

## การประกันคุณภาพงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา ระดับสถาบันหรือสำนัก ของสถาบันอุดมศึกษา

สุพจน์ เครือหงส์\*

### บทนำ

ปัจจุบันประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้านเช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง และด้านการศึกษา เป็นต้น แต่มีสิ่งใดเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อไปยังด้านอื่น นั้นก็คงจะตอบยาก เป็นต้นว่า เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง สังคม หรือปรัชญาการใช้ชีวิตของตนได้เปลี่ยนแปลงก่อน แล้วส่งผลให้หลายๆ อย่างเปลี่ยนแปลงตามมา การค้นหาความจริงนั้นก็คงจะต้องมีการถกเถียงกันอีกนาน ยังหาข้อยุติไม่ได้ ต่างคนต่างก็หาเหตุผลมาวิเคราะห์ โดยอาศัยเหตุผลและความเชื่อที่แตกต่างกัน เพื่ออธิบายสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้น แต่มีความเปลี่ยนแปลงด้านหนึ่ง ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตของคนเมื่อเกิดมาแล้ว นอกจากได้รับการกล่อมเกลาด้าน จิตใจความรู้สึกนึกคิด จะต้องแสวงหาความรู้ เพราะประสบการณ์รอบด้านและเฉพาะทางเพื่อการหาเลี้ยงชีพต่อไป โดยที่แหล่งความรู้เหล่านี้อาจจะมีอยู่โดยทั่วไปทั้งในระบบและนอกระบบของหน่วยราชการหรือภาคเอกชน หรือความรู้ที่สามารถพบได้ จากชุมชน หรือตามสื่อต่างๆ ทั่วไป เป็นต้น การมีความรู้ที่ดีและถูกต้องสามารถช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

ในปัจจุบันการปฏิบัติงานแต่ละด้านได้พัฒนาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขึ้นตามลำดับเพื่อให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดได้ นอกจากนั้นแล้วยังมีการประกันคุณภาพงานในแต่ละด้านอีกด้วย เพื่อให้ได้รับการยอมรับมากยิ่งขึ้น ในฐานะที่ผู้เขียนได้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา และได้มีส่วนในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ งานด้านเทคโนโลยีการศึกษาและนี่คือสิ่งที่เปลี่ยนแปลงขึ้นจากเดิม ในโอกาสนี้จึงขอพูดกันเรื่องการประกันคุณภาพงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาโดยเฉพาะ

### เนื้อเรื่อง

การประกันคุณภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีศึกษานั้น ก็ไม่แตกต่างจากการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เท่าใดนัก เพราะต่างก็อาศัยแนวทางที่คณะกรรมการอุดมศึกษาได้วางหลักการเอาไว้เพื่อให้เป็นระบบเดียวกันนั่นเองแนวทางดังกล่าวที่เริ่มต้นจาก การมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ในหมวด 6 ที่กล่าวถึงเรื่องมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างมาตรา 47-51 ดังนี้

\*นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ 8 สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**มาตรา ๔๗** ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

**มาตรา ๔๘** ให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริการการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพจากภายนอก

**มาตรา ๔๙** ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประกันคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย และหลักการและแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ในการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยครั้งหนึ่งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

**มาตรา ๕๐** ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ภาระกิจของสถานศึกษาตามคำร้องขอของพนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ที่สำนักงานดังกล่าว รับรองที่ทำการประกันคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

**มาตรา ๕๑** ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาไม่ได้มาตรฐานที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจัดทำข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข ต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือคณะกรรมการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

การประกันคุณภาพการศึกษามี ๒ ระดับ ได้แก่ ระดับพื้นฐาน ตามมาตรฐาน ๑๔ ข้อ ที่คณะรัฐมนตรีรับรอง เมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๓ และระดับอุดมศึกษา ตามองค์ประกอบ ๙ ข้อ ที่คณะรัฐมนตรี รับรองเมื่อวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๔๓ ประกอบด้วย

**องค์ประกอบ**

1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน
2. การเรียนการสอน
3. การพัฒนากิจกรรมนิสิตนักศึกษา
4. การวิจัย
5. การบริการทางวิชาการแก่สังคม
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. การบริหารจัดการ
8. การเงินและงบประมาณ
9. ระบบการประกันคุณภาพ

**พันธกิจ**

1. การผลิตบัณฑิต
2. การวิจัย
3. การบริการทางวิชาการ
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. อื่นๆ

การประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบันมีอยู่หลายระบบ เช่น ISO, TQM, The Malcom Baldrige Nation, Quality Award ระบบ cipp และ Process out เป็นต้น

งานด้านเทคโนโลยีการศึกษา เป็นงานสนับสนุนและบริการเพื่อการศึกษา และการเรียนการสอน โดยช่วยแก้ปัญหา ให้ความสะดวกลดข้อจำกัดในด้านการศึกษาให้สามารถนำความรู้ไปยังผู้เรียนเพื่อเกิดการรับรู้และเรียนรู้ให้มากที่สุดโดยวิธีการที่ดีที่สุดให้สัมฤทธิ์ผลด้านการศึกษาสูงสุดนั่นเอง จึงมีความสำคัญควบคู่ไปกับการจัดการดำเนินการด้านกระบวนการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพด้านเทคโนโลยีการศึกษาจึงมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

จัดตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพขั้นเพื่อปฏิบัติงาน 1 ชุดโดยให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมดำเนินการดังนี้

1. จัดทำรายงานการตรวจสอบตนเอง (Self Study Report (SSR)) เพื่อให้บุคลากรได้ทราบระดับคุณภาพของหน่วยงาน และรายบุคคลแล้วทำการตรวจสอบตามดัชนีที่กำหนดขึ้นพิจารณาตัดสินเกณฑ์ตรวจสอบผลการประกันคุณภาพของหน่วยงานเพื่อให้เป็นจุดเด่น จุดด้อยอย่างชัดเจน เพื่อแก้ไขปรับปรุงเสริมแต่งให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. จัดทำการประเมินตนเอง (Self Assessment Report (SAR)) ระดับงานย่อยจากองค์ประกอบฯ 9 ข้อที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะต้องศึกษาดูว่าบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานสอดคล้องกับองค์ประกอบข้อใดบ้างและมีจำนวนกี่ข้อ ตามที่ได้มีการจัดทำรายงานการตรวจสอบตนเอง (SSR) เพื่อจะได้นำหัวข้อองค์ประกอบเหล่านั้นมาดำเนินการประเมิน (SRA)

สำหรับขอบข่ายงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาในระดับสถาบันและสำนักของสถาบันอุดมศึกษาโดยส่วนใหญ่แล้ว จะสอดคล้องกับองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน
2. องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย
3. องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการและวิชาชีพสู่สังคม
4. องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ
6. องค์ประกอบที่ 8 การเงินงบประมาณ
7. องค์ประกอบที่ 9 กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีการศึกษาในระดับสถาบันหรือสำนักของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีประมาณ 7 องค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพจะมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพระดับคุณภาพ (1-5 ระดับ) และแหล่งตรวจสอบพอจะกล่าวได้เป็นตัวอย่างโดยสังเขปดังนี้

**องค์ประกอบที่ 1** ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน

องค์กรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาในระดับสถาบันหรือสำนักของสถาบันอุดมศึกษาจะต้องกำหนด ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาวกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน โดยให้สอดคล้องกับของสถาบันนั้นๆ แยกออกเป็นองค์ประกอบย่อยได้แก่

- 1.1 ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์
- 1.2 แผนงานและการดำเนินงาน

ในแต่ละข้อ จะมีตัวบ่งชี้และมีเกณฑ์การประกันคุณภาพ 5 อันดับ กับแหล่งตรวจสอบแต่ละอันดับ

**องค์ประกอบที่ 4** การวิจัย

องค์กรด้านเทคโนโลยีการศึกษาระดับสำนัก หรือสถาบันในสถานศึกษาจะต้องมีการประกันคุณภาพ ด้านงานวิจัยทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาให้เจริญก้าวหน้าควบคู่กันไปตามความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเทคโนโลยีด้านอื่นๆ ที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอน เพื่อแก้ปัญหาหรือข้อจำกัดหรือเหตุผลอื่น ในการสนับสนุนการเรียนการสอนให้สามารถนำเสนอเนื้อหาความรู้ไปยังผู้เรียนให้มากที่สุดได้ในหัวข้อนี้จะแยกออกเป็น 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

- 4.1 นโยบายและแผน
- 4.2 การสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการวิจัย
- 4.3 การเผยแพร่งานวิจัย

ในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 5 อันดับของตัวบ่งชี้แต่ละข้อด้วย การวิจัยด้านเทคโนโลยีการศึกษานี้ มีความสำคัญพอๆ กับการปฏิบัติหน้าที่ทั่วไปจึงต้องกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน มีการประเมินผลและนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านวิจัยบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายด้วย

**องค์ประกอบที่ 5** บริการทางวิชาการและวิชาชีพสู่สังคม ในหัวข้อนี้แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย คือ

- 5.1 นโยบายและแผน
- 5.2 การดำเนินงาน

ในแต่ละองค์ประกอบย่อยมีตัวบ่งชี้ของแต่ละหัวข้อและเกณฑ์การประเมินคุณภาพในแต่ละตัวบ่งชี้แยกเป็น 5 อันดับ เช่นเดียวกับองค์ประกอบที่ 6

**องค์ประกอบที่ 6** การทำนุบำรุงศิลป-วัฒนธรรม แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย คือ

- 6.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน
- 6.2 การดำเนินงาน

ในแต่ละองค์ประกอบย่อย ก็จะมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 5 อันดับ เช่นเดียวกับองค์ประกอบที่ 5

ทั้งองค์ประกอบที่ 5 และองค์ประกอบที่ 6 ต่างก็เป็นข้อบ่งชี้หน้าที่การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันหรือสำนักเป็นปกติอยู่แล้ว เพียงแต่มีการแยกแยะข้อบ่งชี้การปฏิบัติงานออกจากกัน โดยมีนโยบาย และแผนการดำเนินงานกำหนดไว้ให้ชัดเจน มีการประเมินผลและการนำแผนมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานแยกออกจากกันชัดเจน

**องค์ประกอบที่ 7** การบริหารจัดการในหัวข้อนี้ แยกออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

- 7.1 โครงสร้างและระบบบริหาร
- 7.2 บุคลากร
- 7.3 ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ
- 7.4 การมีส่วนร่วมในการบริหาร

ในแต่ละองค์ประกอบย่อย จะมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 5 อันดับ เช่นกัน

**องค์ประกอบที่ 8** การเงินและงบประมาณแยกออกเป็น 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

- 8.1 แหล่งงบประมาณ
- 8.2 การจัดสรรและการตรวจสอบ

ในแต่ละองค์ประกอบย่อยจะมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 5 อันดับ องค์ประกอบสุดท้าย ได้แก่

**องค์ประกอบที่ 9** กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา แยกออกเป็น 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

- 9.1 นโยบาย
- 9.2 การประกันคุณภาพภายใน
- 9.3 การประกันคุณภาพภายนอก

ในแต่ละองค์ประกอบย่อย จะมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 5 อันดับ เช่นกัน สำหรับองค์ประกอบนี้จะต้องเขียนเป็นนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนด้วย

### สรุป

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาในระดับสถาบันหรือสำนักของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษานั้นจะต้องมีบทบาท ภาระหน้าที่สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย คือ

1. การผลิตบัณฑิต
2. การวิจัย
3. การบริการทางวิชาการ
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น

และภาระหน้าที่ด้านเทคโนโลยีศึกษานั้น จะต้องมีข้อมูลครบถ้วน ในแต่ละองค์ประกอบให้สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัย มีปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ นโยบายและแผนงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 แผนย่อย ได้แก่

1. แผนวิจัย
2. แผนบริหารทางวิชาการและวิชาชีพสู่สังคม
3. แผนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ
4. แผนกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น

ในแต่ละแผนจะต้องมีการประเมินแผน การนำแผนไปปรับปรุงแก้ไข โดยภาพรวมแล้วเป็นการบริหารจัดการภาระงานในหน้าที่ต่างๆ โดยแยกภาระหน้าที่ออกจากกันมีหัวข้อหลักเป็นองค์ประกอบใหญ่ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย และภาระหน้าที่ในรายละเอียดเป็นโครงการ และกิจกรรมมีการกำหนดนโยบายและแผนงานการประเมินผล การนำผลมาปรับปรุงแก้ไข โดยมีขั้นตอนการดำเนินการที่เป็นระบบชัดเจนในแต่ละขั้นตอน บุคลากรทุกระดับจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมจึงจะบรรลุผลตามเป้าหมาย

หากมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูงพอ การประกันคุณภาพในด้านต่างๆ ก็ง่ายขึ้น และหากบุคลากรมีจิตสำนึก และมีวินัย ต่องานเพียงพอและสอดคล้องกันก็จะทำให้การประกันคุณภาพ การปฏิบัติงาน ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายง่ายขึ้นเช่นกัน แต่การทำงานในช่วงของการปรับเปลี่ยนบนพื้นฐานที่จะให้ทุกคนพอใจ ย่อมเป็นสิ่งที่ยากที่สุด

