

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเสนอตามลำดับดังนี้

2.1 บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาประเทศ

2.2 การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

2.2.1 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

2.2.3 การประกันคุณภาพกับมาตรฐานการศึกษา

2.2.4 การประกันคุณภาพการศึกษา

2.2.5 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

2.2.6 การประเมินคุณภาพภายนอก

2.2.7 การเชื่อมโยงระหว่างประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกัน

คุณภาพการศึกษาภายนอก

2.2.8 แนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

2.2.9 ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา

2.3 การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

2.4 ปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2.4.1 การได้รับการสนับสนุนจากสังคม

2.4.2 ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.4.3 เจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.6 สมมติฐานการวิจัย

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

## 2.1 บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาประเทศ

สถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษาที่มีภารกิจหลัก 4 ประการคือการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง การวิจัยเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ การบริการวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นแหล่งรวมของวิทยาการหลายแขนงและเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมากบทบาทสำคัญยิ่งของสถาบันอุดมศึกษาจึงกล่าวได้ว่าเป็น “ตัวนำการเปลี่ยนแปลง” (Change Agent) หรือเป็นองค์กรขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะต้องดำเนินการตามบทบาทและความรับผิดชอบของการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อที่จะนำประเทศไปสู่สังคมที่พึงปรารถนา (ภาวิช ทองโรจน์, 2555:ออนไลน์) ซึ่งกรที่สถาบันการศึกษาจะสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้สถาบันการศึกษานั้นจะต้องสามารถดำเนินกิจกรรมตามภารกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา อย่างไรก็ตามการที่สถาบันการศึกษาใดจะได้รับการยอมรับว่าเป็นสถาบันที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษานั้นการประกันคุณภาพการศึกษานับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่ง

## 2.2 การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

### 2.2.1 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการ ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยที่สำคัญดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555:1-2)

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลมาจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
3. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public information) ที่มีประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิด โอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรองรับมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษานอกจากจะเป็นการดำเนินการตามกรอบกฎหมายแล้วการประกันคุณภาพการศึกษายังช่วยสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสถาบันจะสามารถผลิตบัณฑิตออกสู่สังคมอย่างมีคุณภาพ

## 2.2.2 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

จากความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา สถาบันการศึกษา ร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555:2-3)

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
2. เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล
3. เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็งจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด
5. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

## 2.2.3 การประกันคุณภาพกับมาตรฐานการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับมาตรฐานการศึกษาอย่างมาก จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้ คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของ

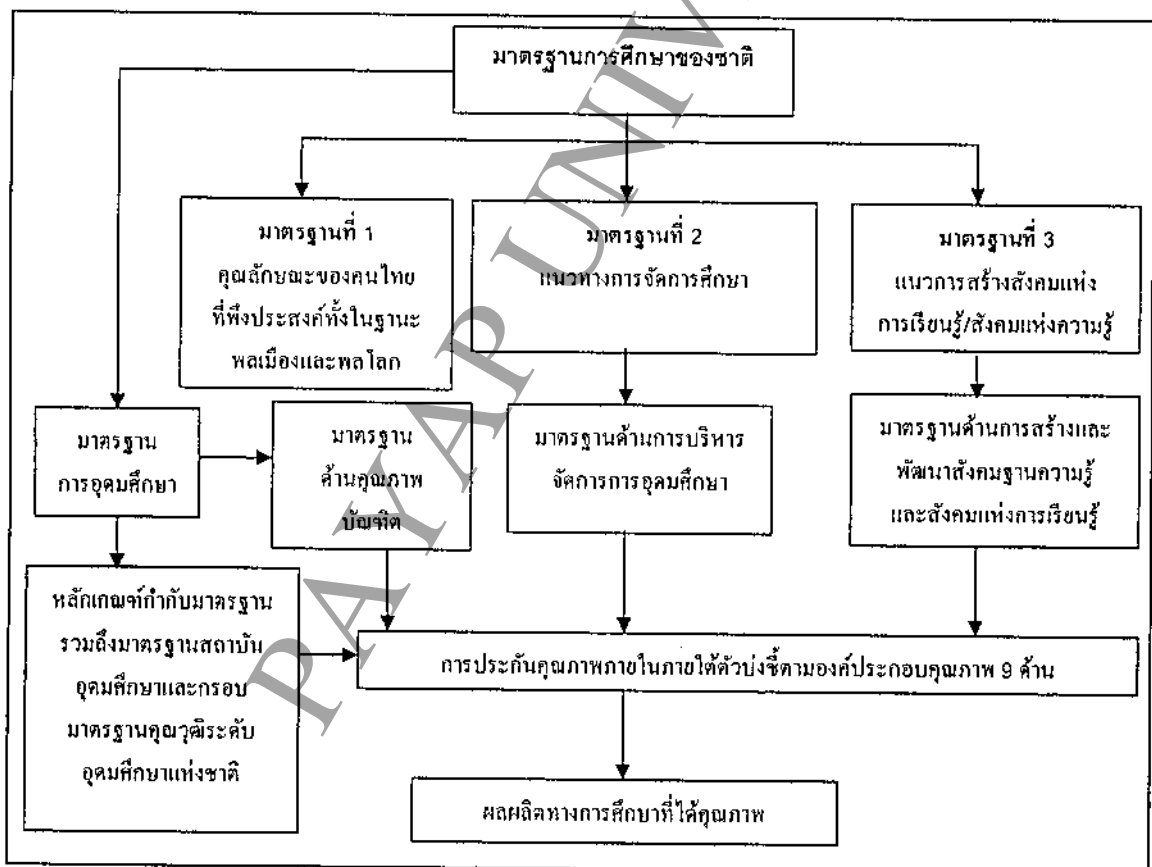
ชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้สังคมแห่งความรู้แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษابرลุตามอุดมมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้วคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการพ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญาวัตถุประสงค์และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้านคือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษาและมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาและกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทางและกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก

นอกจากนั้นยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งยังพบว่าคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา

นอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพรวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากลซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่นคล่องตัวและต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษาตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติมาตรฐานการอุดมศึกษามาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาและสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่น ๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติจึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถแสดงในภาพประกอบ 2.1 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555:8-10)



ภาพประกอบ 2.1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ

#### 2.2.4 การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการคุ้มครองรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555:4-5)

1. การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

2. การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้เกิดการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่ง สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรก (พ.ศ.2544-2548) เสร็จสิ้นไปแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งที่สอง (พ.ศ.2549-2553) และการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งที่สาม (พ.ศ.2554-2558) ในการประเมินรอบที่สามของสมศ. เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและคณะวิชา แต่หากสถาบันใดจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งหลัก การประเมินจะครอบคลุมการจัดการนอกสถานที่ตั้งหลักทั้งหมด นอกจากนั้นการประเมินคุณภาพจะมีความสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มสถาบันที่แต่ละสถาบันเลือกตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ โดยรูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงาน

รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่อง การตัดสิน การจับผิด หรือการให้โทษ – ให้โทษ
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (Evidence – based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)
3. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่า การกำกับควบคุม
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
5. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษามาตรฐานที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ให้เอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

#### 2.2.5 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการคือการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการพ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอแนะนโยบายแผนพัฒนาและมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติสนับสนุนทรัพยากรติดตามตรวจสอบและประเมินผล การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่



เกี่ยวข้องสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555:11-16)

#### 2.2.5.1 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายในหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษาเพื่อกำหนดนโยบายหลักเกณฑ์แนวทางวิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่องต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิมโดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกันมีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วางระเบียบหรือออก

ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาเพื่อส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษาและ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาโดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพการติดตามตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพและกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบรวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

#### 2.2.5.1.1 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

#### 2.2.5.1.2 วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพชั้น โดยมีหน้าที่พัฒนาบริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายในตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับติดตามตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายในโดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

4) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆที่ใช้ในการผลิตบัณฑิตดังนี้ (1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ (2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์ (3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน (4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น (5) อุปกรณ์การศึกษา (6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา (7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา (8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ทั้งนี้ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

#### 2.2.5.1.3 การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

#### 2.2.5.1.4 การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด

ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบรวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

### 2.2.5.2 แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

#### 2.2.5.2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติหรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเองแต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผนการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบประเมินและการปรับปรุงพัฒนาทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการ

อย่างต่อเนื่องขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

#### 2.2.5.2.2 มาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานเป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาคือ มาตรฐานการอุดมศึกษาอย่างไรก็ตามในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่างๆยังต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆที่เกี่ยวข้องอีกมากเช่นมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษากรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษามาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของสมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่างๆของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้เป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุนได้แก่ (1) ปรัชญาปณิธานวัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ (2) การผลิตบัณฑิต (3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (4) การวิจัย (5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม (6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (7) การบริหารและการจัดการ (8) การเงินและงบประมาณและ (9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษามาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพนั้นๆได้ทั้งหมด

เกณฑ์การประเมินเป็นมาตรวัดของแต่ละตัวบ่งชี้ซึ่งพัฒนาจากเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาหรือโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาทิสมศ. ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

#### 2.2.5.2.3 กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับโดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้คือการจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบันระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับบุคคลระดับภาควิชาหรือสาขาวิชาระดับคณะวิชาไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพ

ในแต่ละระดับเพื่อกำกับกำกับการดำเนินงานแต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงาน และผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ ในทุกระดับ

#### 2.2.5.2.4 ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวิเคราะห์และวัดผลดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ หากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริงถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ภาควิชาคณะวิชาและสถาบันตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็วดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดีมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาและส่งผลกระทบต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผนการปฏิบัติงานประจำการตรวจสอบประเมินผลจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

#### 2.2.6 การประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาโดยหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกสถานศึกษาเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่ยั่งยืนซึ่งต้องเริ่มต้นจากการที่สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของตนเองดำเนินการปรับปรุงคุณภาพมีการกำกับติดตามคุณภาพและมีระบบประเมินตนเองก่อนต่อจากนั้นจึงรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดย สมศ. ซึ่งจะดำเนินการพิจารณาและตรวจสอบจากผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษาการประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกจึงควรสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพราะต่างมุ่งสู่มาตรฐานหรือคุณภาพที่คาดหวังให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียนโดยมีวัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพภายนอกดังนี้

##### 2.2.6.1 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

###### 2.2.6.1.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

- 1) เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพของสถานศึกษาในการดำเนินพันธกิจด้านต่างๆ
- 2) เพื่อกระตุ้นเตือนให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษาและประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง
- 3) เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
- 4) เพื่อรายงานระดับคุณภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาต่อสาธารณชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.6.1.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

1) เพื่อตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษากรอบแนวทางและวิธีการที่ สมศ. กำหนดซึ่งสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

2) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ช่วยสะท้อนความแตกต่างของแต่ละสถานศึกษาที่แสดงถึงอัตลักษณ์รวมทั้งผลสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรการส่งเสริมและการชั้นนำตั้งคมของสถานศึกษาตามนโยบายของภาครัฐ

3) เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยพิจารณาจากผลผลิตผลลัพธ์และผลกระทบมากกว่ากระบวนการ

4) เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

5) เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีทิศทางที่สอดคล้องกันในการประเมินคุณภาพภายนอกกับการประเมินคุณภาพภายใน

6) เพื่อสร้างความร่วมมือและมีเป้าหมายร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อเป็นการเชื่อมโยงการดำเนินงานสู่การพัฒนาคุณภาพร่วมกัน

7) เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและเผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษาอย่างเป็นรูปธรรมต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

### 2.2.6.2 การรับรองมาตรฐานระดับอุดมศึกษา

การรับรองมาตรฐานของสถานศึกษาครอบคลุมระดับอุดมศึกษาจะพิจารณาข้อมูลจากการประเมินตัวบ่งชี้ที่เชื่อมโยงไปสู่การรับรองมาตรฐานของสถานศึกษาดังนี้

#### 2.2.6.2.1 การประเมินระดับตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมีคะแนนต่ำสุดคือ 0 และสูงสุดคือ 5 ใช้ผลประเมินของคะแนนกรรมการมาพิจารณารายตัวบ่งชี้

#### 2.2.6.2.2 การประเมินกลุ่มตัวบ่งชี้

สมศ. กำหนดเกณฑ์ไว้ 2 ข้อ คือ

- 1) คะแนนเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ที่ 1 – 11 มีค่าตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปและ
- 2) คะแนนเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ทุกตัวรวมกันมีค่าตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป

โดยใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง หากทศนิยมตำแหน่งที่สามมีค่าตั้งแต่ 0.005 ให้ปัดขึ้นมีค่านั้นให้ปัดทิ้ง

#### 2.2.6.2.3 ความหมายของระดับคุณภาพ

ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวบ่งชี้หรือในภาพรวมสามารถแปลความหมายของระดับคุณภาพดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับคุณภาพ
4.51 – 5.00	ดีมาก
3.51 – 4.50	ดี
2.51 – 3.50	พอใช้
1.51 – 2.50	ต้องปรับปรุง
0.00 – 1.50	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

#### 2.2.6.3 การรับรองมาตรฐานระดับสถาบัน

สถาบันจะได้รับการรับรองเมื่อ

1) ผลประเมินระดับสถาบัน ได้คะแนนเฉลี่ยเป็นไปตามเกณฑ์ 2 ข้อ ในข้อ

2.2.6.2.2 และ

2) คะแนนผลการประเมินระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าเป็นไปตาม

เงื่อนไขดังนี้

(2.1) สถาบันที่มีจำนวน 1 - 3 คณะทุกคณะต้องเป็นไปตามเกณฑ์

มาตรฐาน

(2.2) สถาบันที่มีจำนวน 4 – 9 คณะมีคณะที่มีผลการประเมินคุณภาพใน

ระดับพอใช้ได้เพียง 1 คณะเท่านั้น

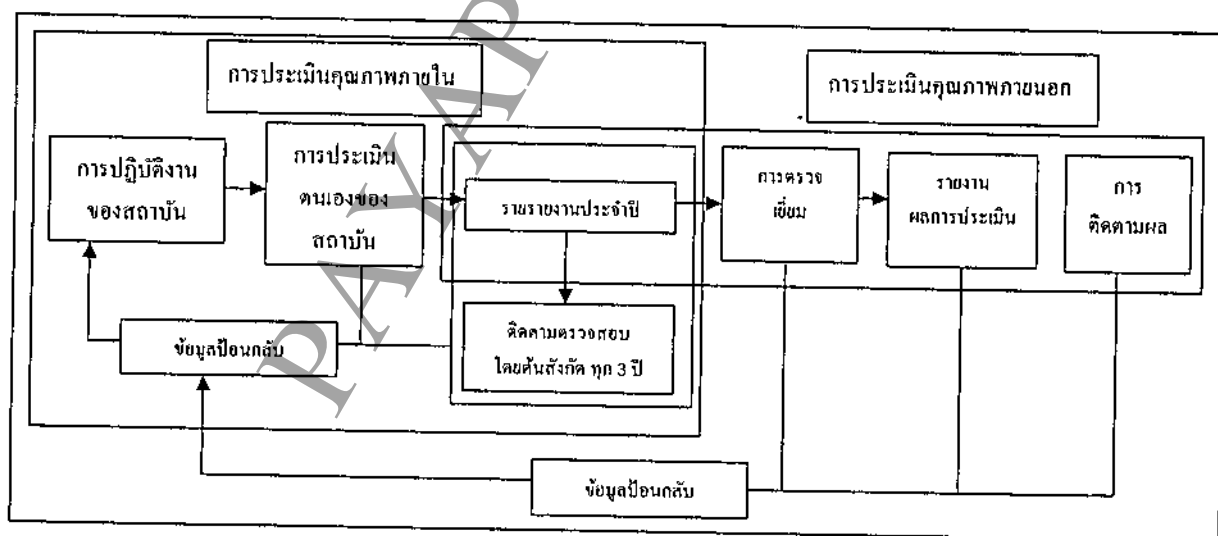
(2.3) สถาบันที่มีคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าจำนวนตั้งแต่ 10 คณะขึ้นไป

มีคณะเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตั้งแต่ร้อยละ 90 ของจำนวนคณะทั้งหมด

หมายเหตุ หากสถาบันได้รับการรับรองมาตรฐานแต่มีคณะที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานตามเกณฑ์ข้างต้นให้เป็นการรับรองมาตรฐานสถาบันแบบมีเงื่อนไข

## 2.2.7 การเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกเป็นสิ่งที่มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ตามมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่มาตรา 49 ของพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา” จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพมีการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output/Outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษาดังนั้นความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้เชื่อมโยงให้เห็นจากภาพประกอบ 2.2 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555:17-18)



ภาพประกอบ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก



จากภาพประกอบ 2.2 จะเห็นว่าเมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้วจำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่ารายงานการประเมินตนเอง(Self Assessment Report : SAR) เพื่อนำเสนอสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเอกสารดังกล่าวจะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถาบันการติดตามตรวจสอบของต้นสังกัดและการประเมินคุณภาพภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความคล่องตัวสะท้อนภาพที่แท้จริงของสถาบันในทุกองค์ประกอบคุณภาพ

ระบบประกันคุณภาพภายในซึ่งดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และ ผลผลิต (Output/Outcome) โดยการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษาดังนั้น จึงเกิดความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกตารางที่ 1.1 แสดงตารางเปรียบเทียบตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

การประเมินคุณภาพภายใน (สกอ.) (ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้)	การประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) (ประกอบด้วย 3 กลุ่ม 6 ด้าน 18 ตัวบ่งชี้)
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	16. ผลการพัฒนาตาม อัตลักษณ์ของสถาบัน 17. ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่ง ผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน
2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหาร หลักสูตร	
2.2 อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก 2.3 อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ 2.4 ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากร สายสนับสนุน	14. การพัฒนาคณาจารย์

## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

การประเมินคุณภาพภายใน (สกอ.) (ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้)	การประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) (ประกอบด้วย 3 กลุ่ม 6 ด้าน 18 ตัวบ่งชี้)
2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้	
2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน	2. คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ 3. ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา โทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 4. ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญา เอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่
2.7 ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการ เรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต 2.8 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้าง คุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา	1. บัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือ ประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี
3.1 ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและ บริการด้านข้อมูลข่าวสาร 3.2 ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรม นักศึกษา	
4.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรือ งานสร้างสรรค์ 4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จาก งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย	5. งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการ ตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 6. งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ ประโยชน์ 7. ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรอง คุณภาพ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

การประเมินคุณภาพภายใน (สกอ.) (ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้)	การประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) (ประกอบด้วย 3 กลุ่ม 6 ด้าน 18 ตัวบ่งชี้)
5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม 5.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	8. ผลการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและ/หรือการวิจัย 9. ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก 18. ผลการชี้้นำป้องกันหรือแก้ปัญหาสังคมในด้านต่างๆ
6.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	10. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม 11. การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม
7.1 ภาวะผู้นำของสถานบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	12. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของสถานบัน 13. การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานบัน
7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	
7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	
8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	
9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	15. ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด

### 2.2.8 แนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในก็เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบันตามระบบและกลไกที่สถาบันนั้นๆ ได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สถาบันได้ทราบสถานภาพที่แท้จริงอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่องการประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้นทั้งคณะผู้ประเมินและสถาบันที่รับการประเมินจำเป็นต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสมและสอดคล้อง

กับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ สถาบันต้องวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษาที่จะเริ่มวงรอบการประเมินเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันดังนี้ 1) เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาได้ทันในปีการศึกษาถัดไปและตั้งงบประมาณได้ทันก่อนเดือนตุลาคม (กรณีที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) และ 2) เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในส่งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ภายใน 120 วันนับจากวันสิ้นปีการศึกษาของแต่ละสถาบันซึ่งสามารถแยกกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้เป็น 4 ขั้นตอนตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือการวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555:19-23)

P = กิจกรรมข้อที่ 1 เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษาโดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วยกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมินจะต้องมีการประกาศให้ทุกหน่วยงานในสถาบันได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษาเพราะต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน

D = กิจกรรมข้อที่ 2 ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษาคือเดือนที่ 1-เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน-เดือนพฤษภาคมปีถัดไป)

C = กิจกรรมข้อที่ 3-8 ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับภาควิชาคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคมของปีการศึกษาถัดไป

A = กิจกรรมข้อที่ 9 วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษานำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไปหรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

สำหรับกิจกรรมข้อที่ 10 ในตารางที่ 1 เป็นกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการตามกฎหมายเพื่อประโยชน์ของสถาบันในการปรับปรุงคุณภาพและเพื่อประโยชน์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายเพื่อการส่งเสริมสนับสนุนคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของชาติให้ทัดเทียมกับนานาชาติอารยะประเทศและมีความเป็นสากล





## ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

กิจกรรมดำเนินการ	ค.ศ. -พ.ศ.	มิ.ย.	ก.ค.	ธ.ค.	ก.ย.	พ.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.	
9. ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษานำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภาสถาบัน) มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานหรือปรับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไปหรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปี																	●—●
10. ส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน (ประกอบด้วย SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในในระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับสถาบัน) ให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาคำนระบบ CHE QA Online และหน่วยงานต้นสังกัด (ภายใน 120 วันนับจากสิ้นปีการศึกษา)																	●—●

## 2.2.9 ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา

ในการประเมินคุณภาพการศึกษานั้น ต้องให้ความสำคัญทั้งขั้นตอนของการเตรียมการของสถาบันก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน การดำเนินการของสถาบันระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ และการดำเนินการของสถาบันภายหลังการประเมินคุณภาพ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555:24-29)

### 2.2.9.1 การเตรียมการของสถาบันก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

#### 2.2.9.1.1 การเตรียมรายงานประจำปี

ก. จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในโดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) เป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายและการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน (Common data set) และเอกสารอ้างอิงการประเมินตนเองการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพรวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในบนระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) รวมทั้งเปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีนโยบายให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในสังกัดใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในและจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในผ่านทางระบบออนไลน์และเปิดเผยต่อสาธารณชนตามกฎหมาย

ข. จัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ 1) เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเองตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง 2) การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยมอาจทำได้ในสองแนวทางคือจัดเอกสารให้อยู่ในที่อยู่ปกติตามหน่วยงานในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกดูเอกสารได้จากผู้ใดหน่วยงานไหนชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไรหรืออาจจัดในแนวทางที่สองคือนำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้การนำเสนอเอกสารในแนวทางนี้เป็นที่นิยมกว่าแนวทางแรกเพราะสามารถเรียกหาเอกสารได้รวดเร็วและดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่างๆ ได้ในคราวเดียวปัจจุบันเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้แต่ละตัวและองค์ประกอบคุณภาพแต่ละองค์ประกอบสามารถบรรจุหรือจัดเก็บ (Upload) หรือเชื่อมโยง (Link) ไว้บนระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ซึ่งทำให้การจัดเก็บเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาของคณะกรรมการประเมินและไม่เป็นภาระเรื่องการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานของสถาบัน



### 2.2.9.1.2 การเตรียมบุคลากร

#### ก. การเตรียมบุคลากรในสถาบันควรมีความครอบคลุมประเด็นต่างๆ

ดังต่อไปนี้

- 1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไรมีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร
- 2) เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง
- 3) เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายซักถามแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็นเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร
- 4) เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพคือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

ข. การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากรจำนวน 1-3 คนทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด
- 2) ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของคณะวิชาและสถาบันเพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมินรวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใดหากผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้
- 3) มีรายชื่อสถานที่หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
- 4) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและภายนอกสถาบันว่าจะเชิญมาเวลาใดห้องใดหรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่คณะกรรมการประเมินกำหนด
- 5) เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินจะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

### 2.2.8.1.3 การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

#### ก. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

- 1) จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมาก โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงานเพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ

2) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่นๆให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ

3) จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง

4) ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่างอาหารกลางวันตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่นๆ

5) ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมินเพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารอาจารย์บุคลากรนักศึกษาฯควรจัดให้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

#### 2.2.9.1.4 การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

ก. สถาบันอุดมศึกษาจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทราบทั้งนี้แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินเป็นดังนี้

1) คณะกรรมการประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- มีกรรมการประเมินอย่างน้อย 3 คนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อย่างน้อย 1 คนในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูงซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่รับการประเมินอาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. ก็ได้ส่วนผู้ประเมินจากภายในภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของสกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯเป็นผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า โดยต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของสกอ.

2) คณะกรรมการประเมินระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- มีกรรมการประเมินอย่างน้อย 3 คนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ.อย่างน้อย 1 คนในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูงซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคณะที่รับการประเมินอาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. ก็ได้ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของสกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯเป็นผู้ประเมินจากภายในหรือภายนอกสถาบันก็ได้ในกรณีที่ผู้ประเมินภายในสถาบันต้องอยู่นอกสังกัดคณะที่ประเมิน โดยประธานต้องเป็นผู้ที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสกอ.

### 3) คณะกรรมการประเมินระดับสถาบัน

- มีกรรมการประเมินฯอย่างน้อย 5 คนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของสถาบัน  
- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ.อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของสกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯเป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสกอ.

ข. สถาบันอุดมศึกษาแจ้งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพทราบว่าคณะกรรมการประเมินฯจะต้องทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับสถาบันผ่านทางระบบ CHE QA Online พร้อมทั้งจัดส่ง username และ password ให้คณะกรรมการประเมินฯทุกท่านและทุกระดับทราบเพื่อเข้าไปศึกษารายงานการประเมินตนเองล่วงหน้าก่อนวันรับการตรวจเยี่ยมอย่างน้อย 2 สัปดาห์โดยในส่วนของผู้ที่ทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบันสถาบันอุดมศึกษาจะต้องแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดส่งรหัสประจำตัว (ID code) ให้ด้วยเพื่อให้ประธานฯทำหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐาน (Common data set) และผลการประเมินก่อนส่งรายงานการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการประเมินฯเข้าสู่ระบบนอกจากนี้ให้สถาบันแจ้งรายชื่อผู้ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างสถาบันคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า กับคณะกรรมการประเมินฯรวมทั้งเบอร์โทรศัพท์และ e-mail address สำหรับติดต่อ

ค. ประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอาทิการจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยมการให้ข้อมูลที่คณะกรรมการประเมินฯต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยมการนัดหมายต่างๆเป็นต้น

### 2.2.9.2 การดำเนินการของสถาบันระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

- 1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม
- 2) บุคลากรพึงปฏิบัติตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยมแต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชมหรือตอบคำถามหรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ
- 3) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยมทั้งนี้เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายในตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ
- 4) ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการควรมีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก
- 5) บุคลากรทุกคนควรมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินฯ เมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยมตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

### 2.2.9.3 การดำเนินการของสถาบันภายหลังการประเมินคุณภาพ

- 1) ผู้บริหารระดับภาควิชาคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับสถาบันรวมทั้งผู้เกี่ยวข้องนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาในระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการกิจกรรมอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุงและเสริมจุดแข็งซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการกำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรมงบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรมตลอดจนรับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้นทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง
- 2) พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจโดยแสดงให้เห็นว่าสถาบันชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้นและตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย
- 3) ภาควิชาคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานด้านการประเมินคุณภาพการศึกษานั้น บุคลากรในองค์กรนับว่ามีส่วนที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย โดยความร่วมมือของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษานั้น

สามารถจำแนกตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA ออกเป็น ความพร้อมด้านการวางแผน ความพร้อมด้านการดำเนินงาน ความพร้อมด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงานและความพร้อมด้านการปรับปรุงระบบ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจึงได้กำหนดความหมายของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง การที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆเพื่อให้มีความพร้อมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย จำแนกเป็น ความพร้อมด้านการวางแผน ความพร้อมด้านการดำเนินงาน ความพร้อมด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงานและความพร้อมด้านการปรับปรุงระบบ โดยความพร้อมด้านการวางแผนหมายถึงการที่บุคคลพร้อมที่จะใช้ความสามารถอย่างอิสระในการร่วมแลกเปลี่ยนความรู้และแสดงความคิดของตนกับบุคคลอื่นในการวางแผนการดำเนินงานตามพันธกิจอุดมศึกษาที่ตนเองรับผิดชอบ และสามารถกำหนดเป้าหมายวิธีการดำเนินงานสอดคล้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา ความพร้อมด้านการดำเนินงานหมายถึงการที่บุคคลพร้อมที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ประชุม สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาลงมือปฏิบัติตามคู่มือและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กรเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานตามภารกิจของตนเองและเขียนรายงานผลการดำเนินงานประจำปีรวมทั้งสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนและหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาความพร้อมด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงานหมายถึงการที่บุคคลพร้อมที่จะร่วมแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของตนในการกำหนดรูปแบบและเกณฑ์การตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่หน่วยงานปฏิบัติในรอบปีมีโอกาสร่วมประชุมเสวนาอภิปรายกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังผลการตรวจสอบคุณภาพตามแนวทางและวิธีการของข้อกำหนดการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของมหาวิทยาลัยและความพร้อมด้านการปรับปรุงระบบหมายถึงการที่บุคคลพร้อมที่จะเข้าร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาการทำงานให้ดีขึ้น โดยการแลกเปลี่ยนความรู้และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นรวมทั้งศึกษาหาองค์ความรู้ใหม่ๆจากการอบรม/สัมมนาที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพเพื่อปรับปรุงคุณภาพของระบบงานให้ดีขึ้น

### 2.3 การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

#### ประวัติ ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามหาวิทยาลัยพายัพได้ตอบสนองนโยบายและแนวปฏิบัติของทบวงมหาวิทยาลัย โดยในวันที่ 23 กรกฎาคม 2539 ฝ่ายวิชาการรับทราบประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเผยแพร่ให้ผู้บริหารในฝ่ายฯ รับทราบ และได้มีการเตรียมการประกันคุณภาพการศึกษาโดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ในวันที่ 17 - 18 กุมภาพันธ์ 2542 โดยฝ่ายวิชาการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การเตรียมการประกันคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีการสร้างความเข้าใจร่วมกันตั้งแต่ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ เกี่ยวกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อนำสู่การปฏิบัติตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 เป็นต้นมา

มหาวิทยาลัยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทางวิชาการ และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับคณะวิชา ภาควิชา และหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย และมีการดำเนินการประชุมเพื่อรับรู้และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มีการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามุ่งสู่การปฏิบัติ โดยความรับผิดชอบของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ได้เชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และเริ่มกระบวนการวิเคราะห์ตนเองและการเขียนรายงานการศึกษาดตนเอง (Self Study Report: SSR) ในระดับคณะวิชา ภาควิชา และหน่วยงานฝ่ายสนับสนุนวิชาการและมีการนำเสนอการเขียนรายงานศึกษาดตนเองในปีการศึกษา 2542

เมื่อสภามหาวิทยาลัยมีมติในการประชุมสมัยสามัญครั้งที่ 2/2543 วันที่ 13 พฤษภาคม 2543 อนุมัติให้จัดตั้งสำนักประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยได้มีคำสั่งแต่งตั้งผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2543 สำนักประกันคุณภาพการศึกษาจึงเริ่มดำเนินงานตั้งแต่นั้นมา

มหาวิทยาลัยพายัพได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal audit) ของผลการดำเนินการปีการศึกษา 2542-2543 โดยจัดประชุมฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในระดับคณะ

วิชาและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการเพื่อตรวจสอบคุณภาพภายในระดับคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการเน้นการทำความเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับทุกฝ่ายภายในมหาวิทยาลัยและจัดโครงการนำร่องทดลองระบบการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับคณะวิชาโดยมีคณะวิชาเข้าร่วมโครงการ 3 คณะวิชาได้แก่ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ในการเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในสถาบัน (Internal Auditor) ซึ่งเป็นการเรียนรู้จากการทดลองปฏิบัติการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับคณะวิชาและทราบถึงวิธีการขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในระดับคณะวิชาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพภายในหน่วยงานก่อนการตรวจสอบคุณภาพภายในอย่างเป็นทางการ โดยเริ่มตรวจสอบคณะเศรษฐศาสตร์เป็นคณะแรกเมื่อวันที่ 22 – 23 มกราคม 2544 เสร็จสิ้นโครงการ นำร่องฯเมื่อวันที่ 13 – 14 กุมภาพันธ์ 2544 จึงเข้าสู่ระบบการตรวจสอบคุณภาพภายในปีการศึกษา 2542 โดยทำการตรวจสอบคุณภาพภายในคณะวิชา 6 คณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ 18 หน่วยงานเสร็จสิ้นเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2544 จึงพัฒนาระบบการตรวจสอบคุณภาพภายในทั้งระบบปีการศึกษา 2543 (ตั้งแต่ 21 สิงหาคม – 17 มกราคม 2545)

ปีการศึกษา 2543 – 2544 มหาวิทยาลัยโดยสำนักประกันคุณภาพการศึกษาได้พัฒนาดัชนีและเกณฑ์ประเมินคุณภาพ ตามแนวทาง 9 องค์ประกอบของทบวงมหาวิทยาลัย และทดลองดำเนินการโดยโครงการนำร่องพัฒนาดัชนีและเกณฑ์ประเมินคุณภาพฯ 5 คณะวิชา และ 5 หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ (กันยายน 2544 – มีนาคม 2545) จากนั้น สำนักประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ 2544 และดำเนินงานควบคุมคุณภาพโดยการติดตามตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2544 เป็นต้นมา

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2547 มหาวิทยาลัยพายัพได้รับการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก โดยประเมินผลการดำเนินงานของปีการศึกษา 2545 เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และรับการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในระหว่างวันที่ 5 - 8 กันยายน 2547 โดยประเมินจากการดำเนินงานของปีการศึกษา 2546 และได้นำข้อเสนอแนะจากคณะผู้ประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548 สำนักประกันคุณภาพการศึกษาได้ดำเนินการพัฒนาดัชนีและเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยพายัพ ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ให้วัดได้

ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และสามารถเทียบเคียงการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ นำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาโดยสามารถบอกระดับ (Rating) และจัดอันดับ (Ranking) คุณภาพผลการดำเนินงานได้ และได้นำดัชนีและเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในมาใช้ในการประเมินคุณภาพภายในตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 ในช่วงเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2549 เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ในคราวประชุมกรรมการสภามหาวิทยาลัย สมัยสามัญ ครั้งที่ 4/2548 มติที่ 88/2548 วันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ได้มีมติกำหนดค่าน้ำหนักมาตรฐาน 1 - 4 ของมหาวิทยาลัยพายัพ ให้มีค่าน้ำหนักดังนี้

มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต	ค่าน้ำหนัก 35
มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	ค่าน้ำหนัก 20
มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ	ค่าน้ำหนัก 35
มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	ค่าน้ำหนัก 10

จากการกำหนดค่าน้ำหนักมาตรฐาน มหาวิทยาลัยพายัพจึงจัดอยู่ในกลุ่มสถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตและการพัฒนาสังคม

มหาวิทยาลัยพายัพได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ในระหว่างวันที่ 27 - 30 กันยายน 2549 โดยรับการประเมินในระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชาทั้ง 5 กลุ่มสาขาวิชา ซึ่งผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง มหาวิทยาลัยพายัพได้รับการ “รับรอง” มาตรฐานคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา

ในปีการศึกษา 2550 สำนักประกันคุณภาพการศึกษาได้ดำเนินการพัฒนาคำชี้แนะและเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยพายัพ ให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งมหาวิทยาลัยพายัพได้นำคำชี้แนะและเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในมาใช้ในการประเมินคุณภาพภายในตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 - 2551 รวมทั้งได้มีการปรับระบบการประเมินคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยการประเมินในระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าให้มีผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. ร่วมเป็นกรรมการ 1 คน และการประเมินในระดับสถาบัน มีผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. และขึ้นบัญชีเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสกอ. โดยประธาน



ผู้ประเมินต้องเป็นผู้ที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. และรับการตรวจประเมินระดับสถาบันเมื่อวันที่ 5 - 7 กันยายน 2551 ผลการประเมินเท่ากับ 2.03 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน และปีการศึกษา 2551 รับการตรวจประเมินระดับสถาบันเมื่อวันที่ 7 - 9 กันยายน 2552 ผลการประเมินเท่ากับ 2.15 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน

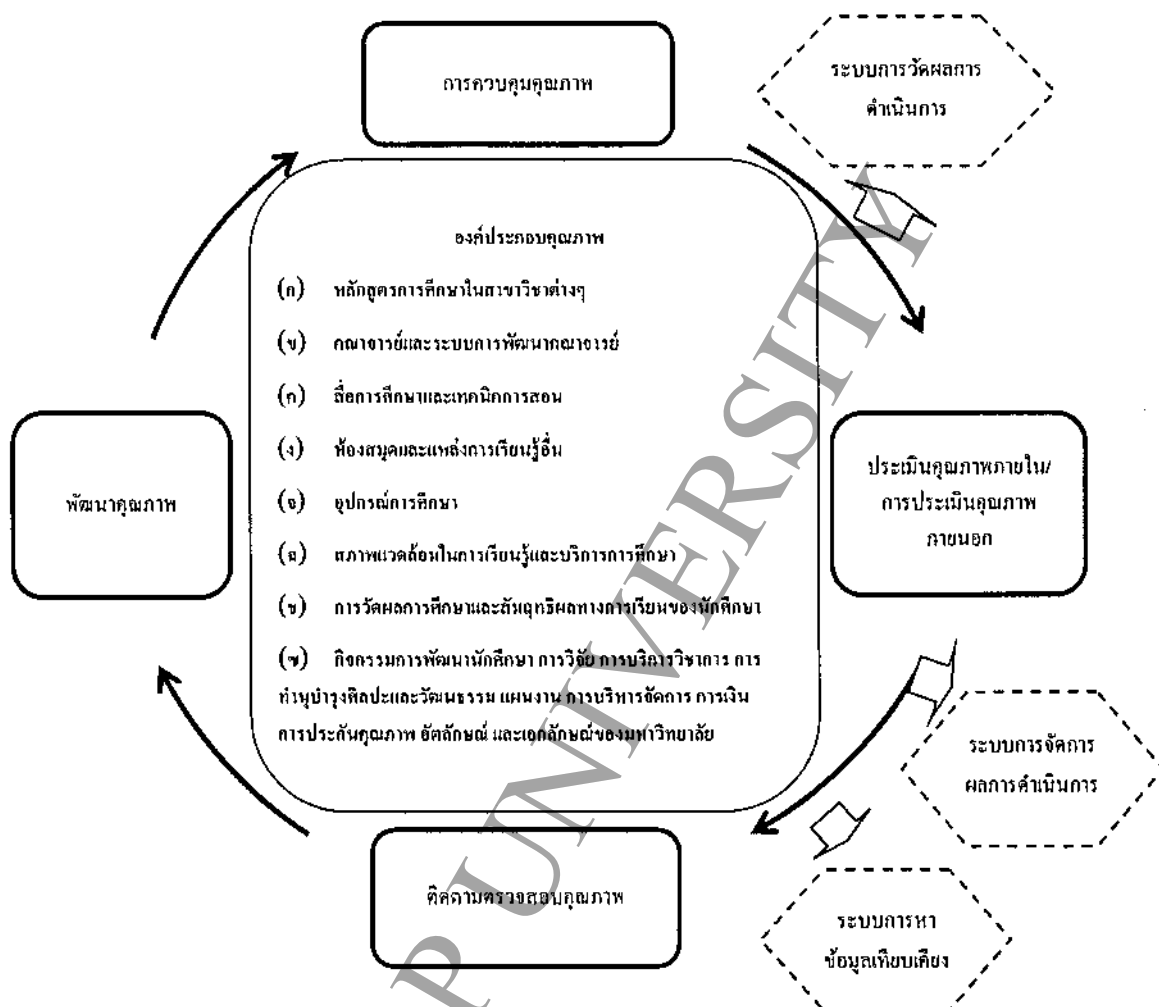
ในปีการศึกษา 2551 สำนักประกันคุณภาพการศึกษาได้พัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยนำมาประเมินคุณภาพผลการดำเนินงานของปีการศึกษา 2552 และรับการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันเมื่อวันที่ 3 - 5 กันยายน 2553 ผลการประเมินเท่ากับ 2.41 จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน

ในคราวประชุมกรรมการสภามหาวิทยาลัย สมัยสามัญ ครั้งที่ 2/2552 มติที่ 54/2552 วันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2552 วาระการประชุมเรื่อง การเลือกประเภทหรือกลุ่มสถาบันภายใต้มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยแพทย์ได้มีมติเห็นชอบให้มหาวิทยาลัยแพทย์ เลือกเป็น “กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี” ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 และใช้เป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย รวมทั้งเป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามจากสมศ.

มหาวิทยาลัยแพทย์ได้รับการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบัน ของผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2553 ในวันที่ 28 - 29 กรกฎาคม 2554 ผลการประเมิน 23 ตัวบ่งชี้ ของ สกอ. เท่ากับ 4.32 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน อยู่ในระดับดี และได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามจากสมศ. ทั้งระดับสถาบันและระดับคณะวิชาในวันที่ 20 - 23 สิงหาคม 2554 โดยได้รับการรับรองมาตรฐานทุกระดับ

ในวันที่ 28 - 29 สิงหาคม 2555 ได้รับการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสถาบันของผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2554 โดยผลประเมินรวมตัวบ่งชี้ สกอ. 23 ตัวบ่งชี้ และ สมศ. 18 ตัวบ่งชี้ ได้คะแนน 4.02 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน อยู่ในระดับดี

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ



ภาพประกอบ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ ระดับคณะวิชา

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับคณะวิชา	มิ.ย. – ก.ค.	คณบดี
ส่งสำเนาคำสั่งให้ สำนักประกันคุณภาพฯ	มิ.ย. – ส.ค.	เลขานุการคณะวิชา
คณาจารย์และบุคลากรสนับสนุนเก็บ ข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจ	มิ.ย. – พ.ค.	คณาจารย์และบุคลากร สนับสนุนทุกคน
จัดทำแฟ้มสะสมงาน/รวบรวมผลการ ปฏิบัติงานตามภารกิจ	พ.ย. มี.ค.	คณาจารย์และบุคลากร สนับสนุนทุกคน
ส่งข้อมูลให้คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับคณะวิชา	เม.ย.	คณาจารย์และบุคลากร สนับสนุนทุกคน
จัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ของสาขาวิชา	เม.ย.	หัวหน้าสาขา/คณะกรรมการ ประกันคุณภาพสาขาวิชา
ประเมินสาขาวิชา	พ.ค.	สำนักประกันคุณภาพฯ คณะผู้ประเมินสาขาวิชา
พิจารณานำผลประเมินสาขาวิชามาจัดทำ SAR คณะวิชา	พ.ค.	คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับคณะวิชา
คณะกรรมการฯ ระดับคณะวิชารวบรวม ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อจัดทำรายงานการ ประเมินตนเอง SAR ของคณะวิชา	เม.ย. – พ.ค.	คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับคณะวิชา

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
นำข้อมูลใส่ระบบ CHE QA Online และ ส่ง SAR ให้สำนักประกันคุณภาพฯ	พ.ค. - มิ.ย.	คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับคณะวิชา
ตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ วิชา	มิ.ย. - ก.ค.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ คณะกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษาระดับ คณะวิชา</li> <li>▪ สำนักประกันคุณภาพฯ</li> <li>▪ กรรมการประเมิน คุณภาพระดับคณะวิชา</li> </ul>
นำผลประเมินมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ QA01 และส่งให้สำนักประกันคุณภาพฯ	ส.ค. - ก.ย.	คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับคณะวิชา
ดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพ QA01	ส.ค. - พ.ค.	คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับคณะวิชา
จัดทำ QA01_follow_up ส่งสำนักประกัน คุณภาพฯ	ม.ค. พ.ค.	คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับคณะวิชา

## นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพได้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีสัมฤทธิ์ผล มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

1. ให้คณะวิชาและหน่วยงานทุกระดับดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

2. ให้มีระบบประกันคุณภาพภายนอกที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการรองรับการประกันคุณภาพ ภายนอกจาก สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และได้รับการ รับรองตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก

3. ให้คณะวิชาและหน่วยงานทุกระดับนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก ไปประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง

4. ส่งเสริมการจัดการความรู้การประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย

5. ส่งเสริมให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีทัศนคติที่ดีกับการประเมินคุณภาพและ สร้างวัฒนธรรมการประเมินคุณภาพร่วมกันอย่างสร้างสรรค์

6. ส่งเสริม ขกของหน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

7. ให้นักศึกษานำความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในกิจกรรม พัฒนานักศึกษา

### 2.4 ปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เน้นอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม ซึ่งจากการประมวลทฤษฎีและ งานวิจัยที่ใช้รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมนี้ ได้ข้อสรุปว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากสาเหตุหลัก 4 ประเภท คือ 1. ลักษณะของสถานการณ์ ซึ่งหมายถึง สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว บุคคลหรือการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 2. จิตลักษณะเดิมของผู้กระทำ ซึ่งหมายถึง ลักษณะทางจิตใจที่ส่งผลผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหนึ่งๆ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นสะสมในตัวบุคคลจาก อดีตถึงปัจจุบัน 3. จิตลักษณะเดิมของผู้กระทำร่วมกับลักษณะของสถานการณ์ที่เรียกว่าปฏิสัมพันธ์ แบบกลไก (Mechanical interaction) และ 4. จิตลักษณะตามสถานการณ์หรือเรียกว่าปฏิสัมพันธ์ แบบในตน (Organisms interaction) ซึ่งเป็นลักษณะทางจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ (งามตา

วณิชานนท์. 2546: 5; คูงเดือน พันธุนาวิน. 2546: 2) โดยบูรณาการตัวแปรสำคัญที่พบว่ามีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังนี้คือ แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ ตัวแปรการได้รับการสนับสนุนทางสังคมซึ่งตัวแปรนี้ถือว่าเป็น ตัวแปรลักษณะของสถานการณ์ แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ ตัวแปรความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งตัวแปรนี้ถือว่าเป็นตัวแปรจิตลักษณะเดิม โดยมีตัวแปรเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์เป็นตัวแปรคั่นกลาง

ซึ่งจากการศึกษาตัวแปรต่างๆ ที่นำมากำหนดเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ สรุปได้ดังนี้

#### 2.4.1 การได้รับการสนับสนุนทางสังคม

โดยทั่วไปบุคคลต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่บุคคลทั่วไปปรารถนา ซึ่งการสนับสนุนช่วยเหลือจะมีความหมายรวมถึงการสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ การสนับสนุนช่วยเหลือทางด้านวัสดุสิ่งของ เป็นต้น (อุบล เตียววาริน, 2552:19 อ้างอิงจาก Cutrona, 1996: 3-4)

จากการศึกษาพบว่ามีงานวิจัยหลายชิ้นที่ให้ผลที่ตรงกันว่าการได้รับการสนับสนุน ทั้งในด้านของการได้รับกำลังใจและการช่วยเหลือด้านต่างๆ จะมีส่วนช่วยให้ผู้ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือนั้น มีจิตลักษณะและพฤติกรรมในเชิงบวก อาทิ งานวิจัยของคมนา วัชรชานันท์ (2546) ที่ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนาของนักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 360 คน พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากจะมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนาและมีพฤติกรรมอาสาสมัครพัฒนามากกว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของสุพัตรา ธรรมวงศ์ (2544) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 330 คน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงาน ได้แก่ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรสำคัญหนึ่งที่สามารถทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเคารพสิทธิมนุษยชนในงานพยาบาลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพได้ นอกจากนี้จากงานวิจัยของไพฑูรย์ เทพวงศ์ (2553: 60-61) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงขององค์กรสตรีคริสเตียนในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยจำนวน 245 องค์กร พบว่า การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากองค์กรอื่น และการมีวัสดุ

อุปกรณ์ที่สามารถใช้ในการทำงานขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ร่วมกับปัจจัยอื่นๆ ในการทำราชการยอมรับแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงขององค์กร

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการได้รับการสนับสนุนทางสังคมถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่มีผลต่อเจตคติและพฤติกรรมของบุคคลหลายกลุ่ม ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงคาดว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมน่าจะมีผลต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพหุอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ร่วมด้วยอย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาเฉพาะการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากมหาวิทยาลัย/คณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงาน จึงใช้ชื่อตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

#### ความหมายของการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาความหมายของการได้รับการสนับสนุนทางสังคม พบว่ามีผู้ให้ทัศนะที่สอดคล้องกันว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นแหล่งประโยชน์หรือสัมพันธ์ภาพทางสังคมที่สนองความต้องการของบุคคล โดยแบ่งออกเป็น การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจและเชื่อว่ามิบุคคลเคารพนับถือ ยกย่อง และให้ความรัก รวมทั้งพฤติกรรมอื่นๆ ที่แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่และให้ความมั่นคงปลอดภัย การสนับสนุนทางด้านสติปัญญา (Cognitive support) เป็นข้อมูลข่าวสาร ความรู้หรือคำแนะนำที่จะช่วยให้บุคคลเข้าใจสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและช่วยให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ และการสนับสนุนด้านสิ่งของ (Materials support) หมายถึงสิ่งของและบริบทต่างๆ ที่จะช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาได้ ขณะที่ Bhanthumnavin (2000: 155-156) เห็นว่า การสนับสนุนทางสังคมมี 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ซึ่งอาจทำได้โดยการพูดปลอบโยน การพูดให้กำลังใจ การให้ความหวังใจ ความรัก ความอบอุ่น ความเห็นใจหรือการยอมรับ เป็นต้น การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา ช่วยหาทางออกที่ดีที่สุด การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา การให้รางวัลหรือลงโทษ การให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้เกิดความเข้าใจหรือการตัดสินใจที่ดี เป็นต้น และการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้รวมทั้งเงินและแรงงาน โดยแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมอาจมาจากกลุ่มที่มีความผูกพันตามธรรมชาติ องค์กรหรือสมาคมที่ให้การสนับสนุน หรือกลุ่มผู้ช่วยเหลือทางวิชาชีพก็ได้ (กานดา เต๊ะขันหมาก, 2552: 31 อ้างอิงจาก อุบล นิวัติชัย, 2527: 285)

จากที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ว่าหมายถึง ระดับที่บุคคลได้รับการสนับสนุนส่งเสริมในด้านต่างๆ จากมหาวิทยาลัย/คณะวิชา/วิทยาลัย/หน่วยงานที่เอื้ออำนวยให้สามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้

อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนด้านอารมณ์ เช่น การได้รับความช่วยเหลือ  
 เกื้อกูล การได้รับการยอมรับ เป็นต้น การได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น การได้รับ  
 ข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น และการได้รับการ  
 สนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เช่น ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยให้การ  
 ดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

#### 2.4.2 ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ความรู้หรือความรอบรู้ (Knowledge) ถือเป็นเงื่อนไขสำคัญของการดำเนินชีวิตตาม  
 หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ เพื่อให้  
 บุคคลเกิดความสมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และกว้างขวางทั้งด้าน  
 วัตถุ สังคมสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี (เย็นใจ เถาหวณิช, 2552: 2  
 อ้างอิงจาก มุลนิธิชัยพัฒนา, 2552) การมีความรู้จะช่วยให้บุคคลมีข้อมูลที่จะใช้ประกอบการตัดสินใจ  
 ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น อีกทั้งความรู้ยังเป็นปัจจัยพื้นฐานที่  
 สำคัญอันจะนำไปสู่ความเข้าใจ การนำไปใช้ประโยชน์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์หรือการ  
 สร้างสรรค์ และการประเมินค่าสิ่งต่างๆ (Bloom, 1971: 18)

ความรู้มีส่วนสำคัญที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจแรงจูงใจที่จะปฏิบัติพฤติกรรมและก่อให้เกิด  
 ความสามารถในการที่จะปฏิบัติกิจกรรมการมีความรู้ที่ถูกต้องและเหมาะสมจะทำให้ทราบว่า  
 จะต้องปฏิบัติอย่างไรและต้องสามารถปฏิบัติได้จริง ดังนั้นความรู้และการปฏิบัติจึงมีความสัมพันธ์  
 กันอย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพาอาศัยกัน การสร้างเสริมความรู้จะช่วยสร้างการปฏิบัติงานด้วยเสมอ  
 นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่ามีงานวิจัยหลายชิ้นที่ให้ผลสอดคล้องกันว่าความรู้มีผลต่อความพร้อม  
 ในการแสดงพฤติกรรมและเจตคติของบุคคล อาทิ งานวิจัยของอัญชลี ศิวขาว (2548) ที่ศึกษาปัจจัย  
 ที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพใน  
 โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดขอนแก่นกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรสาธารณสุขทุกวิชาชีพที่  
 ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนจำนวน 192 คนพบว่าความรู้ ทักษะ การรับรู้บทบาท การมีส่วนร่วม  
 การได้รับข่าวสารและการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อม  
 ของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพใน โรงพยาบาลชุมชนจังหวัด  
 ขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $r = .32, .29, .27, .23, .19$  และ  $.25$  ตามลำดับ) และ  
 พบว่าทัศนคติยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่นๆ ในการทำนายความพร้อมของบุคลากร  
 สาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถ  
 อธิบายความแปรปรวนของความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาสู่โรงพยาบาลได้  
 ร้อยละ 52.30



สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของพัชรินทร์ ปิ่นบัณฑิตทรัพย์ (2543) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนนทบุรีพบว่าความรู้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของกฤษ โขติการณ (2545) ที่ศึกษาความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) ของหน่วยงานสาธารณสุขในจังหวัดกาฬสินธุ์และจังหวัดมหาสารคามพบว่าความรู้เกี่ยวกับ P.S.O. มีความสัมพันธ์กับระบบข้อมูลระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนและระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และระบบตัดสินใจขององค์กรและระบบการประเมินผลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนทัศนคติ (เจตคติ) มีความสัมพันธ์กับ P.S.O. ในระบบข้อมูลแบบการตรวจสอบดวงคุณระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤตและระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และระบบการสื่อสารและระบบการประเมินที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกทั้งจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เจตคติและการปฏิบัติ ยังพบว่านอกจากความรู้จะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติของบุคคลแล้วความรู้ยังมีความสัมพันธ์กับเจตคติของบุคคลร่วมด้วย กล่าวคือ ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งดี เจตคติต่อสิ่งนั้นจะดีตามไปด้วยและการมีเจตคติที่ดีก็ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ดีด้วย (อัญชลี ผิวขาว, 2548: 41-42 อ้างอิงจาก Zimbardo et al, 1977)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าความรู้เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่มีผลต่อพร้อมในการแสดงพฤติกรรมและเจตคติของบุคคล โดยพบว่าความรู้มีผลทางตรงต่อพฤติกรรมของบุคคล และ/หรือมีผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมของบุคคล ผ่านตัวแปรเจตคติของบุคคลดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงคาดว่าความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาน่าจะมีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

#### ความหมายของความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาความหมายของความรู้ พบว่าความรู้เป็นความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อๆ กันมา ตลอดจนสามารถจะสื่อสารความหมาย แปลความหมาย ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นแล้ว (วิกกรม อารีราษฎร์, 2547: 12) โดยความรู้ของบุคคลนั้นสามารถจำแนกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ดังนี้ (Bloom, 1971: 18)

1. ความรู้ในสิ่งเฉพาะ (Knowledge of Specifics) ได้แก่ ความจำที่มีต่อสิ่งเฉพาะเจาะจง และรายละเอียดปลีกย่อยของข่าวสารข้อมูลที่เป็นอิสระแก่กัน เช่น ความรู้เกี่ยวกับคำเฉพาะเป็นการจำความหมายของคำหรือสัญลักษณ์ที่กำหนดขึ้นมาใช้ นอกจากนี้เป็นความรู้ในข้อเท็จจริงเฉพาะ (Knowledge of Specifics Facts) ได้แก่ ความรู้ความจำในเรื่องเหตุการณ์บุคคลสถานที่

2. ความรู้ในวิธีการที่จัดการทำกับสิ่งเฉพาะ (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specifics) ได้แก่ ความรู้ในวิธีการที่จะจัดระบบศึกษาพิจารณาตัดสินและวิจารณ์ความคิดเห็นและปรากฏการณ์ ซึ่งหมายรวมถึงวิธีแสวงหาความรู้การจัดลำดับเหตุการณ์โดยช่วงเวลาและเกณฑ์การตัดสินภายในสาขาวิชาตลอดจนรูปแบบการจัดที่กำหนดไว้ในแต่ละสาขาวิชาซึ่งจำแนกย่อยออกเป็นความรู้เกี่ยวกับประเพณี (Knowledge of Conventions) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับลักษณะวิธีการของการปฏิบัติและการเสนอความคิดและเหตุการณ์ความรู้เกี่ยวกับผลที่ตามมา (Knowledge of Trends and Sequences) ได้แก่ ความรู้ด้านกระบวนการทิศทางและความเคลื่อนไหวของปรากฏการณ์ที่ขึ้นอยู่กับเวลาความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและการจัดประเภท (Knowledge of Classifications and Categories) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับชนิดประเภทและการจัดที่มีประโยชน์และเป็นพื้นฐานสำหรับแต่ละจุดหมายและแต่ละปัญหาความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Knowledge of Criteria) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์หรือมาตรการที่ใช้สำหรับพิจารณาตัดสินหรือมาตรการที่ใช้สำหรับพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับข้อเท็จจริงหลักการความคิดเห็นและการปฏิบัติและความรู้เกี่ยวกับวิธีการ (Knowledge of Methodology) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการค้นหาความรู้เทคนิคและการดำเนินงานที่นำมาใช้ในแต่ละสาขาลดจนวิธีการที่ใช้ในการสำรวจปัญหาและปรากฏการณ์เฉพาะอย่าง

3. ความรู้ที่เป็นสากลและนามธรรมในแต่ละสาขาวิชา (Knowledge of the Universals and Abstraction in a Field) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับความคิดแนวทางและรูปแบบที่สำคัญที่ใช้ในการกระทำกับปรากฏการณ์และความคิดนั้นๆ ได้แก่ โครงสร้างทฤษฎีและกฎเกณฑ์ที่ใช้ในสาขานั้นๆ เป็นระดับความคิดด้านนามธรรมและซับซ้อนเป็นการนำเอาความรู้เฉพาะอย่างที่กระจัดกระจายตามที่ได้อธิบายมาแล้วรวมเข้าด้วยกันเป็นกฎเกณฑ์หรือรูปแบบขึ้นมาซึ่งจำแนกออกเป็นส่วนย่อยๆ ดังนี้ความรู้เกี่ยวกับหลักการและกฎสรุป (Knowledge of Principle and Generations) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการสรุปสิ่งเฉพาะที่จำลองปรากฏการณ์เป็นการสรุปที่มีค่าในการอธิบายบรรยายทำนายหรือบอกการกระทำที่สอดคล้องเหมาะสมหรือทิศทางที่จะกระทำตามและความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับตัวหลักการและกฎสรุปผนวกเข้าด้วยกันพร้อมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนและรอบด้านและเป็นระบบของปรากฏการณ์ปัญหาหรือสาขาวิชาที่ซับซ้อน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าความรู้เป็นความสามารถของบุคคลในการจำและเข้าใจ รายละเอียดของข้อมูลต่างๆ โดยความรู้นั้นอาจเป็นความรู้ในสิ่งที่เฉพาะเจาะจง ความรู้ในวิธีการที่จัดกระทำกับสิ่งเฉพาะและความรู้ที่เป็นสากลและนามธรรมในแต่ละสาขาวิชา อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นจึงให้ความหมายของความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสาร รายละเอียดที่สำคัญต่างๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

#### 2.4.3 เจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

เจตคติเป็นการรับรู้ที่เกิดขึ้นในสังคมอีกลักษณะหนึ่งที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมทางสังคม โดยเจตคติถือว่าเป็นความคิดความเข้าใจที่บุคคลมีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่ได้รับรู้จนก่อให้เกิดความรู้สึกพอใจ ไม่พอใจ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และมีแนวโน้มที่บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมตามความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึกที่มีอยู่ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมทั้งหลายที่บุคคลแสดงต่อบุคคลหรือเหตุการณ์ทั้งหลายในสังคมไม่ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดก็ตาม ล้วนแต่เป็นผลมาจากเจตคติที่บุคคลนั้นมีต่อบุคคลหรือเหตุการณ์ทั้งหลายทั้งสิ้น นั่นคือ ถ้าบุคคลมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใด บุคคลนั้นก็ย่อมจะแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกันกับเจตคติที่มีอยู่ (เดิมศักดิ์ คทวณิช, 2546:312-313)

เจตคติถือว่าเป็นจิตลักษณะหนึ่งในแปดของทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ จากหลักฐานทางการวิจัยในวิชาจิตวิทยาสังคม อาจกล่าวได้ว่าเจตคติเป็นจิตลักษณะที่มีผู้เห็นว่ามีความเกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุด กับพฤติกรรม โดยเจตคติอาจทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำตั้งแต่ร้อยละ 10 ถึง 60 (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2531: 129-130) ด้วยเหตุนี้จึงมีงานวิจัยจำนวนมากที่สนใจศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลได้นำตัวแปรเจตคติมา่วมในการศึกษา สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับความพร้อมในการแสดงพฤติกรรมหรือการเตรียมตัวของบุคคลในการรับกับสิ่งใหม่ๆ ก็พบผลที่สอดคล้องกันว่าเจตคติมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการแสดงพฤติกรรมหรือการเตรียมตัวของบุคคลในการรับกับสิ่งใหม่ๆ อาทิ งานวิจัยของศิริกานต์ ส่งเสริม (2544) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทการส่งเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลขอนแก่นที่เตรียมเข้าสู่การเป็น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพพบว่าทัศนคติ (เจตคติ) เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงบทบาทการส่งเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าทัศนคติ สามารถร่วมกับตัวแปรการมีส่วนร่วมความรู้การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารทำนายการแสดงบทบาทการส่งเสริมสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลขอนแก่นที่เตรียมเข้าสู่การเป็น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพได้ถึงร้อยละ 38.8 นอกจากนี้จากงานวิจัยของบุคคชร แจ่มฤทธิ์ (2544) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

ส่วนบุคคล ทักษะคิดต่อวิชาชีพ รูปแบบการใช้ชีวิตของนักศึกษา การดูแลนักศึกษาของอาจารย์ และบรรยากาศการเรียนรู้กับการใฝ่รู้ใฝ่เรียนของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขยังพบว่าทัศนคติต่อวิชาชีพด้านลักษณะวิชาชีพเป็นปัจจัยหนึ่งที่ร่วมกับตัวแปรอื่นๆ พยากรณ์การใฝ่รู้ใฝ่เรียนของนักศึกษาพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาที่พบผลในทำนองเดียวกันว่าเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ตั้งแต่ร้อยละ 43-59 (พงศ์ธวัช วิวังสู, 2546; อมรพรรณ ประจันตนิษฐ์, 2550; เนตรรุ่ง อยู่เจริญ, 2553)

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าเจตคติน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยจึงคาดว่าเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาน่าจะมีอิทธิพลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### ความหมายของเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

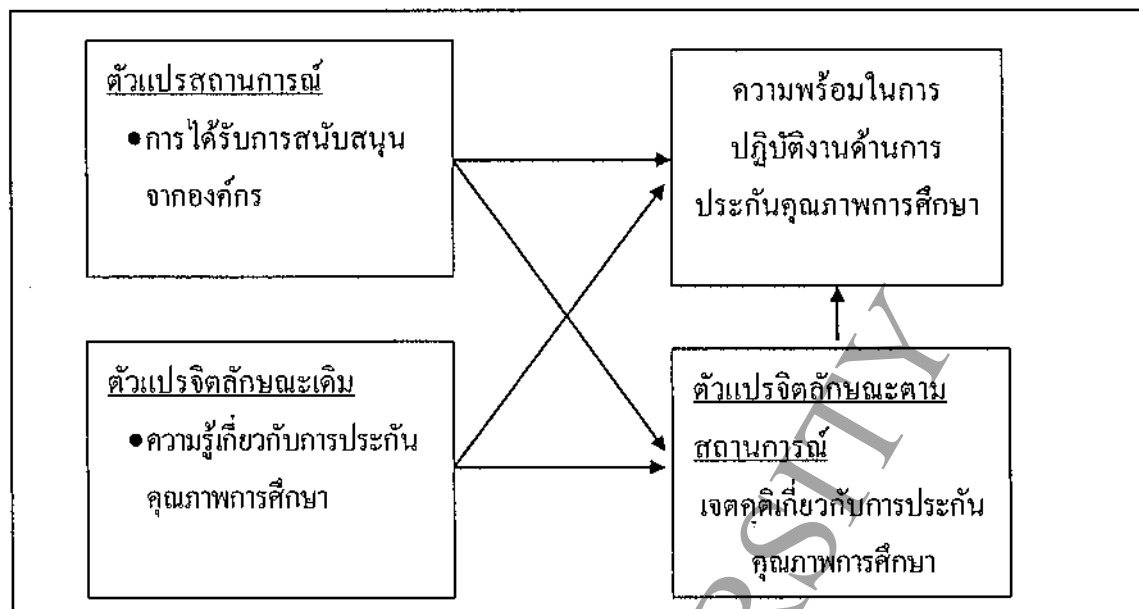
เจตคติเป็นศัพท์เทคนิคทางจิตวิทยาซึ่งมีความหมายที่นักจิตวิทยาสังคมยุคปัจจุบันมีความเห็นค่อนข้างพ้องกันว่า หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของ หรือความคิดใดๆก็ตามในลักษณะของการประเมินค่า โดยความรู้สึก ความเชื่อ และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้ต้องคงอยู่นานพอสมควร (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2548: 99-100 อ้างอิงจากOskamp, 1977; Petty & Cacioppo, 1981; Eagly & Chaiken, 1993; Petty & Wegener, 1998) ขณะที่ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531: 125-127) ก็มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่าเจตคติเป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลที่อยู่ในรูปของความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนี้เกิดจากความรู้อิงประเมินค่าของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด ซึ่งทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจ และมีความพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทางที่สอดคล้องกับความชอบหรือไม่ชอบของตนต่อสิ่งนั้น ฉะนั้นบุคคลจึงสามารถมีเจตคติต่อสิ่งต่างๆ มากมาย แม้แต่เจตคติต่อตนเองหรือเจตคติต่อการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด โดยเจตคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดมี 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก คือ ความรู้อิงประเมินค่า หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่ามีประโยชน์และ/หรือเลวมากน้อยเพียงใด จัดเป็นองค์ประกอบที่เป็นต้นกำเนิดของเจตคติของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ ดังนั้น หากบุคคลมีความรู้อิงประเมินค่าต่อสิ่งต่างๆ ไม่สมบูรณ์หรืออาจมีความรู้ที่ผิดพลาดจะทำให้เกิดอคติหรือลำเอียงและอาจทำให้เกิดผลเสียหายนต่อผู้ยึดถือหรือส่วนรวมได้มาก องค์ประกอบที่สอง คือ ความรู้สึกพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งจะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้สึกประเมินค่าต่อสิ่งนั้นด้วย จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเจตคติ และองค์ประกอบที่สาม คือ ความพร้อมกระทำ หมายถึง การที่บุคคลมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริม ทะนุบำรุง สิ่งที่เขาชอบ พอใจและพร้อมที่จะทำลายหรือทำเพิกเฉยต่อสิ่งที่เขาไม่ชอบหรือไม่พอใจ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาเจตคตินั้นเป็นการศึกษาถึงความรู้สึกประเมินค่าหรือความเชื่อ/ความเห็น ความรู้สึก และแนวโน้มของการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษาเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาดังนั้นจึงให้ความหมายของเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง การที่บุคคลมีการรับรู้การคิดเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาตลอดจนแนวโน้มของการกระทำตามความรู้สึกที่มีต่อการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความรู้สึกประเมินค่า องค์ประกอบด้านความรู้สึก และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของการแสดงออก

## 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

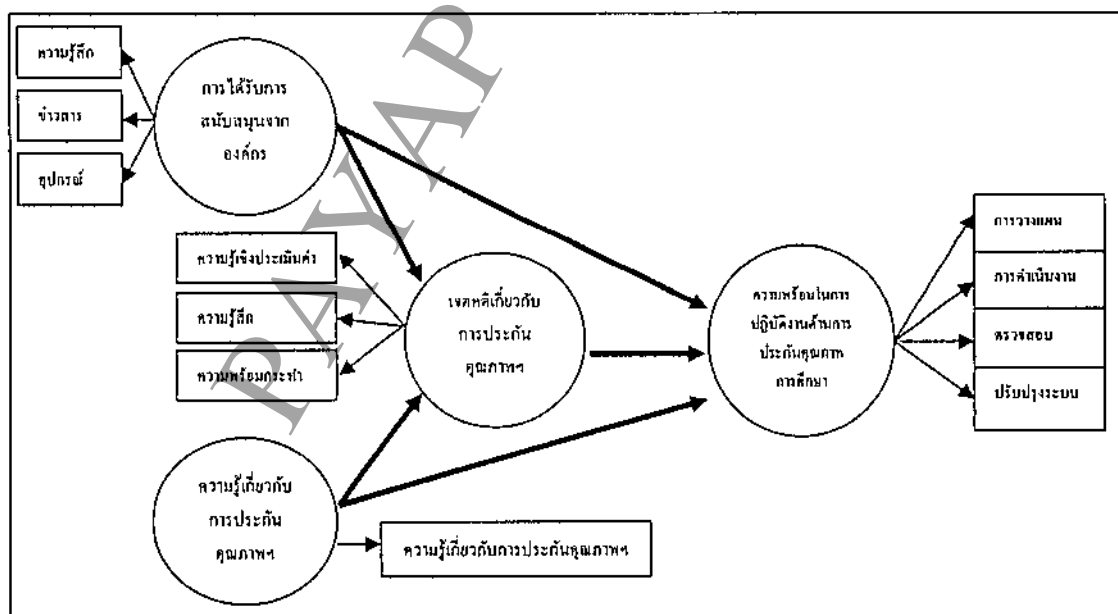
ในการศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คณะผู้วิจัยใช้รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมนมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและได้ศึกษาตัวแปรสำคัญที่พบว่ามีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้แก่ ตัวแปรการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งตัวแปรนี้ถือว่าเป็นตัวแปรลักษณะของสถานการณ์ ตัวแปรความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรจิตลักษณะเดิม และตัวแปรเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งตัวแปรนี้ถือว่าเป็นตัวแปรจิตลักษณะตามสถานการณ์เป็นตัวแปรคั่นกลาง ดังภาพ 2.4



ภาพประกอบ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 2.6 สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำตัวแปรต่างๆมาสร้างเป็นโมเดลสมมติฐาน (Hypothesized model) ซึ่งเป็นโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ดังภาพประกอบ 2.5



ภาพประกอบ 2.5 โมเดลสมมติฐาน

จากภาพประกอบ 1 เป็นการแสดงโมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยสมมติฐานนี้เกิดขึ้นจากกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมและศึกษาตัวแปรสำคัญที่พบว่ามีผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคคลจากทฤษฎีและแนวคิดที่สำคัญต่างๆ ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยว่าโมเดลสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจะมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสมมติฐานย่อยตามเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ดังนี้

1. การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาและความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

3. เจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา