุกรมใด ก็หมายความว่าระบบในเรื่องนั้นได้รับการรับรอง มิใช่คุณภาพของสินค้า แต่โดยความเชื่อว่าการเหล่านั้นมีคุณภาพ สินค้าที่มีคุณภาพดีก็จะตามมา มาตรฐานเหล่านี้นอกจากจะนำไปใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตแล้ว ยังใช้กับธุรกิจ/กิจการหลายประเภท

อย่างกว้างขวางตลอดจนการด้านการศึกษา ในประเทศไทยทบวงมหาวิทยาลัยได้มีนโยบายที่จะนำแนวคิดของ ISO 9000 ISO 14000 ISO 18000 บรรจุในหลักสูตรและการเรียนการสอน เพื่อให้บัณฑิตเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานของระบบดังกล่าว และนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานและสิ่งแวดล้อมรวมไปถึงการรักษาสุขภาพอนามัยด้วย

ทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย รัฐได้พยายามส่งเสริมให้มีระบบการประกันคุณภาพเกิดขึ้นในหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการศึกษา โดยเฉพาะในสถานศึกษาทุกระดับ ดังเห็นได้จากนโยบายและมาตรการของหน่วยงานต่าง ๆ ที่กำหนดนโยบายในเรื่องนี้ไว้อย่างชัดเจนด้วยต้องการให้เป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานการศึกษาชาติ (สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา, 2542, หน้า 1-2)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติมพุทธศักราช 2545 ได้กำหนดชัดเจนถึงความมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่ต้องมุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ได้กำหนดว่า “ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพการศึกษภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เน้นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง” และในมาตรา 48 ได้กำหนดไว้ว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจัดทำรายงานเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและพร้อมรับการประกันคุณภาพภายนอก

ขอบข่ายและความหมายของการประกันคุณภาพ

ขอบข่ายและความหมายของการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบข่ายในการศึกษา โดยการนำความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ มาเป็นข้อมูลในการศึกษา เริ่มจากคำว่า คุณภาพ คุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพ และการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีความหมายดังต่อไปนี้

คุณภาพ

คำว่าคุณภาพมีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายที่คล้ายคลึงกัน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2525, หน้า 189) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ และสมศักดิ์ สินธุระเวช (2542 ก, หน้า 45) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การทำให้ลูกคำพึงพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและความหวังของลูกคำได้รับการ

ตอบสนอง ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542, หน้า 17) ได้ระบุถึงความหมายของคุณภาพว่าคุณภาพหมายถึง ภาวะหรือสภาพที่เป็นคุณประโยชน์ในทางธุรกิจและอุตสาหกรรม ถือว่าลูกค้าหรือผู้บริโภคสำคัญ จึงให้คำนิยามความว่าคุณภาพ หมายถึง สภาพที่เป็นคุณประโยชน์ และทำความพึงพอใจให้กับลูกค้า ส่วนบรรจง จันทมาส (2544, หน้า 1) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ การบริการที่ตอบสนองความต้องการ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2549, หน้า 186) กล่าวว่า คุณภาพเป็นความพึงพอใจในผลผลิตที่มีมาตรฐานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และได้รับจากผู้ให้บริการ โดยทั่วไปในแต่ละระดับ เช่น ภายในกลุ่มสังคมไปจนถึงระดับสากล (International Standard Organization: ISO) นอกจากนี้ นักวิชาการต่าง ๆ ประเทศ ก็มีทรรศนะเกี่ยวกับคุณภาพว่าคุณภาพหมายถึง ความสมบูรณ์แบบ ซึ่งใกล้เคียงกับความดี ความงาม ความจริงที่แสดงถึงควมมีมาตรฐานสูงสุด นอกจากนี้ คุณภาพยังมีความหมายที่สัมพันธ์กัน 2 ด้าน คือ ด้านผู้ผลิตคุณภาพ และด้านผู้บริโภคคุณภาพ ซอลลิส (Sallis, 1993, pp. 22-23)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ถึงสรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของผลผลิตที่ผลิตออกไปแล้วได้รับการยอมรับและการไว้วางใจจากผู้ให้บริการผลผลิตนั้น ๆ เป็นอย่างดี

คุณภาพการศึกษา

คุณภาพการศึกษา (Quality of Education) หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะ สถานทีที่พึงประสงค์ของผู้เรียน และกระบวนการการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการและความจำเป็นสำหรับผู้เรียนในสังคมปัจจุบันและอนาคต โดยได้มาตรฐานที่กำหนด (กรมสามัญศึกษา, 2542, หน้า 11)

สถาบันนานาชาติเพื่อการวางแผนการศึกษาขององค์การยูเนสโก (International Institute for Education Planning, n.p. อ้างถึงใน อารุง จันทวานิช และไพบุลย์ แจ่มพงษ์ (2542, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของคุณภาพของการศึกษาว่า คุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 3 มิติ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งระบบซึ่งกันและกันคือ

1. คุณภาพเชิงปัจจัย (Inputs) ที่ใช้ในการเรียนการสอน ได้แก่ หลักสูตรครู บุคลากรทางการศึกษา
2. คุณภาพของกระบวนการ (Process) ได้แก่ การเรียน การสอน และการบริหารจัดการ
3. คุณภาพผลผลิต (Outputs) ทางการศึกษา ได้แก่ คุณภาพของนักเรียนอันประกอบด้วยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และคุณลักษณะอันพึงประสงค์

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทางการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

การประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ สงบ ลักษณะ (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การวางแผนและการปฏิบัติของหน่วยผลิตที่มุ่งจะผลิตสิ่งที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต และนอกจากนี้ บรรจง จันทรมาศ (2544, หน้า 2) ได้กล่าวว่าการประกันคุณภาพ หมายถึง วิธีการบริหารจัดการเพื่อเป็นหลักประกัน หรือสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการ หรือการดำเนินงาน จะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่กำหนด นอกจากนี้ได้มีนักศึกษามากจากต่างประเทศได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่คล้ายคลึงกัน โดยมอร์แกน และอีเวอร์เรทท์ (Morgan & Everett, 1990, p. 25 cited in Cuttance, 1993, p. 19) ได้กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพเป็นโครงสร้างวิธีการปฏิบัติ เพื่อรับการประกันคุณภาพไว้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแล้วเป็นการพยายามป้องกันความสูญเสียมิให้เกิดขึ้นตั้งแต่แรกเริ่ม และเป็นการประกันว่าการบริการจะบรรลุถึงมาตรฐานที่กำหนดไว้ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพคือการดำเนินการตามแผนงานที่ได้วางไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะได้บรรลุผลอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภคและยังรวมไปถึงการป้องกันการสูญเสียที่จะเกิดขึ้นตลอดระยะเวลาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพ ได้มีนักวิชาการทางการศึกษาได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

ซัลลิส (Sallis, 2002, p. 17) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ คือ การออกแบบคุณภาพมุ่งสู่กระบวนการตระหนัก และความมั่นใจในผลผลิต เมอคาทรอยด์ และมอร์แกน (Murgatroyd & Morgan, 1994, p. 45) กล่าวว่า การประกันคุณภาพคือ การกำหนดมาตรฐาน วิธีการที่เหมาะสม และความต้องการคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ การและติดตามกระบวนการ การตรวจสอบอย่างละเอียด เพื่อการประเมินการปฏิบัติงานจากมาตรฐานที่กำหนด ทาวเซน (Townsend, 1997, p. 100 cited in Sallis, 2002) กล่าวว่า การประกันคุณภาพเป็นองค์ประกอบของแผน และระบบของการกระทำที่น่าเชื่อถือของผู้ผลิต และบริการที่ดีให้ความพอใจตามที่ลูกค้าต้องการ เป็นการประเมินกิจกรรม การตรวจสอบคุณภาพและการทบทวนคุณภาพ ฮอย เบน จาดีน และวูด (Hoy, Bayne-Jardine, & Wood, 2000, p. 11) กล่าวถึงการประกันคุณภาพที่นิยม 2 ประการ คือ 1) เป็นข้อกำหนดมาตรฐานโดยผู้เชี่ยวชาญ 2) มาตรฐานคุณภาพการจัดการของการสร้างข้อตกลงของความจำเป็นในการจัดหา คุณภาพ ความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้า และโคเฮดี้

(Doherty, 1994, pp. 11-12) กล่าวเสริมว่า การประกันเป็นพื้นฐานของระบบที่มองไปข้างหน้า (Feed for Ward) ความมั่นใจในความผิดพลาด ความเป็นไปได้ของระยะทางในการศึกษา การประกันคุณภาพจึงมุ่งไปที่จุดหมายเนื้อหา วิธีการ ระดับของมาตรฐานหรือเกณฑ์การวัด โปรแกรม หลักสูตรและได้เสนอระบบประกันคุณภาพ 3 ระบบ คือ 1) ระบบคุณภาพ 2) ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) 3) ระบบการออกแบบของสถาบัน

สงบ ลักษณะ (2541) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้รับผิดชอบทางการศึกษา ที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนา ผู้เรียนให้ครบถ้วนตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในหลักสูตรและตรงกับความมุ่งหวังของสังคม และ สำหรับสำนักงานนิเทศพัฒนามาตรฐานการศึกษา กรมสามัญศึกษา (2542, หน้า 2) ได้ระบุถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าการประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง การดำเนิน กิจกรรมใด ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษา ตามพันธกิจที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้นั้น จะให้ผลผลิตการศึกษาที่มีคุณภาพอันพึงประสงค์ตาม ความคาดหวังของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ส่วนสมคิด พรหมจ้อย และสุพัตร์ พิบูลย์ (2544, หน้า 4) ได้กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้อย่างน่าสนใจว่า การประกัน คุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติ เพื่อควบคุมคุณภาพภายใน และการประกัน คุณภาพภายนอก และสัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2544, หน้า 35) ได้กล่าวการประกันคุณภาพการศึกษาว่า เป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกัน ให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนความตามมาตรฐานคุณภาพ ที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคมและชุมชน โดยยึดหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วม และการควบคุมคุณภาพ และสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542, หน้า 7) ได้ระบุถึงความหมายของการประกันคุณภาพ การศึกษาว่าการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรม ตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาโดยตรง ซึ่งได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

จากที่กล่าวมาจึงสรุป ได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา คือกระบวนการและแนวทาง ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริการและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน ว่าโรงเรียนมีเกณฑ์ในการพัฒนาการศึกษาที่ชัดเจนและสอดคล้องกับ เกณฑ์มาตรฐานการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

คุณภาพในอุดมศึกษา คำกล่าวของอมรวิชช์ นาครทรรพ (2543) ได้ให้ความหมายครอบคลุมมุมมองต่าง ๆ 4 มิติ คือ การมีความเก่งกาจสามารถทางวิชาการ โดยมีวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่ชัดเจน การตอบสนองปณิธานภารกิจเฉพาะของสถาบัน และมีกระบวนการนำไปสู่การบรรลุถึงภารกิจดังที่ให้สัญญาประชาคมไว้ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการมีขีดความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

จากนิยามแห่งคุณภาพข้างต้น นำมาสู่การพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. ความเป็นประชาคมทั้งเป้าหมาย และวิธทางของการประกันคุณภาพ (QA) ที่สะท้อนความยึดมั่นในเป้าหมาย และอุดมการณ์เดียวกัน ตลอดจนการผูกพันเกื้อกูลกันในประชาคมเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้นในเชิงเป้าหมาย การประกันคุณภาพที่ดีต้องสะท้อนความพยายามและศักยภาพในการนำสถาบันใด ๆ ไปสู่การเป็นประชาคมทางวิชาการที่เข้มแข็งในระยะยาว รวมไปถึงการสร้างกลไกเชื่อมต่อและความเป็นประชาคมนานาชาติด้วย ส่วนในเชิงวิธทางของการประกันคุณภาพสถาบันจะต้องให้ความมั่นใจว่า ระบบการประกันคุณภาพที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวของสถาบันนั้นเป็นระบบที่ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม คือเป็นระบบของทุกคนอย่างแท้จริง โดยแต่ละสถาบันพึงปล่อยให้ศักยภาพของกระบวนการประชาคมได้แสดงพลังอย่างเต็มที่ ทั้งโดยกลไกคณะบุคคลในรูปคณะกรรมการที่มีความอิสระในการทำงาน เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเข้ามาร่วมกันพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเสวนาประชาคมซึ่งทุกคนต่างเห็นความสำคัญให้ข้อคิดวิพากษ์วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์ ตลอดจนถึงการเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายในประชาคมได้ทดลองรูปแบบและวิธีการประกันคุณภาพในแบบของตนเอง ทั้งนี้เพื่อความรู้สึกรับเป็นเจ้าของงานประกันคุณภาพของทั้งประชาคมอย่างแท้จริง

2. การประกันคุณภาพ (QA) มุ่งเปลี่ยนวัฒนธรรมการเรียนรู้ และตรวจสอบตนเองขององค์กร วิถีทัศน์ที่พึงจะเป็นของอุดมศึกษาไทย คือ การเป็นประชาคมแห่งการสร้างความรู้ และในการประกันคุณภาพเพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีความเป็นประชาคมแห่งการสร้างความรู้มากขึ้นนั้น จะต้องส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย ซึ่งในแง่นี้ การประกันคุณภาพจะต้องส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ดีขององค์กร อาทิ ส่งเสริมกิจกรรมการเพิ่มพูนความรู้ของคณาจารย์และบุคลากร การเผยแพร่ข่าวสารความรู้ใหม่ ๆ ให้เข้าถึงคนสถาบันตลอดเวลา การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการทำงานในรูปโครงการ ลดกำแพงระหว่างภาควิชา คณะและหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนการให้อิสระและอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้และการทำงานที่ดี อันจะเป็นปัจจัยให้สถาบันนั้น ๆ มีชีวิตชีวาในการพัฒนาตนเองที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์ความรู้แก่สังคมได้อย่างต่อเนื่อง

3. การไหลเวียนของข้อมูลอย่างโปร่งใส ทัวถึง คือ เกณฑ์ประสาท การประกันคุณภาพ (QA) การประกันคุณภาพที่ดีจะต้องส่งเสริมความเป็นสังคมข่าวสารในสถาบันอุดมศึกษา กล่าวคือ สถาบันนั้น ๆ ต้องมีระบบสารสนเทศที่ดีสื่อสารไปสู่สมาชิกทุกคนในประชาคมนั้นเพื่อให้บุคลากรมีโลกทัศน์ที่ทันสมัยรองรับการก้าวสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้สมบูรณ์แบบ ซึ่งในแง่นี้ ในอนาคตสถาบันอุดมศึกษาต้องเข้าสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยไทยแก้ว” ที่มีโครงสร้างและปัจจัยพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ตลอดจนข้อมูลที่ให้ “ตัวบ่งชี้” การดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการบริหารแบบ “ประชาคม และองค์การการเรียนรู้” ที่เปี่ยมประสิทธิภาพในอนาคต

4. การประกันคุณภาพ (QA) คือการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพที่ตรวจสอบได้ การประกันคุณภาพที่ดี ต้องส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถแสดงทั้งผลงานและวิธีทำงานให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคมภายนอกได้ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานทั้งในเรื่องการเรียนการสอนการวิจัย หรือการบริการที่เด่นชัด ตรวจสอบได้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สังคมอย่างแท้จริงว่าสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งทำงานแบบมืออาชีพที่วางใจได้ทั้งในแง่วิธีการทำงาน และผลงานที่มอบให้แก่สังคม

5. การประกันคุณภาพ (QA) คือการฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตั้งใจ การทำให้ประชาคมของมหาวิทยาลัยมีสิ่งทีเรียกว่า วัฒนธรรมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Culture คือ การที่ประชาคมตระหนักสำนึกร่วมกันถึงพันธกิจ หรือภาระหน้าที่ที่ประชาคมนั้นพึงมีต่อผู้รับบริการทั้งปวง ซึ่งจิตสำนึกนี้จะเป็นรากฐานที่ทำให้สมาชิกทุกคนในประชาคมนั้นทำงานอย่างมีคุณภาพ (คุณณพพงศ์ กิริติกร, สัมภาษณ์, 9 มิถุนายน 2542 อ้างถึงใน อมรวิรัช นาคทรพร, 2543)

6. ความมีอิสระของอุดมศึกษาเป็นอุดมคติสำคัญในงาน QA การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จะต้องคำนึงถึงจารีตหรืออุดมคติสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา คือ การมีอิสระในการดำเนินงาน (Institutional Autonomy) และการมีเสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ซึ่งถือเป็นหัวใจของการทำให้สถาบันอุดมศึกษาประสบความสำเร็จในการบุกเบิกความก้าวหน้าทางวิชาการแก่สังคม โดยความมีอิสระจะต้องควบคู่กับการตรวจสอบได้ (Accountability) เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และที่สำคัญระบบประกันคุณภาพจะต้องมีความยืดหยุ่นระบบและหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวสอดคล้องกับบริบทของสถาบันนั้น ๆ เพื่อให้เป็นระบบที่สอดคล้องประสานกับอุดมการณ์ของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ อย่างแท้จริง และสเตบบิง (Stebbing, 1990) ได้ให้คำจำกัดความของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง ปรัชญาของสภาวะบูรณาการของกิจการงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

กล่าวคือ องค์ประกอบทั้งหลายที่เป็นเงื่อนไขของกิจการงานได้รับการบูรณาการอย่างเหมาะสม ในกรณีของการศึกษา องค์ประกอบดังกล่าวจะหมายถึงคุณภาพนักศึกษา ผู้สอน หลักสูตร อุปกรณ์ เพื่อการวิจัย และการสอน ระบบสารสนเทศ ระบบการเงิน บุคลากรสนับสนุน และระบบบริหาร วิชาการ เป็นต้น

ไซเยอร์ (Cryer, 1996) ได้ให้ความหมาย “การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)” ว่าเป็น แผนงานและปฏิบัติการทั้งหลายที่เป็นระบบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การให้การศึกษาจะสนองตอบคุณภาพที่กำหนด

สำหรับประเทศไทยได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ประสงค์ และการประกันคุณภาพ จะมีประสิทธิภาพผลก็ต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินการของระบบการผลิตบัณฑิต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการทบทวนและติดตามกระบวนการผลิตได้โดยใกล้ชิด (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543) นอกจากนี้ เบอร์ลิส (Bergquist, 1995) ได้เสนอเกณฑ์เกี่ยวกับความมีคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 ประการ คือ

1. เกณฑ์ปัจจัยนำเข้า (Input Criteria) หมายถึง ทรัพยากรของสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่เดิมและเพิ่มขึ้น ลักษณะของนักศึกษาที่เข้าไปเรียนในสถาบัน อาจารย์ประจำขนาดห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกายภาพ และงบประมาณ
2. เกณฑ์ปัจจัยนำออก (Output Criteria) หมายถึง ผลผลิตที่เป็นปกติ และเพิ่มมากขึ้นของสถาบัน รวมถึงนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา การประสบความสำเร็จของศิษย์เก่าผลงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการ และการให้บริการชุมชน
3. เกณฑ์เกี่ยวกับคุณค่าเพิ่ม (Value-Added Criteria) มีความแตกต่างกันในตัวนักศึกษา ตั้งแต่เริ่มศึกษาจนสิ้นสุดการศึกษา โดย Astin เจ้าของแนวคิดนี้บันทึกไว้ว่า คุณภาพของสถาบันพิจารณาได้โดยดูที่ผลการพัฒนาสติปัญญา นักศึกษาเปรียบเทียบกับระดับเมื่อแรกเข้า รวมถึงการพัฒนาทางด้านสังคม ด้านอาชีพ ด้านกายภาพ และด้านจิตใจ
4. เกณฑ์กระบวนการ (Process - Oriented Criteria) ไม่เพียงแต่เป็นกระบวนการผลิตบัณฑิตเท่านั้น แต่รวมถึงเรื่องการตัดสินใจ การวางแผน กระบวนการแก้ปัญหาภายในสถาบันด้วย แนวคิดนี้เสนอว่า กระบวนการทางการศึกษาเป็นเรื่องสำคัญที่สุด เพราะเป็นเรื่องของการวางแผนเพื่อการตัดสินใจที่จะทำให้เกิดคุณภาพแก่สถาบันมากที่สุด

คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาจะมีหรือไม่มี มากน้อยเพียงไร พิจารณาได้จากการมีกลไก ขั้นตอน ที่ถูกต้อง เหมาะสม และชัดเจนไม่เปลี่ยนแปลงง่าย

ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องมีการแข่งขัน การดำเนินการมีความคล่องตัว และมีอิสระสูง การประกันคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าและผู้รับบริการจะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่ต้องการหรือตามที่ตกลงเป็นที่รับรู้ร่วมกันหากสินค้าหรือบริการใดไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ลูกค้าอาจเรียกร้องให้ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการใดไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ลูกค้าอาจเรียกร้องให้ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการรับผิดชอบหรือชดเชยค่าเสียหายได้ ในระบบประกันคุณภาพของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมมักนิยมให้องค์กรอิสระเป็นผู้กำหนด ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO ขององค์การมาตรฐานระหว่างประเทศ (The International Organization for Standardization) เพื่อให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าและเพื่อให้สินค้าหรือบริการของคุณสามารถเข้าสู่ตลาดโลกได้ และอมรวิทย์ นาครทรรพ (2540) กล่าวเพิ่มเติมว่า ในระบบอุดมศึกษาเช่นกัน สิ่งที่ประชาคมอุดมศึกษาอยากให้ดำรงอยู่กับสิ่งที่สังคมภายนอกคาดหวังจากสถาบันอุดมศึกษา นั่นคือความสมดุลระหว่างการที่สถาบันอุดมศึกษาต้องมีความเป็นอิสระ (Autonomy) แต่ในขณะเดียวกัน ก็ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อเป็นที่ประจักษ์แก่สังคม นั่นคือ การยอมรับการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งระบบประกันคุณภาพที่ดีต้องสะท้อนหลักการทั้งสองควบคู่กัน เพราะถือเป็นฐานความคิดในการคิดระบบประกันคุณภาพที่ให้เกิดประโยชน์และให้ความสำคัญกับจารีต และอุดมการณ์ของอุดมศึกษาที่พึงยึดถือความเป็นอิสระควบคู่ไปกับการแสดงผลงานให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคม

จากข้อความข้างต้นสามารถสรุปความว่า คุณภาพในอุดมศึกษามีมุมมอง 4 มิติ คือ มีความเก่งกาจสามารถทางวิชาการ โดยมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน การตอบสนองปณิธานภารกิจเฉพาะของสถาบันมีกระบวนการสู่การบรรลุภารกิจ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีขีดความสามารถการเรียนรู้และพัฒนาตนเองโดยมีการศึกษาคุณภาพจากปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออก คุณค่าเพิ่มและกระบวนการ

นอกจากนี้เว็บสเตอร์ (Webster, 1981, pp. 20-24) กล่าวว่า ในอดีตที่ผ่านมาการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาที่นิยมใช้มี 6 วิธี โดยถือเกณฑ์ต่างกัน แต่ละวิธีมีทั้งข้อดีและข้อเสีย กล่าวคือ วิธีแรก เป็นการจัดอันดับคุณภาพโดยใช้เกณฑ์ความมีชื่อเสียง (Reputational Ranking) คือ ให้ผู้เชี่ยวชาญ เช่น คณบดี หัวหน้าภาคนักวิชาการในสาขาวิชานั้น ๆ เป็นผู้จัดอันดับสถาบันที่มีคุณภาพ ซึ่งข้อดีของวิธีนี้อยู่ที่ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของผู้เชี่ยวชาญ แต่มีข้อเสียที่มีโอกาสเกิด Halo Effect เนื่องจากความลำเอียงของผู้เชี่ยวชาญได้ วิธีที่สอง ใช้เกณฑ์ความสำเร็จของอาจารย์โดยดูจากเกียรติยศ ชื่อเสียง และรางวัลที่อาจารย์ได้รับ (Faculty Awards, Honors and Prizes) การใช้เกณฑ์นี้จะมีความเป็นปรนัย (Objective) มากกว่าวิธีแรก แต่มีข้อเสีย คือ

สถาบันที่ได้อันดับว่ามีคุณภาพมักจะเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียงและมีเงินทุนหรือทรัพยากรมาก ๆ เท่านั้น วิธีที่สาม การใช้เกณฑ์จำนวนการอ้างอิงในดัชนีการอ้างอิงทางวิชาการ (Citation in Citation Indexs) โดยนับจำนวนอ้างอิงทางวิชาการของอาจารย์ต่อคน (Per Capita) จากเอกสารที่พิมพ์เผยแพร่ ซึ่งจะแสดงความแข็งแกร่ง ความมีอิทธิพล ถ้ามีการอ้างอิงถึงบ่อย ๆ แต่มีข้อเสีย คือ ถ้าไม่ได้เขียนในสาขาที่เป็นที่นิยมนักก็มักไม่ถูกอ้าง และการอ้างในช่วงเวลาที่เรื่อนั้นกำลังเป็นที่นิยมเท่านั้น บอกไม่ได้ด้วยว่าการอ้างอิงแต่ละครั้งเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี นับถูกต้องจริงหรือไม่ และการได้รับการอ้างอิงในทางที่ดีจากบุคคลที่รู้จักหรือมีชื่อเสียงนั้นย่อมมีค่ามากกว่าการได้รับการอ้างอิงโดยนักศึกษาปริญญาโท วิธีที่สี่ การใช้เกณฑ์ความสำเร็จในชีวิตนักศึกษา วิธีนี้เป็นการวัดคุณภาพและพัฒนานักศึกษาอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าจะเป็นสถาบันเล็กทรัพยากรน้อย แต่ถ้าทุ่มเทให้กับการสอนและพัฒนาอย่างแท้จริง ก็เป็นสถาบันที่มีคุณภาพได้ แต่วิธีนี้อาจใช้เวลานาน กล่าวหาว่า ความสำเร็จของบัณฑิตอาจไม่ได้มาจากกระบวนการผลิตของสถาบันเพียงอย่างเดียว อาจขึ้นกับพื้นฐานครอบครัว ความสามารถส่วนตัวหรือกิจกรรมนอกสถาบันได้ วิธีที่ห้า การใช้เกณฑ์คะแนนสอบเข้ามหาวิทยาลัยของนักศึกษาโดยใช้แบบทดสอบมาตรฐาน วิธีนี้มีข้อดีตรงเก็บรวบรวมข้อมูลง่าย แต่มีข้อเสีย คือ คำนึงถึงความสามารถของนักศึกษาใหม่เพียงอย่างเดียวไม่ได้ดูว่าสถาบันให้การศึกษาที่มีคุณภาพจริงหรือไม่ และวิธีที่หก การใช้เกณฑ์ปริมาณทรัพยากรทางวิชาการของสถาบัน อาจจะวัดจากตัวบ่งชี้ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักศึกษา อัตราส่วนของนักศึกษาต่ออาจารย์ หรือจำนวนหนังสือในห้องสมุด ฯลฯ ซึ่งวิธีนี้สามารถวัดและเปรียบเทียบระหว่างสถาบันได้ง่าย แต่มีข้อเสีย คือ ถึงแม้จะมีทรัพยากรมากแต่ถ้านักศึกษาไม่ใช้ทรัพยากรนั้นให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ก็ไม่สามารถพัฒนาให้เกิดคุณภาพได้

จากเกณฑ์ทั้งหมดนี้ เว็บสเตอร์ (Webster, 1981, pp. 20-24) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ในการวัดคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ควรใช้เกณฑ์หลาย ๆ ด้านประกอบกัน และควรศึกษาในลักษณะต่อเนื่อง มากกว่าศึกษาในภาพรวมทั้งหมด เพราะขนาดของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีขนาดต่างกัน

แต่ทั้งนี้การที่จะกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพหรือความเป็นเลิศให้ครอบคลุมทั้งด้านการสอน การวิจัย การบริการชุมชนมีความเป็นไปได้ แต่ก็ยากที่จะวัดในลักษณะของการอิงกลุ่ม เพราะสถาบันต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน เช่น ระดับความสามารถของนักศึกษาใหม่ คุณภาพของอาจารย์ ฯลฯ ซึ่งเป็นความแตกต่างที่ควบคุมได้ยาก โดนอลด์ (Donald, 1984, pp. 41-52) และ เว็บสเตอร์ (Webster, 1981, pp. 20-24) ซึ่งได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาว่าควรใช้เกณฑ์หลาย ๆ ด้านประกอบกัน เนื่องจากการใช้เกณฑ์ใด

เกณฑ์หนึ่งเพียงเกณฑ์เดียวไม่สามารถวัดคุณภาพที่แท้จริงได้ และที่สำคัญต้องคำนึงถึงภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาด้วย ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวประกอบด้วย ความมีชื่อเสียงของสถาบันความสำเร็จของอาจารย์ โดยพิจารณาจากเกียรติยศ ชื่อเสียง และรางวัลที่อาจารย์ได้รับ จำนวนเอกสารทางวิชาการของอาจารย์ ความสำเร็จในชีวิตของนักศึกษาโดยศึกษาข้อมูลจากศิษย์เก่า ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักศึกษา สัดส่วนของนักศึกษาต่ออาจารย์ และจำนวนหนังสือในห้องสมุด

ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา อาจจำแนกได้เป็น 2 ส่วนคือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก (มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2554, หน้า 2)

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

กระบวนการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย

1.1 การควบคุมคุณภาพ

1.2 การตรวจสอบคุณภาพ

1.3 การประเมินคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การดำเนินการตามระบบควบคุมภายใน พร้อมทั้งการตรวจสอบ และการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานภายนอกเพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ

การประกันคุณภาพภายนอก ประกอบด้วย

2.1 การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านการประกันคุณภาพภายใน

2.2 การประเมินคุณภาพ

2.3 การให้การรับรอง

เมื่อพิจารณาระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จะเห็นได้ว่าจำเป็นต้องมีทั้งการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพภายในเป็นการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้สำหรับกระบวนการประกันคุณภาพภายนอก เน้นไปที่การประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอกที่มีความเป็นกลาง และมีแนวคิดบนพื้นฐานของการ “ปรับปรุงและพัฒนา” คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งมีคุณภาพดียิ่งขึ้นตามความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ โดยใช้การรายงานผลตามความจริงให้ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้รับทราบทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามความต้องการของสังคมต่อไป

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

1. ความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษากับการประกันคุณภาพ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 31 ได้กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและกำกับดูแลการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท กำหนดนโยบาย แผนและมาตรฐานการศึกษา โดยในมาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ ดังนั้นเพื่อให้ เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฯ คณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการ การอุดมศึกษาและระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายของสถาบันอุดมศึกษาในการ พัฒนาการอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษานี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติ ที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลัก ของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของ กลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและ มาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้าน การบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และ สังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วย มาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้าง สังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมี ความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนา คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามอุดมการณ์และหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกจากมาตรฐานการอุดมศึกษาแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำเกณฑ์ มาตรฐานอื่น ๆ ที่ส่งเสริมความเป็นอิสระและความเป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษา อาทิ เกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญา ในระบบการศึกษาทางไกล เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาใหม่

ความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท มีคุณภาพและมาตรฐานตามกำหนดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฯ ในหมวด 6 จึงได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการศึกษา การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาของชาติและมาตรฐานการอุดมศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 ทั้งยังสัมพันธ์กับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่น ๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งเป้าหมายไปยังการพัฒนาผลผลิตทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่คาดหวัง ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและการประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, หน้า 4)

2. การประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นผลมาจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและ/หรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)” หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในในรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544 – พ.ศ. 2548) เสร็จสิ้นไปแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง (พ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2553) การประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง มีความแตกต่างที่สำคัญจากการประเมินรอบแรก 3 ประการ ประการแรก เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชา ประการที่สอง เป็นการประเมินตามจุดเน้นของสถาบันว่า สถาบันจะเลือกเน้นด้านการวิจัย หรือพัฒนาสังคม หรือพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรมหรือจะเลือกเน้นเฉพาะการผลิตบัณฑิต ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะจำนวนหนึ่งที่สถาบันจะต้องถูกประเมินตามจุดเน้นนอกเหนือจากตัวบ่งชี้อยู่รวม ประการที่สาม การประเมินภายนอกรอบที่สอง เป็นการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพทั้งระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชา นั้นหมายถึงทุกตัวบ่งชี้จำเป็นต้องมีเกณฑ์กำกับเพื่อตัดสินคุณภาพว่าผ่านการรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ หรือผ่านการรับรองแบบมีเงื่อนไข หรือไม่ผ่านการรับรอง

รูปแบบและวิธีการดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) โดยมีหลักการสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสินการจับผิด หรือการให้โทษ
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (Evidence – Based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)
3. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับควบคุม
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
5. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาของชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้เอกภาพเชิงนโยบายแต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติโดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

3. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สาระสำคัญที่ระบุในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 คือ การประกันคุณภาพภายในจะดำเนินการโดยบุคลากรของสถานศึกษาร่วมกับหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ การสนับสนุนทรัพยากร การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญา ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามก่อนมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ทบวงมหาวิทยาลัยก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาโดยได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยอยู่ภายใต้หลักการสำคัญสามประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional Autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

1) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา ได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศเรื่องระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริม

สถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบัน อุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบ คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจาก ภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษาเพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการ ตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการ การอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ กฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ ฉบับ พ.ศ. 2545 แต่ได้เพิ่มเติมให้มี คณะกรรมการชุดหนึ่ง คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับ อุดมศึกษา เรียกโดยย่อว่า “ค.ป.ภ.” ซึ่งแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ โดยมี เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นประธาน ผู้ทรงคุณวุฒิสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งรัฐมนตรี ว่าการกระทรวง ศึกษาธิการแต่งตั้งโดยคำแนะนำของคณะกรรมการการอุดมศึกษาจำนวนไม่เกิน เก้าคนเป็นกรรมการ ให้ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา เป็นกรรมการ และเลขาธิการ ค.ป.ภ. มีหน้าที่กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา วางระเบียบ ออกข้อบังคับและประกาศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับ อุดมศึกษา ตลอดจนมีหน้าที่เสนอแนะวิธีการตรวจสอบและประเมินผลระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาและคณะวิชา และ หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการมอบหมาย

(1) หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณา จากประเด็นต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, หน้า 12)

ก. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา/ สถานศึกษาระดับ อุดมศึกษา จะคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ใช้เป็นแนวทางในการ

ควบคุม การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาทั้ง 9 ด้าน คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ 2) การเรียนการสอน 3) กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7) การบริหาร และการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ และ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ทั้งนี้ ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้า (Self - Study Report) ที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่คณะวิชา และสถานศึกษาระดับอุดมศึกษากำหนดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

ข. ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบและ กลไกการประกันคุณภาพที่กำหนดไว้

ค. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

(2) วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

(1) ให้คณะวิชา/ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการ ที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตาม การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ตลอดจนประสานกับ หน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาระดับต่าง ๆ จะเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ

(2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พัฒนาระบบและกลไกการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษา เพื่อใช้กำกับ ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กำหนด

(3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุม คุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้ 1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชา ต่าง ๆ 2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์ 3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน 4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น 5) อุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ 6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ และบริการการศึกษา 7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา 8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ทั้งนี้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามที่จะเห็นสมควร โดยสำนักงาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(3) การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประจำปี (ซึ่งอาจใช้รายงานการศึกษาตนเองที่สถานศึกษาจัดทำไว้แล้ว) เสนอต่อสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาภายใน 120 วัน นับจากวันสิ้นปีการศึกษาของแต่ละสถานศึกษา และเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางของพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

2) ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการคือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการ ตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและ ระยะยาว ประกอบกับมีปัจจัยภายนอกและภายในหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย รายละเอียดต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, หน้า 2)

(1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกัน มากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยรวมในระยะยาว

(2) มีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตใน วงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและนอกประเทศมากขึ้น

(3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น

(4) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

(5) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

(6) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability)

(7) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

(8) คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ได้ให้ความเห็นชอบมาตรฐานการศึกษาของชาติที่เสนอโดยสภาการศึกษา และให้หน่วยงานด้านการศึกษาระดับนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการศึกษา

(9) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ด้วยความจำเป็นดังกล่าวสถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

ก. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของคณะวิชา หน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

ข. เพื่อให้คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าในสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้และเป็นสากล

ค. เพื่อให้คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าในสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

ง. เพื่อให้ข้อมูล สถานการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษามีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการ

จ. ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

3) ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เพื่อให้การดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษาบรรลุผลสำเร็จและเกิดประสิทธิผล สถาบันอุดมศึกษาพึงพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

ของการประกันคุณภาพการศึกษา และการกำหนดตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นสารสนเทศในการตัดสินใจดำเนินการ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้การดำเนินงานประกันคุณภาพเกิดประสิทธิผลสูงสุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ คุณลักษณะของบุคลากรด้านความตระหนักถึงความสำคัญและควรมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายใน การทำงานเป็นทีม การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความพร้อมด้านทรัพยากรทั้งด้านจำนวนบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างองค์กรและการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพวัฒนธรรมคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และขนาดขององค์กร ส่วนประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษามี 2 ส่วน คือ ประสิทธิภาพระหว่างทาง (Intermediate Outcome) ได้แก่ การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การปฏิบัติงานแบบวงจรคุณภาพ และความพึงพอใจในงานของบุคลากร สำหรับประสิทธิผล สุดท้าย (End Outcome or Ultimate Outcome) ได้แก่ การบรรลุพันธกิจของสถาบัน (มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 2554, หน้า 20)

4) แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

แนวทางในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, หน้า 14)

1. ระบบการประกันคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

2. มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานสำคัญที่เป็นกรอบในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

ด้วยเหตุดังกล่าวตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นในทุกองค์ประกอบคุณภาพทั้ง 9 ด้าน จึงต้องสามารถวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพนั้น ๆ ได้ทั้งหมด ดังนั้นในบทที่ 2 ของคู่มือฉบับนี้จึงได้พัฒนาตัวบ่งชี้ที่สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องใช้ประเมินคุณภาพภายใน ตัวบ่งชี้ที่ตลอดจนข้อมูลที่ใช้กำกับแต่ละตัวบ่งชี้เหล่านี้จะสามารถนำไปใช้ได้ทั้งเพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก โดยเฉพาะการประเมินของ สมศ. และ ก.พ.ร. นอกจากนั้นสำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการยังได้นำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีและตัวอย่างแนวทางการพัฒนาไว้ด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของสถาบันอุดมศึกษาในการนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้

สำหรับเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ได้กำหนดเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ ส่วนหนึ่งพัฒนาจากแนวปฏิบัติที่ดีอีกส่วนหนึ่งเป็นเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และหรือโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สมศ. ก.พ.ร. เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

3. กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ คณะกรรมการระดับนโยบาย และผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

4. ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

เป็นที่ทราบกันดีว่าการวิเคราะห์และวัดผลดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ภาควิชา คณะ และสถาบันตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ

ของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

ตามมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่มาตรา 49 ของพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมิน คุณภาพภายนอกไว้ว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา”

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output/ Outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา (Output/ Outcome) ดังนั้น ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้เชื่อมโยง

จะเห็นว่า เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จำเป็นต้องจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาประจำปี ซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่ารายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) เพื่อนำเสนอหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารดังกล่าวจะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. จะนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึก สะท้อนภาพที่แท้จริงของสถานศึกษาในทุกองค์ประกอบคุณภาพ

6. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

6.1 แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

หลักการ

การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ

6.1.1 เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546

6.1.2 เป็นตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติมาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ภายใต้หลักการสำคัญ คือ ไม่ให้เป็นภาระซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานแก่สถาบันอุดมศึกษา

6.1.3 เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ สำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการ จะกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีพร้อมทั้งเสนอแนะตัวอย่างแนวทางการพัฒนาไว้ด้วย

6.1.4 เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม

6.1.5 จำนวนตัวบ่งชี้และเกณฑ์กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นเป็นเพียงจำนวน และเกณฑ์ขั้นต่ำ สถาบันอุดมศึกษาสามารถเพิ่มเติมตัวบ่งชี้และเกณฑ์ได้ตามความเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของสถาบัน

6.1.6 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมีทั้งประเภททั่วไปที่ใช้กับทุกสถาบันอุดมศึกษา และประเภทที่แยกใช้เฉพาะกับสถาบันที่มีจุดเน้นต่างกัน ได้แก่ สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเพียงอย่างเดียว ตามนิยามที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

7. วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้

7.1 ศึกษากฎหมาย เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

7.1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2545

7.1.2 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546

7.1.3 มาตรฐานการศึกษาของชาติ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

7.1.4 มาตรฐานการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

7.1.5 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา

7.1.6 มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

7.1.7 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของสถาบันอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

7.1.8 รายงานผลการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดทำมาตรฐาน การอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

7.1.9 ร่างกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา

7.1.10 การเทียบเคียง: คู่มือของมหาวิทยาลัยของประเทศออสเตรเลีย (Benchmarking: A manual for Australian Universities)

7.2 วิเคราะห์และประมวลข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในข้อ 1 เพื่อนำมา พัฒนาตัวบ่งชี้ โดยจำแนกตามมิติของระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ ทั้งนี้ได้ยึดองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านตามกฎกระทรวงฯ เป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้ เพื่อให้ ครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพและสามารถวัดคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาได้ครบ ทุกมาตรฐาน

7.3 กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา จำนวน 44 ตัวบ่งชี้ ซึ่งมีความครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพและทุกมาตรฐานการอุดมศึกษา

7.4 ตรวจสอบความสมดุลของตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามมุมมองการบริหารจัดการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และ ด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม

7.5 กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน โดยมีความ สอดคล้องของคะแนนดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับตัวเร่งด่วน

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง การดำเนินงานอยู่ระดับพอใช้

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง การดำเนินงานอยู่ระดับดี

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินสำหรับบางตัวบ่งชี้ที่ปรับเปลี่ยนตามจุดเน้นของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งใช้สำหรับทุกสถาบัน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์เฉพาะ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาสามารถเลือกใช้ตามจุดเน้นของสถาบัน การแบ่งกลุ่มสถาบันยึดตามนิยามของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผลิตบัณฑิต กลุ่มผลิตบัณฑิตและวิจัย กลุ่มผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคมและกลุ่มผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม

8. แนวทางการพัฒนาคุณภาพสำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการ

ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นนี้ มีความครอบคลุมทุกมิติของการประเมินคุณภาพ ทั้งปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ และเป็นตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 นอกจากนี้ยังตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกโดยย่อว่า “สมศ.” และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการขึ้น เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้เลือกใช้ตามความเหมาะสม โดยมุ่งหวังให้การพัฒนาคุณภาพที่เป็นรูปธรรม และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการพัฒนาดังกล่าวประกอบด้วยสาระสำคัญ 2 ประการ คือ เรื่องที่ควรพิจารณาในการพัฒนาคุณภาพในแต่ละตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, หน้า 44)

องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการมี 1 ตัวชี้วัด คือ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน เป็นชนิดของตัวบ่งชี้ คือ กระบวนการ

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต มีตัวบ่งชี้จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต และตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา มีตัวบ่งชี้จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ และตัวบ่งชี้ที่ 4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม มีตัวบ่งชี้จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม และตัวบ่งชี้ที่ 5.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีจำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ และตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

องค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี (3D) มีตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 10.1 การบริหารจัดการสถานศึกษา 3 ดี (3D) และตัวบ่งชี้ที่ 10.2 ผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน ตามนโยบาย 3 ดี (3D) มีความรู้ เจตณคติที่ดี ตลอดจนเกิดพฤติกรรม

องค์ประกอบที่ 11 ตัวบ่งชี้วัดหลัก มีตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่ 11.1 ระดับความสำเร็จของการบริการวิชาการด้านการส่งเสริมวิชาชีพครู วิทยฐานะครู และบุคลากรทางการศึกษา และตัวบ่งชี้ที่ 11.2 ระดับความสำเร็จของการบริการวิชาการด้านการส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ

แนวคิดการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ บูรณาการแนวคิด PMQA และการประเมิน โดย สมศ. รอบที่ 3

การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศโดยบูรณาการแนวคิด (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นการนำแนวคิดในการบริหารราชการ เพื่อการดำเนินงานเป็นแบบฉบับของการปฏิบัติบริหารในการพัฒนาระบบราชการ โดยการคำนึงถึงการมุ่งสู่คุณภาพในการปฏิบัติงานสู่เป้าหมาย สู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. คุณลักษณะแห่งความเป็นเลิศ 8 ประการ

ปีเตอร์และวอเตอร์แมน (Peters & Waterman, 1982, p. 192) ได้ให้คุณลักษณะแห่งความเป็นเลิศ 8 ประการดังนี้

1.1 มุ่งเน้นการปฏิบัติ (A Base for Action) นั่นคือลงมือทำให้เห็นผลจริง ถึงแม้หน่วยงานเหล่านี้จะมีลักษณะวิเคราะห์แยกแยะในวิธีการตัดสินใจของพวกเขาที่แตกต่างกันก็ตาม แต่จะไม่ยอมให้หน่วยงานต้องพะวงจะงัดข้ออยู่กับการวิเคราะห์ (ดังที่หน่วยงานมากมายเป็นอยู่) ในหลาย ๆ หน่วยงานเหล่านี้ ขั้นตอนมาตรฐานของการปฏิบัติงานคือ ทำเลย แก้ไข ลองใหม่ เมื่อใดก็ตามที่หน่วยงานของเราเกิดปัญหาใหญ่สักอย่างขึ้น จะเชิญผู้บริหารระดับสูงของเราไปรวมกันในห้องหนึ่งสัก 1 อาทิตย์ ผู้บริหารเหล่านั้นจะออกมาพร้อมด้วยคำตอบและปฏิบัติตามนั้น ยิ่งไปกว่านั้น หน่วยงานเหล่านี้ยังเป็นยอดนักทดลองแทนที่จะปล่อยให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ ทดลองการทำงานแบบใหม่ตามลำพังเป็นระยะเวลานาน พวกเราจะรวบรวมกลุ่มระหว่าง 5 - 25 กลุ่ม แล้วนำความคิดนั้นไปทดสอบโดยตรงกับชิ้นงานส่วนมากก็มักใช้กับงานที่สำคัญไม่มากนักค้นแบบที่ลงทุนไม่สูงเกินไปภายในระยะเวลาไม่นานเกินไป

1.2 ใกล้ชิดกับลูกค้า (Close to the Customer) หน่วยงานเหนือชั้นเรียนรู้ บรรดา ลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องที่ตนเองให้บริการ พวกเขาเสนอคุณภาพบริการและความเชื่อถือได้ชนิดที่หน่วยงานอื่นเทียบไม่ได้ สินค้าที่ใช้ได้ผลจริงและทนทาน หน่วยงานเหนือชั้นประสบความสำเร็จในแง่ของการให้ความแตกต่างไม่เหมือนใคร ลูกค้าที่นี่ทุกคนจะได้รับบริการในระดับดีเท่าเทียมกัน พนักงานทุกคนพร้อมทุ่มเทเพื่อให้บริการยอดเยี่ยม หน่วยงานที่มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เป็นจำนวนมาก ได้ความคิดในการผลิตสินค้าดีที่สุดในตลาด ซึ่งมาจากการรับฟังด้วยความตั้งใจ และสม่ำเสมอ

1.3 อิสระในการทำงานและความกล้าคิดทำสิ่งใหม่ ๆ (Autonomy and

Entrepreneurship) หน่วยงานที่ชอบการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Innovative Companies) จะทำให้การฟุ้งเฟ้ออุปถัมภ์ผู้นำและนักสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เป็นจำนวนมากทั่วทั้งองค์กร พวกเขาคือกลุ่มของคนที่เราเรียกว่า “แชมเปียน” (Champions) ซึ่งบริษัท 3เอ็ม ได้เคยให้คำอธิบายไว้ว่า “มุ่งมั่นแน่วแน่อยู่กับการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มากกระทั่งว่าบรรยากาศสำคัญขาดไม่ได้เพื่อการนี้จะไม่เหมือนบริษัทใหญ่อื่น ๆ เลย แต่จะเหมือนเครือข่ายหลวม ๆ ของห้องวิจัยมากมาย และห้องรังนกฟิราบ ที่ผู้อาศัยคือ นักประดิษฐ์ (Inventors) ไฟแรงกับผู้กล้าคิดทำสิ่งใหม่ที่ล้วนแล้วแต่อาจหาญ ไม่พรั่นพรึงต่อสิ่งใด ผู้ที่ปล่อยให้จินตนาการของตนเองกว้างไกลและแผ่พัฒนาไปได้ทุกทาง” หน่วยงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่นี้จะไม่พยายามควบคุม กำชับ กำหนดกฎเกณฑ์กับพนักงานมากจนไม่สามารถมีความคิดสร้างสรรค์ได้ (Creative) และจะสนับสนุนการเสี่ยงในเชิงปฏิบัติ และสนับสนุนการทดลองที่ดี พวกเขาปฏิบัติตามบัญญัติที่ 9 ของเฟรชเชอร์ไบรอน ที่ว่า “จงทำให้แน่ใจว่าท่านได้กระตุ้นความผิดพลาดที่มีเหตุผลจำนวนหนึ่ง”

1.4 เพิ่มผลผลิตโดยผ่านพนักงาน (Productivity through People) หน่วยงาน

เหนือชั้นจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับเสมือนเป็นทรัพยากรรากฐานหลักแห่งการคุณภาพและมีผลผลิตเพิ่ม พวกเขาบ่มเลี้ยงทัศนคติมองคนงานไม่เป็นแค่ผู้ใช้แรงงาน และตนเองมีฐานะสูงกว่า หรือมองการลงทุนทางด้านตัวเงินว่าเป็นหัวใจหลักแห่งการปรับปรุงประสิทธิภาพ

1.5 ดูผลงานอย่างใกล้ชิด ใช้ปรัชญาของบริษัทผลักดันการทำงาน (Hands-on,

Valve – Driven) “หลักปรัชญาพื้นฐานขององค์กรหนึ่ง ๆ มีส่วนต่อความสำเร็จของหน่วยงานมากกว่าทรัพยากรด้านเศรษฐศาสตร์ เทคโนโลยีโครงสร้างองค์กร การสร้างสรรค์สิ่งใหม่และจังหวะเวลาเสียอีก

1.6 อย่าละทิ้งความชำนาญพื้นฐาน (Stick to the Knitting) หลักคิดนี้คือการทำ

ธุรกิจที่คุณไม่มีความชำนาญ ไม่เคยละทิ้งพื้นฐานดั้งเดิมของตัวเอง มีความปรารถนาจะเป็นหลายอย่าง แต่ไม่ใช่บริษัทที่ผลิตสินค้าต่างประเภทหลากหลายคละกันจนไม่มีจุดเด่น ถึงแม้จะมีกรณียกเว้นอยู่บ้าง แต่ก็เป็นไปได้มากก็คือ หน่วยงานเหนือชั้น มักดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกับธุรกิจหลัก

1.7 รูปแบบง่าย ๆ พนักงานอำนวยการมีไม่มากนัก (Simple form, Lean Staff)

ในหน่วยงานที่เราศึกษาส่วนมาก เมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่า ไม่มีบริษัทไหนเลยบริหารงานด้วยโครงสร้างองค์กรแบบแมทริกซ์ รูปแบบโครงสร้างและระบบที่รองรับการบริหารงานของบริษัทเหนือชั้นจะมีลักษณะง่าย ๆ ภูมิฐานนั้นคือพนักงานอำนวยการระดับสูงจะมีน้อย ไม่ใช่เรื่องแปลกที่พบว่าพนักงานอำนวยการของหน่วยงานหนึ่ง จำนวนไม่ถึง 100 คน คือ กลุ่มผู้บริหารธุรกิจที่มีมูลค่านับหลายพันล้านดอลลาร์

1.8 มีคุณสมบัติเข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (Simultaneous Loose-Tight Properties) หน่วยงานเหนือชั้นทั้งหลายล้วนแล้วแต่มีคุณสมบัติรวมอำนาจและกระจายอำนาจในเวลาเดียวกัน ส่วนมากแล้ว พวกเขาผลักดันให้เกิดอิสระในการทำงานกระจายมาถึงพนักงานในโรงงาน หรือทีมงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ล้วนแล้วแต่มีความกระตือรือร้นจ่ออยู่กับคุณค่าเพียงไม่กี่อย่างที่เป็นแก่นของหน่วยงานที่ยึดมั่นไว้

2. การบริหารคุณภาพ

ในการประกันคุณภาพของสถานศึกษานั้นการบริหารคุณภาพถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การประกันคุณภาพประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังเพราะการบริหารคุณภาพเป็นกระบวนการในการบริการองค์กรไปสู่ความสำเร็จดังที่ สมศักดิ์ สิ้นธุระเวช (2542 ก, หน้า 183) ได้กล่าวถึงการบริหารคุณภาพว่า การบริหารคุณภาพว่า การบริหารคุณภาพคือการปรับปรุงคุณภาพของผู้เรียนด้วยการให้บุคลากรทุกระดับและทุกคนในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการปรับปรุงในการที่จะจัดการให้ประสบความสำเร็จสูงสุด สถานศึกษาจะต้องถือความพอใจสูงสุดของปกครอง ชุมชน สังคมและลูกค้าเป็นหลัก มีการกำหนดขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีความร่วมมือที่ดี และมีการประเมินผลงานที่เข้มแข็งทั่วทั้งองค์กร จัดหา และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพยอมรับและแสวงหาวิธีการจัดการเพื่อควมมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยมี อิโตชิ คูเม (Kume, n.d. อ้างถึงใน สมศักดิ์ สิ้นธุระเวช, 2544, หน้า 27) ได้กล่าวถึงการบริหารคุณภาพไว้ว่า การบริหารคุณภาพสมัยใหม่มีแนวทางในการบริหาร 2 แนวทาง คือ

2.1 แนวทางการสร้างคุณภาพโดยใช้มาตรฐาน (Standard Based Quality Management) สำหรับแนวทางนี้มีกิจกรรมหลัก 2 กิจกรรม คือ

2.1.1 การสร้างระบบคุณภาพตามเอกสารมาตรฐาน หมายถึง การเรียงลำดับขั้นตอนการไหลของการทำงาน (Work Flow) ให้เป็นเอกสารแจกจ่ายและฝึกสอนให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม

2.1.2 การควบคุม หมายถึง การตรวจว่าได้ทำตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานหรือไม่ และได้ผลการทำงานอย่างไร หากเป็นไปตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานก็จะมีการแก้ไขปรับปรุงจนกว่ากระบวนการทำงานและผลลัพธ์เป็นไปตามข้อกำหนดในเอกสารมาตรฐานที่วางไว้

2.2 แนวทางบริหารคุณภาพโดยใช้คนเป็นศูนย์กลาง (People Centered Quality Management) เป็นการสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในองค์กรทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ “คุณภาพ” เป็นสิ่งสำคัญต่อลูกค้ามากพอ ๆ กับความเป็นค่าของคนในตัวของพวกเขา

เองระบบนี้เน้นความสำคัญในการสร้างคนและความคิดที่สร้างสรรค์ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการบริหารตนเองให้มีความสามารถในการบริการอย่างมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการบริหารคุณภาพก็คือการบริหารจัดการกับองค์การให้มีคุณภาพโดยความร่วมมือของบุคลากรในองค์การทุกระดับชั้นตั้งผู้บริหารชั้นสูงสุดไปจนถึงผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่อยู่ในองค์การ

ประเภทของการบริหารคุณภาพ

ในการพัฒนาและปรับปรุงสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งกับสถานศึกษาเพราะสถานการณ์ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นในการบริหารจัดการในสถานศึกษาผู้บริหารจึงต้องมีวิธีการหลากหลายในการบริหารกับองค์การของตนให้มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา ซึ่งวิธีการที่ได้การยอมรับและอยู่ในความสนใจของผู้บริหารในการนำมาประยุกต์กับการประกันคุณภาพของสถานศึกษาจำแนกประเภทได้ดังนี้ คือ

1. การบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management – TQM)
2. ระบบมาตรฐานคุณภาพ (The International Organization for Standardization – ISO)
3. วงจรเดมมิง (Deming Cycle) ซึ่งแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management – TQM)

การบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) คือ แนวทางในการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย (วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2543, หน้า 135) การบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ได้ริเริ่มเมื่อปี พ.ศ. 2409 โดยเฟินเจนบาม (Feigenbaum) ได้นำแนวคิดของ จูราน (Juran) ไปพัฒนาและเสนอให้มีการควบคุมคุณภาพทั้งองค์การ ซึ่งการบริหารคุณภาพทั้งองค์การมีหลักการในการบริหารที่ดี

โดยที่เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545, หน้า 195) ได้กล่าวถึงหลักการควบคุมคุณภาพทั้งองค์การว่ามีหลักการที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. คุณภาพมาก่อน (quality first)
2. มุ่งไปที่ลูกค้าไม่ใช่ผู้ผลิต (Consumer and not Producer Orientation)
3. กระบวนการต่อไปคือลูกค้าของคุณ (The Next Process is Your Customer)
4. นำเสนอข้อเท็จจริงและข้อมูลด้วยการใช้วิธีการทางสถิติ (Presentation with Facts

and: Use of Statistical Methods)

5. ยึดปรัชญาในการที่เคารพต่อความเป็นมนุษย์ (Respect for Humanity as Management Philosophy)

6. การจัดการต่างหน้าที่และคณะกรรมการต่างหน้าที่ (Cross-Function Management, Cross-Function Committees)

การพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ในการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรนั้นเป็นเป้าหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน หน่วยงานการศึกษาถือได้ว่าเป็นองค์หนึ่งที่สำคัญมาก จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรที่สามารถที่จะนำประยุกต์ในทางการศึกษาได้ เนาวรัตน์ เข้มแสงสังข์ (2545, หน้า 168) ได้กล่าวถึง การนำการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสามารถกระทำได้ 3 ระดับ คือ

1. ระดับล่าง คือ ในกระบวนการบริหารของโรงเรียน ประโยชน์สำคัญที่ได้รับก็คือ ประสิทธิภาพดีขึ้นและค่าใช้จ่ายลดลง
2. ระดับกลาง คือ การสอนเกี่ยวกับคุณภาพทั้งองค์กรแก่นักเรียนนักศึกษาซึ่งครอบคลุมถึงปรัชญาด้านคุณภาพ วิธีการ และเครื่องมือ
3. ระดับสูงสุด คือ คุณภาพทั้งองค์กรในการเรียนรู้ที่มีชุดเครื่องมือที่ครอบคลุมกว้างขวางและได้รับการผลักดันจากนักเรียน นักศึกษาและอาจารย์ในการที่ระบุวิเคราะห์และจัดอุปสรรคในการเรียนการสอน

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสรุปได้ว่าการนำการบริหารทั้งองค์กรสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษามีแนวทางในการดำเนินการได้ โดยมุ่งเน้นความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ตั้งแต่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนในท้องถิ่น โดยมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เกียรติในการปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมายเดียวกันคือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในชุมชน ท้องถิ่นนั้น ๆ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ระบบมาตรฐานคุณภาพ (The International Organization for Standardization - ISO)

ระบบมาตรฐานคุณภาพ (ISO) เป็นระบบที่ได้รับการพัฒนาจากประเทศอังกฤษ เริ่มจากการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพหรือที่เรียกว่า BS 5750 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับการจัดการ การวางระบบบริหารภายในองค์กรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและต่อมาก็มีการพัฒนามาเป็นระบบ ISO ในปัจจุบันระบบมาตรฐานคุณภาพ (The International Organization for Standardization - ISO) มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยมีประเทศสมาชิกประมาณ 137 ประเทศทั่วโลก ระบบมาตรฐานคุณภาพ (The International Organization

for Standardization - ISO) มีมาตรฐานของระบบคุณภาพหลายด้านด้วยกัน เช่น ระบบ ISO 8402 ISO 8859 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการประมวลผลสารสนเทศ ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ และระบบ ISO 14000 เป็นมาตรฐานด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542, หน้า 18) ได้ระบุไว้ว่า ISO 9000 เป็นระบบคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกเลือกใช้เพื่อรองรับระบบบริหารการดำเนินงานขององค์กรและเป็นมาตรฐานที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจของลูกค้าในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริหารที่ได้รับตลอดจนเป็นการปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีเนื้อหาดังนี้

1. ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกกรอบการเลือกและการใช้มาตรฐานชุดนี้ให้เหมาะสม
2. ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลตั้งแต่การออกแบบและพัฒนาการผลิต การติดตั้งและการบริหาร
3. ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริหาร
4. ISO 9003 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเรื่องการตรวจสอบและทดสอบขั้นสุดท้าย
5. ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยแบ่งเป็นข้อแนะนำในการจัดระบบคุณภาพ ซึ่งมีการกำหนดย่อยแต่ละประเภทธุรกิจ

หลักการของ ISO 9000

หลักการของ ISO 9000 ดังที่เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545, หน้า 257-258) ได้กล่าวถึงหลักของ ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่มีเป้าหมายเพื่อรับประกันว่าสินค้าหรือบริการขององค์กรจะบรรลุความต้องการของลูกค้าโดยมีหลักการที่สำคัญดังนี้

1. ยึดปรัชญาการป้องกันมากกว่าการสืบหาปัญหา
2. มุ่งทบทวนจุดที่เป็นปัญหาสำคัญในกระบวนการลงมือแก้ไขและตรวจสอบผลลัพธ์อย่างต่อเนื่อง
3. ติดต่อสื่อสารในกระบวนการและระหว่างผู้ใช้มาตรฐาน ตลอดจนติดต่อการสื่อสารกับป้อนวัตถุดิบและลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
4. จัดเก็บข้อมูลอยู่ตลอดจนควบคุมการจัดทำเอกสารสำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ให้งานทุกคนเกิดการตระหนักในเรื่องคุณภาพ
6. ทำให้การจัดการมีความมั่นใจในระดับสูง