

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานวิจัย ดังนี้

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

จุฑา เทียนไทย และจินตนา ชาญชัยศิลป์ (๒๕๔๔, หน้า ๕) ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้ รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (๒๕๔๗, หน้า ๑๗) ได้นิยามการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถานศึกษานั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

สมคิด พรหมจ้อย และสุพักตร์ พิบูลย์ (๒๕๔๔, หน้า ๒-๓) กล่าวคือ การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อประกันว่าคุณภาพของการศึกษาได้รับการรักษาไว้และส่งเสริมเพิ่มพูน การประกันคุณภาพการศึกษาจึงรวมถึงกิจกรรม หรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้แล้วจะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิต

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (๒๕๔๓, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นความตั้งใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครองผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด การประกันคุณภาพการศึกษามีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ

กระทรวงศึกษาธิการ (๒๕๔๒, หน้า ๑๐) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการทางการศึกษา คือ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และรัฐ ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาตามพันธกิจที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้นั้น จะทำให้ผลผลิตของการศึกษามีคุณภาพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (๒๕๔๒, หน้า ๒๐) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การรับประกันคุณภาพของกระบวนการบริหารภายในสถานศึกษา ว่าได้มีการวางแผน การทำงานและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นผลผลิตของโรงเรียนมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการตามนโยบาย กิจกรรม และภารกิจของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบแบบแผนที่กำหนดไว้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก โดยมีกระบวนการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถานศึกษานั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามี นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมี รายละเอียดดังนี้

บรรจบ จันทมาศ (๒๕๔๑, หน้า ๒) ให้ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะได้ผลงานที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

“การประกันคุณภาพการศึกษา” ทบวงมหาวิทยาลัย (๒๕๔๔, หน้า ๒๔) ให้นิยาม คำว่าการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่า สถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

ไพบูลย์ เปานิล (๒๕๔๓, หน้า ๑๖) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการที่มีแผนและเป็นระบบที่สถาบันการศึกษาดำเนินงานตามแผนและระบบที่กำหนด เพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานตามปรัชญาพันธกิจและจุดมุ่งหมายที่กำหนด และสร้างความคิดเห็นให้กับผู้รับบริการ (บัณฑิต ผู้ปกครอง และผู้ใช้บัณฑิต)

วันชัย ศิริชนะ (๒๕๔๐, หน้า ๑๐) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการกระทำกิจกรรมใดที่สะท้อนถึงควมมีคุณภาพ การตรวจสอบเป็นกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้สังคมมั่นใจยิ่งขึ้นว่า การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการให้การศึกษามีคุณภาพจะต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน

จรัส นองมาก (๒๕๔๔, หน้า ๒) ให้ความหมายการประกันคุณภาพว่า ตามความที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ถ้าเป็นการประกันคุณภาพภายนอกก็ตรวจสอบโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

จากความหมายที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง หลักการดำเนินการกระบวนการ หรือกิจกรรมของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ มีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นการรับประกันและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าผลผลิตของสถาบันจะได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนดการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาไทย ประเทศไทยได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่มีการก่อตั้งทบวงมหาวิทยาลัย แต่การดำเนินงานดังกล่าวเน้นที่การควบคุมคุณภาพของหลักสูตรเป็นสำคัญ โดยยังมีได้มีระบบควบคุมคุณภาพให้ครบทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา จึงมีแนวคิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาที่พิจารณาครอบคลุมในทุกภารกิจเริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๓๗ เมื่อที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย ในคราวประชุมระหว่างวันที่ ๒๘ - ๒๙ ตุลาคม ๒๕๓๗ ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีการเสนอหลักการ แนวทาง และวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทยขึ้นเป็นครั้งแรก และการประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการศึกษาของไทยเพิ่มขึ้น สาเหตุสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาของไทย คือ (วันชัย ศรชนะ, ๒๕๔๐, หน้า ๑๑๑-๑๑๒)

๑. ประเทศไทยไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจน ที่ผ่านมาเป็นเพียงการกำกับดูแลก่อนการเปิดดำเนินการเรียนการสอน (Pre-auditing) ระบบการติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการทำงานยังมีน้อยมาก และไม่มี

กลไกใด ๆ ที่สามารถบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาของสถาบันในระดับอุดมศึกษามีคุณภาพหรือไม่เพียงใดซึ่งเป็นการเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวเป็นอย่างยิ่ง

๒. สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เริ่มมีความไม่ทัดเทียมกันในคุณภาพการศึกษา มีเพียงขั้นต่ำ (Minimum Quality) มากขึ้นทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำเสียหายแก่ประเทศชาติโดยรวมเพราะบัณฑิตที่จบการศึกษามีคุณภาพแตกต่างกันมากขึ้น

๓. แนวโน้มของการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ มีมากขึ้นจำเป็นต้องมีระบบการควบคุมคุณภาพที่ชัดเจนรองรับ เพื่อประกันความมีคุณภาพของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้ง ๓ ประเภท คือ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาของเอกชนและสถาบันอุดมศึกษาของต่างประเทศ ที่เข้ามาดำเนินการในประเทศไทย ซึ่งการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวต้องคำนึงถึงการแข่งขันด้านคุณภาพทั้งภายในประเทศกับประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่นๆ ในภูมิภาค

๔. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากลเพื่อให้ไทยได้ก้าวเข้าสู่โลกด้านการศึกษา สามารถติดต่อสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายร่วมกับนานาชาติได้

๕. การประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาตนเองและพัฒนาคุณภาพด้านต่าง ๆ ของสถาบันอยู่เสมอ

๖. แนวโน้มความต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีความรอบรู้ทันสมัยมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทั้งจากภาครัฐและเอกชน หากไม่มีการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วย่อมไม่สามารถผลิตบัณฑิตตอบสนองความต้องการของสังคมได้

๗. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จะเป็นรากฐานของการพัฒนาองค์ความรู้ในสถาบันอย่างต่อเนื่อง และสร้างความแข็งแกร่งให้สถาบันโดยตรงในระยะยาว ซึ่งส่งผลต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและสร้างความภาคภูมิใจในสถาบัน

๘. คุณภาพที่ทัดเทียมกันของแต่ละสถาบัน ส่งผลให้บัณฑิตที่จบการศึกษาออกมามีคุณภาพใกล้เคียงกัน (อย่างน้อยขั้นต่ำ) ทำให้อัตราการเคลื่อนย้ายถ่ายเทบุคลากรหรือปัญหาสมองไหลคลี่คลายลง การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปตามเงื่อนไขแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และตามแนวทางและประกาศที่เกี่ยวข้องของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษาของไทย สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีกระบวนการพัฒนาระบบและกลไกของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันขึ้นโดยเน้นประสิทธิผลของกระบวนการดำเนินงานเป็นสำคัญ มีการพัฒนาระบบเอกสารควบคุมไปด้วย เพื่อเป็นคู่มือการดำเนินงานและเป็นหลักฐานแสดงประสิทธิผลของการดำเนินงาน (ประเสริฐ สุทธิสิทธิ์, ๒๕๔๕, หน้า ๑๐๘)

ขอบข่ายของการประกันคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาจะครอบคลุมขอบข่ายการดำเนินงานในเรื่องสำคัญๆ ดังต่อไปนี้ (จำรัส นองมาก, ๒๕๔๔, หน้า ๒๓)

๑. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ เป็นการจัดทำรายละเอียดลักษณะหน่วยงาน ที่มีคุณภาพว่าในแต่ละด้านจะต้องเป็นเช่นไร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติให้บรรลุลักษณะดังกล่าวมาตรฐานคุณภาพจึงเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวในการก่อสร้างของวิศวกร โดยปกติแล้วหน่วยงานต่างๆ จะร่วมกันกำหนดมาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานเป็นความคาดหวังที่จะต้องผลักดันให้บรรลุ ถ้าเป็นสถานศึกษาส่วนใหญ่กรมต้นสังกัดจะกำหนดมาตรฐานคุณภาพของสถานศึกษาในสังกัดไว้ให้ โดยระบุลักษณะคุณภาพในแต่ละเรื่องพร้อมตัวบ่งชี้แสดงถึงคุณภาพตามลักษณะดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

๒. การควบคุมคุณภาพ เป็นการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของการบริหาร เพื่อให้แน่ใจว่างานจะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดการควบคุมคุณภาพ

๓. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบสภาพจริงว่าดำเนินการไปได้มากน้อยเพียงใด การตรวจสอบคุณภาพจะต้องดำเนินการโดยผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จะตรวจสอบ การตรวจสอบคุณภาพในสถานศึกษา ถ้าเป็นเรื่องภายในสถานศึกษาผู้ตรวจสอบก็จะเป็นบุคคลภายในสถานศึกษา หรือหน่วยงานต้นสังกัดแต่ถ้าเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ผู้ตรวจสอบก็จะเป็นบุคคลอื่นที่ไม่ได้สังกัดสถานศึกษา หรือหน่วยงานบังคับบัญชาของสถานศึกษานั้น ๆ

๔. การประเมินคุณภาพเป็นการเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับผลการตรวจวัดเกณฑ์เป็นความคาดหวัง เช่น ในกรณีของสถานศึกษาสิ่งที่คาดหวังก็คือ เกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนดในข้อ ๑ ว่าแต่ละเรื่องถ้าจะให้บรรลุคุณภาพจะต้องเป็นอย่างไร ผลการตรวจวัดคือความเป็นจริงที่ได้จากการตรวจสอบในข้อ ๓ ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มีเหตุผลความจำเป็นหลายประการที่ทำให้สถานศึกษาต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, กรมสามัญศึกษา, ๒๕๔๓, หน้า ๑)

(๑) กระแสโลกาภิวัตน์

- ๑.๑ เทคโนโลยี สารสนเทศ การสื่อสาร
- ๑.๒ การแข่งขันกับนานาชาติ
- ๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(๒) สภาพทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมไทย

- ๒.๑ วิฤตเศรษฐกิจ
- ๒.๒ คุณภาพของประชากรต่อการพัฒนาประเทศ

๒.๓ ผลกระทบของวัฒนธรรมต่างชาติ

๒.๔ วิธีทางประชาธิปไตย

(๓) สภาพการจัดการศึกษาในปัจจุบัน

๓.๑ การจัดการศึกษาของสถานศึกษายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน สังคม ประเทศชาติ และกระแสโลกาภิวัตน์

๓.๒ รัฐไม่สามารถสร้างคนให้มีจิตใจที่ดี ให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะดำรงชีวิตในสังคม ประกอบอาชีพอย่างเหมาะสม และสามารถพัฒนาชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

(๔) บทบัญญัติด้านการศึกษาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐

๔.๑ บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า ๑๒ ปีที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (มาตรา ๔๓)

๔.๒ การจัดการศึกษาอบรมของรัฐต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชน (มาตรา ๔๓)

๔.๓ จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (มาตรา ๘๑)

(๕) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (หมวด ๖)

๕.๑ ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา ๔๗)

๕.๒ ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา ๔๘)

๕.๓ ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของการศึกษาใหม่ การประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (มาตรา ๔๙)

จากเหตุผลที่กล่าว สถานศึกษาจึงต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อที่จะพัฒนาและยกระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่เชื่อมั่นยอมรับของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของผู้เรียนและคุณภาพของประเทศโดยตรงแนว

จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาของไทยนับเป็นนวัตกรรมการศึกษา เพราะเป็นเรื่องใหม่ที่มีการจัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ (อาภรณ์ ครองกิจการ ๒๕๔๗, หน้า ๑๒) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสมฤทธิ์ผลตาม ความคาดหวัง จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา (ทองอินทร์ วงศ์โสธร, ๒๕๔๑, หน้า๒) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายตลอดจนข้อดี ข้อเสียของการประกันคุณภาพ ดังนี้

จุดมุ่งหมายสำคัญของการประกันคุณภาพ คือ

๑. ช่วยสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาการศึกษา
๒. สร้างความมั่นใจให้แก่สังคมไม่ว่าจะอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา
๓. ช่วยให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณทำหน้าที่ได้เต็มความรับผิดชอบ
๔. ให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล หน่วยงานจัดสรรงบประมาณ และสถาบันอุดมศึกษา
๕. ให้เกิดความชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และความหมายของ โปรแกรมการศึกษา
๖. ก่อให้เกิดมาตรการความรับผิดชอบต่อทรัพยากรที่จัดสรรจากกระเป๋าของประชาชน หรือบุคคลที่ให้ทรัพยากรแก่สถาบันอุดมศึกษา ส่วนข้อดีของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การเพิ่มคุณภาพการศึกษา เพิ่มความสำคัญ ของการเรียนการสอน หลักสูตร และรายวิชามีความชัดเจน อาจารย์มีส่วนร่วม

นักศึกษามีส่วนร่วมและได้ทรัพยากรเพิ่ม สำหรับข้อเสีย ได้แก่ การมีค่าใช้จ่ายมาก ใช้บุคลากรมากใช้เวลามาก ใช้เอกสารมาก และยากที่จะทำให้เป็นระบบอันหนึ่งอันเดียว การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ตระหนักถึงการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้คณะแต่ละคณะเลือกระบบประกันคุณภาพฯ ของตนเอง หรือการพัฒนาระบบของตนเองที่สามารถตรวจสอบได้และในวันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๓ ศาสตราจารย์ประจำ

รังสรรค์ แสงสุข อธิการบดีได้แถลงนโยบายประกันคุณภาพไว้ดังนี้ “รามคำแหงมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานคุณภาพและการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ” การประกาศนโยบายดังกล่าวได้รับความร่วมมือจาก บุคลากรที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและได้ทำการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานของตนเองได้รับการรับรองประกาศคุณภาพอย่างเป็นทางการ (ISO ๙๐๐๒) จากผู้ตรวจสอบภายนอก ๓ หน่วยงาน คือ สำนักหอสมุดกลางศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันคอมพิวเตอร์ และสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในขณะเดียวกัน คณะวิชาต่าง ๆ ก็ได้ดำเนินการประกันคุณภาพด้วยระบบ QA โดยอ้างอิง องค์กรประกอบทั้ง ๙ ของมหาวิทยาลัยเพื่อสอดคล้องกับดัชนีของผู้ตรวจสอบภายนอก (สมศ.)

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และจัดการดำเนินงานเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะเป็นที่ยอมรับโดยมีเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานระดับสากล และสอดคล้องกับการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่ระบุให้สถานศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นและมีการตรวจสอบ

๑. คณะ/สำนัก ที่เน้นงานด้านการบริการให้นักศึกษาจะใช้ระบบ ISO ๙๐๐๑: ๒๐๐๐

๒. คณะ/สำนัก/สาขาวิทยบริการอื่น ๆ ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นโดยอิงองค์กรประกอบทั้ง ๙ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

๓. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) ใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอิงมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ สมศ. กำหนด คณะ/สำนัก ที่ใช้ระบบการประกันคุณภาพตามมาตรฐานของ ISO ๙๐๐๑:๒๐๐๐ จะปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพ ๘ ประการของระบบ ISO ซึ่งได้แก่ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง ๒๕๕๐, หน้า ๒๒-๒๓)

หลักการที่ ๑ : องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused Organization)

หลักการที่ ๒ : ความเป็นผู้นำ (Leadership)

หลักการที่ ๓ : การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

หลักการที่ ๔ : การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)

หลักการที่ ๕ : การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management)

หลักการที่ ๖ : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

หลักการที่ ๗ : การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision)

หลักการที่ ๘ : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

ส่วนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) ใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอิงมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ สมศ. กำหนด(มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙, หน้า ๒๗) นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพเพื่อให้คณะ สถาบัน สำนัก สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติและโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงนำไปใช้ปฏิบัติ ตามความเหมาะสมหรือเพิ่มเติมรายละเอียดใหม่ความชัดเจนยิ่งขึ้น

ความหมายของแนวคิดการพัฒนางานองค์กร (organization development)

ความหมายของคำว่า “แนวคิดการพัฒนางานองค์กร” (organization development) หมายถึงความพยายามของผู้บริหารหรือบุคลากรในองค์กรที่ต้องการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีแบบแผนมีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนกลยุทธ์ การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเป้าประสงค์เพื่อการพัฒนา ระบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งจากการศึกษาพบว่านักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้สรุปและให้ความหมายการพัฒนางานองค์กรไว้ดังนี้

สุนันทา เลานันท์ (๒๕๓๑, หน้า ๔๙) ได้กล่าวว่าการพัฒนางานองค์กร (organization development) หรือนิยมเรียกสั้น ๆ ว่า O.D. เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรทุกระบบอย่างมีแบบแผน ซึ่งนับว่าเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับแนวความคิดของการจัดการอื่น ๆ พบว่าแนวความคิดของการพัฒนางานองค์กรก่อให้เกิดความสับสนอยู่มากเพราะเป็นแนวความคิดกว้างมาก แม้กระทั่งความหมายก็ยังไม่ค่อยแน่ใจกันว่าจะมีความหมายใดเป็นที่พอใจและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป

ประชุม รอดประเสริฐ (๒๕๓๓, หน้า ๒๖๔) ได้สรุปว่าการพัฒนางานองค์กรประกอบด้วย การพัฒนาบุคคลในหน่วยงาน การคัดเลือกผู้บริหาร การค้นหาวิธีการบริหารงาน การปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน และการปรับปรุงการสื่อความหมายและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยให้องค์กรมีความยืดหยุ่นและปรับตัวเข้าได้กับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

อรุณ รักรธรรม (๒๕๓๕, หน้า ๒๑๐) ได้ให้ความเห็นว่าการพัฒนางานองค์กร หมายถึง การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นเครื่องมือในการศึกษาองค์กรเพื่อมุ่งที่จะให้การเปลี่ยนแปลงทางด้านความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมและโครงสร้างในอันที่จะให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ชวลิต ประภวานนท์ (๒๕๔๑, หน้า ๓๓๖) กล่าวว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแบบการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนกลยุทธ์ และ การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์การเริ่มจากระดับผู้บริหารลงสู่ระดับล่างทั้งองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (๒๕๔๑, หน้า ๓๓๖) ได้กล่าวว่าการพัฒนาองค์การ เป็นความพยายามอย่างมีแผน มีการวิเคราะห์ปัญหาการวางแผนยุทธศาสตร์ การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์การ เริ่มจากผู้บริหารลงสู่ระดับล่างทั้งองค์การโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมทั้งองค์การ

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รั้งสิโยกฤษฎ์ (๒๕๔๒, หน้า ๑๖) ได้อธิบายว่าการพัฒนาองค์การ หมายถึง ความพยายามอย่างเป็นขั้นตอนต่อเนื่องกัน ในการปรับปรุงสมรรถภาพขององค์การ เพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและสิ่งแวดล้อมภายนอก พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการขจัดปัญหาภายในองค์การให้หมดไป และการพัฒนาองค์การอาจหมายถึงการยอมรับความเปลี่ยนแปลงโดยให้การศึกษาอย่างถูกต้องเพื่อเปลี่ยนความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมและโครงสร้างขององค์การให้สามารถปรับเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามปกติ

เพ็ญศรี พิทักษ์ธรรม มัชฌิมาภิโร (๒๕๔๔) กล่าวว่า การพัฒนาองค์การ คือ การเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยเน้นการเปลี่ยนแปลงที่ตัวบุคคลทั้งองค์การ ได้แก่ เจตคติ ค่านิยม ปทัสถานองค์การ (ปทัสถานองค์การ หมายถึง องค์การแบบแผนสำหรับยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ) ความเชื่อ อารมณ์ความรู้สึก และอื่น ๆ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมขององค์การ

พนอพันธ์ จาตุรงค์กุล (๒๕๔๔) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง ความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแบบแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนกลยุทธ์ การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์การ เริ่มจากระดับผู้บริหารลงสู่ระดับล่างทั้งองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

ณัฐชนก อิศรีทอง (๒๕๔๔, หน้า ๑๑) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์การว่า หมายถึง แนวทางในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างเป็นระบบ มีแบบแผน กำหนดปัญหา กระบวนการบริหารงาน ตัดสินใจดำเนินงาน ทำการศึกษาโครงสร้างขององค์การ ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมของบุคคลในองค์การตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับ การเปลี่ยนแปลงองค์การจะต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

มัลลิกา ต้นสอน และฉัตรยาพร เสมอใจ (๒๕๔๕, หน้า ๑๓๘) ได้กล่าวว่าการพัฒนาองค์การหรือที่เรียกว่า “OD” มุ่งการกระทำเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มในองค์กรวม หรือกลุ่มสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งขององค์การ ซึ่งวิธีการเปลี่ยนแปลงจะกระทำโดยอาศัยเทคนิคอีกชนิดหนึ่งซึ่งเรียกว่า “การพัฒนาองค์การ” ผลสำเร็จของการพัฒนาองค์การ ส่วนมากจะปรากฏในรูปของการสร้างทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ที่ดีขึ้น การร่วมมือกันแก้ไขปัญหาาร่วมกันของสมาชิกและการสร้างทีมงานควบคู่กับวิธีการทำงานอื่น ๆ การพัฒนาองค์การจำเป็นต้องอาศัยความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมศาสตร์เป็นอย่างมาก เพื่อที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้นโดยการประยุกต์ใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ให้เกิดผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกขององค์การซึ่งขั้นตอนการทำดังกล่าวจะสามารถแยกออกเป็น ๖ ลำดับต่อไปนี้

ขั้นที่ ๑ กำหนดปัญหา

ขั้นที่ ๒ ตัดสินใจดำเนินงาน

ขั้นที่ ๓ ทำการศึกษา

ขั้นที่ ๔ การให้ข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นที่ ๕ กระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ขั้นที่ ๖ การประเมินผล

เฟรนช์ และเบลล์ (French & Bell, ๑๙๘๔, p. ๒๔ อ้างถึงใน สุนันทา เลานันท์, ๒๕๓๑, หน้า ๕๐) ได้กล่าวถึงการพัฒนาองค์การเปรียบเสมือนต้นไม้ซึ่งประกอบด้วยรากอย่างน้อยสามราก รากที่หนึ่งได้แก่ การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ รากที่สองได้แก่การสำรวจข้อมูลและการป้อนข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งทั้งสองรากเกี่ยวพันกับรากที่สาม ซึ่งได้แก่การวิจัยเชิงปฏิบัติการ และยังมีรากอีกรากหนึ่งที่ขนานคู่กันมากับรากที่สาม คือระบบเทคนิคและสังคมคนแค่น (Dunca, ๑๙๗๕, p. ๔๔๖ อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, ๒๕๓๒, หน้า ๒๖๔) ได้อธิบายถึงความหมายการพัฒนาองค์การว่า เป็นกระบวนการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การโดยผสมผสานความต้องการความเจริญก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนาบุคคลกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การเข้าด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความเชื่อ เจตคติ และโครงสร้างขององค์การแล้ว องค์การสามารถปรับตัวเองให้เข้าได้กับความเปลี่ยนแปลงนั้น

เบคฮาร์ด (Beckhard, ๑๙๖๐, p. ๑๑๗ อ้างถึงใน สุทธิ สมบูรณ์และสมานรังสิโยกฤษณ์, ๒๕๔๒, หน้า ๑๔๙) ได้กล่าวถึงการพัฒนาองค์การว่า การพัฒนาองค์การหมายถึงความพยายามการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน การพิจารณาองค์การเป็นส่วนรวมทั้งหมด เป็นการบริหารงานจากระดับสูงลงมา การเพิ่มประสิทธิผลและก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี และโดยวิธีการสอดแทรกอย่างแนบเนียนตามวิชาความรู้ที่ได้รับทางพฤติกรรมศาสตร์

เบนนิส (Bannis, ๑๙๙๒, p. ๒ อ้างถึงใน ศิริทิพา คำนคร, ๒๕๔๔, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาองค์การว่า เป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและถือว่าเป็นยุทธศาสตร์ที่ซับซ้อน โดยมุ่งเปลี่ยนแปลงความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม รวมถึงโครงสร้างขององค์การเพื่อให้สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่ การตลาด และสิ่งที่ท้าทายที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ลอเรนซ์ และลอร์ช (Lawrence & Lorch, ๑๙๙๔, p. ๔ อ้างถึงใน ศิริทิพา คำนคร, ๒๕๔๔, หน้า ๗) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาองค์การเป็นความต้องการแสวงหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงองค์การจากสภาพที่เป็นอยู่ไปสู่สภาพที่ได้รับการพัฒนาที่ดีกว่า

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่าการพัฒนาองค์การ หมายถึงแนวทางในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างเป็นระบบ มีแบบแผน กำหนดปัญหา กระบวนการบริหารงาน ตัดสินใจดำเนินงาน ทำการศึกษาโครงสร้างขององค์การ ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมของบุคคลในองค์การตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับ และมีการประเมินผล เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพัฒนาปรับปรุงองค์การให้ดีขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นวินดา อัครพรมณราย (๒๕๔๙) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศของสำนักบริการทางวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อศึกษาจุดเด่นและสิ่งที่ควรปรับปรุงของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา ทางด้านคน เงิน เครื่องจักร วิธีปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่า จุดเด่นและสิ่งที่ควรปรับปรุงด้านคน เงิน เครื่องจักร วิธีการปฏิบัติของผู้บริหารที่มหาวิทยาลัยมอชมนายนั้น มีความสอดคล้องสัมพันธ์กันโดยบุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน วางกลยุทธ์ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา วัตถุประสงค์ รวมถึงการนำนโยบาย กลยุทธ์ไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการประเมินผลเชิงกลยุทธ์ นโยบายด้านการเงินและแผนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน ในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ แต่ขาดการติดตามงานและการตรวจประเมินวัสดุ อุปกรณ์ด้านวิธีปฏิบัติการพบจุดเด่นด้านการบริหารงานด้านยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาการดำเนินงาน ด้านกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ ด้านภาพลักษณ์ และสิ่งที่ควรปรับปรุงด้านการบริหารงาน ด้านการดำเนินงาน ด้านพันธกิจด้านการบริหารจัดการโครงการบริการวิชาการ ด้านการเชื่อมโยงกับแหล่งวิชาการในมหาวิทยาลัย และศึกษาการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ใช้ในสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าสำนักบริการวิชาการใช้กลยุทธ์เชิงการบริหารแบบบริหารทั่วทั้งองค์การด้วยวงจร PDCA สอดคล้องกันมีผลกระทบต่อบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยการสั่งการที่ชัดเจน การประเมินผลเชิงกลยุทธ์เพื่อนำมาปรับใช้ ในการปฏิบัติงานตลอดจนมีวิธีการปรับแผนเพื่อให้การดำเนินงานลุล่วงไปด้วยดี ข้อจำกัด ของกลยุทธ์ คือ บุคลากรไม่เพียงพอและขาดงบประมาณเพื่อการพัฒนาองค์กร

ว่าที่ร้อยตรีวิสุทธิ์ ปานะกุล (๒๕๕๐) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพ ปัญหาและแนวทาง พัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการพลศึกษา โดยการสำรวจสภาพและ ปัญหาจากข้าราชการและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา จากสถาบันการพล ศึกษาแต่ละวิทยาเขต จำนวน ๒๙๑ คน ผลการศึกษาพบว่า สภาพและปัญหาการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบสภาพและปัญหาจำแนกตามวิทยาเขตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๕ จำแนกตามคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละภาคโดยรวมและ รายด้านมีสภาพไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาโดยรวม ด้านคุณภาพนักศึกษา และด้านระบบ การประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ แนวทาง พัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันพลศึกษา ด้านคุณภาพ นักศึกษา ได้แก่ สร้างจิตสำนึกความเป็นครูให้มีคุณธรรม จริยธรรม ด้านการวิจัยและ งานสร้างสรรค์ ได้แก่ การอบรม ประชุม สัมมนา สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ของหน่วยงาน ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ได้แก่ การจัดตั้งคณะกรรมการ จัดทำแผนปฏิบัติงาน การบริการทางวิชาการแก่สังคมร่วมกันระหว่างสถาบันและชุมชน ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ จัดหางบประมาณและการบริจาคภายในและ ภายนอกทั้งภาครัฐ และเอกชน ด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ได้แก่ พัฒนาและ สนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารและจัดการ ด้านการพัฒนา หลักสูตรและการเรียนการสอน ได้แก่ แต่งตั้งคณะกรรมการและจัดทำแผนปฏิบัติงาน ติดตามผลสำเร็จของนักศึกษา ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ได้แก่ จัดตั้งคณะกรรมการ ในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และแก้ไขปัญหาที่พบของแต่ละคณะจัดอบรม ประชุม สัมมนาให้บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึก ให้เห็นความสำคัญ ของงานประกันคุณภาพการศึกษา