

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพ โดยเฉพาะความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์ สิ่งที่จะทำให้นมนุษย์เราอยู่รอดได้ในสังคมปัจจุบัน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพของมนุษย์ในทุกๆ ระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการศึกษาซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินชีวิตของเด็กและเยาวชนตลอดจนประชาชนให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน สถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่รองรับจากสถาบันครอบครัวที่เป็นแหล่งพัฒนาคนให้มีความรู้เพื่อการใช้ชีวิตในสังคม การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพเป็นเรื่องจำเป็นที่รัฐจะต้องดำเนินการ โดยจะต้องให้การศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวผู้เรียนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ รู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง และสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีคุณธรรม จริยธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขหากสถาบันการศึกษาประสงค์ให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายดังกล่าวและบรรลุผลสำเร็จ สถาบันการศึกษาควรให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบหรือการประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงใด(Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin 1994:45) การประกันคุณภาพการศึกษาในบริบทของการปฏิรูปการศึกษา มีมาตรฐานการศึกษาเป็นแกนนำในการสร้างความมั่นใจ โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดมาตรฐานในระดับเป้าหมายการศึกษาของชาติ การนำข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือเกี่ยวกับสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมของประเทศมาใช้ในการบวนการสร้างวิสัยทัศน์ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับสังคมไทยในอนาคตในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งจะใช้เป็นกรอบและแนวทางในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของชาติที่เหมาะสมกับกาลสมัยและทัน

เหตุการณ์ร่วมทั้งการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก โดยสามารถนำข้อมูลพื้นฐานเหล่านี้ไปพัฒนาเป็น หลักสูตรสถานศึกษา คู่แนวทางจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ การประกันคุณภาพนั้นยังครอบคลุมถึงมวลกิจกรรมและภารกิจทางวิชาการและทางการบริหารการจัดการที่มีการวางแผน ล่วงหน้าและมีการประสานสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจที่สมเหตุสมผลว่า ผู้เรียนจะมีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้ กำหนดไว้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม 2545) หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47-51 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วยระบบการประกันภายใน และระบบการประกันภายนอก ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษาและถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ บริหารการศึกษา ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็น องค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและให้สถานศึกษาให้ความ ร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา เพื่อรับการ ประเมิน และให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อเสนอแนะต่อ หน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด(สำนัก นายกรัฐมนตรี : 2545) ซึ่งระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจะมีประสิทธิผลหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณะกรรมการ สถานศึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติเอาใจใส่ต่อการบริหารงาน ด้านการประเมินผล ภายใน การกำกับติดตาม จึงจะทำให้การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาประสบผลสำเร็จ ในการ ปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษายังเป็นที่กังวล เกิดความสับสนและไม่เข้าใจใน หลักการปฏิบัติ จากรายงานผลการวิจัย ของสมศ. พบว่า สถานศึกษายังไม่เห็นความสำคัญต่อการ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ผู้บริหาร ครูและผู้เกี่ยวข้องยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบการประกันคุณภาพภายใน การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในจึงขาดประสิทธิภาพ

ส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาไม่บรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย ได้ยึดหลักและแนวทางการดำเนินงานตามกรอบของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 และกรอบการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสมศ. โดยมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการนิเทศ กำกับ ติดตามการบริหารงานของสถานศึกษา การจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในโรงเรียน การให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน และฝ่ายต่างๆ ตามแผนงานของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการนำแนวทางการดำเนินงานและทิศทางการพัฒนาระบบงานมาขยายผลให้แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้นำไปประยุกต์ใช้และยึดเป็นแนวปฏิบัติ ในการทำการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ระบบการพัฒนาคุณภาพการศึกษามีความต่อเนื่องและทำให้ระบบการบริหารสถานศึกษาบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์โดยได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำกับ ส่งเสริม และสนับสนุนกิจการของสถานศึกษา รวมทั้งนำข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางที่จะแก้ไขปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของบุคลากรต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อศึกษาแนวโน้มและทิศทางของงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย ด้านผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน เพื่อการพัฒนาและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย โดยมีกรอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาดังนี้ การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ การพัฒนามาตรฐานการศึกษา การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา การประเมินคุณภาพการศึกษา การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีและการผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ภาคปกติ ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 8,562 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2555, จาก <http://Regis.nstru.ac.th>) และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 555 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2555 ภาคปกติ จำนวน 357 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ(Stratified Random Sampling) ใช้คณะวิชาเป็นหน่วยในการสุ่มและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ประจำปีการศึกษา 2555 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่ายตามเกณฑ์ของเครจซ์และมอร์แกน(Krejcie&Morgan) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 583 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรต้น แบ่งตามกลุ่มที่ศึกษาดังนี้

1) บุคลากร

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 วุฒิการศึกษาสูงสุด
- 1.4 ประเภทบุคลากร
- 1.5 ตำแหน่งการปฏิบัติงาน

2) ผู้ประเมิน

- 2.1 เพศ
- 2.2 อายุ
- 2.3 วุฒิการศึกษาสูงสุด
- 2.4 ประเภทบุคลากร
- 2.5 ตำแหน่งการปฏิบัติงาน
- 2.6 ประสบการณ์ในการประเมิน

3) นักศึกษา

- 3.1 เพศ
- 3.2 ชั้นปี
- 3.3 สังกัดคณะ
- 3.4 ภูมิลำเนาเดิม
- 3.5 อาชีพผู้ปกครอง
- 3.6 การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับประกันคุณภาพ

3.2 ตัวแปรเกณฑ์ (Criterion Variable) ได้แก่

3.2.1 การพัฒนางานประกันคุณภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **คุณภาพ** หมายถึง คุณลักษณะของสิ่งตามที่คาดหวังซึ่งคุณภาพผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ บัณฑิตที่พึงประสงค์ องค์กรความรู้และนวัตกรรมความรู้สู่สังคม สืบสานทำนุบำรุงและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม โดยตรวจสอบและประเมินว่าเป็นไปตามปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และบรรลุตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจระดับใด ตลอดจนมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. **คุณภาพการศึกษา** หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตาม ปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

3. **การประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติใดๆที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความมั่นใจในผลผลิตของการจัดการศึกษาว่ามีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และผ่านการตรวจสอบประเมินผลอย่างต่อเนื่องว่ามีประสิทธิผลตามที่ต้องการ

4. **การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา** หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรขอสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

5. **การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา** หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งกระทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.)หรือผู้ประเมินภายนอกแล้วแต่กรณี เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

6. **มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา** หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

7. **ตัวบ่งชี้** หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

8.เกณฑ์ หมายถึง ข้อกำหนดที่ใช้วัดคุณภาพ เพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงผลที่ได้จากการประเมินว่าสถานศึกษานั้นมีคุณภาพอยู่ในระดับใด

9.การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal quality control) เป็นส่วนที่มหาวิทยาลัยจะต้องจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมภายในขององค์ประกอบต่างๆที่จะมีผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาและต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย

10.การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่าระบบและกลไกนั้นมีคุณภาพหรือไม่ได้ใช้ระบบและกลไกที่พัฒนาขึ้นเพียงใดและมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

11.ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลิต และข้อมูลป้อนกลับซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

12.กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้โดยมีการจัดสรรทรัพยากรมีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน เช่น นโยบาย คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คู่มือ แผนการดำเนินงาน

คำถามของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการแสวงหาคำตอบของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำถามของการวิจัย ดังนี้

1. ความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช อยู่ในระดับใด
2. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ
2. เพื่อได้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อได้ทราบแนวโน้มและทิศทางของงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
4. เพื่อผดุงและพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
5. เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงงานประกันคุณภาพภายในตัวบ่งชี้ 9.1 (9) งานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา