

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ความเป็นมาและความสำคัญของการประกันคุณภาพ
2. นิยาม และความหมายของการประกันคุณภาพ

ตอนที่ 2 การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

1. การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ
2. การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย

ตอนที่ 3 นโยบาย หลักการ และวิธีปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา  
ในสถาบันอุดมศึกษา ของทบวงมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ตอนที่ 1 แนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของการประกันคุณภาพ

นับแต่ยุคก่อนกำเนิดสถาบันอุดมศึกษาเป็นต้นมา ได้มีการเน้นในเรื่องมาตรฐานการศึกษา มาโดยตลอด และปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้สถาบันอุดมศึกษามีมาตรฐานการศึกษาสูงเพียงใดหรือไม่ก็คือ “คณาจารย์” จนถึงกับมีคำกล่าวที่ว่า “คณาจารย์ที่เก่งกล้าสามารถ” คือ จุดเริ่มต้นของการพัฒนามหาวิทยาลัย (Great Teachers are the beginning of University Development) ดังนั้น การวัดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงมักจะถือเกณฑ์ว่า ถ้ามีอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพแล้ว เป็นที่เชื่อถือได้ว่า มาตรฐานการศึกษาจะดีตามไปด้วย (วิจิตร ศรีสอาน, 2518) จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยกว้างขวางและสืบต่อกันมาจนทุกวันนี้ว่า นักศึกษามักจะให้ความนิยมกับสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงและจะต้องเกี่ยวพันกับคุณภาพของอาจารย์ด้วยเสมอ

แม้ว่า มหาวิทยาลัยในยุโรปถือกำเนิดและเติบโตมาจาก “จารีต” ของ ความรักในความรู้” และเป็นแรงหนุนให้ไผ่หาความเป็นเลิศโดยไม่ต้องมีใครมาบังคับ โดยเฉพาะเรื่องอิสระภาพของมหาวิทยาลัย (Autonomy) และเสรีภาพทางวิชาการของอาจารย์ (Academic Freedom) ในสถาบันอุดมศึกษา แต่ในปัจจุบันระบบอุดมศึกษามีความซับซ้อนมากขึ้น ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกกำลังมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว และก้าวหน้าเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่สร้างแรงกดดันทางสังคมและการเมือง ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อประชาชน ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (อมรววิษฐ์ นาครทรรพ, 2540) โดยที่สถาบันอุดมศึกษาต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะต้องแสดงให้เห็นประจักษ์แก่สังคมว่า ได้ใช้อำนาจหน้าที่และอิสระในการบริหารงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับทรัพยากรที่ได้รับจากแหล่งต่าง ๆ และเป็นประโยชน์แก่สังคมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายเพื่อความคงอยู่ของมหาวิทยาลัยในระยะยาว นั้นก็คือ การให้ความสำคัญและประกาศตัวในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลให้แก่ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจ ตลอดจนการเข้ามามีส่วนร่วมของลูกค้า คือ นิสิต นักศึกษา พ่อแม่ ผู้ปกครอง หรือผู้ใช้บัณฑิต

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นที่สนใจในช่วงระยะ 3-4 ปี ที่ผ่านมากล่าวได้ว่า การประกันคุณภาพเป็นระบบหนึ่งในการเสริมสร้างคุณภาพในศตวรรษที่ 20 ในขณะที่ศตวรรษที่ 18 และ 19 นิยมใช้คำว่า “Accountability “ “Quality Control” “TQM” และ “ ISO 9000” ตามลำดับ จุดเริ่มต้นของการใช้คำเหล่านี้ ส่วนใหญ่มาจากโรงงานอุตสาหกรรมภาคธุรกิจและบริการ เพราะเป็นเทคนิค หรือเครื่องมือในการบริหารธุรกิจ และการผลิตสินค้าเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานหรือการผลิตให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด แนวคิดดังกล่าวได้เข้าไปมีอิทธิพลในองค์กรอื่น ๆ รวมทั้งองค์กรราชการด้วย การอุดมศึกษาได้นำแนวคิดเทคนิคและเครื่องมือเหล่านี้ประยุกต์ใช้กับการดำเนินการกิจของสถาบันให้บรรลุถึงความเป็นเลิศทางวิชาการเช่นกัน

ในช่วงก่อนหน้านี้อุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพหรือมาตรฐานทางวิชาการในรูปแบบหรือวิธีการอื่น ๆ ซึ่งระบบที่สำคัญอีกระบบหนึ่งคือ “การรับรองวิทยฐานะ” (Accreditation) ที่หลายประเทศใช้เป็นระบบหลักในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาของตนมาเป็นระยะเวลานาน จุดต่างอันสำคัญของ 2 ระบบ/รูปแบบนี้ คือ การรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) เป็นการประกันคุณภาพทางการศึกษาโดยองค์กรภายนอก (External Review) ขณะที่การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหรือโดยสถาบัน (Internal Audit) ในปัจจุบันระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาของประเทศต่าง ๆ นั้น จะเป็นเรื่องสำคัญในการอุดมศึกษาแทบทุกประเทศไม่เฉพาะแต่ประเทศไทย แต่ยังคงมีความแตกต่างกันทั้งในด้านรูปแบบและวิธีการ แต่ถ้าจะกล่าวถึงการประกันคุณภาพทางการศึกษาแล้วในที่นี้หมายถึง 2 ระบบหลักข้างต้นนี้ (สุภาพ ดวงใส, 2539)

## 2. นิยามการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ เป็นปรัชญาของสภาวะบูรณาการสมบูรณของกิจการงาน เพื่อให้บรรลุผลที่ประสงค (Stebbing, 1989) กล่าวคือ องค์ประกอบทั้งหลายที่เป็นเงื่อนไขของกิจการงานได้รับการบูรณาการอย่างเหมาะสม ในกรณีของการศึกษาองค์ประกอบดังกล่าวหมายถึงคุณภาพ นักศึกษา ผู้สอน หลักสูตร อุปกรณ์เพื่อการวิจัยและการสอน ระบบสารสนเทศ ระบบการเงิน บุคลากรสนับสนุนและระบบบริหารวิชาการ (ที่ประชุมอธิการบดี, 2537)

ไคเยอร์ (Cyer, 1993) ให้ความหมายว่า “การประกันคุณภาพ” คือ แผนงานและปฏิบัติการทั้งหลายที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การศึกษาจะสนองต่อคุณภาพที่กำหนด

สำหรับประเทศไทย ได้มีการให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามคู่มือการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้ (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2539)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ประสงค และการประกันคุณภาพจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินการของระบบการผลิตบัณฑิต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการทบทวนและติดตามกระบวนการผลิตได้โดยใกล้ชิด

## 3. ความหมายของคำว่า “คุณภาพ”

คำว่า “คุณภาพ” ได้มีการให้ความหมายไว้หลายประการดังนี้

เบอร์เนท และ โกร (Burnett & Gore, 1996) ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานความเป็นเลิศหรือความตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือประสิทธิผลและการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด หรือการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

อดุลย์ วิริยเวชกุล (2540) กล่าวถึงคุณภาพไว้ว่าคำว่า “คุณภาพ” มีความหลายประการ บางครั้งเป็นสิ่งยากในการให้คำนิยาม ความหมาย หรือคำจำกัดความเพราะ “คุณภาพ” เป็นนามธรรม เช่นเดียวกับคำว่า ความยุติธรรม เสรีภาพ อิสรภาพ เป็นต้น ดังนั้น จึงมีการพิจารณาคำว่า “คุณภาพ” ว่ามีปัจจัยที่เป็นตัวแปรหลายประการ ดังนี้

1. ความต้องการที่กำหนดไว้ (Required Specifications หรือ Defined Needs) เป็นการกำหนดคุณสมบัติวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ประสงค์จะซื้อโดยการประมูลเป็นต้น
2. ความคุ้มค่ากับเงินที่ใช้ซื้อ (Value for money) หรือ คุ้มค่ากับการแลกเปลี่ยน เช่น การค้าต่างตอบแทน เป็นต้น ที่จะต้องพิจารณาของคุณภาพและจำนวนที่เหมาะสม หรืออีกนัยหนึ่ง “คุ้มค่า” กับการแลกเปลี่ยนที่เป็นสินค้า
3. ความพึงพอใจของผู้ซื้อ (Customer Satisfaction) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่วัดยาก เพราะเป็นนามธรรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยย่อยอีกหลายประการ ด้วยเหตุนี้สินค้าที่ผู้ซื้อรายหนึ่งอ้างว่ามีคุณภาพดี สมราคาจึงอาจจะไม่ตรงกับความเห็นของผู้ซื้ออีกรายหนึ่ง นั่นคือ ความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

ไมเคิล (Michael, 1995) ให้คำจำกัดความว่า “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะหรือจุดเด่นของสินค้าและบริการที่สร้างความพึงพอใจ หรือตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

วันชัย ศิริชนะ (2537) ให้ความหมายว่า “คุณภาพ” หมายถึง “ผลของการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดและเป็นผลให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมายที่สำคัญ คือ บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถตามที่ต้องการ

เดมมิง (Deming, 1986) กล่าวถึง “คุณภาพ” ว่า หมายถึง ระดับ การบ่งชี้ของมาตรฐานที่มีความหลากหลาย และมีการเสียค่าใช้จ่ายต่ำ

บอโรสกี และ ลอตตัน (Barlosky และ Lawton, 1994) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “คุณภาพ” คือ กระบวนการที่ทำให้เกิดการประเมินผลว่า ผลของการทำงานนั้นตรงกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งจะมีส่วนทำให้สมาชิกในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดการทำงานในอนาคตของตนเอง โดยใช้ความรู้ แนวความคิดและเครื่องชี้วัดต่าง ๆ เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรนั้น

สรุปคำว่า “คุณภาพ” หมายถึง ผลของการจัดการดำเนินการตามกระบวนการไปตามขั้นตอนเพื่อให้ได้ผลของกิจกรรมดำเนินการตรงตามเป้าหมายที่กำหนด มีลักษณะจุดเด่น สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

#### 4. คุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

กรีน (Green, 1994: 12-17) ได้ให้ทัศนะว่า “คุณภาพ” เป็นนามธรรม ทุกคนอาจเข้าใจความหมายแต่ไม่สามารถอธิบายอย่างชัดเจนได้ “คุณภาพ” เป็นคำที่มีความหมายที่เติมไปด้วยคุณค่า เพราะต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งใด ๆ ที่ดีและมีคุณค่าเสมอ และได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการมีคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 แนวคิด คือ

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับความรู้สึกของคนที่มีต่อผลิตผลหรือบริการที่เป็นพิเศษว่า เป็นผลผลิตที่มีมาตรฐานสูง ผลิตได้ตามจำนวน เสียค่าใช้จ่ายต่ำ และสามารถนำไปใช้เมื่อขาดแคลนทรัพยากร จึงทำให้มีคุณค่าและความสำคัญสูง
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดและได้มาตรฐาน
3. แนวคิดที่เกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพคือ มีความเหมาะสมที่จะใช้
4. แนวคิดที่เกี่ยวกับความมีความตรงตามความต้องการของลูกค้า นั่นคือ นักศึกษา หรือ ผู้รับบริการ

เบอร์ควิส (Bergquist, 1995: 43-44) ให้ความเห็นว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่มีความหมายหลายมิติ และให้ข้อเสนอแนะว่า คุณภาพของระดับอุดมศึกษาที่มีทรัพยากรเพียงพอหรือเหมาะสม จะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของผลิตผลที่เกิดจากหน้าที่ของสถาบันโดยเสนอเกณฑ์เกี่ยวกับความมีคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 ประการ คือ

1. เกณฑ์ปัจจัยนำเข้า (Input Criteria) หมายถึง ทรัพยากรของสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่เดิมและเพิ่มขึ้น ลักษณะที่นักศึกษาเข้าไปเรียนในสถาบัน อาจารย์ประจำ ขนาดห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านกายภาพ และงบประมาณ
2. เกณฑ์ปัจจัยนำออก (Output Criteria) เป็นผลิตผลที่มีเป็นปกติและเพิ่มมากขึ้นของสถาบัน รวมถึงนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา การประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า ผลงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการและการให้บริการชุมชน
3. เกณฑ์เกี่ยวกับคุณค่าเพิ่ม (Value-Added Criteria) มีความแตกต่างกันในตัวนักศึกษา ตั้งแต่เริ่มศึกษาจนถึงสิ้นสุดการศึกษา โดย แอสติน (Astin) เจ้าของแนวคิดนี้บันทึกไว้ว่า คุณภาพสถาบันถูกพิจารณาที่ผลการพัฒนาสติปัญญานักศึกษาจากระดับอะไรก็ได้เมื่อแรกเข้า รวมถึงการพัฒนาทางด้านสังคม ด้านอาชีพ ด้านกายภาพ และด้านจิตใจ
4. เกณฑ์กระบวนการ (Process-Oriented Criteria) ไม่เพียงแต่เป็นกระบวนการผลิต (กระบวนการสอน) เท่านั้น แต่รวมถึงเรื่องของการตัดสินใจ การวางแผน กระบวนการแก้ปัญหาภายในสถาบันด้วย แนวคิดนี้เสนอว่า กระบวนการทางการศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นเรื่องของการวางแผนเพื่อการตัดสินใจที่จะทำให้เกิดคุณภาพแก่สถาบันมากที่สุด

คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาถูกกำหนดโดยสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติภายใน ในการพิจารณาเกี่ยวกับคุณสมบัติ กลไก หรือ ขั้นตอน ต้องตระหนักถึงความถูกต้องไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งถ้าไม่เป็นดังนี้ สถาบันต่างๆ อาจไม่ได้มาตรฐานและพูดไม่ได้ว่ามีคุณภาพ ดังที่ โบกู (Bogue อ้างใน Fincher, (ed.) (1994), <http://Service.uga.edu/ihe/quality.html>) ได้ให้ความเห็นว่า คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในความหมายด้านภาระหน้าที่ เป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละสถาบัน การประเมินความสำเร็จควรคำนึง

ถึงคำตอบที่น่าพึงพอใจ เช่น คำตอบเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องพัฒนาปรับปรุง ประเด็นการเชื่อมโยงระหว่าง การเรียนการสอนและมาตรฐานจากภายนอก เป็นต้น

## ตอนที่ 2 การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันเป็นเรื่องที่ทุกประเทศให้ความสนใจ สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งพยายามที่จะให้ภารกิจของสถาบันบรรลุผลสำเร็จทุกสถาบันต่างต้องมุ่งหาแนวทาง ในการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศในทุก ๆ ภารกิจ เพราะถ้าสถาบันใดที่มีความเป็นเลิศแสดงว่ามีการพัฒนา คุณภาพ ความเป็นเลิศทางวิชาการ มีความหมายเดียวกับคำว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่มีมาตรฐาน สูง และตั้งใจจะให้เกิดผลสัมฤทธิ์ไม่ต่ำไปกว่ามาตรฐานนั้น โดยคำนึงถึงมิติของรูปแบบ คือไม่เพียงแต่คำนึง ถึงผลสำเร็จอันน่าชื่นชมเท่านั้น แต่คำนึงถึงคุณลักษณะซึ่งทำให้เกิดผลสำเร็จด้วย (Gardner, 1961 อ้างถึงใน อุไรวรรณ เจนวณิชยานนท์)

### 1. การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

การประกันคุณภาพในต่างประเทศ ก่อกำเนิดมาจาก “จารีต” ที่มีความเกี่ยวพันกันโดยตรงจาก ประวัติศาสตร์สังคมที่มีส่วนกำหนดค่านิยม จนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันประเทศต่าง ๆ กำลัง เผชิญกับความท้าทายของกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรุนแรง ทั้งการร่วมมือและการแข่งขันใน ทุก ๆ ด้าน ประเทศต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญและความสนใจเป็นอย่างมากในเรื่องของการปฏิรูปการศึกษา โดยเฉพาะประเทศที่ต้องการก้าวขึ้นสู่ระดับแนวหน้าของโลก จึงได้ให้ความสำคัญกับการขยายตัวของระบบ อุดมศึกษา และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่ไปกับการพัฒนาให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการจัดการอุดมศึกษาให้เป็นที่ยอมรับในผลผลิตของสถาบันว่ามีคุณภาพ และมาตรฐานทัดเทียมกับนานาชาติได้

ในต่างประเทศ มหาวิทยาลัยมีความแตกต่างกันตามอายุ การก่อตั้ง ขนาดและบทบาทหน้าที่ของ แต่ละมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยทุกแห่งมีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศทาง วิชาการ โดยมีการประเมินและจัดอันดับ เพื่อที่จะได้รับงบประมาณจากรัฐบาล มหาวิทยาลัยใดอยู่ในระดับ ตัน ๆ จะได้รับงบประมาณการจัดการศึกษาจากรัฐบาลได้มากกว่ามหาวิทยาลัยที่มีระดับรองลงมา ดังนั้น จึงต้องมีการแข่งขันกันในด้านคุณภาพทางการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยต่าง ๆ อยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ทุก มหาวิทยาลัยในประเทศอังกฤษ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศโรมาเนีย จึงมีการประกันคุณภาพในด้านการ บริหารจัดการ และการควบคุมคุณภาพทางวิชาการดังต่อไปนี้

## การประกันคุณภาพทางการศึกษาของประเทศอังกฤษ

### กระบวนการและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา

ประเทศอังกฤษ มีระบบการประกันคุณภาพที่ดีที่สุดและเป็นต้นแบบให้กับมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วโลก ในอดีตประเทศอังกฤษมีความเป็นอิสระในทางวิชาการค่อนข้างมากจึงทำให้เกิดการแทรกแซงกิจการภายในจากหน่วยรัฐบาล แต่ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมามหาวิทยาลัยได้เผชิญกับแรงกดดันทางการเมืองอย่างสูงที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการเพิ่ม “ความสามารถตรวจสอบได้” (Accountability) และให้มีการประกันคุณภาพทางการศึกษา ดังนั้น มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่ไม่ต้องการให้การเมืองเข้ามาแทรกแซงในมหาวิทยาลัย จึงได้มีการจัดประชุมร่วมกันในการพัฒนาหน่วยตรวจสอบ (Academic Audit Unit) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของที่ประชุมอธิการบดี โดยหน่วยงานดังกล่าวจะออกไปสำรวจมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในเรื่องเกี่ยวกับมาตรการการประกันคุณภาพ และประกาศเป็นแนวปฏิบัติว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance Guidelines) และให้ถือปฏิบัติร่วมกัน (Burnet & Ocore อ้างใน ชันนดา ธัญญะวุฒิ, 2539)

### กิจกรรมประกันคุณภาพของประเทศอังกฤษ

1. การตรวจสอบกลไกควบคุมคุณภาพ (Quality Audit) เป็นหน้าที่ของ Higher Education Quality Council (HEQC) เน้นการตรวจสอบในระดับสถาบันว่า แต่ละสถาบันมีกลไกควบคุมคุณภาพเหมาะสมหรือไม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้
  - 1.1 พิจารณาจากเอกสารและรายงานของมหาวิทยาลัย
  - 1.2 ตั้งคณะกรรมการ auditor ประกอบด้วย auditor 3 คน เลขานุการ 1 คน ส่วนใหญ่จะเป็นอาจารย์จากสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมักจะเป็นอดีตผู้บริหารมหาวิทยาลัย
  - 1.3 การไปเยี่ยมสถาบัน จะมีการนัดหมายล่วงหน้า 2-3 เดือน คณะกรรมการตรวจสอบจะไปพบกับ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา โดยใช้เวลา 3-4 วัน
  - 1.4 ภายหลังจากการตรวจเยี่ยมสถาบันแล้วจะมีการเขียนรายงานที่ถือเป็น Public Report ในรายงานจะประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะทั่วไป โดยไม่มีการเปรียบเทียบระหว่างสถาบัน และเน้นให้มหาวิทยาลัยตื่นตัวและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
  - 1.5 มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

2. การประกันคุณภาพการเรียนการสอน (Quality Assessment) เป็นหน้าที่ของหน่วยงานจัดสรรงบประมาณอุดมศึกษา คือ Higher Funding Council (HEFC) จะเป็นการประเมินในระดับภาควิชา โดยเน้นที่ประสิทธิภาพการเรียนการสอนโดยมีขั้นตอนในการประเมินดังนี้

2.1 การประเมินจะเริ่มด้วยการที่ภาควิชาจะต้องทำการประเมินตนเองก่อน โดยประเมิน 6 องค์ประกอบ คือ หลักสูตร การเรียนการสอน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา วัสดุการเรียนการสอน และการประเมินคุณภาพทั่วไป

2.2 หลังจากการประเมินตัวเองแล้ว จัดทำเอกสารผลการประเมิน (Self-Assessment Statement) ส่งไปให้คณะกรรมการประเมินจากภายนอก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นอาจารย์จากมหาวิทยาลัยอื่น

2.3 คณะกรรมการประเมินจะทำการศึกษา Statement ที่ภาควิชาส่งไปให้และกำหนดวันเยี่ยมชมมหาวิทยาลัย โดยเน้นที่การสังเกตการสอน

2.4 คณะกรรมการประเมินจะประเมินแต่ละองค์ประกอบ แล้วให้คะแนนเป็น 4 ระดับ คือ Excellent , Highly Satisfactor, Satisfactor และ Unsatisfactor ถ้าหากผลการประเมินออกมาภาควิชาได้รับ Excellent จำนวนมากกว่าครึ่งและต้องไม่มี Unsatisfactor ก็จะได้รับเกรดรวมเป็น Excellent ซึ่งจะนับว่าเป็นชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย และจะทำให้ได้รับการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนมากขึ้นในปีถัดไป แต่หากผลการประเมินอยู่ในระดับ Unsatisfactor จะต้องถูกประเมินใหม่ภายใน 1 ปี และหากยังไม่เป็นที่พอใจ ก็อาจจะถูกถอนการสนับสนุนทางการเงิน

### 3. การประเมินคุณภาพของงานวิจัย (Research Assessment)

การประเมินคุณภาพของงานวิจัยจะทำโดย HEFC เช่นเดียวกัน ขั้นตอนการประเมินอย่างคร่าว ๆ จะเริ่มจากภาควิชาของตนพร้อมกับส่งผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ที่ดีที่สุดของนักวิจัยท่านนั้นจำนวน 4 ผลงานให้กับหน่วยงานประเมิน เมื่อหน่วยงานประเมินได้รับเอกสารก็จะทำการประเมินคุณภาพของงานวิจัยเป็นรายบุคคล ซึ่งนักวิจัยแต่ละท่านจะได้รับเกรดจาก 1 ถึง 5 ต่อจากนั้นจึงนำเกรดของนักวิจัยแต่ละท่านมารวมกันเพื่อเป็นเกรดรวมของภาควิชา ในที่สุดเกรดของภาควิชานี้จะมีผลต่อเงินที่จะได้รับการสนับสนุนงานวิจัยของภาควิชาต่อไปในอนาคต

## การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศออสเตรเลีย

มหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลียมีการจัดอันดับมหาวิทยาลัย เพื่อการของงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล ดังนั้นทุกมหาวิทยาลัยจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพทางวิชาการ ดังเช่นมหาวิทยาลัยซิดนีย์ ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่เก่าแก่ที่สุดในออสเตรเลีย มีอายุร่วม 150 ปี มีวัฒนธรรมและประเพณีสืบทอดมายาวนาน เป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงระดับประเทศและระดับนานาชาติ ทั้งในด้าน การเรียนการสอน และการวิจัย ซึ่งครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชาที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท



และปริญญาเอกใน 17 คณะ กระจายตามวิทยาเขตต่าง ๆ ถึง 10 แห่ง และมีนักศึกษามากที่สุดของประเทศ มีศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จได้รับรางวัลโนเบลหลายคน มีห้องสมุดที่ใหญ่ที่สุดในบรรดาห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้วยกัน คือ มีหนังสือประมาณ 4.5 ล้านเล่ม มีการประกันคุณภาพทางวิชาการโดยกำหนดปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมคุณภาพการสอนดังนี้ (รายงานการศึกษาและดูงานมหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลีย, 2539)

1. คณาจารย์ที่มีความสามารถ
2. เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
3. ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการทดลอง และอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ
4. มีพื้นที่เพียงพอ
5. จำกัดจำนวนนักศึกษาในแต่ละชั้นเรียน
6. คัดเลือกเฉพาะนักศึกษาที่มีคุณภาพ
7. สภาพแวดล้อมและปัจจัยเกื้อหนุนที่ดีเพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากร
8. จัดสรรงบประมาณต่อหัวของนักศึกษาให้เพียงพอ
9. จัดสรรงบประมาณและมีวิธีดำเนินงานที่จะทำให้ภาควิชาสามารถดำเนินการเพื่อรักษาคุณภาพไว้

#### การควบคุมคุณภาพทางวิชาการ (Quality Assurance)

มหาวิทยาลัยซิดนีย์ ได้แบ่งการควบคุมคุณภาพทางวิชาการออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการรักษาคุณภาพ (Quality Maintenance) และการเพิ่มคุณภาพ (Quality Enhancement)

1. การรักษาคุณภาพ เป็นการดำเนินการเพื่อสร้างระบบประกันคุณภาพและตรวจสอบทางวิชาการ โดยมีกลยุทธ์ดังนี้

- 1.1 การวัดมาตรฐานของโปรแกรมโดยหน่วยงานภายนอก
- 1.2 เปรียบเทียบเอกสารคำสอนและสื่อการสอนต่างๆกับสถาบันการศึกษาอื่น
- 1.3 การประเมินโปรแกรม รายวิชาและการเรียนการสอนโดยนักศึกษา
- 1.4 เปรียบเทียบอันดับของนักศึกษาในการสอบเรียนต่อหรือเปรียบเทียบ

รางวัลที่ได้รับ

1.5 การประเมินคุณภาพทางวิชาการจากข้อมูลเกี่ยวกับการถูกจ้างงานของบางครั้งก็ให้นายจ้างประเมิน

1.6 การให้เพื่อนร่วมงานประเมินรายวิชาและการสอน และให้มีการตรวจการเรียนการสอนโดยการประเมินผลเป็นประจำ

1.7 จัดทำคู่มือแนะแนวให้กับนักศึกษาเข้าใหม่ให้ทราบถึงหลักสูตรและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ให้นักศึกษามีโอกาสเข้าร่วมสัมมนาในระดับนานาชาติ

1.8 มีโอกาสประเมินสาขาวิชาจากหน่วยงานภายนอก

1.9 ทำให้อาจารย์สามารถตามทันกับการพัฒนาทางด้านการวิจัย และคงไว้ซึ่งการเชื่อมโยงกับภาคอุตสาหกรรมและหน่วยงานทางวิชาชีพ

1.10 การเลื่อนขั้น/ตำแหน่งทางวิชาการ โดยการประเมินการสอน งานวิจัยงานบริการวิชาการ

สรุปได้ว่า การรักษาคุณภาพเพื่อดำเนินการสร้างระบบประกันคุณภาพและตรวจสอบทางวิชาการเป็นการประเมินทั้งในส่วนของอาจารย์ โดยการใช้การตรวจสอบจากภายนอก การใช้ระบบ Tenure การให้อาจารย์ทำ teaching portfolio และการให้นักศึกษาประเมินรายวิชาและอาจารย์ผู้สอนในส่วนของนักศึกษามีการติดตามความก้าวหน้า

2. การเพิ่มคุณภาพ เป็นการดำเนินการเพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานทางวิชาการ โดยมีกลยุทธ์ต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การส่งเสริมให้คณาจารย์และนักศึกษาเข้าร่วม workshop หรือสัมมนา ซึ่งจัดโดยองค์การ หรือสมาคมวิชาชีพ

2.2 การปรับปรุงเทคโนโลยีการสอน

2.3 การติดตามข้อมูลข่าวสารจากสถาบันการศึกษาอื่น ๆ

2.4 การประชุมปรึกษากันของบุคลากร

2.5 รวบรวมวิธีการวิจัยและผลการวิจัยใหม่ ๆ เข้าไว้ในหลักสูตรการสอน

2.6 สนับสนุนให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะทำวิจัยและเข้าร่วมสัมมนา

2.7 การได้รับข้อมูลหรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากบริษัท หรือกลุ่มนายจ้างที่นักศึกษาอาจจะไปทำงานด้วยเมื่อสำเร็จการศึกษา

2.8 การตรวจสอบจากภายนอก

2.9 การทบทวนความต้องการด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนานาชาติ เพื่อจะได้ผลิตบัณฑิตให้เหมาะสม โดยการรวบรวมข้อมูลจากรัฐ กลุ่มผู้ประกอบการภาคเอกชน และผู้ประกอบการอุตสาหกรรม วิธีที่สำคัญที่สุดในการส่งเสริมคุณภาพด้านการเรียนการสอนคือการจัดให้มีรางวัลการสอนดีเยี่ยม นอกเหนือไปจากรางวัลความเป็นเลิศด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยมีการเน้นในเรื่องการสอนเมื่อมีการรับอาจารย์ใหม่ หรือเมื่อมีการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ โดยทางมหาวิทยาลัยได้รณรงค์ให้บุคลากรขอทุนเพื่อไปเยี่ยมชมสถาบันที่มีชื่อเสียงด้านการวิจัยเพื่อปรับปรุงความรู้ให้กับนักศึกษา

## ปัญหาและอุปสรรคในการรักษาหรือปรับปรุงคุณภาพด้านการสอน

1. การเพิ่มขึ้นของจำนวนนักศึกษาที่เข้าศึกษาต่อ มีผลกระทบต่อคุณภาพการเรียนการสอน
2. การขาดแคลนบุคลากร เพราะประเทศออสเตรเลียมีที่ตั้งที่ห่างไกลจากประเทศที่เป็นศูนย์กลางของความรู้ในด้านต่างๆ เนื่องจากลักษณะของประเทศที่แยกออกจากประเทศอื่น ๆ ค่าครองชีพสูง แต่ภาระงานในมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจึงเข้าทำงานกับภาคเอกชนมากกว่า เพราะมีโอกาสได้รับเงินเดือนสูงกว่า
3. มหาวิทยาลัยได้ส่งเสริมให้แต่ละคณะบริหารงานด้วยตนเอง แต่เนื่องจากขาดบุคลากรด้านการบริหาร จึงต้องดึงอาจารย์บางส่วนทำหน้าที่บริหาร ส่งผลให้อาจารย์ไม่มีเวลาเตรียมการสอนและการทำวิจัย
4. ในการประเมินผลการสอน ไม่ได้ทำอย่างสม่ำเสมอ แต่ขึ้นอยู่กับความเข้มงวดของหัวหน้าภาควิชา นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้พยายามตั้งคณะกรรมการที่เรียกว่า Professional Development Reviewer (PDR) เพื่อส่งเสริมด้านการเรียนการสอนของคณาจารย์ แต่ยังประสบกับปัญหาในการกำหนดกฎเกณฑ์และหน้าที่ของคณะกรรมการ เพราะอาจารย์ส่วนใหญ่ยังไม่ให้การยอมรับ โดยคิดว่า PDR มีหน้าที่คอยจับผิดมากกว่าคอยสนับสนุน
5. การลดความช่วยเหลือจากรัฐในการสนับสนุนนักศึกษา ทำให้นักศึกษาต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย จึงทำให้เกิดปัญหาในด้านความเสมอภาคทางการศึกษาของประชาชน

## การประกันคุณภาพในประเทศโรมาเนีย

มหาวิทยาลัย Babes-Bolyai เป็นสถาบันอุดมศึกษาซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยยิ่งใหญ่และเก่าแก่ที่มีประวัติมายาวนาน การจัดการเรียนการสอนและหลักสูตรมหาวิทยาลัยได้มุ่งปรับปรุงระบบการศึกษาให้มีความทันสมัยตลอดเวลา พร้อมกับเน้นนโยบายประชาธิปไตย และความมีอิสระภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ทั้งยังมีนโยบายเปิดกว้างเข้าสู่ความเป็นนานาชาติ

การจัดและพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัย Babes-Volyai มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการคือ

1. เพื่อปูพื้นฐานให้นักศึกษาสามารถประกอบวิชาชีพครูเมื่อจบการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากนิสิตแทบทุกคนจะถูกฝึกให้พร้อมสำหรับประกอบอาชีพครู ยกเว้นบางคณะเช่น คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะธุรกิจ หรืออาชีพด้านกฎหมาย
2. เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่สนใจงานวิจัยได้รับการฝึกอบรมและฝึกฝนการทำวิจัย

### ระบบยกมาตรฐานทางวิชาการ

1. การสนับสนุนทางวิชาการ ทุกคณะจะมีหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น ห้องปฏิบัติการงานวิจัยด้านคอมพิวเตอร์และฟิสิกส์ ห้องสมุด เช่น ห้องสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ ห้องสมุดภาษาต่าง ๆ สวนพฤกษศาสตร์ เป็นต้น
2. การสนับสนุนงานวิจัย มหาวิทยาลัยได้คำนึงถึงความสำคัญของการวิจัยของอาจารย์ควบคู่ไปกับเรียนการสอน โดยให้นำหนังกงานวิจัยร้อยละ 65 และงานการเรียนการสอน ร้อยละ 35 ซึ่งผลจากงานวิจัยจะช่วยในการสนับสนุนการเรียนการสอน และยกฐานะของมหาวิทยาลัยให้เป็นแหล่งองค์ความรู้ในระดับเท่าเทียมกันกับมหาวิทยาลัยในประเทศอื่นในยุโรป ซึ่งมีการกำหนดกลยุทธ์ดังนี้
  1. การจัดสรรเงินทุนวิจัยแก่คณาจารย์ ดำเนินการโดยใช้หลักเกณฑ์การแข่งขัน ซึ่งจะพิจารณาจากคุณภาพของ research proposals และความจำเป็นเร่งด่วนของหัวข้อการวิจัย
  2. ดำเนินการแสวงหาแหล่งทุนเพื่อการวิจัยจากรัฐ คือ กระทรวงศึกษาธิการ และกระทรวงการวิจัย
  3. จัดทำโครงการวิจัยร่วม/แลกเปลี่ยนอาจารย์และนักวิจัยกับมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงทั้งในยุโรปและอเมริกา
  4. มหาวิทยาลัยจะสนับสนุนงานวิจัยในทุกด้าน สนับสนุนนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ทำหน้าที่ผู้ช่วยวิจัยซึ่งจะช่วยงานวิจัยของคณาจารย์ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม
  5. มหาวิทยาลัยมีสถาบันที่สนับสนุนงานวิจัยเพื่อให้ข้อมูลและประสานงานการวิจัย เช่น ศูนย์การศึกษาเยอรมัน ศูนย์การศึกษาออสเตรเลีย โดยแต่ละศูนย์จะมีการติดต่อประสานงานกับสถานทูต
  6. มหาวิทยาลัยจัดตั้งศูนย์ยุโรป เพื่อส่งเสริมโครงการวิจัยร่วมกันของสาขาในด้านต่าง ๆ
  7. มหาวิทยาลัยจัดตั้ง Centre of Excellence ขึ้นเพื่อสนับสนุนอาจารย์ที่มีความสามารถดีเด่นด้านวิชาการและวิจัย โดยอาจารย์ในศูนย์นี้จะได้รับสิทธิพิเศษบางประการในแง่ของงบประมาณ
  8. มหาวิทยาลัยจัดเงินสนับสนุนพิเศษสำหรับศาสตราจารย์เพื่อที่จะจ้างผู้ช่วยวิจัยเพื่อช่วยงานวิชาการ
  9. มหาวิทยาลัยอนุมัติให้อาจารย์ลาไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการหรือทำงานวิจัยได้ สถาบันหรือองค์กรเอกชนที่จ้างให้อาจารย์ทำงานวิจัยร่วมกันจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทน หรือมหาวิทยาลัยจ่ายเงินเดือนแก่อาจารย์ (แม้ว่าจะไม่ได้รับเงินเดือนเต็ม)
  10. มหาวิทยาลัยมีสำนักพิมพ์เพื่อพิมพ์ตำรา เอกสารและผลงานวิชาการของอาจารย์ โดยมีการเน้นในเรื่องคุณภาพมากกว่าปริมาณ

### ระบบการประเมินคุณภาพทางวิชาการและการสอนของอาจารย์

1. ภาควิชาต่าง ๆ รับผิดชอบในการประเมินคุณภาพและผลงานทางวิชาการและงานวิจัยของอาจารย์ในภาควิชาทุก ๆ สิ้นปีการศึกษา
2. บางคณะได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรและวิชา แต่ไม่มีการประเมินการสอน
3. ผลงานทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับจะได้รับการคัดเลือกให้ตีพิมพ์และเผยแพร่ในวารสารของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยจะสนับสนุนให้อาจารย์เผยแพร่ผลงานวิจัยที่ดีในต่างประเทศด้วย
4. มีการยอมรับการประเมินการสอนของอาจารย์มากขึ้น จากการทำอาจารย์บางกลุ่มได้ไปทำการสอนในต่างประเทศ
5. การประเมินผลงานวิจัยของอาจารย์อาศัยหลักเกณฑ์การตีพิมพ์ผลงานใน Professional หรือ Specialized Journals เนื่องจากยังไม่มีระบบประเมินผลงานและคุณภาพงานวิจัย
6. มหาวิทยาลัยริเริ่มระบบการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก (External Evaluation) ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ เพื่อเป็นการยกฐานะมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพทัดเทียมกับประเทศในยุโรปตะวันออก
7. การประเมินจากภายนอก ดำเนินการในหลายระดับ ดังนี้
  - 7.1 การประเมินเพื่ออนุมัติปริญญาโท และปริญญาเอก
  - 7.2 เพื่อการให้เลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ
  - 7.3 เพื่อการประเมินคุณภาพคณะหรือสถาบันของมหาวิทยาลัย เพื่อแสวงหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหาร

### ระบบการได้มาซึ่งการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ

1. ผู้ที่เป็นศาสตราจารย์จะได้ Tenure ตลอดชีพโดยตำแหน่ง เช่นเดียวกับระบบในประเทศเยอรมัน
2. หากมีตำแหน่งทางวิชาการต่ำกว่าศาสตราจารย์ จะใช้ระบบการจ้างงานแบบชั่วคราว
3. ผู้ที่ต้องการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ จะต้องผ่านการทำงานมาระยะหนึ่ง (3 ปี) โดยมีการพิจารณาจากผลงานวิจัย และผลงานทางวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่แล้ว (จากรายงานการศึกษาชุดงานด้านบริหารจัดการ ประเทศโรมาเนีย, 2539)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า มหาวิทยาลัย Babes-Bolyai เน้นในเรื่องการวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้มาใช้ในการเรียนการสอนของอาจารย์ โดยมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนงบประมาณและด้านต่าง ๆ ตลอดจนการเน้นให้นักศึกษาทำวิจัย จึงมีระบบการประเมินผลให้นักศึกษาต้องทำวิทยานิพนธ์

การเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์เน้นในเรื่องผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และมุ่งเน้นให้อาจารย์พัฒนาความรู้เพื่อใช้ในการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง และสามารถให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้ และตามกฎหมายของมหาวิทยาลัย อาจารย์ต้องสอนสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง และสามารถใช้เวลาที่เหลือทำงานนอกในภาคเอกชนได้ หรือรับทำงานวิจัยภายนอกได้แต่ต้องถูกหัก 10 % ของเงินที่ได้รับเข้ามหาวิทยาลัย และทุก 5 ปี บุคลากรทุกระดับจะต้องถูกประเมิน นอกจากนี้ยังมีการมุ่งเน้นหลักสูตรให้นักศึกษาที่จบออกมามีความพร้อมในการประกอบอาชีพครู แต่เนื่องจากมหาวิทยาลัยอยู่ในความควบคุมของรัฐภายใต้กระทรวงศึกษาธิการ จึงยังไม่มีอิสระมากนัก

## 2. การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบการควบคุมคุณภาพแบบยุโรปหรือรูปแบบราชการ (Continental or Bureaucratic Model) ซึ่งเป็นรูปแบบของประเทศที่กำลังพัฒนา และประเทศอุตสาหกรรมใหม่ในกลุ่มประเทศเอเชียแปซิฟิก (พรชูลี อาชาวาร์จ, 2540) โดยการจัดการศึกษาหลังมัธยมศึกษาอยู่ภายใต้การควบคุมโดยตรงจากรัฐบาล โดยมีกฎหมาย กฎระเบียบ และเงื่อนไขอย่างละเอียดในการจัดตั้งสถาบันทั้งของรัฐและเอกชน ในบางครั้งยังครอบคลุมถึงการตั้งภาคีวิชาการกำหนดอัตราเงินเดือน การคัดเลือกหรือรับเข้าศึกษา ค่าเล่าเรียน และค่าธรรมเนียม จำนวนนักศึกษาที่สามารถเปิดสอนได้ในแต่ละสาขาวิชา ตลอดจนการอนุมัติหลักสูตร โดยที่คุณภาพการอุดมศึกษาควบคุมโดยหน่วยงานของรัฐบาลกลาง คือ ทบวงมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่วางนโยบาย ออกกฎระเบียบ ตั้งมาตรฐานหลักสูตร ควบคุมดูแลบุคลากรและการบริหาร รับรองวิทยฐานะ และพัฒนาหลักสูตร ตลอดจนทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยและรัฐบาล นอกจากนี้ยังมีการสอบคัดเลือกร่วมกันระดับชาติ เป็นการควบคุมการคัดเลือกและรับเข้า โดยยกเว้นมหาวิทยาลัยเปิด 2 แห่ง สำหรับสถาบันซึ่งมิใช่วิทยาลัย เช่น วิทยาลัยนาฏศิลป์ วิทยาลัยพลศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ สังกัดกระทรวงกลาโหม และสถาบันอื่น ๆ สังกัดกระทรวงต่าง ๆ ทั้ง 9 กระทรวง ก็อยู่ในความควบคุมในลักษณะนี้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในอดีต มีการรับรองมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยได้รับการรับรองวิทยฐานะเมื่อมีการจัดตั้งสถาบัน คณะหรือภาควิชาโดยตราเป็นพระราชบัญญัติ หรือพระราชกฤษฎีกา และมีการรับรองวิทยฐานะในด้านสาขาวิชา เช่น การเปิดสอนในหลักสูตรต่าง ๆ ไม่ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง จากสภาพองค์กรที่เป็นอยู่ปัจจุบันของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ยังขาดระบบและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ ซึ่งในปัจจุบันจะต้องดำเนินการปรับระบบและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ ซึ่งในปัจจุบันจะต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนในเรื่องของการสร้าง “ระบบ” และการปลูกฝัง “วัฒนธรรมองค์กร” เพื่อเป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงความมั่นใจด้านคุณภาพการศึกษา ความพยายามเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นเรื่องที่ทำกันมานาน และมีลักษณะการ

ดำเนินงานคล้ายกับหลายประเทศในเอเชียที่ทำหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งความเข้มงวด กวดขันมาตรฐานการศึกษา ตรวจสอบ ประเมินผลมีน้อยโดยเน้นไปที่การรับรองวิทยฐานะ สำหรับอุดมศึกษา หรือหน่วยงานที่เปิดใหม่ หลักสูตรใหม่ กำลังคนใหม่ที่จะเข้าสู่ระบบ จึงต่างกับประเทศในเอเชีย เช่น ในญี่ปุ่น ก่อนข้างจะเข้มงวดกวดขันทำให้หลักสูตรการศึกษาเป็นรูปแบบเดียวกัน โดยเฉพาะนโยบายและทิศทางการ ศึกษา การพัฒนาบุคลากร คุณภาพอาจารย์ โดยเฉพาะประสบการณ์ด้านการเรียนการสอน การฝึกทักษะ การวิจัยและการเตรียมคนให้รู้จักใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการเรียนการสอน การวิจัย ทบวงมหาวิทยาลัย ในฐานะเป็นหน่วยงานรับผิดชอบได้พยายามดำเนินการติดตามงานของมหาวิทยาลัยในสังกัด พบว่า การดำเนินงานที่เป็นอยู่ยังประสบปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากไม่ค่อยมีรายงานการประเมินผล ของมหาวิทยาลัย ข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้ผลการติดตามด้วยคุณภาพ (สุธรรม อารีกุล : 2540)

ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยของรัฐมีการดำเนินงานจัดทำประกันคุณภาพแล้วในระดับ หนึ่ง ตามประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2539 แต่ เป็นระยะเริ่มดำเนินงานที่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐยอมรับในหลักการและแนวคิด และให้ความสำคัญต่อการ ประกันคุณภาพมาตรฐานของการอุดมศึกษา ซึ่งระบบดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดการติดตามประเมินผลภายใน แต่ละมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้มหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค จำนวน 9 แห่ง ได้มีการจัดประชุม เพื่อร่วมกันกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค โดยให้มีความเหมาะสมกับมหาวิทยาลัย ส่วนภูมิภาคเป็นลักษณะเกณฑ์กลางของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค โดยได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพการ ศึกษา ดัชนีบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานระดับสถาบันคณะ/วิชา และเกณฑ์น้ำหนักของดัชนีบ่งชี้คุณภาพระดับ สถาบัน ซึ่งแต่ละสถาบันสามารถเพิ่มเติมองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาได้ตามความเหมาะสม ดังนี้ (เอกสารประกอบการประชุม เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค, 2541)

องค์ประกอบคุณภาพการศึกษามี 9 องค์ประกอบ ได้แก่

1. กลไกการควบคุมมาตรฐานการศึกษาในสถาบัน
  - 1.1 การกำหนดองค์กร หรือคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานทางวิชาการ
  - 1.2 กลไกการควบคุมมาตรฐานการศึกษา
2. นักศึกษา
  - 2.1 อัตราการสำเร็จการศึกษา
  - 2.2 นักศึกษานานาชาติ
  - 2.3 สัมฤทธิ์ผลของนักศึกษา
  - 2.4 การยอมรับบัณฑิต

3. อาจารย์
  - 3.1 กระบวนการสรรหาและคัดเลือกอาจารย์
  - 3.2 คุณภาพของอาจารย์
  - 3.3 การพัฒนาอาจารย์
  - 3.4 ภาระงานอาจารย์
4. หลักสูตร
  - 4.1 จำนวนหลักสูตรนานาชาติในสถาบัน
  - 4.2 หลักสูตรที่ได้รับการรับรองจาก สมาคมวิชาชีพ และสภาการศึกษาในต่างประเทศ
5. ห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรและการเรียนรู้
  - 5.1 จำนวนและประเภทของตำรา วารสาร/สิ่งพิมพ์ในห้องสมุดสถาบัน
  - 5.2 อัตราส่วนนักศึกษาต่อจำนวนหนังสือ
  - 5.3 อัตราส่วนจำนวนหนังสือต่อจำนวนหลักสูตร
  - 5.4 ความทันสมัยก้าวหน้าของเทคโนโลยีในการสืบค้นข้อมูล
  - 5.5 การ provide accessibility ต่ออาจารย์และนักศึกษา
6. วิจัย
  - 6.1 จำนวนโครงการและเงินทุนวิจัย
  - 6.2 จำนวนสิ่งตีพิมพ์และเผยแพร่
  - 6.3 แหล่งที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่
7. การบริหารงบประมาณ
  - 7.1 ค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษา
  - 7.2 งบประมาณสนับสนุนจากแหล่งอื่น ๆ นอกเหนือจากรัฐบาล
8. การเรียนการสอน
  - 8.1 จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อการพัฒนาการเรียนการสอน
  - 8.2 การประเมินผลการสอนของอาจารย์ในสถาบัน
  - 8.3 การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสอนในสถาบันอุดมศึกษา
  - 8.4 การตรวจการบ้าน/การตรวจรายงานทดลอง
  - 8.5 การวัดและประเมินผลการศึกษา
9. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้
  - 9.1 อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน
  - 9.2 สิ่งแวดล้อมด้านสุขภาพ สันทนาการ กีฬา ที่พักในสถาบัน
  - 9.3 Self Learning Center



### ตอนที่ 3 นโยบาย หลักการ และวิธีการปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2539

นโยบายการประกันคุณภาพมาตรฐานของการอุดมศึกษาเป็นนโยบายที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้เป็นอันดับแรกในกรอบนโยบายการพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540-2544) โดยมีความมุ่งหมายที่จะยกระดับคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน อย่างน้อยให้ได้มาตรฐานขั้นต่ำเท่าเทียมกันทุกแห่ง โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบการปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2520 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ตามมาตรา 4(2) และ (3) ซึ่งได้ประกาศเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2540-2544 เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 มีสาระสำคัญ 6 ประการ ดังนี้ (เอกสารประกาศทบวงมหาวิทยาลัย ,2539)

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการและปรับปรุงการปฏิบัติภารกิจทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของควมมีเสรีภาพทางวิชาการและอิสระภาพในการดำเนินงานที่สังคมหรือหน่วยงานภายนอกยังคงเข้าไปตรวจสอบได้ อันจะนำมาซึ่งความมีมาตรฐานทางการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้ โดยจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษาขึ้นเพื่อกำกับดูแล และบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษา ตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา
2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม
3. ทบวงมหาวิทยาลัย ได้กำหนดหลักการและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น ทั้งนี้ทบวงมหาวิทยาลัยจะได้จัดให้มีคู่มือการประกันคุณภาพ (Quality assurance manual) ที่ให้รายละเอียด และ ตัวอย่างการดำเนินงานประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ให้สถาบันอุดมศึกษาได้ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพภายในสถาบันแต่ละแห่งต่อไป

4. เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกโดยกว้างขวางและเป็นการแสดงถึงควมมีคุณภาพของการจัดการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Audit) ที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา แล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

5. ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสมาคมวิชาชีพหรือสมาคมวิชาชีพได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลจากกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

### หลักการและแนวทางของการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษานั้น จะประกอบด้วยหลักการและแนวคิดในการดำเนินการดังนี้

1. หลักการ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาจะยังคงยึดถือหลักการของการให้เสรีภาพและอิสระภาพในการพัฒนาความคิดและการปฏิบัติแก่สถาบันอุดมศึกษา กล่าวคือ ยังคงควมมีเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการกำหนดแนวทาง ในการบริหารและดำเนินการใด ๆ ทางวิชาการ เพื่อควมมีคุณภาพในสถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากหน่วยงาน หรือองค์การภายนอกด้วยในฐานะที่เป็นองค์กรหลักของสังคม ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้กำหนดขึ้นจะเป็นไปตามหลักการที่ว่า หากสถาบันอุดมศึกษาสามารถควบคุมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพพร้อมทั้งมีระบบของการตรวจสอบและประเมินจากภายนอกแล้วคุณภาพของบัณฑิตก็จะดีด้วย

2. แนวปฏิบัติ จากพื้นฐานแนวคิดดังกล่าวทบวงมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเบื้องต้นขึ้น พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการดำเนินการที่เป็นตัวอย่างการปฏิบัติขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเบื้องต้น พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการดำเนินการที่เป็นตัวอย่างการปฏิบัติขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนารูปแบบของการควบคุมคุณภาพ โดยสถาบันอุดมศึกษาจะต้องกำหนดวิธีดำเนินการ และกฎเกณฑ์การปฏิบัติที่จะทำให้ได้มาซึ่งคุณภาพด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการให้อิสระและให้ควมคล่องตัวที่จะกำหนดกฎเกณฑ์และการปฏิบัติให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายในสถาบันด้วยตนเอง ทั้งนี้ใน

แนวปฏิบัติดังกล่าวจะเน้นการให้สถาบันอุดมศึกษาได้มีระบบควบคุมคุณภาพขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลการดำเนินการขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพการเรียนการสอนให้เป็นอย่างดี

3. การควบคุมคุณภาพภายใน ในการดำเนินการภายในสถาบันนั้น จะเน้นการให้สถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตเป็นหลัก ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยจะได้กำหนดตัวอย่างองค์ประกอบเหล่านี้ให้ แต่ทางสถาบันอาจปรับลด-เพิ่มได้ตามความเหมาะสม นอกจากนี้แล้วสถาบันยังสามารถกำหนดวิธีการและรายละเอียดการควบคุมคุณภาพได้ตามที่เห็นสมควร

4. การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินการควบคุมคุณภาพภายในของสถาบัน สามารถนำไปสู่ระบบการประกันคุณภาพโดยสมบูรณ์ และได้รับการยอมรับจากฝ่ายต่าง ๆ ทบวงมหาวิทยาลัยจึงจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินคุณภาพของระบบการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาขึ้นในระดับคณะวิชาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ คณะวิชาที่ผ่านการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการแล้ว จะได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาในคณะวิชานั้น ๆ ส่วนกรณีที่ไม่ผ่านการตรวจสอบและประเมินผลก็จะได้รับการพิจารณาว่าสาเหตุเกิดจากอะไร และให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. ระยะเวลา ทบวงมหาวิทยาลัยจะให้เวลาสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพภายในและการนำไปสู่การปฏิบัติประมาณ 1-2 ปี และหลังจากนั้นจึงจะเริ่มให้มีการตรวจสอบและประเมินผลเพื่อการรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

### แนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพ

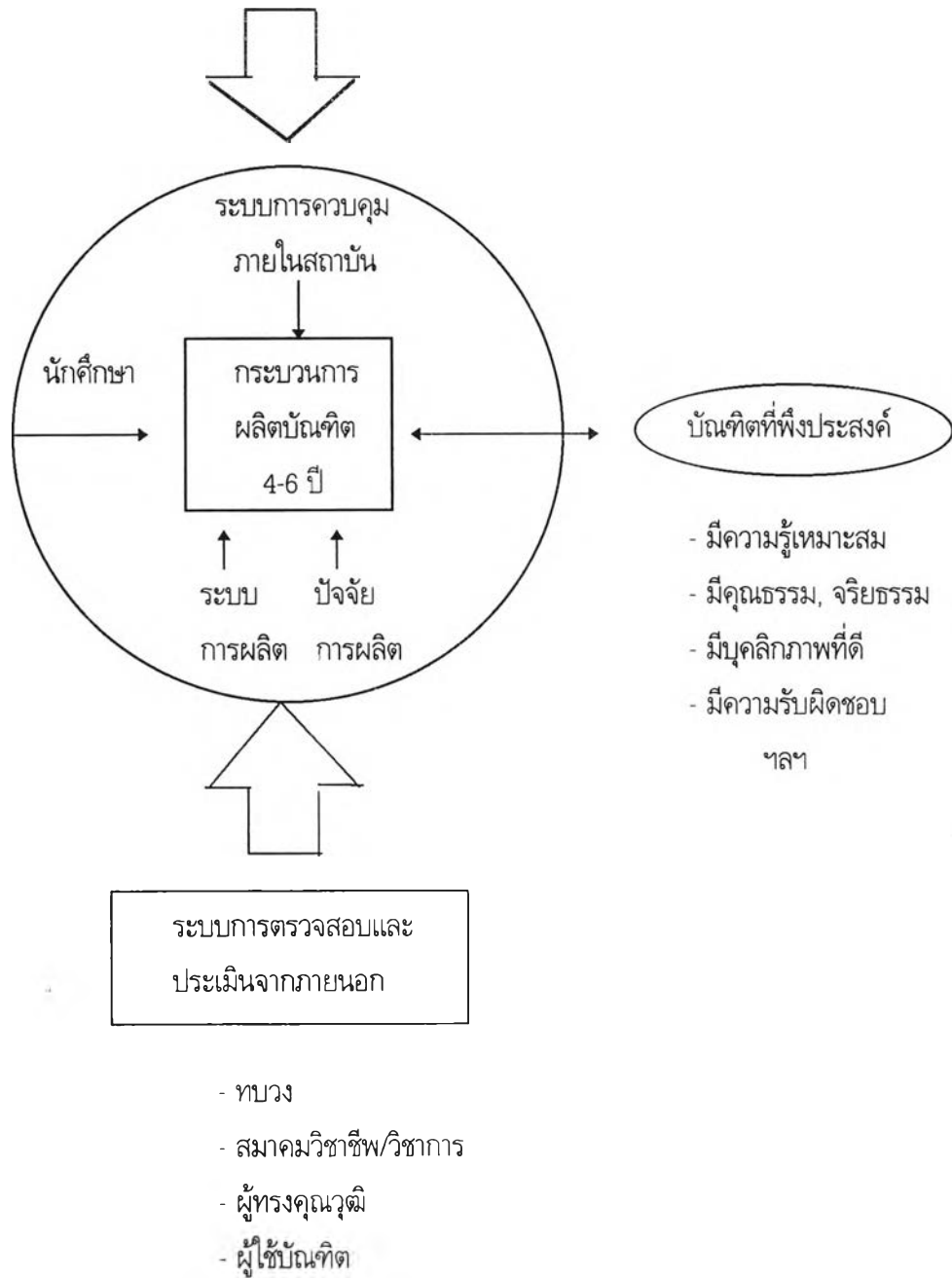
ดังได้กล่าวในเบื้องต้นว่า หากองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ ในการผลิตบัณฑิตมีคุณภาพดี คุณภาพของบัณฑิตก็จะดีไปด้วย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างหรือพัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ขึ้นให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถใช้ระบบนี้ในการกำกับติดตาม และตรวจสอบ การดำเนินการต่าง ๆ ของแต่ละองค์ประกอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดในการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพนั้น คงมิได้ต่างไปจากแนวคิดของระบบการบริหารคุณภาพอื่น ๆ เช่น TQM หรือ ISO 9000 มากนัก เพราะจะมุ่งเน้นการมีระบบ การมีกฎเกณฑ์ การมีคู่มือ การมีระบบการควบคุม การทำงานเป็นทีม การมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งระบบการตรวจสอบและประเมินผลจากภายนอกด้วย และโดยที่การดำเนินการผลิตบัณฑิตนั้น ตัวผู้ผลิต คือ สถาบันอุดมศึกษา จึงเป็นการสมควรที่จะมอบหมายให้สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ได้พิจารณาเกณฑ์และวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ด้วยตนเอง เพื่อความเหมาะสมกับลักษณะของสถาบันให้มากที่สุด

แนวทางในการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพภายในนั้น อาจสรุปเป็นหลักการได้ดังนี้

1. การกำหนดมาตรการ แผนงาน และเกณฑ์การรับนักศึกษาที่ชัดเจน เพื่อเป็นการเตรียมการในเบื้องต้นที่จะให้ได้วัตถุดิบหลักที่มีคุณภาพ โดยนักศึกษานั้นถือเป็นเสมือนตัวป้อนเข้า (input) สู่อะบบการผลิตอย่างหนึ่ง
2. การประกาศนโยบายและแนวทางการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบภายใน และการประเมินผลการดำเนินการภายในที่ชัดเจนของสถาบันอุดมศึกษา
3. การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการดำเนินการให้บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษารับทราบโดยทั่วไป
4. การมีคู่มือคุณภาพ (Quality manual) เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติ
5. มีการจัดทำแบบฟอร์มการรายงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติ และให้มีความครบถ้วนในทุกหัวข้อที่ต้องรายงาน
6. การสร้างความรับรู้ และความยอมรับในระบบการควบคุมคุณภาพที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อนำไปสู่การร่วมมืออย่างแท้จริง
7. มีการกำกับ ดูแล ให้มีการปฏิบัติตามระบบควบคุมคุณภาพที่ได้จัดให้มีขึ้นอย่างเคร่งครัด
8. มีการจัดทำรายงานและการเตรียมพร้อมเพื่อรับการตรวจสอบจากภายนอก
9. มีการรับการตรวจสอบ และประเมินผลจากภายนอก เพื่อการรับรองมาตรฐานการศึกษา
10. การจัดให้มีองค์กร หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ เป็นการเฉพาะทางด้านการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน

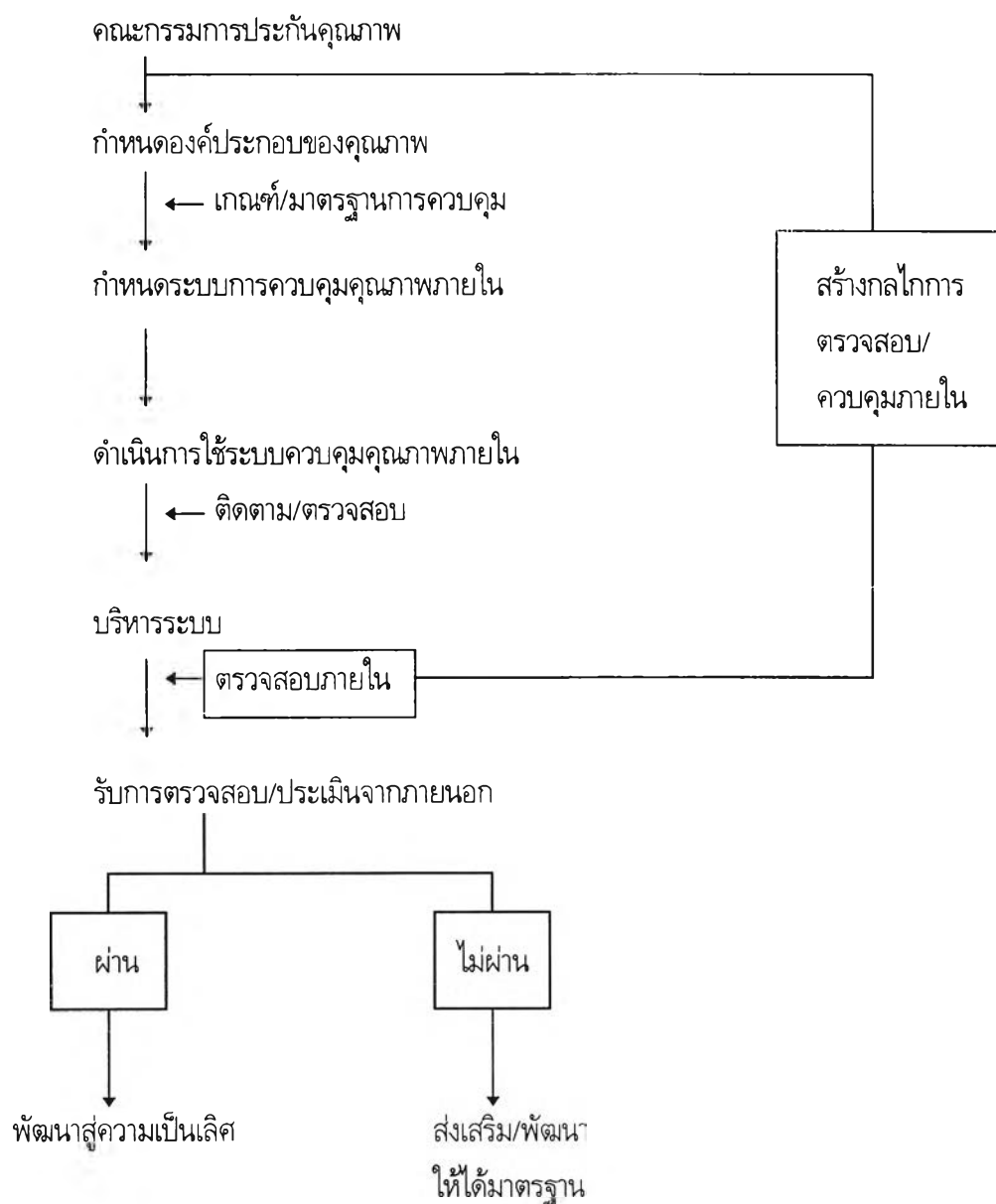
สภามหาวิทยาลัย/สภาวิชาการ



### ขั้นตอนการสร้างระบบคุณภาพ

1. กำหนดองค์กร/ผู้รับผิดชอบ
2. กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่มุ่งหวัง
3. กำหนดระบบการศึกษาและระบบการเรียนการสอนของสถาบัน
4. กำหนดองค์ประกอบหลักที่จะมีผลกระทบต่อคุณภาพของการเรียนการสอน
5. พัฒนาหลักสูตร/บทวนหลักสูตร
6. กำหนดระบบการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบตามข้อ 4 พร้อมเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ
7. สร้างระบบตรวจสอบและประเมินภายใน
8. สร้างความยอมรับภายในสถาบัน
9. จัดทำคู่มือคุณภาพ/คู่มือการปฏิบัติ
10. จัดประชุมชี้แจงวิธีดำเนินการ
11. ประกาศใช้ระบบ

### ขั้นตอนการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา



#### ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันชัย ศิริชนะ (2536: ง) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการศึกษาแนวความคิด พื้นฐาน หลักการ โครงสร้าง วิธีการและหลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพของประเทศต่าง ๆ โดยใช้วิธี วิเคราะห์จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพ การรับรองวิทยฐานะ และนำข้อมูลมาแจกแจง เปรียบเทียบและสรุปข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่และสังเคราะห์ขึ้นเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา และได้ทำการทดลองรูปแบบที่พัฒนาขึ้นโดยใช้วิธีการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษาได้เน้นถึงหลักการในเรื่องความเป็นอิสระ ควบคู่ไปกับความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก

รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่พัฒนาขึ้น ได้ใช้กระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยแบ่งการ ดำเนินงานออกเป็น 2 แบบ คือ ใช้ระบบการตรวจสอบกลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในที่สถาบัน จัดให้มีขึ้น และแบบที่สองใช้ระบบการตรวจสอบผลการดำเนินงานสำหรับสถาบันหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้ง หรือขอเปิดดำเนินการใหม่ โดยทั้งสองระบบมุ่งเน้นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแล ตนเอง โดยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพ ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของตนเองขึ้นด้วยตนเอง

ฟ้ามยุ เรื่องเลิศบุญ (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวโน้มการบริหารในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้วิธีการวิจัยตามกระบวนการอนาคตปริทัศน์ ศึกษาจากเอกสาร จำนวน 130 รายการและเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีตำแหน่งเป็น ผู้บริหาร จำนวน 24 คน เพื่อนำข้อมูลมาศึกษาภาพแนวโน้มการบริหารในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัด ทบวงมหาวิทยาลัย ในศตวรรษที่ 21 ผลการวิจัยได้ข้อค้นพบที่สำคัญว่า การบริหารในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในศตวรรษที่ 21 มีแนวโน้มกระจายอำนาจในการตัดสินใจสูง ที่ยึด หลักการมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการตัดสินใจ การมอบอำนาจการตัดสินใจตามภารกิจและหน้าที่ใน สายงาน และใช้ระบบการประเมินเป็นกลไกการตรวจสอบ เพื่อรักษามาตรฐานและคุณภาพการศึกษา โดย สถาบันอุดมศึกษาควรใช้เมทริกส์การตัดสินใจเป็นกลไกให้เกิดความคล่องตัวและการมีส่วนร่วมในการ บริหาร รวมทั้งความรับผิดชอบการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ

ระพีพรรณ พิมพ์การณ์ (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษากระบวนการบริหารงานของ ภาควิชา การศึกษาเฉพาะกรณีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ภาควิชามีการปฏิบัติกิจกรรม ในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การเป็นผู้นำ และการควบคุมในระดับบางครั้ง เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการเป็นผู้นำ เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน มีข้อค้นพบดังนี้



1. ด้านการวางแผน กิจกรรมที่มีการปฏิบัติในระดับประจำคือ จัดประชุมสัมมนาอาจารย์ เพื่อจัดทำแผนของภาควิชา กิจกรรมนอกนั้นปฏิบัติในระดับบางครั้ง เมื่อจำแนกเป็นกลุ่มสาขาวิชาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทุกกลุ่มสาขาวิชามีการจัดประชุมสัมมนาอาจารย์เพื่อจัดทำแผนของภาควิชาในระดับประจำ เว้นแต่ในสาขาสังคมศาสตร์ที่ปฏิบัติอยู่ในระดับบางครั้ง ปัญหาอุปสรรคในการวางแผน ได้แก่ การมีส่วนร่วมของอาจารย์ เวลาที่ใช้ในการจัดทำแผน และความรู้ความเข้าใจในหลักการวิชาการวางแผน

2. ด้านการจัดองค์การ กิจกรรมที่มีการปฏิบัติในระดับประจำคือ ประชุมเพื่อมอบหมายงานของภาควิชาให้อาจารย์ปฏิบัติ กิจกรรมนอกนั้นปฏิบัติในระดับบางครั้ง เมื่อจำแนกเป็นกลุ่มสาขาวิชามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องจัดประชุมหารือในการกำหนดคุณวุฒิ คุณสมบัติ สรรหาและคัดเลือกอาจารย์ใหม่ ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในด้านนี้คือ อัตรากำลังคน งบประมาณและความรับผิดชอบของอาจารย์

3. ด้านการเป็นผู้นำ กิจกรรมที่มีการปฏิบัติในระดับประจำคือ จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอนและการวิจัย กิจกรรมนอกนั้นปฏิบัติในระดับบางครั้ง เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องเสนอแนะ/จัดหาแหล่งทุน สนับสนุนการทำวิจัยของอาจารย์ และจัดประชุมสัมมนาทางวิชาการในระดับชาติหรือนานาชาติ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในเรื่องจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอนและการวิจัย ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในด้านนี้คือ สิ่งจูงใจในการทำงานของอาจารย์ สภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานของอาจารย์ และระเบียบข้อบังคับทางราชการ

4. ด้านการควบคุม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับบางครั้งทุกกิจกรรม เมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง จัดทำประมวลรายวิชา จัดเก็บไว้ทุกภาคการศึกษาแยกตามกลุ่มสาขา กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์เท่านั้นที่ปฏิบัติในระดับประจำ ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในด้านนี้คือ การยอมรับการประเมินการสอนของอาจารย์ ความร่วมมือในการให้ข้อมูลผลงานของอาจารย์ ระบบข้อมูลในการบริหารและวิชาการของภาควิชา

อัจฉรา วัฒนางรงค์ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย โดยศึกษาการควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 14 แห่งในประเทศไทยที่ดำเนินการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป รวมทั้งผู้สำเร็จการศึกษาแล้ว โดยศึกษาวิธีการควบคุมคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเอกชนใน 5 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุด ด้านนักศึกษา และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร จำนวน 45 คน และอาจารย์จำนวน 193 คน และเป็นทั้งผู้บริหารและอาจารย์ 121 คน ผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย มีระดับปฏิบัติการบริหารจัดการควบคุมคุณภาพภายในโดยรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุด ด้านนัก

ศึกษา และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับวิธีการในการควบคุมภาพในด้านต่าง ๆ บางแห่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของระดับปฏิบัติการในการบริหารจัดการงานวิชาการเพื่อควบคุมคุณภาพภายในรายด้าน ในภาพรวมดำเนินการจัดการศึกษาโดยมีการควบคุมคุณภาพภายในอยู่ในระดับที่ดี

สุทนต์ ศรีไสย และคณะ (2540 : 1-13) ได้วิจัยเรื่อง ดัชนีแสดงคุณภาพงานวิชาการของอาจารย์ เพื่อศึกษาดัชนีแสดงคุณภาพงานวิชาการของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามการรับรู้ของอาจารย์และผู้บริหารระดับต่าง ๆ จำแนกตามภาพรวมและสาขาวิชา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ในภาพรวมของอาจารย์มหาวิทยาลัยจะให้ความสำคัญใน 6 องค์ประกอบ เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ภาระงานสอน คุณภาพการสอน การได้รับการสนับสนุนการวิจัย ผู้นำทางวิชาการ การเผยแพร่ผลงานวิชาการและผลงานสร้างสรรค์ ส่วนในสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพให้ความสำคัญใน 7 องค์ประกอบ คือ ภาระงานสอน คุณภาพการสอน การได้รับการสนับสนุนการวิจัย การเผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานสร้างสรรค์ และการได้รับการสนับสนุนการวิจัย สำหรับสาขาสังคมศาสตร์ให้ความสำคัญใน 7 องค์ประกอบ คือ การได้รับการยอมรับทางวิชาการ ภาระงานสอน ผู้นำทางวิชาการ คุณภาพการสอน การเผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานสร้างสรรค์ และการได้รับการสนับสนุนการวิจัย ส่วนสาขามนุษยศาสตร์ให้ความสำคัญเพียงองค์ประกอบ คือ คุณภาพการสอน ภาระงานสอนและผู้นำทางวิชาการ

2. จำนวนผลงานวิจัยของอาจารย์จะขึ้นอยู่กับตัวแปรสำคัญอย่างน้อย 3 ตัวแปร คือ ประสบการณ์ทำงานวิจัย ตำแหน่งทางวิชาการ และประสบการณ์การสอน โดยที่ตัวแปร ประสบการณ์ทำงานวิจัยเป็นตัวแปรที่ดีที่สุด

3. จำนวนผลงานทางวิชาการโดยเฉลี่ยรวมทั้งประเภท (ผลงานวิจัย ตำรา และบทความ) ต่อปีต่อคนของอาจารย์ที่ได้ผลิตขึ้นมาแล้วพบว่า อาจารย์สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ผลิตผลงานวิจัยหรือตำราหรือบทความอย่างไร้โดยหนึ่งหรือสองอย่างที่มีปริมาณสูงกว่าสาขาอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยต่อปีต่อคนจำนวน 154 เรื่อง รองลงไปได้แก่ สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ โดยเฉลี่ย จำนวน 131 เรื่องต่อปีต่อคน ในขณะที่สาขาสังคมศาสตร์และสาขามนุษยศาสตร์ผลิตผลงานทางวิชาการ ซึ่งอาจจะเป็นวิจัยหรือตำราหรือบทความอย่างไร้โดยหนึ่งเพียง 1 เรื่องต่อคนต่อไป

4. อาจารย์ในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ต้องรับผิดชอบภาระงานเกี่ยวกับการเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และหรือกรรมการวิทยานิพนธ์ โดยรับงานดังกล่าวมีปริมาณสูงกว่าอาจารย์ในสาขาอื่น

## งานวิจัยในต่างประเทศ

คาร์ปิโน (Carpino, 1995) ได้วิจัยเรื่อง "การรับรู้ของอาจารย์ต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง : การศึกษา 3 สถาบันการศึกษาหลังระดับมัธยมศึกษา" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความเข้าใจของอาจารย์วิทยาลัยชุมชน อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนและมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่สถาบันได้บูรณาการใช้ในสถาบัน และเพื่อติดตามความสำเร็จด้านกลยุทธ์ของผู้บริหารในการส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพของสถาบัน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์รับรู้ถึงการประกันคุณภาพที่นำมาบูรณาการใช้ในสถาบันไม่เหมือนกัน การรับรู้ของผู้บริหาร อาจารย์ ที่ได้ทำสัญญาต่าง ๆ แล้วมีนัยสำคัญ และอาจารย์ซึ่งใช้เครื่องมือประกันคุณภาพในการสอนในห้องเรียน มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ของการประกันคุณภาพมากกว่าอาจารย์ที่ไม่ได้ใช้ อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้อาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับแนวคิดของการประกันคุณภาพในด้านการบริการนักศึกษา โปรแกรมการศึกษาที่จัดในสถาบัน คุณภาพในการจัดกิจกรรมและติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร อาจารย์มีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อหัวข้อการประเมินคุณภาพในด้านการใช้แหล่งทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพของสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้อาจารย์ผู้หญิงมีความรู้โดยส่วนตัวเกี่ยวกับการประกันคุณภาพมากกว่าอาจารย์ผู้ชาย และยังตระหนักถึงความสำคัญและมีทัศนคติที่ก้าวหน้าของการใช้ระบบการประกันคุณภาพของสถาบัน

อมรวิชัย นาคทรพรพ (2540) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ในกระแสแห่งคุณภาพ โดยการศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ประเทศต่าง ๆ ดำเนินการอยู่ มุ่งเน้นประเทศที่เป็นหลัก 4 ประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสารศึกษาข้อมูลของประเทศต่าง ๆ และการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล Eric และ Internet โดยใช้เวลาในการสืบค้น สังเคราะห์ เรียบเรียงเป็นเวลา 3 เดือน ผลการวิจัยพบลักษณะรวมกันของระบบการประกันคุณภาพของประเทศต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมีอิสระ และความสามารถตรวจสอบได้ เป็น 2 กระแสความคิดที่มีความสำคัญและบทบาทหัดเทียมกันในการจัดระบบประกันคุณภาพ
2. ในทุกประเทศที่ศึกษามีการจัดตั้งหน่วยงานกลางระดับชาติ และหน่วยงานอิสระขึ้นมาดูแลประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. หัวใจสำคัญของการประกันคุณภาพอยู่ที่การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีกลไกตรวจสอบการทำงานของตนเองควบคู่ไปกับการตรวจสอบจากภายนอก
4. กลไกตรวจสอบจากภายนอกนั้นมักเน้นการใช้ประโยชน์จาก "เพื่อนร่วมวงการ" (peer) เป็นสำคัญ

5. ปัจจัยสำคัญยิ่งในการประกันคุณภาพ ได้แก่ การมีและใช้ข้อมูลอย่างเต็มประสิทธิภาพ
6. ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพ คือ กระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนการใช้ข้อมูลคุณภาพการศึกษาในการจัดสรรทรัพยากรอุดหนุนสถาบันอุดมศึกษานั้น แม้อย่างไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน แต่ก็มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันมากขึ้นเป็นลำดับ