

## นักประกันคุณภาพการศึกษา : การเป็นตัวแทนแห่งการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรม

อดิพงษ์ ณะเตียงฉันท

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### บทคัดย่อ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญที่สถาบันการศึกษาทุกแห่งให้ความสำคัญเพราะถือเป็นหน้าที่หลักอย่างหนึ่งของสถาบันการศึกษา โดยผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือ จึงเกิดหน้าที่นักประกันคุณภาพการศึกษาที่คอยทำหน้าที่ในการรับข้อมูล นโยบาย แนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เพื่อมาเผยแพร่แก่บุคคลในองค์กร และสร้างแรงจูงใจให้บุคคลเกิดการยอมรับสิ่งต่างๆ ดังนั้น นักประกันคุณภาพการศึกษาจึงเปรียบเสมือนตัวแทนการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสื่อกลางระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษา และบุคลากรในสถาบันการศึกษาให้ไปอย่างรวดเร็ว บทความนี้ได้สัมภาษณ์นักประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง ซึ่งพบว่าการทำงานที่ของนักประกันคุณภาพการศึกษานั้น ได้ใช้กลยุทธ์ “การวางหมาก ตอกย้ำ ทำเป็นตัวอย่าง สร้างแรงจูงใจ แก้ไขปรับปรุง” ในการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและยอมรับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สามารถทำให้การทำงานที่ของนักประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินไปได้อย่างสำเร็จ นอกจากนี้แล้วจะสร้างความเข้าใจในบทบาทของตัวแทนแห่งการเปลี่ยนแปลง และการทำงานที่นักประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

### บทนำ

ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นสภาพความเป็นอยู่ สังคม เทคโนโลยี และการรับรู้ข่าวสารซึ่งถือว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ของสังคม ดังนั้นจึงทำให้คนในสังคมต้องพยายามปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายอยู่เสมอ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ เช่น ช่องทางการสื่อสาร ระบบสังคม ระยะเวลา สติปัญญาและความสามารถของคน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะทำให้คนในสังคมเกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อคนเป็นปัจจัยหนึ่งในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยมีการศึกษาเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพของคนให้สามารถพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้อย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีจิตคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา และรู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก (ราชกิจจานุเบกษา,2545)

การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่างๆ ทั้งด้านวิชาการและการบริการ/การจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง คือ ผู้เรียน

ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อมคือ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ การประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตที่ไม่มีคุณภาพ (Stephen&Colin,1994)

### การประกันคุณภาพมีความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

ด้วยเหตุผลนี้สถาบันการศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยจัดให้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา และจัดให้มีบุคคลผู้รับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา โดยบุคคลกลุ่มนี้คือ นักประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ในการรับข้อมูล นโยบาย แนวคิดใหม่ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพจากสำนักงานมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ (สมศ.) เพื่อมาเผยแพร่และทำความเข้าใจให้แก่บุคลากรในองค์กร อันนำมาซึ่งการให้ความร่วมมือและการยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกคนในหน่วยงาน ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของนักประกันคุณภาพการศึกษาจึงเปรียบเสมือนการทำหน้าที่ ตัวแทนการเปลี่ยนแปลง ในองค์กรที่ประสานเชื่อมโยงบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ให้ความเข้าใจและความร่วมมือในการทำประกันคุณภาพการศึกษาให้กับสถานศึกษา

ตัวแทนการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างนวัตกรรมและผู้ใช้นวัตกรรมนั้นๆ โดยทำหน้าที่แนะนำนวัตกรรม ใช้การสื่อสารที่สามารถทำให้เห็นว่า นวัตกรรมนั้นๆ มีความจำเป็น โดยตัวแทนการเปลี่ยนแปลงไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และการศึกษาในระดับสูง แต่ต้องสามารถเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ได้ (Rogers,2003)

การทำหน้าที่ของตัวแทนการเปลี่ยนแปลงในฐานะเป็นผู้เผยแพร่รวัตกรรมนั้น คือ การทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างสังคมตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไปโดยอาจมีความแตกต่างกันในแง่ของวัฒนธรรม ความเชื่อ ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจจะแตกต่างกันไปจากลักษณะของตัวแทนการเปลี่ยนแปลงเอง ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงจึงจะต้องเป็นผู้ที่สามารถมองเห็นถึงความแตกต่างนี้ และทำหน้าที่เป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างสังคมได้ โดยจะต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบและรัดกุม เพื่อที่จะช่วยเปลี่ยนแปลงให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรมและช่วยลดระยะเวลาในการเผยแพร่รวัตกรรมให้สั้นลง (Rogers, 2003)

### บทบาทของนักประกันคุณภาพการศึกษาในฐานะตัวแทนการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรม

การประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่สถานศึกษาทุกแห่งให้ความสนใจและความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะถือเป็นหน้าที่หลักอย่างหนึ่งของสถานศึกษา เมื่อสำนักงานมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ ได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถานศึกษาแต่ละแห่งจึงได้ตอบสนองนโยบายและแนวปฏิบัติ โดยได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การเผยแพร่ความรู้ การสร้าง

ความเข้าใจร่วมกันตั้งแต่ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ เกี่ยวกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่สำนักงานมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติกำหนดเพื่อนำสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง

สำนักงานมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติได้กำหนดความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้

- คุณภาพของสถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐานและผู้เรียนภายในประเทศ มีแนวโน้มจะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

- ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายของผู้เรียน อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

- สถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตผู้เรียน ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริง ทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

- สถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐานจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้เรียน ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

ดังนั้นเมื่อเริ่มต้นมีการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้สถาบันการศึกษาขั้นพื้นฐานหลายแห่ง เกิดความสับสน และความกังวลใจในการทำประกันคุณภาพ โดยผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่ายทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่จะต้องให้ความร่วมมือ แต่เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องใหม่ถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ มีความซับซ้อนและยุ่งยากจึงทำให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลาย เกิดความลังเลใจและปิดกั้นการยอมรับแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยเหตุนี้นักประกันคุณภาพการศึกษาจึงเข้ามามีบทบาทในการให้ข้อมูล ประสานความเข้าใจ และอำนวยความสะดวกในการทำประกันคุณภาพการศึกษาแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหลาย เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่มาตรฐานการศึกษาที่มีคุณภาพของประเทศ

กรณีศึกษานักประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาแห่งหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีบทบาท ได้วางแผนการทำงานโดยสร้างเป็นแผนกลยุทธ์ ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา คือ “วางหมาก ตอกย้ำ ทำเป็นตัวอย่าง สร้างแรงจูงใจ แก้ไขปรับปรุง”

(1) **วางหมาก** คือการสร้างทีมงานให้เข้มแข็ง เพราะนักประกันคุณภาพการศึกษาไม่สามารถทำงานคนเดียวได้ ต้องช่วยกันทำงานเป็นทีม ดังนั้นทีมงานจะต้องร่วมแรงร่วมใจกัน มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน ทุกคนมีส่วนร่วม และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับคนง่าย จะต้องช่วยกันวางแผนเพื่อจูงใจให้ทุกคนในสถานศึกษาเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการจัดทำโครงการนำร่อง และอบรมให้ความรู้ใหม่ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

(2) **ตอกย้ำ** โดยเน้นที่การสร้างเครือข่ายกับทุกหน่วยงานทั้งระดับผู้บริหารและปฏิบัติงาน โดยเข้าไปสร้างความสัมพันธ์อันดีกับทุกคนทุกหน่วยงาน และสร้างช่องทางติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบให้ความอุ่นใจกับทุกคน

(3) **ทำเป็นตัวอย่าง** เน้นให้ทีมงานของงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกคน เป็นคนที่”เรียนรู้ สร้างสรรค์ ทำให้เป็น” คือ ให้ทุกคนในสำนักประกันคุณภาพการศึกษารู้จักเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีความคิด สร้างสรรค์ และทำทุกอย่างให้เป็น โดยการทำงานนั้นมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ให้ทุกคนจัดการ ความรู้ที่ตนเองถนัดแล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน

(4) **สร้างแรงจูงใจ** เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่นักประกันคุณภาพการศึกษาใช้ในการทำงาน โดยการ สรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถดี แล้วให้รางวัล หรือยกให้เป็น Best Practice เพื่อให้มาช่วยงานในการ ประกันคุณภาพ และมาใช้ในการประชาสัมพันธ์บอกต่อซึ่งทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความภาคภูมิใจและยึดหยัด ที่จะทำงานต่อไป อีกทั้งยังเกิดแรงจูงใจแก่บุคคลอื่นอีกด้วย

(5) **แก้ไขปรับปรุง** กลยุทธ์ตัวสุดท้ายที่นักประกันคุณภาพการศึกษา ไม่สามารถจะมองข้ามไปได้ เนื่องจากการทำงานในบทบาทหน้าที่นี้จะต้องเจอปัญหาต่างๆ เข้ามาให้ช่วยแก้ไขและให้คำแนะนำอยู่เสมอ มี ทั้งปัญหาที่ เกี่ยวข้องและปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งนักประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนจะยินดีและพร้อมที่จะให้ ความช่วยเหลือ

กลยุทธ์ทั้ง 5 ด้าน ของนักประกันคุณภาพการศึกษานั้น เป็นกลยุทธ์สำคัญในการทำงานที่นัก ประกันคุณภาพการศึกษาทุกคนจะต้องนำมาปฏิบัติ และทุกด้านจะต้องนำมาใช้ประสานร่วมกัน เนื่องจากทุก ด้านมีความสำคัญเท่ากัน และต้องทำอย่างต่อเนื่อง จึงต้องพยายามทำความเข้าใจและยอมรับให้เกิดขึ้นอยู่ ตลอดเวลา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก อารมณ์ของคน จึงต้องพยายาม กระตุ้นและรักษาบุคคลเหล่านั้นคงอยู่ต่อไป บทบาทการทำงานของนักประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นหน้าที่ ที่ต้องทำงานอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และต้องทำงานกับคนจำนวนมาก เพื่อเชื่อมโยงหลักการ วิธีการ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้เข้ากับคนในสถานศึกษา และสร้างการยอมรับ เพื่อดำเนินงาน ของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่า กระบวนการทำงานและการเผยแพร่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของนักประกัน คุณภาพการศึกษา มุ่งเน้นไปที่การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในสถานศึกษาเพื่อกระตุ้นให้ทุกคนเกิดการ ยอมรับและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของนักประกันคุณภาพการศึกษา

1. ทีมงาน การทำงานในฐานะตัวแทนการเปลี่ยนแปลงของนักประกันคุณภาพการศึกษาไม่สามารถ ทำงานเพียงคนเดียวได้แต่ทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกันจึงจะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จเพราะการทำงาน ต้องติดต่อสื่อสารสร้างความเข้าใจกับบุคคลหลายไปอีกทั้งต้องดำเนินงานหลายๆด้านที่จะช่วยจูงใจให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงได้ซึ่งนักประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้เล็งเห็นความสำคัญของทีมงานเป็นลำดับ แรกดังกลยุทธ์การวางหมากที่ทางสำนักประกันคุณภาพการศึกษาต้องสร้างความเข้มแข็งให้ทีมงานก่อนด้วย ต้องทำให้ทีมงานมีความเชี่ยวชาญและทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างร่วมแรงร่วมใจอันจะนำไปสู่กลยุทธ์การตอก ย้ำและทำเป็นตัวอย่างและเมื่อทีมงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญก็สามารถให้ข้อมูลข่าวสารและให้ความ ช่วยเหลือ

2. ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาเนื่องจากการทำประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นการประเมินความสำเร็จเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานของมหาวิทยาลัยและพัฒนาคุณภาพ การศึกษาที่ทุกหน่วยงานต้องช่วยกันทำดังนั้นถ้าหน่วยงานใดที่ผู้บริหารเห็นความสำคัญเปิดใจยอมรับในเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาย่อมจะส่งผลถึงการยอมรับของบุคลากรในหน่วยงานนั้นด้วยดังนั้นการทำหน้าที่ ของนักประกันคุณภาพการศึกษาจะสะดวกขึ้นแต่ถ้าหน่วยงานใดผู้บริหารไม่ยอมรับจะส่งผลให้บุคลากรไม่กล้า

ทำหน้าที่อย่างเต็มที่ทำให้หน่วยงานนั้นทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาไม่สำเร็จเป็นหน้าที่ที่หนักประกันคุณภาพการศึกษาต้องเข้ามาเปลี่ยนแปลงและจงใจให้เกิดการยอมรับซึ่งปัจจัยด้านนี้จะสอดคล้องกับกลยุทธ์สร้างแรงจูงใจด้วยผู้บริหารให้การสนับสนุนในการให้รางวัล Quality award และรางวัล Best Practice ซึ่งจะสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรเป็นอย่างมาก

3. งบประมาณ การทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานเนื่องจากต้องทำงานกับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยต้องจัดอบรมสร้างความเข้าใจรับเอาแนวคิดและหลักเกณฑ์ใหม่ๆเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษามาเผยแพร่แก่บุคลากรอีกทั้งนักประกันคุณภาพการศึกษาต้องศึกษาหาความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆเพื่อช่วยในการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้นดังนั้นงบประมาณจึงมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทำงานของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

### ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของนักประกันคุณภาพการศึกษา

1. กำลังคนในการทำงานเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อกลยุทธ์ด้านการวางแผนและการต่อยอดเพราะสำนักประกันคุณภาพศึกษามีบุคลากรค่อนข้างน้อยการทำงานด้านการเผยแพร่และการช่วยแก้ปัญหาจึงไม่ทั่วถึงเพราะการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ต้องเข้าไปเจาะลึกถึงปัญหาต้องใช้เวลาในการทำงานถึงจะสามารถเข้าไปพัฒนาหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. นักประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องเป็นผู้ที่เรียนรู้สิ่งใหม่ๆอย่างสร้างสรรค์และเข้าใจเพื่อที่จะสามารถให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นได้ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการทำเป็นตัวอย่างแต่เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้นบุคลากรยังไม่มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยก็ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทำให้การทำงานในกลยุทธ์ด้านนี้ต้องใช้เวลามากในการสร้างความเข้าใจกับบุคลากร

3. วัฒนธรรมองค์กรเป็นอุปสรรคต่อกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจเป็นอย่างมาก ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและแนวความคิดของคนในองค์กรจึงเป็นเรื่องยากบุคลากรไม่กระตือรือร้นในการยอมรับสิ่งใหม่ๆถึงแม้จะมีแรงจูงใจในการมอบรางวัลต่างๆก็ตาม

4. อุปสรรคต่อกลยุทธ์การแก้ไขปรับปรุงนั้นส่วนมากจะมาจากการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินคุณภาพซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานอย่างมากการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินและวิธีการประเมินอย่างรวดเร็วก็จะส่งผลต่อหน่วยงานที่ทำการประกันคุณภาพ

### ประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้ เกิดการพัฒนาคุณภาพของสถาบันการศึกษาอย่างต่อเนื่องเข้าสู่มาตรฐานสากล การใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการของสถาบันการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะทำให้การผลิตผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับ การสร้างผลงานวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ เกิดประโยชน์สูงสุด และตรงกับความต้องการของสังคมและประเทศชาติ ผู้เรียน ผู้ปกครอง ผู้จ้างงาน และสาธารณชนมีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้องและเป็นระบบ สถาบันการศึกษา หน่วยงานบริการการศึกษา และรัฐบาลมีข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นระบบในการกำหนดนโยบาย วางแผน และการจัดบริการการศึกษา ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทุกสาระวิชาสูงได้มาตรฐานสม่ำเสมอ ผู้เรียนรู้ล่วงหน้าว่าจะได้รับผลประโยชน์จากการเรียนในสถาบันการศึกษาและได้ผลตามความต้องการ ผู้ปกครอง ชุมชน ครู หน่วยงานการจัดการศึกษาในท้องถิ่น มีส่วนร่วมกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ผสมกลมกลืนระหว่างมาตรฐานสากล มาตรฐานชาติและมาตรฐานท้องถิ่น ผู้บริหารสถานศึกษาเป็น

ผู้นำการจัดการเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยผนึกกำลังกับครู คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน วางแผนการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้บังเกิดผลกับผู้เรียนตามมาตรฐาน มีการตรวจสอบยอมรับในแผนการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา ครูได้รับการพัฒนาและจูงใจให้วางแผนการจัดการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เน้นกระบวนการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุมาตรฐาน คุณภาพการเรียนรู้อย่างครบถ้วน ให้ผู้เรียนทุกคนได้เรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ ผู้บริหารและคณะกรรมการ สถานศึกษาติดตามตรวจสอบการเรียนการสอน และช่วยให้คุณภาพการศึกษามีความเป็นระบบระเบียบ มีระบบการวัดประเมินผลตามสภาพจริง มุ่งตรงต่อการบรรลุมาตรฐานคุณภาพ และบันทึกผลเพิ่มผลงานที่ ผู้บริหารและครูตรวจสอบผลการเรียนและบันทึกผล นำผลมาใช้เพื่อการพัฒนาและรายงานสู่ชุมชนสม่าเสมอ ว่า การจัดการเรียนการสอนทำให้บังเกิดผลตามเป้าหมายคุณภาพการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้ดีเพียงใด

### บทสรุป

การทำงานของนักประกันคุณภาพการศึกษาจึงเปรียบเสมือนผู้ที่มีบทบาทในฐานะตัวแทนการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเป็นอย่างมาก เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดการยอมรับแนวคิดเรื่องการประกันคุณภาพ การศึกษา ดังกลยุทธ์ที่สำนักรประกันคุณภาพการศึกษาได้ตั้งเอาไว้วางหมากตอกย้ำทำเป็นตัวอย่างสร้าง แรงจูงใจแก้ไขปรับปรุง เป็นกลยุทธ์ที่สามารถทำให้การทำหน้าที่ตัวแทนการเปลี่ยนแปลงดำเนินไปได้อย่าง สำเร็จ ซึ่งในกลยุทธ์จะพบบทบาทสำคัญที่จะส่งผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับนั้นได้คือการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรในองค์กร โดยนักประกันคุณภาพต้องมีความเป็นมิตร สามารถสร้างความ ไว้วางใจให้กับบุคคลอื่นได้ อีกสิ่งหนึ่งที่พบคือ การทำงานเป็นทีม งานของนักประกันคุณภาพการศึกษาจะ สำเร็จได้ต้องอาศัยทีมงานที่เข้มแข็ง ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานมีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบและสร้างการ มีส่วนร่วมซึ่งกันและกัน การเปลี่ยนแปลงความคิดทัศนคติของบุคลากรในองค์กร ให้เกิดการยอมรับได้นั้นต้อง อาศัยทีมงานที่มีคุณภาพ ช่วยกันทำงานในหน้าที่ต่างๆ เหนือสิ่งอื่นใดต้องมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ และให้ ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อันจะนำมาซึ่งการวางแผนการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้แล้วยังแสดงให้เห็นว่า ตัวแทนการเปลี่ยนแปลง Change agent นั้นมีบทบาทในการจูงใจ และโน้มน้าวใจให้บุคคลเกิดการตอบสนอง และยอมรับในสิ่งที่เราต้องการให้เป็น เพราะเป็นผู้ส่งผ่านและ ประสานเชื่อมโยงสิ่งต่างๆเข้าด้วยกัน ตัวแทนการเปลี่ยนแปลง Change agent จึงถือว่าเป็นบุคคลที่มีความ สำคัญมากต่อองค์กรหรือสังคมนั้น ถ้าขาดการทำงานของตัวแทนการเปลี่ยนแปลงไป จะทำให้การ เปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ที่จะเกิดขึ้น ในสังคมขับเคลื่อนไปได้อย่างยากลำบาก ทำให้การทำงาน ที่จะก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงและการพัฒนา ไม่ราบรื่น และไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนการ เปลี่ยนแปลง จึงถือว่าเป็นบุคคลสำคัญขององค์กร และเป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อองค์กร เปรียบเสมือนฟันเฟือง หนึ่งที่สำคัญในองค์กร และไม่สามารถขาดไปได้เลยในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

### รายการอ้างอิง

دنوخا สลิ่งศ์. นักประกันคุณภาพการศึกษา (2556,มกราคม-มีนาคม).วารสารนักบริหาร  
ดร. นิตธร ปิลวาสน์. การประกันคุณภาพการศึกษา [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา  
<https://www.gotoknow.org/posts/307136>. (25 01 2561).

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,สำนักงาน. (2554). แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐาน การศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

- คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน,สำนักงาน. (2554). การพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง  
กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553. พิมพ์ครั้งที่ 1.  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน,สำนักงาน. (2554). แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน  
ของสถานศึกษา กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.  
2553. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,สำนักงาน. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่  
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.