



แนวทางในการเสริมสร้างการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ*

Process for Enhancing Effective Educational Quality
Assurance Within The Curriculum Level

ชมพูนุช สอนสา, รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และ ชัชวาลย์ มากสินธ์

Chomphunuch Sornsa, Rattana Petsungnern and Chanchawan maksin

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Faculty of Humanities and Social Sciences Rambhai Barni Rajabhat University

Email: rattana.pe@rbru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง แนวทางในการเสริมสร้างการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหากระบวนการทำงานของงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อเสนอแนวทางในการทำงานร่วมกันด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของพนักงานสายสนับสนุนและสายวิชาการ โดยมีระเบียบวิธีการวิจัยคือ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม จากกลุ่มประชากรทั้งหมด 9 หลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดกลุ่มข้อมูลและการตีความเชิงเหตุและผล ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร พบว่าแต่ละหลักสูตรมีปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลเอกสารหลักฐานในการเขียนรายงานผลการดำเนินงาน เนื่องจากไม่มีบุคลากรสายสนับสนุนมารับผิดชอบงานประกันของหลักสูตรโดยตรง ขาดระบบการสืบค้นเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการเขียนรายงานในแต่ละตัวบ่งชี้ และวิธีการเขียนรายงานผลการดำเนินงานโดยแยกกันเขียนแต่ละองค์ประกอบทำให้การรายงานผลการดำเนินงานขาดความต่อเนื่องในกระบวนการการทำงาน แนวทางในการเสริมกระบวนการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ การจัดให้มีปฏิทินกิจกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร การสร้างรูปแบบการเขียนรายงานผลการดำเนินงานระดับหลักสูตร และการสร้างระบบ Cross Check จากผู้เชี่ยวชาญงานประกันคุณภาพการศึกษา

คำสำคัญ: กระบวนการทำงาน; การประกันคุณภาพการศึกษา; พนักงานสายสนับสนุน

* Received January 5, 2022; Revised February 16, 2022; Accepted March 25, 2022



Abstract

This research paper is part of the research titled Guidelines for enhancing the work of quality assurance in education within effective curriculum levels. The objective of this study was the condition of problems in the working process of effective curriculum-level educational quality assurance work, and to propose guidelines for working together in educational quality assurance for support and academic staff. The research methodology is It is a qualitative research. Data collection through in-depth interviews and group discussions from a total population of 9 programs of the Faculty of Humanities and Social Sciences Rambhai Barni Rajabhat University and analyze the data by grouping the data and rational interpretations. The results showed that Problems arising from the educational quality assurance process at the curriculum level. It was found that each course had difficulty in filing documentary evidence in writing performance reports. Because there are no support personnel to be directly responsible for insurance work of the course. Lack of document retrieval system required for writing reports for each indicator and how to write a separate performance list for each component makes the performance report lack of continuity in the work process. An approach to enhancing the educational quality assurance workflow is to provide a calendar of activities for curriculum-level educational quality assurance operations. Creating a curriculum-level performance report writing format and the creation of a Cross Check system from experts in educational quality assurance.

Keywords: Work process; Educational quality assurance; Support staff



บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่า จะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงตามความมุ่งหวังของสังคมนั้น ทุกหลักสูตรจะต้องจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะต่าง ได้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล ตอบสนองต่อความต้องการ ความสนใจ และความถนัดที่แตกต่างกัน และที่สำคัญคือ ทุกคนมีคุณสมบัติครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่สังคมต้องการ และระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบที่พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาให้ทัดเทียม โดยแต่ละมหาวิทยาลัยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษายาในกรอบใหม่นี้จะมุ่งเน้นที่การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรให้มีการดำเนินการตั้งแต่การวางระบบคุณภาพการควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตและส่งเสริมสนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานของคณะและสถาบันให้เป็นไปตามมาตรฐานและวิสัยทัศน์ที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด โดยให้สะท้อนผลการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษาโดยคณะกรรมการประจำหลักสูตร มีการตรวจสอบติดตามคุณภาพผลการผลิตบัณฑิตโดยคณะกรรมการประจำคณะและคณะกรรมการระดับสถาบันในทุกปีการศึกษา มีความเชื่อมโยงกับระบบการประเมินคุณภาพภายนอกที่จะมีการรับรองคุณภาพการศึกษาระดับชาติ รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษา

ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามโครงสร้างของระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนคือ 1) การศึกษาและเตรียมการได้แก่ การตั้งทีมงาน การให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยสร้างความรู้ความเข้าใจความตระหนัก การตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 2) การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา 3) การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้หมายถึงการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษารวมทั้งมีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 4) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษามีถึงกระบวนการประเมินผล การดำเนินงานตามแผนการประกันคุณภาพการศึกษา และ 5) การเตรียมรับการประเมินจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ทั้งหมดคือกระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาครบวงจรรอบการประเมิน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ, 2558)

จากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีที่ผ่านมา นั้น คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในช่วงระยะแรกของที่มี การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ทุกหลักสูตรไม่สามารถปรับตัวได้ มีทัศนคติในเชิงลบกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ว่าเป็นภาระหน้าที่ที่หนัก เป็นการเพิ่มงานให้กับคณาจารย์ประจำหลักสูตร จะต้องจัดเตรียมเอกสาร



มากมาย ต้องรวบรวมจัดองค์ประกอบ ต้องเขียนรายงานผล การประเมินคุณภาพการศึกษา และโดยส่วนใหญ่ ผู้ที่รับผิดชอบและดำเนินงานประกันการศึกษาระดับหลักสูตร คือ คณาจารย์ของหลักสูตรนั้น ๆ โดยภาระหลัก ส่วนใหญ่ของคณาจารย์ คือ ภาระการสอน ทำให้ในช่วงเวลาของการรายงานผลการดำเนินงานตาม องค์ประกอบของงานประกันคุณภาพการศึกษามีไม่เพียงพอ จึงทำให้การรายงานผลการดำเนินงานไม่มี ประสิทธิภาพและการรายงานผลไม่สมบูรณ์ครบทุกตัวบ่งชี้

ทุกหลักสูตรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้มีการปรับตัวกันอย่างมากเพื่อให้สามารถ ดำเนินงานตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างดีขึ้น ซึ่งคณาจารย์เป็นสายวิชาการที่มีภาระการสอน เต็มภาระแล้วนั้น จำเป็นต้องอาศัยสายสนับสนุนเข้ามามีส่วนช่วยให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษาของหลักสูตรให้บรรลุค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาจึงควรมีการดำเนินงานร่วมกันในทุกภาคส่วน

ดังนั้น หากการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร เป็นความรับผิดชอบของแต่ละหลักสูตรที่ ต้องดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ และต้องดำเนินงานควบคู่ไปกับภาระ งานสอนแล้วนั้น จึงทำให้ต้องศึกษาสภาพปัญหาของกระบวนการการทำงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตร และเสนอแนวทางในการเสริมสร้างการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรร่วมกันระหว่าง พนักงานสายวิชาการและพนักงานสายสนับสนุน เพื่อส่งผลให้ระบบงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับ หลักสูตรมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหากระบวนการทำงานของงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรที่มี ประสิทธิภาพ
2. เพื่อเสนอแนวทางในการทำงานร่วมกันด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของพนักงานสาย สนับสนุนและสายวิชาการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ที่ให้ข้อมูลหลัก (Key Information Interview) ประชากรในการวิจัย คือ จำนวนหลักสูตรที่เปิดการเรียน การสอนอย่างต่อเนื่องจำนวน 9 สาขาวิชาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ พรรณี และเป็นหลักสูตรที่ผ่านการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร อยู่ในระดับดี ในปี พ.ศ.2562 ซึ่งประกอบด้วยจำนวนหลักสูตร ดังนี้

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต | สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ |
| 2. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต | สาขาวิชาภาษาไทย |
| 3. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต | สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน |
| 4. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต | สาขาวิชาดนตรี |



- | | |
|----------------------------------|---|
| 5. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต | สาขาวิชาภาษาจีน |
| 6. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต | สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ |
| 7. หลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต | สาขาวิชาทัศนศิลป์ |
| 8. หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต | สาขาวิชารัฐศาสตร์ |
| 9. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต | สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน |

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากโครงสร้างของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ประกอบไปด้วย ประธานหลักสูตร 1 คน เลขานุการประจำหลักสูตร 1 คน และกรรมการประจำหลักสูตร 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเป็นการสัมภาษณ์คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรที่จำนวน 9 หลักสูตร ๆ ละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 27 คน โดยมีประเด็นสัมภาษณ์ คือ

ประเด็นที่ 1 แต่ละสาขามีขั้นตอนการทำงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานประกันในแต่ละรอบปีอย่างไร

ประเด็นที่ 2 สาขาวิชามีจุดเด่นในเรื่องใดบ้างเรื่องของกระบวนการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร

ประเด็นที่ 3 ในการดำเนินงานประกันในระดับหลักสูตรของแต่ละสาขานั้น มีปัญหา/อุปสรรคอย่างไรบ้าง

ประเด็นที่ 4 ในรอบปีที่ผ่านมา 2562 พนักงานสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในงานประกันเรื่องใดบ้าง

และการสนทนากลุ่ม (Focus group) เป็นการสนทนาพูดคุย เกี่ยวกับการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละหลักสูตร โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนา ตัวแทนกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ๆ ละ 1 คน รวมจำนวน 9 คน เพื่อสนทนาพูดคุยในประเด็นต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรมีประสิทธิภาพมากขึ้น หลักสูตรคิดว่าพนักงานสายสนับสนุนควรหนุนเสริมในเรื่องใดเป็นสำคัญ

ประเด็นที่ 2 ในการบริหารงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตรนั้น ควรจะมีการทำงานประกันอย่างไร เพื่อให้งานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรบรรลุค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประเด็นที่ 3 การเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ ควรมีแนวทางอย่างไร

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยหลักสามเส้า จากนั้นนำข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในการอธิบายข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยการนำข้อมูลที่นำมาจำแนกและเรียบเรียงตามกรอบแนวคิดในการศึกษาและนำแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลและให้เขียนพรรณนาอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาในครั้งนี้

1) การจัดกลุ่มข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) นำมาจัดเรียงข้อมูลเป็นหมวดหมู่ เป็นการจัดข้อมูลตามลักษณะประเด็นของกรอบแนวคิดในการศึกษาและนำแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

2) การตีความในเชิงเหตุและผล เพื่อการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อแสวงหาความจริงที่เกิดขึ้นจากการถอดบทเรียนปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. สภาพปัญหาในกระบวนการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา

1) การรวบรวมเอกสารของงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นไปได้ยาก เนื่องจากการรวบรวมเอกสารจะต้องอาศัยระบบงานทำงานของสายสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นเอกสารประกอบ ในบางครั้งเกิดความล่าช้าของการสืบค้นเอกสาร

2) ในการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ในบางกิจกรรมดำเนินงานกิจกรรม ไม่ตรงกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้ไม่บรรลุค่าเป้าหมาย

3) คณะจารย์ยังขาดความรู้ความเข้าใจกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ต้องมีการปรับกระบวนการทำงานในเป็นระยะๆ ในรอบปี

4) ขาดการสนับสนุนอย่างเป็นระบบของพนักงานสายสนับสนุนในการหนุนเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะการสืบค้นข้อมูลจากเอกสาร

5) ไม่มีระบบของการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ระบบการจัดเก็บหลักฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่สามารถใช้งานร่วมกันได้

6) ไม่มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนพูดคุยกันในระดับหลักสูตร ส่วนใหญ่มีระบบการทำงานโดยการแบ่งงานกันทำ การทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7) พนักงานสายสนับสนุน ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนในงานประกันคุณภาพการศึกษาศภาพปัญหา การทำงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตร จากการศึกษาสภาพปัญหาในการทำงานประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ผู้วิจัยพบว่าแต่ละหลักสูตรมีปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลเอกสารหลักฐานในการเขียนรายงานผลการดำเนินงาน เนื่องจากไม่มีบุคลากรสายสนับสนุนมารับผิดชอบงานประกันของหลักสูตรโดยตรง ทำให้งานเอกสารทุกอย่างอาจารย์ภายในหลักสูตรจะต้องเป็นผู้จัดเก็บเอกสารเองทั้งหมด ซึ่งอาจารย์ของแต่ละหลักสูตรภาระหลักส่วนใหญ่ของคณาจารย์ คือ ภาระการสอน ทำให้ในช่วงเวลาของการรายงานผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบของงานประกันคุณภาพการศึกษามีไม่เพียงพอ และยังคงมาเสียเวลาในเรื่องของเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการเขียนรายงานในแต่ละตัวบ่งชี้ และวิธีการเขียนรายงานผลการดำเนินงานโดยแยกกันเขียนแต่ละองค์ประกอบทำให้การรายงานผลการดำเนินงานขาดความต่อเนื่องในกระบวนการการทำงาน

ในส่วนของแนวทางในการทำงานร่วมกันด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของพนักงานสายสนับสนุนและสายวิชาการ ผู้วิจัยพบว่า หลักสูตรต้องการให้พนักงานสายสนับสนุนใช้ระบบในการจัดเก็บเอกสารหลักฐานที่หลักสูตรต้องใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละปีการศึกษา ให้เป็นหมวดหมู่โดยแยกเป็นสาขาวิชา ให้สาขาสามารถนำมาใช้ได้ง่ายขึ้น เพื่อลดการซ้ำซ้อนของเอกสาร ช่วยการบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

อภิปรายผลการวิจัย

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาจะประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มี ระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายใน ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตและต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินการ ของระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายใน มีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้ หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นกระบวนการประเมินผลการดำเนินการ แล้วทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

แนวทางในดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยนั้น จากผลการศึกษา จะพบว่า หลักสูตร/สาขาวิชาทั้ง 9 หลักสูตรนั้น ได้มีการปฏิบัติตามกระบวนการอย่างเคร่งครัด ดังจะเห็นได้จากผลการประเมินอยู่ในระดับดีในทุกสาขาวิชา จึงสามารถสรุปได้ในภาพรวมของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรได้ดังนี้

1. การจัดให้มีปฏิทินกิจกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร เพื่อเป็นการควบคุม กำกับ ติดตาม การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ดี และการควบคุมคุณภาพ โดยการประชุมเป็นระบบและกลไกหลักในการจัดให้มีวาระการประชุมงานประกัน เป็นช่องทางในการควบคุมติดตามงานประกัน การสรุปรายงานการประชุมที่มีเอกสารหลักฐานแนบในทุกวาระการประชุม เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมหลักฐานในคราวเดียวกัน

2. การสร้างรูปแบบการเขียนรายงานผลการดำเนินงานระดับหลักสูตร เพื่อให้ตรวจสอบคุณภาพของการรายงานผลการดำเนินงาน และการแนบเอกสารหลักฐานได้ชัดเจนเชิงรูปธรรมยิ่งขึ้น

3. ระบบ Cross Check จากผู้เชี่ยวชาญงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับเบื้องต้นก่อนถึงกระบวนการตรวจประเมินจากกรรมการทั้งภายในและภายนอก



องค์ความรู้การวิจัย

กระบวนการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละสาขามีขั้นตอนการทำงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานประกันในแต่ละรอบปีอย่างไร

1. การศึกษาและเตรียมการ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า แต่ละสาขาวิชาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นั้นได้ปฏิบัติตามปฏิทินกิจกรรมดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ที่ทางกรรมการบริหารของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานเป็นหลักในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีนั้น ๆ โดยกำหนดเป็น 10 กิจกรรมที่จะต้องดำเนินงาน คือ

ลำดับ	กิจกรรมดำเนินการ
1	จัดทำ Improvement Plan ระดับหลักสูตร จากการนำผลประเมินคุณภาพการศึกษา (ข้อเสนอแนะของกรรมการ) ปี 2561 มาจัดทำ Improvement Plan
2	สาขาวิชาตั้งค่าเป้าหมายประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2562 เพื่อนำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการบริหารคณะ /และกรรมการประจำคณะ
3	สาขาวิชามีการประชุมทบทวนระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร และนำเสนอให้ผู้บริหารคณะรับทราบ
4	สาขาวิชาดำเนินการ Cross Check ครั้งที่ 1 เพื่อติดตามการดำเนินงาน
5	สาขาเข้าร่วมการประชุมทำความเข้าใจเรื่องเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา และแนวทางการเขียน SAR ปีการศึกษา 2562
6	สาขาวิชาดำเนินการ Cross Check ครั้งที่ 2 เพื่อติดตามการดำเนินงาน
7	สาขาวิชากำหนดตรวจประเมิน และคณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ เพื่อให้คณะทำหนังสือเชิญและคำสั่งแต่งตั้ง
8	รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ปี 2562
9	ประชุมคณะกรรมการประจำคณะมนุษยศาสตร์ฯ เพื่อพิจารณาผลตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ปี 2562
10	รายงานผลให้คณะกรรมการบริหารคณะ เพื่อรับทราบ และนำข้อเสนอมาทำแผนปรับปรุง

การดำเนินงานที่โดดเด่น คือ ทุกสาขาวิชาจะมีการทบทวนตนเองจากผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา และนำมาปรับปรุงแก้ไข วางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในปีต่อไป โดยปฏิบัติเช่นนี้ติดต่อกันต่อเนื่องเป็นระยะเวลาอย่างน้อยสองปีแล้ว โดยส่วนใหญ่แต่ละสาขาวิชาจะมีอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลัก และผู้รับผิดชอบรองในแต่ละองค์ประกอบ เป็นผู้ดำเนินงานกิจกรรม/โครงการ เก็บหลักฐาน และรายงานผลการดำเนิน ให้กับประธานสาขาได้รับทราบเป็นระยะ ผ่านการประชุมกรรมการประจำสาขาวิชา อย่างสม่ำเสมอทุกครั้งที่มีการประชุมจะต้องมีวาระของงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกครั้งไป



2. การวางแผนประกันคุณภาพการศึกษา หลังจากที่ได้มีบทวนตนเอง จากผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และจากข้อเสนอของกรรมการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว แต่ละสาขาวิชาจะระดมความคิดเพื่อร่วมกันวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านระบบและกลไกของการจัดทำงบประมาณในการบริหารโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของสาขาวิชา โดยกำหนดค่าเป้าหมายเชิงท้าทายการดำเนินงานที่จะทำให้บรรลุตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ในรอบปีประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

นอกจากการวางแผนการดำเนินงานในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ แล้ว สาขาวิชายังต้องวางแผนการจัดเก็บหลักฐานงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วย บางสาขาวิชาได้ให้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บไฟล์ไว้ในฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต สร้างกลุ่มไลน์ เฟสบุ๊ก ในการส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบได้จัดเก็บไว้ด้วย และในขั้นตอนนี้ พนักงานสายสนับสนุน จะเป็นกำลังหลักสำคัญในการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เพื่อสำรองไว้ในกรณีที่แต่ละสาขาวิชาเรียกร้องให้ช่วยเหลือจัดหาหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

3. การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ แต่ละสาขาวิชาจะปฏิบัติตาม Action plans ของสาขาวิชาตนเอง ที่ได้กำหนดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงค่าเป้าหมายต่าง ๆ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

4. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา การประชุมสาขาวิชาที่เป็นอีกขั้นตอนการทำงานที่ทุกสาขาให้ความสำคัญ ที่จะต้องบรรจุรายงานประกันคุณภาพการศึกษาไว้ เพื่อติดตาม กำกับ ตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เป็นการเรียนรู้การทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบไปพร้อมกัน หากมีองค์ประกอบใดที่มีความซับซ้อน และไม่ตรงตามค่าเป้าหมาย จะได้ร่วมกันแก้ไขไปด้วยการทำงานเป็นทีม แต่มีบางสาขาวิชาที่โดดเด่นในการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา คือ มีการ Cross check โดยผู้เชี่ยวชาญงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่เข้ามาให้คำแนะนำเพื่อให้บรรลุตามค่าเป้าหมายที่วางไว้ รวมไปถึงการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ด้วย

5. การเตรียมรับการประเมิน ผู้รับผิดชอบหลัก จะเป็นผู้เขียนรายงานผลการดำเนินงาน โดยมีการรวบรวมรายงานผลของแต่ละองค์ประกอบของผู้รับผิดชอบ มาจัดทำเป็นรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร เพื่อรับการตรวจประกัน โดยในขั้นตอนนี้พนักงานสายสนับสนุนจะหนุนช่วยในเรื่องของกระบวนการตรวจประกัน ตั้งแต่การดำเนินงานเรื่องหนังสือเชิญกรรมการ เอกสารต่าง ๆ รวมไปถึงการจัดการเรื่องงบประมาณในการดำเนินงาน และติดตามผลการตรวจจากกรรมการ เพื่อสรุปและส่งต่อสาขาวิชาต่อไป

ดังนั้นสามารถสรุปจุดเด่นของกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดังนี้

1. มีการ Cross check จากผู้เชี่ยวชาญงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการเขียนรายงานผลการดำเนินงานด้วย เพื่อเตรียมตัวก่อนเข้ารับการตรวจจากกรรมการภายในหรือภายนอก และช่วยเสริมความเชื่อมั่นในการยืนยันผลการดำเนินงานของตนเองในการปฏิบัติงานจริงตามที่ได้เขียนรายงานไว้พร้อมแนบเอกสารหลักฐานอย่างชัดเจน



2. การที่มีการแบ่งผู้รับผิดชอบหลัก และผู้รับผิดชอบรอง ในการดำเนินงานภาพรวมของสาขาวิชานั้น จะมีผู้รับผิดชอบหลักประมาณ 1-2 ท่าน ส่วนอาจารย์ท่านอื่นในหลักสูตรจะเป็นผู้รับผิดชอบรองในแต่ละองค์ประกอบของงานประกันคุณภาพการศึกษา

3. การใช้ระบบออนไลน์ (Google drive) ในการจัดเก็บเอกสารหลักฐานต่างในรอบปี ทำให้ทุกคนสามารถนำเอกสารมาใช้ร่วมกันได้ง่ายมากขึ้น โดยสร้าง Drive กลางที่สามารถแชร์เอกสารกันกันได้

4. การใช้ระบบการประชุมมาใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงาน และการทำระเบียบวาระการประชุมสรุปรายงานการประชุม เป็นช่องทางในการเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ สุดท้ายสามารถนำมาเขียนรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ ซึ่งเป็นระบบกลไกวิธีการในการรวบรวมเอกสารเป็นระบบติดตามจากการประชุมของสาขาวิชาแต่ละครั้ง

ข้อเสนอแนะ

1. ในระดับนโยบายควรให้พนักงานทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ตระหนักได้ว่างานประกันคุณภาพการศึกษา คือ การบูรณาการงานทั้งงานสอน งานประจำตำแหน่ง และงานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ

2. ควรเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างสายวิชาการและสายสนับสนุน ในการแชร์หลักฐานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างเป็นระบบออนไลน์ร่วมกัน

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษากระบวนการทำงานด้วยนวัตกรรมที่ทันสมัยในการเสริมกระบวนการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา



บรรณานุกรม

- คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต. (2559). **หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. เข้าถึงได้จาก <http://www2.rbru.ac.th/news/attach/2020-04-15-17898.pdf>
- คณะกรรมการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต. (2559). **หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. เข้าถึงได้จาก <http://www2.rbru.ac.th/news/attach/2020-04-15-25059.pdf>
- คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร. (2559). **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. เข้าถึงได้จาก <http://www2.rbru.ac.th/news/attach/2020-04-15-24696.pdf>
- คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร. (2559). **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรี หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. เข้าถึงได้จาก <http://www2.rbru.ac.th/news/attach/2020-04-15-96668.pdf>
- คณะกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน. (2559). **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. เข้าถึงได้จาก <http://www2.rbru.ac.th/news/attach/2020-04-15-82974.pdf>
- คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร. (2559). **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. เข้าถึงได้จาก <http://www2.rbru.ac.th/news/attach/2020-04-15-76590.pdf>
- คณะกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ. (2559). **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. เข้าถึงได้จาก <http://www2.rbru.ac.th/news/attach/2020-04-15-55953.pdf>
- คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร. (2559). **หลักสูตรศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาทัศนศิลป์ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. เข้าถึงได้จาก <http://www2.rbru.ac.th/news/attach/2020-04-17-41400.pdf>
- คณะกรรมการประจำหลักสูตร. (2559). **หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2559**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. เข้าถึงได้จาก <http://www2.rbru.ac.th/news/attach/2020-08-05-45910.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ. (2558). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557**. พิมพ์ครั้งที่ 1. ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์: นนทบุรี.