



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ธวัชพิสิฐ ภัทรดาภา

ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ปีงบประมาณ 2556

ISBN XXX-XXX-XXX-X

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาฉบับนี้ เป็นรายงานการวิจัยเชิงสำรวจที่จัดทำขึ้น โดยได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นองค์ความรู้และแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้อง และเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย ยอดฉิม ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รวมทั้งผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม ที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ จนเป็นรายงานวิจัยที่สมบูรณ์ฉบับนี้

นายธวัชภูพิสิฐ ภัทรดามา

ผู้วิจัย

กันยายน 2556

ชื่อรายงานการวิจัย : การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประชากรใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพจากทุกคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 50 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

.....

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92 มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.40 มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรในภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการเตรียมการ (Plan) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษรและระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการควบคุมงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย ด้านการตรวจสอบประเมินผล (Check) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการรับทราบผลการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ได้เข้าร่วมประชุมทบทวนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และด้านการดำเนินการตามแผน (Do) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการวางแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยกำหนดระยะเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนตามลำดับ

Thesis Title: Education quality assurance administration of Suansunandha Rajabhat University

This research aim to study personal opinion who respond in education quality assurance administration. The sampling are personals who respond in education quality assurance from any faculty and organizations in Suansunandha Rajabhat university for 50 people. Analysis with computer program package. Data analysis method are frequency, percentage, mean and standard deviation

Research result showed that almost of sampling is female for 92 percent who has age between 31-40 years old which are 44.40 percent that has quality assurance experience for 1-3 year are 44.0 percent. Data analysis of personal opinion who respond in education quality assurance administration of Suansunandha Rajabhat university both in the holistic and each factors showed that personal opinion in the holistic is in high level. Mean of education quality assurance administration are high level in every factors that highest mean value are Plan. Highest opinion mean value are appoint committee with character and identify clearly respond to control education quality assurance in the university. Check has highest opinion value is result agreement and repeat education quality of organization with reform recommend. Act has highest opinion value is conference participated for reform education quality assurance of organization. And finally is Do that has highest opinion value is education quality assurance plan with identify time, budget and clearly responsible in random order.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับวงจรบริหารคุณภาพของเดมมิง.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	38
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิจัย.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	50
สรุปผลการวิจัย.....	50
อภิปรายผล.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	56
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	56
ข้อเสนอแนะที่ใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป.....	57
เอกสารอ้างอิง.....	58
ภาคผนวก.....	63
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	64
ประวัติย่อของผู้ทำการศึกษา.....	72

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ปัจจัยส่วนบุคคลของของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	41
2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่ รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน.....	43
3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่ รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ด้านการเตรียมการ ในภาพรวมและ รายข้อ.....	44
4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่ รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ด้านการดำเนินการตามแผน ในภาพรวมและรายข้อ.....	46
5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่ รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ในภาพรวมและรายข้อ.....	47
6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่ รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ในภาพรวมและรายข้อ.....	48

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพ ภายนอก.....	22
2 แผนภาพวงจรการพัฒนาคุณภาพการทำงานของเดิมมิ่ง.....	24
3 กรอบแนวความคิดของการวิจัย.....	37

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

โลกในยุคปัจจุบันเป็นโลกแห่ง “สังคมอุดมปัญญา”(Intellectual Society) ที่ถือว่า กำลัง ได้รับความรู้ความสามารถของประชาชนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ในขณะเดียวกัน กิจกรรมการแข่งขันที่เข้มข้นที่สุดของยุคสมัยนี้ก็คือ การแข่งขันด้านการศึกษา หากประเทศใดมีการ พัฒนาการศึกษามีความเจริญก้าวหน้า มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับแล้ว ประเทศนั้นย่อมจะได้รับความเชื่อมั่นจากนานาประเทศได้อย่างต่อเนื่องและยาวนาน ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจและสังคมของ ประเทศนั้นมีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไปด้วย ดังนั้นสิ่งที่ประเทศไทยจะต้องมีการเตรียมความพร้อม อย่างเร่งด่วน คือ การเตรียมการศึกษามีคุณภาพ และมีมาตรฐาน เพื่อให้การศึกษาของไทยสามารถ แข่งขันกับการศึกษาของนานาชาติได้อย่างเต็มภาคภูมิ ซึ่งจะสามารถผลักดันให้ศักยภาพด้านอื่น ๆ เข้มแข็งตามมา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2550 : 1) การเตรียมการ ศึกษาของประเทศให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่สูงขึ้นอย่างได้ผลนั้น การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีบทบาทสำคัญยิ่ง เพราะการศึกษาระดับอุดมศึกษานี้มีหน้าที่โดยตรงในการสร้างความเจริญงอกงาม ทางปัญญาผ่านกระบวนการผลิตกำลังคนระดับสูง ที่ผ่านมาการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้รับการ สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง จากการพัฒนาการวิจัย และการส่งเสริม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2540 หลังจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับใหม่แล้ว ได้มี การร่วมกันร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติขึ้น ประกาศใช้ในปี พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545) โดยในมาตราที่ 34 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับนี้ได้กำหนดให้คณะกรรมการ การอุดมศึกษาเป็นผู้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติขึ้น โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและ ความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งมีเป้าหมายที่สำคัญคือ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการส่งเสริม กำกับดูแล ตรวจสอบ ประเมิน และประกันคุณภาพการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเพื่อตรวจสอบความเปลี่ยนแปลง สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาแนวคิดใน การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา อีกทั้งเพื่อใช้พัฒนาและยกระดับคุณภาพของบัณฑิต ความเพียงพอของ บุคลากรระดับอุดมศึกษา ความมีคุณภาพและประสิทธิภาพของสถาบันอุดมศึกษา ฯลฯ ซึ่งนอกจาก สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะสามารถนำมาตรฐานการอุดมศึกษาไปใช้ประโยชน์ตาม เจตนารมณ์ดังกล่าวแล้ว ยังก่อให้เกิดประโยชน์ด้านอื่น ๆ อีกเป็นอเนกประการด้วย (สำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2550 : 1-2)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพ การศึกษา โดยเฉพาะมาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2546 : 16) และ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2550 : 139) ถือว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องเดียวกันกับกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจรคุณภาพ PDCA หรือที่เรียกว่า “วงจรเดมมิง” (Deming Cycle) คือ Plan หมายถึง การวางแผน Do หมายถึง การปฏิบัติตามแผน Check หมายถึง การติดตามตรวจสอบและประเมิน และ Act หมายถึง การปรับปรุงและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา โดยแรกเริ่มนั้นมหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้ “สำนักประกันคุณภาพการศึกษา” เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการรับผิดชอบในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย โดยการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการภายใต้กรอบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และการประกันคุณภาพภายนอกของมหาวิทยาลัยได้ยึดกรอบการประกันคุณภาพของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยมหาวิทยาลัยได้จัดให้มีการดำเนินการตามโครงสร้างและกระบวนการของการประกันคุณภาพ โดยมีการควบคุมคุณภาพตามวงจร PDCA มาใช้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพเนื่องจากวงจรคุณภาพดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษาต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องนำกระบวนการที่เหมาะสมนี้มาใช้ในการบริหารจัดการ

ในปี พ.ศ.2548 งานด้านการประกันคุณภาพ ได้ย้ายมาอยู่ในความรับผิดชอบของ “กองนโยบายและแผน” และได้ดำเนินการรับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 49 กำหนดไว้ว่า ให้สถาบันอุดมศึกษา มีการประกันคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในรอบทุกห้าปี โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และกระบวนการในการตรวจประเมินนั้น ได้ยึดหลักการบริหารคุณภาพตามวงจร PDCA มาใช้เป็นแนวทางการจัดกระบวนการในการประเมินคุณภาพ โดยทั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดให้มีการใช้กระบวนการคุณภาพดังกล่าวกับตัวชี้วัดคุณภาพ รับผิดชอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย พร้อมดำเนินการจัดเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานในการอ้างอิงให้เป็นปัจจุบัน ทั้งการประกันคุณภาพภายในและภายนอก ดูแลฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ประสานงานและรวบรวมแผนการจัดการความรู้ ส่งเสริม สนับสนุน และจัดทำฐานข้อมูลและเว็บไซต์ด้านการจัดการความรู้ (KM) เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาบรรลุเป้าหมายคุณภาพ

อย่างไรก็ตามแม้ว่าประเทศไทยได้มีการกำกับมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษามาโดยตลอด แต่การดำเนินงานยังไม่เป็นระบบครบวงจรและต่อเนื่อง ทั้งในด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นหรือรับประกันได้อย่างเต็มที่ในการเผยแพร่แก่สาธารณชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องว่า การดำเนินการภารกิจดังกล่าวให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน และในปัจจุบันก็ปัจจัยหลายประการที่ชี้ให้เห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศต่าง ๆ การสื่อสารที่ไร้พรมแดน การเปิดเสรีทางการค้าและการบริการ ความคาดหวังของสังคม สิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพจากทุกคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาวชิราลงกรณราชภัฏสวนสุนันทา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัยระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2555 ถึงเดือนกันยายน 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุง เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตามวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อเข้าใจความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้ตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของคำต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก หรือความเชื่อของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมาจากการประเมินผลโดยใช้อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม เป็นพื้นฐาน
2. บุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ได้รับมอบหมายแต่งตั้งให้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จากทุกหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินการในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ตรงกับความมุ่งหวังและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เรียนและผู้ปกครองในประสิทธิภาพการจัดการของสถานศึกษา ตามวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง ประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan) การดำเนินการตามแผน (Do) การตรวจสอบประเมินผล (Check) และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Action)
4. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง วิธีการหรือกลยุทธ์ที่กำหนดแนวปฏิบัติหรือแนวทางในการดำเนินงานในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่เป็นหลักประกันว่า ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม
5. การวางแผนการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย การจัดทำมาตรฐานการศึกษา การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มาตรฐานการศึกษา การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย การกำหนดนโยบาย/โครงสร้างการบริหาร การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
6. การดำเนินการตามแผน หมายถึง แนวทางที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ ทบทวนแผนการประกันคุณภาพการศึกษา พัฒนาบุคลากร จัดตั้งอำนวยการตรวจสอบ ติดตาม ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามแผน และกำกับ ติดตาม และประเมินผล

7. การตรวจสอบและประเมินผล หมายถึง การดำเนินการตรวจสอบประเมินตนเองและประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนตามแนวทางดังนี้ การเตรียมการ การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา การสรุปผลและการรายงาน

8. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษามาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มี 2 ระดับ ได้แก่ การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามวัตถุประสงค์ และการพัฒนามาตรฐานการศึกษาให้สูงขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยใช้ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 1.1 ความหมายของความคิดเห็น
 - 1.2 ประเภทของความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ
 - 2.1 ความหมายของการบริหารจัดการ
 - 2.2 แนวความคิดด้านกระบวนการการบริหารจัดการ
 - 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับวงจรบริหารคุณภาพของเดมมิง
 - 3.1 ขั้นตอนการบริหารงานคุณภาพตามวงจรของเดมมิง
 - 3.2 ประโยชน์ของการบริหารงานคุณภาพตามวงจรของเดมมิง
 - 3.3 ความหมายของการวางแผน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 4.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก
 - 4.3 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย
 - 4.4 การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวความคิดของการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2524 : 249 อ้างถึงใน ประจวบโชค สร้อยสม, 2550 : 9) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการพิจารณาความเป็นจริงจากการใช้ปัญญา โดยใช้ความคิดเป็นส่วนประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

จิราพร ทรงอยู่ (2545 : 7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ใด ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะ

ได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

นพมาศ ธีระเวคิน (2542 : 89) กล่าวว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็จะทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนออกถึงความรู้สึกภายในจิตใจ

กู๊ด (Good, 1973 : 1 อ้างถึงใน ภัทรลิตา บัวระกา, 2549 : 15) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความเชื่อ ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นการพูดหรือการเขียนก็ได้ โดยขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในการแสดงความคิดเห็นนั้น

ประเภทของความคิดเห็น

เคมเมอร์ (Kemmer, 1954 : 6-7 อ้างถึงใน ธีระก วิทยายุทธ, 2549 : 48) กล่าวว่า ความคิดเห็น มี 2 ประเภทด้วยกันคือ

1) ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ซึ่งความคิดเห็นนี้รุนแรงและเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2) ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นที่ได้จากองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้แก่ องค์ความรู้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ที่เรียกว่า ความคิดเห็นทางด้านบวก และความคิดเห็นที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ทำให้เกิดความไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย ในที่นี้เรียกว่า ความคิดเห็นทางด้านลบ ดังนั้นความคิดเห็นของแต่ละบุคคลย่อมมีทั้งด้านบวกและด้านลบเสมอ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการมีความหมายต่าง ๆ ดังนี้

นิรมิต เทียมพัน (2548 : 61) ได้กล่าวถึง การบริหารและการจัดการในวงการบริหารธุรกิจหรือวงการบริหารของรัฐ ซึ่งจะพบกับคำ 2 คำนี้อยู่เสมอ และบางครั้งก็จะมีการใช้สลับกัน สร้างความสับสนอยู่เสมอ โดยทั่วไป Administration หมายถึง การบริหาร และ Management หมายถึง การจัดการ ถ้ามองตามศัพท์นี้จะเห็นว่าน่าจะแตกต่างกัน เพราะว่าผู้บริหารกับผู้จัดการน่าจะเป็นคนละคนกัน แต่ถ้า

พิจารณาให้ลึกลงไปกว่านี้จะพบว่า ผู้บริหาร คือ ผู้ที่สูงสุดของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ อีกเช่นกัน ในทางปฏิบัติจริง ๆ และสองคำนี้ก็มักจะใช้ควบคู่กันไป เป็นการบริหารจัดการ

สมเดช มุงเมือง (2545 : 26) กล่าวว่า การบริหาร (Administration) คือ กระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการและการควบคุมการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร และการใช้ทรัพยากรอื่นใด ที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

วิเชียร วิทย์อุดม (2550 : 2) ได้ให้ความหมายของการบริหารหรือการจัดการ (Management) ว่าเป็น การดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร อันเป็นเรื่องของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

ศิริอร ชันธหัตถ์ (2549 : 2) ได้สรุปความหมายของการบริหารว่า หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2542 : 3) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการที่จะจัดการให้ กลุ่มบุคคลดำเนินการในลักษณะที่ร่วมมือกันด้วยความสามัคคีธรรม รวมทั้งการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ มา ประกอบในการปฏิบัติงานด้วย

เซอโต (Certo, Samued C., 2000 : 115 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545 : 18) ให้ความหมายว่า การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงาน ร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคล ทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 18) ให้ความหมายว่าการบริหารจัดการ หมายถึง ชุดของ หน้าที่ต่าง ๆ (A Set of Functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง พฤติกรรมต่าง ๆ ทางด้านการจัดการที่มี บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย อย่างที่บุคคลดังกล่าวตั้งเป้าหมายไว้

แนวความคิดด้านกระบวนการการบริหารจัดการ

แนวความคิดนี้มองการจัดการเป็นกระบวนการทำงานโดยอาศัยบุคคลอื่น มีการดำเนินการเป็น ขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในองค์กร เฮนรี (Henri Fayol, 1949 : 115-117 อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2547 : 12) ได้ศึกษาการจัดการจากคณะผู้บริหารระดับต้น โดยให้ทัศนะว่า การจัดการเป็นทฤษฎีที่สามารถสอนและเรียนรู้ได้ ซึ่งเกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การบังคับบัญชา (Commanding) การประสานงาน (Coordination) และการควบคุม (Controlling) และได้กำหนดหลักการของการจัดการไว้ดังนี้

- 1) การแบ่งงานกันทำ (Division of work) เน้นให้มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัด ความสามารถ

ของสมาชิกในองค์กร เป็นการนำแนวความคิดของนักเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการใช้ประโยชน์สูงสุดจากแรงงาน ซึ่งหลักการนี้ขึ้นอยู่กับการจัดการ ซึ่งเป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่ง

2) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) อำนาจหน้าที่เป็นสิทธิหรืออำนาจในการสั่งการในเรื่องนั้น ๆ ส่วนความรับผิดชอบเป็นการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามหน้าที่ การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบกับสมาชิกในองค์กรควรจะมีลักษณะควบคู่กัน ควรคำนึงถึงความพอเหมาะที่จะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

3) ระเบียบวินัย (Discipline) หมายถึง การเคารพในข้อตกลง ซึ่งก็คือการเชื่อฟังและปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนขององค์กร ระเบียบวินัยเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้องค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่น แต่การดำรงรักษาไว้ซึ่งระเบียบวินัยนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำในองค์กรด้วย จะต้องมียุติธรรมที่ชัดเจนและยุติธรรม และมีการลงโทษอย่างยุติธรรมเสมอหน้ากัน

4) เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) หลักการนี้เน้นว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาคนหนึ่งควรรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ถ้ามีผู้บังคับช้ชามากกว่าหนึ่งคน คงจะสร้างความหนักใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะปฏิบัติตามอย่างไรจึงจะเหมาะสม

5) เอกภาพในการอำนวยการ (Unity of Direction) เป็นการจัดการที่มีจุดมุ่งหมายเหมือนกันเข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน โดยให้อยู่ภายใต้การดูแลของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (One head one Plan) การมีเอกภาพในการอำนวยการนี้ได้สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรธุรกิจและสถาบันระดับใหญ่เป็นจำนวนมาก

6) ประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Individual Interest to the General Interest) หลักการนี้มุ่งให้เกิดความปรองดองและประสานผลประโยชน์ ในกรณีที่มีข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลและองค์กร องค์กรจะได้รับการพิจารณาและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ส่วนบุคคลจะมีความสำคัญเป็นอันดับรองลงมา

7) ค่าตอบแทน (Remuneration) ลูกจ้างควรได้รับผลตอบแทนจากการทำงานให้แก่องค์กร ซึ่งการให้ค่าตอบแทนนี้ควรคำนึงถึงหลักความเหมาะสมและยุติธรรมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับทั้งลูกจ้างและนายจ้าง

8) การรวมอำนาจ (Centralization) การรวมอำนาจเป็นสาระที่สำคัญของอำนาจหน้าที่ (Context of Authority) การรวมอำนาจหรือกระจายอำนาจ (การแบ่งอำนาจหน้าที่ไปยังการบริหารในระดับต่าง ๆ) นั้น Fayol ได้เน้นความเหมาะสมกับสถานการณ์ กรณีธุรกิจเล็ก ๆ ผู้จัดการสั่งโดยตรงมายังลูกน้อง จัดว่าเป็นการรวมอำนาจสมบูรณ์แบบ (Absolute Centralization)

9) การจัดสายบังคับบัญชา (Scalar Chain) เป็นการจัดสายบังคับบัญชาจากระดับสูงสุดไปสู่ระดับต่ำสุด และในสายของอำนาจหน้าที่จะต้องมีการเชื่อมโยงด้านการติดต่อสื่อสาร Fayol เน้นการติดต่อสื่อสารในวงจรสั้น ๆ (Short Circuit) เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

10) การจัดลำดับ (Order) การจัดการที่ดีต้องมีการจัดลำดับตำแหน่งและหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ ให้ชัดเจน

11) ความเสมอภาค (Equity) คือ การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ความเสมอภาคเป็นการผสมระหว่างความเมตตาและความยุติธรรม ซึ่งจะทำให้ลูกน้องมีความเคารพเชื่อถือในผู้บังคับบัญชา

12) ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure) Fayol ได้เน้นให้เห็นว่างานแต่ละงานที่

ลูกน้องต้องใช้เวลามารการเรียนรู้ ฉะนั้นไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงานบ่อย เพราะจะทำให้ลูกน้องรู้สึกว่าตนไม่มีความมั่นคง เพราะขาดความสามารถในการทำงานนั้น ๆ

13) ความคิดริเริ่ม (Initiative) Fayol ต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดริเริ่มต่อการปฏิบัติงาน ลูกจ้างจะเกิดความพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อได้รับการยอมรับให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเป็นการสร้างสรรค์ความมั่นคงให้แก่องค์กรอีกด้วย

14) ความสามัคคี (Esprit de Corps of Union is Strength) การมีมนุษยสัมพันธ์กันในองค์กรก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ฉะนั้นผู้บริหารควรได้สนับสนุนให้บุคคลในองค์กรสร้างความสัมพันธ์กัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 12-14) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) โดยแบ่งหน้าที่ของการบริหารจัดการออกเป็น 4 หน้าที่ ดังนี้คือ

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึง วิธีการที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ลักษณะของการวางแผน มีดังนี้

- 1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวเอง เพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบันขององค์กร
- 1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม
- 1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต
- 1.5 การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร
- 1.6 การประเมินแนวทางการปฏิบัติงานที่วางไว้
- 1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่

เป็นไปตามที่กำหนด

- 1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์กร (Management) เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดหมายในการทำงานนั้น หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงานเพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ การจัดองค์กร ประกอบด้วย

- 2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ
- 2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่
- 2.3 การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน
- 2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน
- 2.5 การรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม และสามารถบริหารจัดการได้

- 2.6 การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่

2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์กรเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์กรเป็นไปอย่างทั่วถึง
- 2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์
- 2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
- 2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา
- 2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ
- 2.13 การทบทวนและปรับปรุงภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง
3. การนำ (Leading) เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง ดังนั้นการนำจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา การนำประกอบด้วย
 - 3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ
 - 3.2 การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ
 - 3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
 - 3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน
 - 3.5 การยกย่องและสรรเสริญและการตำหนิต่ออย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม
 - 3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสารเพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
 - 3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของสถานะความเป็นผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
 - 3.8 การติดต่อสื่อสารโดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ
4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลการทำงานและแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็นหรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ซึ่งการควบคุมประกอบด้วย
 - 4.1 การกำหนดมาตรฐาน
 - 4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน
 - 4.3 การแก้ไขความบกพร่อง
 - 4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า หน้าที่ของกระบวนการบริหารจัดการ ประกอบไปด้วย การวางแผน ซึ่งเป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น การจัดองค์กรจะเป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงาน การนำจะเป็นขั้นตอนที่จะสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จโดยการสร้างขวัญและกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา การควบคุมเป็นการติดตามผลการทำงานและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

ทฤษฎีการจูงใจดั้งเดิม (Early Theories of Motivation)

1. ทฤษฎีระดับขั้นความต้องการ (A Hierarchy of Needs) ของมาสโลว์ ทฤษฎีระดับขั้นความต้องการของมนุษย์ หรือทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Hassett, James and White, Dathleen M., 1089 : 480 อ้างถึงใน สมเดช มุงเมือง, 2545 : 158-159) ได้ระบุว่า มาสโลว์เป็นนักจิตวิทยาผู้เสนอแนวความคิดว่า บุคคลได้รับกระตุ้นโดยความต้องการและจะกระทำเพื่อให้ได้รับการตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้น และมาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ตามลำดับตั้งแต่ความต้องการทางพื้นฐานต่ำสุดไปจนถึงสูงสุด คือ

- 1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs)
- 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
- 1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs)
- 1.4 ความต้องการได้รับการยกย่องชื่อเสียง (Esteem Needs)
- 1.5 ความต้องการความสมหวังและความสำเร็จของชีวิต (Self-actualization Needs)

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas Me Gregor

Douglas Me Gregor (1964 : 116 อ้างถึงใน สมเดช มุงเมือง, 2545 : 156-157) ได้แบ่งสมมุติฐานเกี่ยวกับคนในองค์กรออกเป็น 2 กลุ่ม หรือ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังนี้

2.1 ทฤษฎี X (Theory X) ทฤษฎีนี้มองมนุษย์ในเชิงลบ ซึ่งมีหลักการ ดังนี้

2.1.1 มนุษย์โดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานเท่าที่จะทำได้เมื่อมีโอกาส

2.1.2 เนื่องมาจากการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ การจะทำให้มนุษย์ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ต้องใช้วิธีการบังคับควบคุม สั่งการหรือข่มขู่ และลงโทษด้วยวิธีการต่าง ๆ

2.1.3 มนุษย์โดยทั่วไปชอบที่จะเป็นผู้ตาม ต้องมีหัวหน้าคอยบังคับสั่งการในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากกว่าสิ่งอื่นใด

2.1.4 มนุษย์ให้ความสำคัญเฉพาะตนเอง เชื่อชาติต่อความต้องการขององค์กร

2.1.5 มนุษย์มักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น ผู้จัดการจะต้องคอยควบคุมดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิด และใช้การจูงใจในทางลบ เช่น ลงโทษพนักงานที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบน เป็นต้น

2.2 ทฤษฎี Y (Theory Y) ทฤษฎีนี้มองมนุษย์ในเชิงบวก ซึ่งมีหลักการ ดังนี้

2.2.1 ความพยายามของมนุษย์ทั้งทางกายและทางใจในการทำงานเป็นไปตามธรรมชาติ เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการหาความเพลิดเพลิน มนุษย์โดยทั่วไปมิได้รังเกียจการทำงาน การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต

2.2.2 การควบคุมและบังคับมิใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มนุษย์ย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเองจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่เขายอมรับ

2.2.3 มนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม

2.2.4 มนุษย์จะยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ เมื่อเขาได้รับผลสำเร็จจากการทำงาน การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการที่ตนเองสนใจ จะทำให้เขาเกิดความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ดังนั้นผู้จัดการไม่จำเป็นต้องควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด อาจจูงใจโดยให้การสนับสนุนในปัจจุบันต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herzberg (Herzberg's Motivation – Hygiene Theory)

ทฤษฎีนี้บางครั้งเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ทฤษฎีนี้กล่าวถึง ปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่ง Herzberg ใช้คำว่า Motivation or Satisfiers ได้แก่ โอกาสความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า ฯลฯ และ Maintenance or Dissatisfiers ได้แก่ นโยบายบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

จากทฤษฎีของ Herzberg พบว่า งานเป็นปัจจัยการจูงใจที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ เพิ่มผลผลิตมากขึ้น และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยบำรุงรักษา เป็นตัวที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่ต้องการให้ไปเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงานก็ตาม ถ้าองค์กรสามารถป้องกันปัจจัยการบำรุงรักษาไม่ให้สูงขึ้น การกระตุ้นด้วยปัจจัยการจูงใจก็จะเป็นสิ่งที่ยั่งยืนและนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี (Herzberg, 1959 : 112 อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2547 : 189-190)

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า แนวทางในการบริหารจัดการบุคลากรอาจใช้การศึกษาความต้องการของมนุษย์ ตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานขั้นต่ำสุดไปจนถึงขั้นสูงสุด รวมทั้งอาจศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้ในการกระตุ้นความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

แนวคิดเกี่ยวกับวงจรบริหารคุณภาพของเดมมิง

การบริหารงานคุณภาพแบบ PDCA ย่อมาจาก “Plan – Do – Check – Act” หมายถึง “วางแผน – ปฏิบัติ – ตรวจสอบ – ดำเนินการต่อ/ปรับปรุง” ซึ่งต้องดำเนินการอย่างมีวินัยให้ครบวงจร หมุนเวียนไป ไม่มีหยุดหย่อน ซึ่งแนวคิดของวัฏจักรนี้ วอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ต เป็นผู้พัฒนาขึ้นเป็นคนแรกในปี ค.ศ.1939 และเอ็ดวาร์ด เดมมิง เป็นผู้นำมาเผยแพร่ในประเทศญี่ปุ่นเป็นคนแรกในปี ค.ศ.1950 จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ทำให้นิยมเรียกวัฏจักรนี้ในอีกชื่อหนึ่งว่า “วัฏจักรเดมมิง” (Deming Cycle) นอกจากนี้ โนริยะคิ คะโน ยังได้กล่าวถึง PDCA ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั้น มิใช่เพียงแต่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงด้วย การป้องกันมิให้เกิดของเสียซ้ำซ้อนเรื้อรัง พร้อมกับการยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นในแต่ละรอบของวงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และอย่างมีการวางแผน PDCA มิใช่เป็นแค่วงแหวนที่แบนราบ หากแต่เป็นขอลวดที่ม้วนได้สูงขึ้นเรื่อย ๆ

1. ขั้นตอนการบริหารงานคุณภาพตามวงจรของเดมมิง

เดมมิง (Deming, 1986 : 40 อ้างถึงใน บรรจง จันทมาศ, 2547 : 8) ได้เสนอขั้นตอนการบริหารงานคุณภาพของวงจรเดมมิง (Deming Cycle) ไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การจัดทำและวางแผน (Plan) ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนแล้วกำหนดหัวข้อควบคุม (Control Items) ซึ่งตามปกติ ได้แก่ Q-C-D-S-M-E (Quality Cost Delivery Safety Morale Environment) กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุให้แก่หัวข้อ กำหนดวิธีดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2. การปฏิบัติตามแผน (Do) หาความรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการนั้นด้วยวิธีการฝึกอบรมหรือศึกษาด้วยตนเอง ดำเนินการตามวิธีการที่กำหนด เก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องและผลลัพธ์ของหัวข้อควบคุม

3. การติดตามประเมินผล (Check) ตรวจสอบว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐานหรือไม่ ตรวจสอบว่าค่าที่วัดได้ (ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่ ตรวจสอบค่า (ของหัวข้อควบคุม) ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

4. การกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ไม่เป็นไปตามแผน (Act) ถ้าการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐาน ก็ควรหามาตรการแก้ไข ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็ค้นหาสาเหตุและแก้ไขที่ต้นตอเพื่อมิให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก ปรับปรุงระบบการทำงาน และเอกสารวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2550 : 43-45) ได้ให้ความหมายของขั้นตอนแต่ละขั้นตามวงจร PDCA ดังนี้

Plan (วางแผน) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับ

เป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ไปพร้อมกัน ด้วยข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

Do (ปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใด ๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อน ในกรณีที่เป็นการงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็กอาจใช้วิธีการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมาก อาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติจริง การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

Check (ตรวจสอบ) หมายถึง กิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่า มีการปฏิบัติงานตามแผนหรือไม่ มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญเนื่องจากในการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตามการตรวจสอบและการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไป ในการตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบด้วยว่า การปฏิบัตินั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

Action (การปรับปรุง) หมายถึง กิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่แตกต่างจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย

การบริหารงานในระดับต่าง ๆ ทุกระดับตั้งแต่เล็กสุด คือ การปฏิบัติงานประจำวันของบุคคลหนึ่ง จนถึงโครงการในระดับใหญ่ที่ต้องใช้กำลังคนและเงินงบประมาณจำนวนมาก ย่อมมีกิจกรรม PDCA เกิดขึ้นเสมอ โดยมีการดำเนินกิจกรรมที่ครบวงจรบ้าง ไม่ครบวงจรบ้าง แตกต่างกันตามลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละองค์กรจะมีวงจร PDCA อยู่หลายวง วงใหญ่ที่สุดคือ วงที่มีวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแผนงาน (P) โดยนำแผนยุทธศาสตร์มากำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร แผนปฏิบัติงานประจำปีจะก่อให้เกิดวงจร PDCA ของหน่วยงานขึ้นใหม่ หากหน่วยงานมีขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก จะต้องกระจายความรับผิดชอบ

ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้เกิดวงจร PDCA เพิ่มขึ้นอีกหลาย ๆ วง โดยมีความเชื่อมโยงและซ้อนกันอยู่ การปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งหมดจะรวมกันเป็น (D) ขององค์กรนั้น ซึ่งองค์กรจะต้องทำการติดตาม ตรวจสอบ (C) และปรับปรุงแก้ไขจุดที่เป็นปัญหาหรืออาจต้องปรับเปลี่ยนใหม่ในแต่ละปี (A) เพื่อให้วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวนั้น ปรากฏเป็นจริงและทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

วงจร PDCA กับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

วงจรการบริหาร PDCA เป็นเครื่องมือที่สำคัญในอันที่จะนำไปสู่การปรับปรุงในการทำงาน มีการรวบรวมข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการวางแผนงานเพื่อปรับปรุง จากนั้นก็นำไปปฏิบัติตามแผนที่ได้วางไว้ และมีการตรวจสอบวิธีการนำแผนไปปฏิบัติเพื่อดูว่า ได้นำไปสู่การปรับปรุงตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เมื่อการปรับปรุงสำเร็จก็จะกำหนดขึ้นเป็นมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าวิธีการใหม่ ๆ ที่ถูกนำมาใช้เหล่านี้ได้ถูกนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง วงจรการบริหาร PDCA จะดำเนินไปรอบแล้วรอบเล่า เป็นวัฏจักรวงล้อ PDCA ทันทีที่มีการปรับปรุงเกิดขึ้น ในการปรับปรุงดังกล่าวจะกลายเป็นมาตรฐานที่สอดคล้องกับแผนใหม่เพื่อจะได้มีการปรับปรุงต่อไป มาตรฐานเปรียบเสมือนลิ่มที่ยึดกับวงล้อให้แน่น ก่อนวงล้อจะหมุนต่อไป เป็นการยกระดับคุณภาพให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ ไป (บรรจง จันทมาศ, 2547 : 8)

ประโยชน์ของการบริหารงานคุณภาพตามวงจรของเดมมิง

ประโยชน์จากการนำวงจร PDCA ไปใช้ในการบริหารจัดการงาน (บรรจง จันทมาศ, 2547 : 11)

- 1) ทำให้การบริหารเป็นไปอย่างมีขั้นตอน มีระบบ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน
- 2) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
- 3) พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจประเมินผล และการหาสาเหตุปรับปรุงแก้ไขงานได้ด้วยตนเอง
- 4) เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิต
- 5) นำไปใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างได้ผล
- 6) นำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545 : 77) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของขั้นตอนการบริหารวงจรเดมมิง (Deming Cycle) ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นจุดเริ่มต้นของวงจรบริหารงานคุณภาพ เพราะแผนจะกำหนดเป้าหมายทิศทางการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาขององค์กร เป็นหลักที่สมาชิกภายในองค์กรจะใช้เป็นหลักในการร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการให้ได้ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

1.1 ตระหนักและกำหนดปัญหา เป็นขั้นตอนที่สมาชิกตระหนักในปัญหาหรือความต้องการที่จะพัฒนาร่วมกัน แล้วร่วมมือกันกำหนดปัญหาความต้องการนั้นออกมา

1.2 เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดสำหรับการวิเคราะห์ปัญหา และกำหนดทางเลือกต่อไป

1.3 อธิบายและกำหนดทางเลือก เป็นการนำข้อมูลมารวบรวมกันทำการวิเคราะห์สาเหตุและลักษณะของปัญหา และกำหนดทางเลือกไว้หลาย ๆ ทางเลือก

1.4 เลือกวิธีการแก้ไขปัญหา หรือวิธีการปรับปรุงงาน เป็นขั้นตอนที่สมาชิกร่วมกันระดมความคิดวิเคราะห์ วิจัย ทางเลือกที่กำหนดไว้ เพื่อร่วมกันตัดสินใจเลือกทางเลือกหรือวิธีการที่ดีที่สุดไปใช้ดำเนินการต่อไป

2. การปฏิบัติ (Do) นำทางเลือกที่ตัดสินใจเลือกไปทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) แล้วร่วมมือร่วมในกันปฏิบัติตามแผนให้ได้ผลดีตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. การตรวจสอบ (Check) คือ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนและลงมือดำเนินงาน ระหว่างดำเนินงาน และหลังจากดำเนินงานเสร็จสิ้นลง และดูผลที่ได้ โดยหากผลที่ได้ดีกว่ามาตรฐานที่ต้องการก็กำหนดใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานใหม่ ถ้าผลออกมาต่ำกว่าเกณฑ์ที่ต้องการก็วิเคราะห์หาสาเหตุและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป

4. การปรับปรุง (Action) ในขั้นนี้จะกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานใหม่เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานในอนาคต หรือเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งจากความไม่สอดคล้องกับความต้องการปัญหาที่ไม่คาดคิด และปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน

วงจรเดมมิงนี้ นอกจากจะได้รับความนิยมนจากผู้บริหารองค์กรภาคธุรกิจต่าง ๆ แล้ว ในระบบการศึกษาผู้บริหารองค์กรทางการศึกษาก็สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในระดับสถานศึกษา ตามที่บุคคลสำคัญในวงการบริหารการศึกษาได้กล่าวถึง วงจรเดมมิง ไว้ดังนี้

รุ่ง แก้วแดง (2544 : 50) ได้กล่าวถึง วงจรเดมมิงว่า “กระบวนการควบคุมคุณภาพที่สามารถนำมาใช้กับการบริหารการศึกษาได้อย่างสอดคล้องที่สุดในปัจจุบัน คือ กระบวนการ PDCA นี้เอง”

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 12) กล่าวว่า ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องเดียวกับกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจร PDCA ที่ผู้บริหารทราบกันดีอยู่แล้ว เช่นเดียวกับที่กรมวิชาการ (2544 : 25) กล่าวว่า วงจรเดมมิงเป็นกระบวนการหนึ่งที่นิยมนำมาใช้ในการบริหารจัดการที่แสดงถึงการทำงานที่สมบูรณ์เป็นระบบ

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำกรอบแนวคิดของวงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA ซึ่งเป็นกระบวนการที่พัฒนามาเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความหมายของการวางแผน

การวางแผนเป็นความพยายามขององค์กร และหน่วยงานในการกำหนดสิ่งที่จะต้องปฏิบัติจัดทำเพื่อให้ตอบสนองต่อภารกิจ ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการให้ได้ผลดีที่สุดด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ที่สุด มีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ความจำกัดของทรัพยากรและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในอนาคต โดยมุ่งความสำเร็จและการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญ ดังนั้นการวางแผนจึงมีผู้ให้คำนิยามไว้ดังนี้

วอลท์แมน (Waltman, 1981 : 271-278 อ้างถึงใน เพลินตา กะลัมพากร, 2544 : 34) ได้ให้ความหมายของการวางแผนว่า การวางแผน คือ ความพยายามขององค์กรในการกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย การคาดคะเนถึงเงื่อนไขและทรัพยากรต่าง ๆ การพิจารณาทางเลือกเพื่อให้ทรัพยากรและการดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งได้เสนอรูปแบบการวางแผนเชิงระบบที่มีการนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการศึกษากันอย่างกว้างขวาง การวางแผนเป็นการตกลงใจว่า อะไรที่ต้องทำ กำหนดว่าจะไปทางใด ซึ่งต้องระบุสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดจากการกระทำ และต้องมาก่อนการนำไปปฏิบัติ เป็นการคาดหมายถึงผลสำเร็จที่จะได้รับตามวัตถุประสงค์อย่างมีคุณค่าและมีความเที่ยงตรง ประกอบไปด้วย การระบุถึงความต้องการ การจัดลำดับของความต้องการ การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ การระบุทางเลือก การกำหนดยุทธศาสตร์และเครื่องมือ ตลอดจนวิธีการและแนวทางปฏิบัติ

จากความสำคัญของการวางแผนและการมีส่วนร่วมที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเห็นได้ว่า ถ้าองค์กรใดที่มีการวางแผนที่ดีโดยการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และยอมรับเป้าหมายแล้ว ย่อมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง เพราะประสิทธิภาพและผลสำเร็จของการปฏิบัติงานนั้น ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้โดยบังเอิญ แต่จะเกิดจากการที่องค์กรได้มีการวางแผนที่ดีไว้ตั้งแต่เริ่มต้น โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วมมาประกอบการวางแผนจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษา เพื่อปรับปรุงการบริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา ได้มีผู้นิยามความหมายของคุณภาพการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

การศึกษาถือได้ว่าเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ โดยสามารถปรับตนให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสมและเป็นสุขดำรงชีวิตในสังคมบนพื้นฐานของความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่มวลมนุษย์ ร่วมกันป้องกันแก้ไขปัญหาหรือร่วมกันรักษาและพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้สมดุลกับการดำรงชีวิต การพัฒนาคนให้มีคุณภาพต้องอาศัยการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพของการศึกษาโดยประเมินได้จากคุณลักษณะของผู้เรียนของผู้แรงงานหรือของพลเมืองในประเทศ คุณภาพการศึกษาสัมพันธ์กับปัจจัยและกระบวนการการบริหารจัดการ สังคมต้องการให้

สถานศึกษาทุกแห่งจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคนซึ่งจะนำประเทศสู่ความเจริญยิ่งขึ้น สำหรับความหมายของคุณภาพการศึกษา มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เดมมิง (Deming, 1986 : 116 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543 : 10) ได้เสนอหลักการบริหารสำหรับการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในแวดวงการศึกษาและธุรกิจไว้ 14 ประการ (Deming's 14 Management Principle) คือ

1. กำหนดเป้าหมายที่แน่นอนเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ
2. ยอมรับฟังความคิดเห็นของทุกคน ทุกฝ่ายในลักษณะการตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งอาจเป็นแนวคิดใหม่ในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพขององค์กร
3. ยึดหลักการพื้นฐานขององค์กรและยุติการควบคุมคุณภาพด้วยการตรวจสอบ
4. ควรสนใจการยอมรับและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
5. ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
6. จัดอบรมให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน
7. มุ่งพัฒนาภาวะการเป็นผู้นำให้กับบุคลากร
8. ขจัดความกลัวหรือความกังวลใจของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

9. สนับสนุนให้บุคลากรร่วมกันทำงานเป็นทีม
 10. ยกเลิกเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมซึ่งไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้
 11. ขจัดการตั้งเกณฑ์ที่เป็นตัวเลขหรือปริมาณ เพราะจะทำให้บุคลากรไม่คำนึงถึงคุณภาพ
 12. บุคลากรทุกคนต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างเท่าเทียม
 13. สนับสนุนให้บุคลากรศึกษาหาความรู้และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ
 14. ลงมือปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือและความคิดเห็นที่ตรงกันของทุกฝ่าย
- สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2542 : 8) กล่าวว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตรงตามความมุ่งหมายของผู้ให้บริการ ตรงตามมาตรฐานการศึกษาและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

วัลลภ ไม้จำปา (2546 : 14) กล่าวถึง คุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะต่างๆ ครบถ้วนตามความหวังของหลักสูตร

แคทลียา ศรีแปลก (2544 : 9) ได้ให้ความหมายคุณภาพการศึกษา หมายถึง ผลการบริหารจัดการของสถานศึกษาที่เอื้อให้ระบบกลไก การดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลผลิตตามภารกิจของสถานศึกษามีคุณภาพตามระดับมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งรวมถึงการจัดสภาพแวดล้อม การบริหารกลุ่มบุคคลและการจัดการด้านงบประมาณด้วย

อำรุง จันทวานิช (2542 : 12 อ้างถึงใน โชติกา วรรณบุรี, 2547 : 14) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง วิธีการหรือกลยุทธ์ที่กำหนดแนวปฏิบัติหรือแนวทางในการดำเนินงานในการจัดการศึกษาที่เป็นหลักประกันว่าผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 14) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึงการบริหารการจัดการและการดำเนินงานกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถาบันศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่สถาบันประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่าการดำเนินงานของสถาบันศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546 : 3) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใดก็ตามที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นว่างานด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สามารถให้การรับประกันได้ว่าผลผลิต (นักศึกษา/บัณฑิต ผลงานวิจัย การบริการวิชาการ) ของสถาบันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ รวมทั้งกระบวนการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากความสัมพันธ์ของคุณภาพด้านปัจจัยภายในของสถาบัน การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องให้สถานศึกษาดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกได้เป็น 2 ส่วน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา 2546 : 22) ดังนี้คือ

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษา หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษา ประกอบด้วย

- 1.1 การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) จะประกันว่า มีการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพ การควบคุมดังกล่าว

เน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง (Self-Regulating System) ในระดับบุคคล กองวิชาการ กรม นักเรียน กองการปกครอง และสถาบัน

1.2 การตรวจสอบควบคุมคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพการศึกษาภายในที่สถาบันการศึกษาได้ชัดเจนให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันได้มีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง การประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการจัดการศึกษา คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของการสอน เป็นต้น โดยมีจุดเน้นที่โปรแกรมวิชา การประเมินจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self Study) การประเมินทางวิชาการจากภายนอก (External Peer Review) และการใช้ตัวบ่งชี้วัดพฤติกรรม (Performance Indicators)

2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านมากระบวนการประกันคุณภาพภายใน

2.2 การประเมินคุณภาพ

2.3 การให้การรับรอง

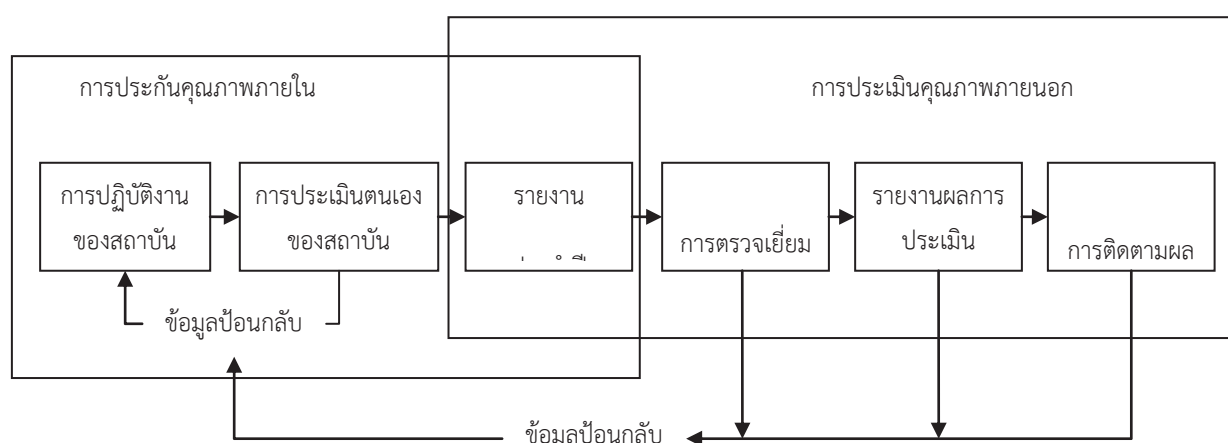
ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

การประกันคุณภาพภายในเป็นการตรวจสอบ การควบคุม การติดตาม ประเมินผลคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถาบันการศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษานั้น ผลจากการตรวจสอบคุณภาพภายในคือ มีการวางแผนระบบงานที่มีระบบและกลไกชัดเจน มีการดำเนินงานรวมทั้งมีการพัฒนาฐานข้อมูลในด้านต่างๆ ส่วนการประกันคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันศึกษา ซึ่งกระทำโดยสำนักงานภายนอกหรือผู้ประเมินภายนอก เพื่อมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

การประกันคุณภาพภายใน จะเน้นการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาด้านต่างๆ ของปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) ส่วนการประกันคุณภาพ

ภายนอกจะเน้นการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่างๆ ของผลผลิต (Output) และ ผลลัพธ์ (Outcome) ดังนั้นการประกันคุณภาพภายในย่อมส่งผลถึงการประกันคุณภาพภายนอกโดยตรง

การประเมินคุณภาพภายนอก จะใช้ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานต่างๆ ในการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบเยี่ยมสถาบัน ซึ่งในการประเมินต้องคำนึงถึง ปรัชญา พันธกิจ และลักษณะการเรียนการสอนของแต่ละสถาบันการศึกษา โดยสถาบันการศึกษา จะต้องมีการจัดทำรายงานประจำปี เตรียมเอกสาร ข้อมูลในด้านต่างๆ รวมถึงข้อมูลตามตัวบ่งชี้ และ รายงานการประเมินตนเองอย่างน้อย 3 ปีการศึกษา โดยสามารถจัดทำในรูปแบบ CD-ROM หรือ E-SAR (Electronic Self Assessment Report) เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจากสำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ. ต่อไป



ภาพ 1 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก
(สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2546 : 24)

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นสมควรดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลทั่วไป เพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนระดับสูงของประเทศที่กำลังพัฒนาและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 – 2544) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไป

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีกลไกที่เหมาะสม ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2546 : 73-74)

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการและปรับปรุงการปฏิบัติการทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของควมมีเสรีภาพทางวิชาการและอิสรภาพในการดำเนินงานที่สังคมหรือหน่วยงานภายนอกยังคงเข้าไปตรวจสอบได้ อันจะนำมาซึ่งความมีมาตรฐานทางการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้โดยให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อกำกับดูแลและบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษา ตลอดจนกระบวนกรให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา

2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม

3. ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

4. เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกโดยกว้างขวางและเป็นการแสดงถึงควมมีคุณภาพของการจัดการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Audit) ที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา แล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

5. ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งสมาคมวิชาการหรือสมาคมวิชาชีพ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ แก่สถาบันอุดมศึกษาเพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

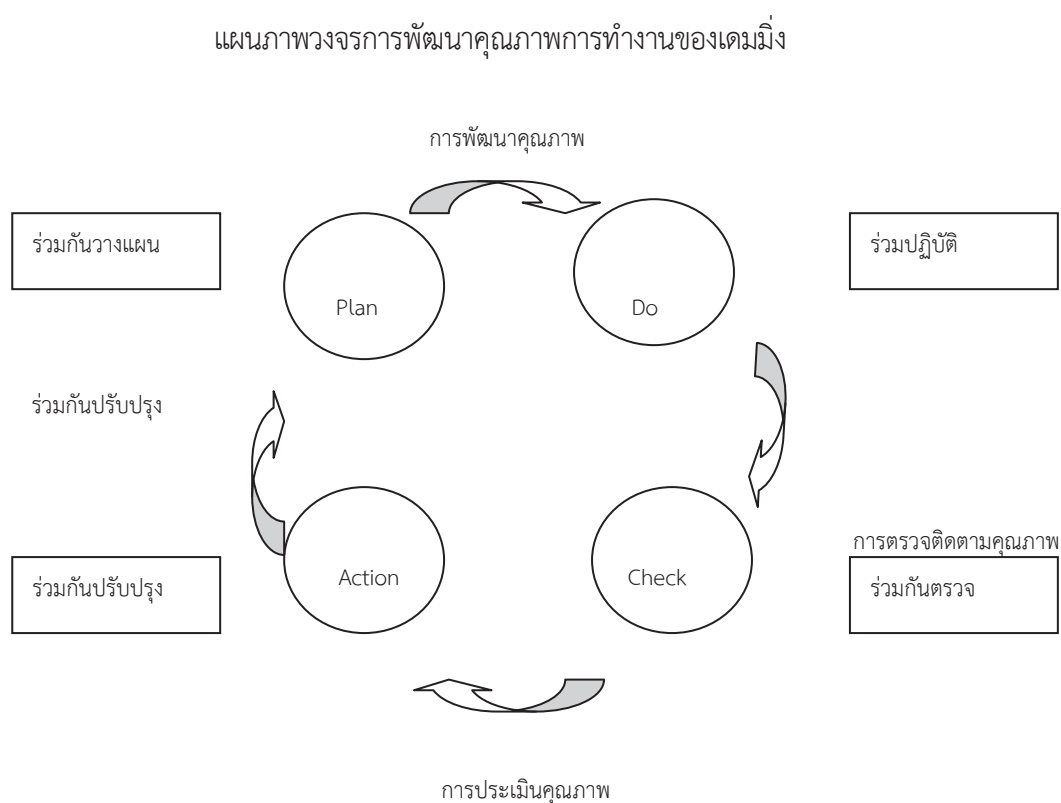
การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดการศึกษาไม่ว่าจะในระบบใหญ่ของประเทศ (ระดับมหภาค) หรือในระบบย่อยลงมา (ระดับจุลภาค) คุณภาพการศึกษาจะเกิดขึ้นหรือมีขึ้นได้ต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี เพื่อนำไปสู่ผลผลิตหรือผลงานที่ตรงตามข้อกำหนด ความต้องการหรือความพึงพอใจ ความประทับใจ ความมั่นใจของผู้รับบริการทางการศึกษา เช่น การจัดการศึกษาระดับโรงเรียนย่อมมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะต่าง ๆ ครอบคลุมตามความคาดหวังของหลักสูตรแต่ละระดับการศึกษา สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง และสังคม

การดำเนินการหรือการจัดการเพื่อให้ได้ผลดังกล่าวข้างต้น เป็นเรื่องของการบริหารระบบการทำงานเกี่ยวข้องกับการนำปัจจัยป้อนผ่านกระบวนการแล้วได้ผลผลิต ซึ่งจะได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก จึงเรียกได้ว่า การพัฒนาระบบคุณภาพ

การบริหารระบบคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยเสมอมา โดยอาศัยแนวคิดและหลักการของการพัฒนาองค์กร Organization Development หรือ OD) โดยทั่วไปมักใช้แนวคิดที่สำคัญ ๆ คือ แนวคิดการบริหารคุณภาพวงจรเดมมิง (The Deming Cycle) เป็นแนวคิดการบริหารที่เน้นขั้นตอนการทำงาน 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) และการปรับปรุงแก้ไขปัญหา (Act) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2544 : 386)

ซึ่งสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพและหลักการบริหารได้เป็นวงจรการทำงานที่มีชื่อว่า PDCA ดังนี้



ภาพ 2 : แผนภาพวงจรการพัฒนาคุณภาพการทำงานของเดมมิง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษ
แห่งชาติ (2543 : 10)

แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550 : 10-11)

1. ระบบการประกันคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติหรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน (Plan) การดำเนินงานตามแผน (Do) การตรวจสอบประเมิน (Check) และการปรับปรุงพัฒนา (Act) ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าหมายและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

2. มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

มาตรฐานสำคัญที่เป็นกรอบในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

3. กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญในการส่งผลให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและทำความเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้คือ การจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้จะต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระบบบุคคลระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะ ไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้จะต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

4. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ

เป็นที่ทราบกันดีว่า การวิเคราะห์และวัดผลการดำเนินงานเป็นสิ่งที่จำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้อง ตรงกันทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ภาควิชา คณะ และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ดี มีประสิทธิภาพ จึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่การวางแผน (Plan) การปฏิบัติงานประจำ (Do) การตรวจประเมิน (Check) ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา (Act)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชวาล ป้อมไชยา (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินการบริหารระบบคุณภาพของ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร พบว่า

1. การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารระบบคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยส่วนรวม มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ การจัดทำแผนและโครงการพัฒนา การจัดองค์กรบริหารคุณภาพ การกำหนดเป้าหมายและนโยบายของโรงเรียน และการดำเนินงานตามแผน นอกจากนั้นมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารงานคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามขนาดของโรงเรียน โดยส่วนรวม พบว่า โรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีระดับการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 2 ด้าน คือ การกำหนดเป้าหมายและนโยบายของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนขนาดเล็กมีการปฏิบัติงานมากกว่าโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่ และการนิเทศ ติดตามผล พบว่า โรงเรียนขนาดเล็ก และขนาดกลาง มีการปฏิบัติงานมากกว่าโรงเรียนขนาดใหญ่

นิยม โพธิ์งาม (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในโรงเรียนนาร่อง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า สภาพปัจจุบันในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการประเมิน 3) ด้านการปฏิบัติ และ 4) ด้านการปรับปรุงแก้ไข ข้อเสนอแนะในการประเมินคุณภาพภายใน 5 อันดับแรก คือ 1) ผู้บริหารโรงเรียนควรเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพภายในตั้งแต่การวางแผน ติดตาม กำกับ ดูแล และส่งเสริมการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 2) บุคลากรในโรงเรียนควรเห็นความสำคัญของการประเมินคุณภาพภายใน 3) บุคลากรในโรงเรียนควรร่วมมือกันทำงานเป็นทีมในการประเมินคุณภาพภายใน 4) บุคลากรทุกคนในโรงเรียนต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน 5) ควรจัดให้มีคณะทำงานเป็นผู้รับผิดชอบประสานงาน กำกับ ติดตาม นิเทศ การประเมินคุณภาพภายใน

รัตนา เอี่ยมสุวรรณ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

1) ข้าราชการครูโดยส่วนรวมและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเห็นว่า มีการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพ

การศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้าน การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพของสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานและด้านการ เตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก แต่ผู้บริหารและครูอาจารย์เห็นว่า มีการปฏิบัติงานการ ประกันคุณภาพการศึกษาโดยส่วนรวมและรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก และที่เหลืออีก 3 ด้าน อยู่ ในระดับปานกลาง คือ ด้านการศึกษาและการเตรียมการ ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพ การศึกษา ด้านการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ ยกเว้นผู้บริหารเห็นว่า มีการปฏิบัติงาน ด้านการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอกอยู่ในระดับมาก

1) ข้าราชการครูที่มีสถานภาพต่างกัน เห็นว่า มีการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการศึกษาและการเตรียมการ ด้านการวางแผนแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการ นำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ และด้านการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก โดย ผู้บริหารเห็นว่า มีการปฏิบัติมากกว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ และครูอาจารย์

วรรณภา แนนชัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสถานที่ตั้งและกลุ่มสาขาวิชาหลัก รวมทั้งปัญหาการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษาที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านแนวปฏิบัติ ด้านการ ดำเนินงาน และด้านการตรวจสอบและให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ด้านแนวปฏิบัติ ด้านการ ดำเนินงาน และด้านการตรวจสอบและให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง การ เปรียบเทียบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามสถานที่ตั้ง พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐโดยรวมและรายด้านแตกต่าง กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาใน มหาวิทยาลัยของรัฐ จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาหลัก พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดย การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพสูงกว่ากลุ่มวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาในมหาวิทยาลัย ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือน้อย และบุคลากรที่ รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรงมีน้อย

ฉัตรชัย ต๊ะปินตา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมโรงเรียนเพื่อการประกัน คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 6 พบว่า ระดับการดำเนินงานการ เตรียมโรงเรียนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา

ในเขตการศึกษา 6 ทั้ง 6 ด้าน คือ 1) การศึกษาและการเตรียมการ 2) การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา 3) การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 4) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 5) การพัฒนาและปรับปรุง 6) การเตรียมรับการประเมินจากหน่วยงานที่รัฐกำหนด ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า โรงเรียนขนาดเล็กมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง โรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่มีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก

มงคล อุปพงษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสหวิทยาเขตศรีวิทยาภูมิ จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรโดยรวมและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมีความคิดเห็นว่า การดำเนินการควบคุมคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนโดยภาพรวมและด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และมีการดำเนินงานอีก 3 ด้าน คือ การศึกษาและการเตรียมการ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา และการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนที่เห็นว่า มีการดำเนินการด้านการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้บริหารโรงเรียนเห็นว่า มีการดำเนินงานด้านการควบคุมคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ การศึกษาและการเตรียมการ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา และการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ และมีการดำเนินงานด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายชื่อที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการศึกษาและด้านการเตรียมการ คือ การตั้งคณะกรรมการและอนุกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรและมีความเหมาะสม ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ทุกฝ่าย/หมวด/งาน มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษา ด้านการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ คือ โรงเรียนได้มีการพัฒนาบุคลากรและการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ทุกคนมีส่วนร่วมโดยการทำงานเป็นทีม ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา คือ คณะกรรมการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

สุภาณี แสงอินทร์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยอาชีวศึกษา กลุ่มสถานศึกษาภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยอาชีวศึกษา กลุ่มสถานศึกษาภาคตะวันออก โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1.1 กลุ่มผู้บริหาร มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการเตรียมการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการดำเนินการ และด้านการรายงานการประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง

1.1.2 กลุ่มครูปฏิบัติการสอน มีความคิดเห็นต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

2. การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารกับกลุ่มครูปฏิบัติการสอน พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มครูปฏิบัติการสอนที่มีต่อสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเตรียมการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธงชัย พุ่มชลิต (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงแก้ไข และด้านการตรวจสอบและประเมินผล อยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความคิดเห็นของครู พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ครูให้ความสำคัญด้านการตรวจสอบประเมินผลอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงแก้ไข และด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและครู พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและครูแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศักดิ์ดา จินายน (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการเตรียมความพร้อมและความต้องการการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความพร้อมการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานมากกับผู้บริหารสถานศึกษาที่ประสบการณ์ทำงานน้อย มีความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดต่างกันมีความเห็นต่อการเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดต่างกันมีความเห็นต่อการเตรียมความพร้อมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ดังนี้ พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ พัฒนาสถานศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และพัฒนาครูให้มีความสามารถในการจัดการเรียนรู้ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

สหสวรรค์ ฉัตรวิโรจน์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษากระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่ตะวันตก จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า การศึกษากระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่ตะวันตก จังหวัดขอนแก่น มีคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนอยู่ในระดับสูง ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบภายใน ด้านการเตรียมรับการประเมินจากภายนอก

ด้านระดับการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ด้านการพัฒนาครูและบุคลากรอื่นให้มีความสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ และด้านการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชน องค์กรภาครัฐและเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ในระดับต่ำเพียงด้านเดียว

กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่ตะวันตก จังหวัดขอนแก่น พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) การปรับปรุงและพัฒนา 2) การปฏิบัติ 3) การวางแผน 4) การเตรียมการรับการประเมินจากภายนอก และ 5) การตรวจสอบ

การศึกษาแนวทางการพัฒนาองค์กรเป็นการนำสาระข้อมูลไปปรับปรุงกระบวนการบริหารตามความเหมาะสม สำหรับปัญหาอุปสรรคในการบริหารทั่วไป พบว่า โรงเรียนมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

อุไรวรรณ จันทมูล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิบัติตามขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

1) บุคลากรโดยรวม ผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง และปฏิบัติตามขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดำเนินการ ด้านการเตรียมการ และด้านการรายงาน

2) เมื่อพิจารณาการปฏิบัติตามขั้นตอนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเมื่อเรียงอันดับค่าเฉลี่ยรายชื่อของการปฏิบัติจากค่ามากไปน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ด้านการเตรียมการ สถานศึกษามีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาและวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพแต่งตั้งตามโครงสร้างการบริหารเพื่อให้สอดคล้องกับงานในภารกิจของกรรมการแต่ละคน และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนและเหมาะสมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินการขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติงาน (P) ได้แก่ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือหรือกิจกรรมในแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างชัดเจน ในการดำเนินงานสถานศึกษามุ่งดำเนินการให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ และมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการดำเนินการขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน (D) ได้แก่ ผู้บริหารให้การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีความสุขในการทำงาน สถานศึกษาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการกำกับติดตามการดำเนินงานในรายบุคคล ด้านการดำเนินการขั้นตอนการตรวจประเมินผล (C) ได้แก่ กรอบการประเมินผลสอดคล้องกับเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาที่ได้รับไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาและแผนปฏิบัติการ มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างชัดเจนและมีการกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการ

ชูชีพ ฉายอรุณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานการประกันโอกาสการศึกษาของ
ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงาน
การประกันโอกาสการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดระยอง
โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษา ด้านการดำเนินการให้เด็กในวัยเรียน
อย่างทั่วถึง ด้านการป้องกันไม่让孩子ออกกลางคัน และด้านการวางแผนดำเนินงานการประกันโอกาส
การศึกษา การเปรียบเทียบการดำเนินงานการประกันโอกาสการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนสังกัด
สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดระยอง จำแนกตามที่ตั้งโรงเรียน และขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุนทร ชัยโคตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาสหวิทยาเขตปราสาทหิน จังหวัดนครราชสีมา โดยศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหาการดำเนินงาน และแสวงหาข้อเสนอแนะในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 6 ขั้นตอนในภาพรวมของโรงเรียน ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาและเตรียมการการวางแผนประกันคุณภาพการศึกษา การนำแผนประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้และการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาไปใช้ และการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงาน 2 ขั้นตอน คือ การพัฒนาและการปรับปรุงมาตรฐาน และการเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก 2. ปัญหาการดำเนินงาน จากการศึกษาวิจัยปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมมีปัญหาที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ 1) บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักในการประกันคุณภาพการศึกษา 2) สื่อเอกสาร คู่มือ ยังให้แนวทางปฏิบัติที่ยังไม่ชัดเจนพอ 3) ขาดการร่วมคิดร่วมทำจากบุคลากรในการจัดทำรัฐธรรมนูญในโรงเรียน แผนปฏิบัติการประจำปีและเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา 4) สารสนเทศยังไม่เป็นปัจจุบันและขาดการจัดการที่เป็นระบบ 5) ขาดการตรวจสอบการประเมินผลทั้งระบบ เน้นเฉพาะการประเมินผลภายในสถานศึกษา 6) เครื่องมือสำหรับประเมินผลภายในมีหลายชุด บางชุดไม่สอดคล้องกับความรู้ของนักเรียนที่ประเมิน 7) นักเรียนขาดความตั้งใจในการประเมินตนเอง 8) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานไม่มีส่วนร่วมในระบบประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร 9)

เกณฑ์มาตรฐานการศึกษาจัดทำขึ้นจากความรู้สึก ขาดการวิเคราะห์จากระบบสารสนเทศและสภาพของโรงเรียน 10) บุคลากรภายในโรงเรียนบางคนไม่เข้าใจว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีผลต่อตนเองและการปฏิบัติงานภายในของโรงเรียนอย่างไร

พินิจ ภาควิชา (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้วงจรคุณภาพในมาตรฐานด้านกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับการใช้วงจรคุณภาพในมาตรฐานด้านกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข และขั้นตอนการตรวจสอบประเมินผล
2. ระดับการใช้วงจรคุณภาพในมาตรฐานด้านกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนที่มีขนาดโรงเรียนต่างกัน มีระดับการใช้วงจรคุณภาพไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการใช้วงจรคุณภาพในมาตรฐานด้านกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน จำแนกตามขั้นตอนของวงจรคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนวน โรยมนิ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในระดับปานกลางเกือบทุกขั้นตอน ยกเว้นขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางทุกขั้นตอน ขั้นตอนที่มีส่วนร่วมมากที่สุดคือ การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในวิทยาลัย
2. ผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพโดยรวมมากกว่าอาจารย์ผู้สอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารมีส่วนร่วมมากกว่าอาจารย์ผู้สอน 4 ขั้นตอน คือ การเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ การวางแผนปฏิบัติงาน และการตรวจติดตาม ส่วนอีก 4 ขั้นตอน คือ การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในวิทยาลัย การปฏิบัติตามแผน การนำผลการตรวจติดตามมาปรับปรุงงาน และการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง ผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันเกือบทุกขั้นตอน ยกเว้นขั้นตอน การแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ
4. อาจารย์ผู้สอนวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันเกือบทุกขั้นตอน ยกเว้นขั้นตอน การนำผลการตรวจติดตามมาปรับปรุงงาน

พิกุล แก้วราภุมุข (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ในภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านที่มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีผลการศึกษาดังนี้

ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นด้านการวางแผนการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นในประเด็นของการมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผล มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือ การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อวางระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา ส่วนความคิดเห็นในประเด็นของการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในทุกฝ่ายมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

ด้านการดำเนินการตามแผน พบว่า ความคิดเห็นด้านการดำเนินการตามแผนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นในประเด็นของการพัฒนาบุคลากรทุกฝ่ายให้มีความรู้ความเข้าใจและเจตคติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือ การปฏิบัติตามแผน/ปฏิทินปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย ส่วนความคิดเห็นในประเด็นของการสร้างขวัญกำลังใจและปรับปรุง/พัฒนางานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ (เช่น ให้การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพเป็นภาระหนึ่งในภาระงานการประเมินผลงานประจำปี) มีความเหมาะสมน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

ด้านการตรวจสอบประเมินผล พบว่า ความคิดเห็นด้านการตรวจสอบประเมินผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความคิดเห็นในประเด็นของหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือ คุณสมบัติและความเชี่ยวชาญด้านการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนความคิดเห็นในประเด็นของกระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลในระดับมหาวิทยาลัย คณะ/ศูนย์/สำนัก และบุคคล มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน พบว่า ความคิดเห็นด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ความคิดเห็นในประเด็นของการพิจารณาและตัดสินใจพัฒนามาตรฐานการศึกษาโดยสภามหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเด็นอื่น รองลงมาคือ การนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของปีที่ผ่านมาไปใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบปีต่อไป ส่วนความคิดเห็นในประเด็นของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มาตรฐานการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

ชนวน ไธยธรรมาธิราช (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยพลศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกขั้นตอน ยกเว้นขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบอาจารย์ผู้สอนมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางทุกขั้นตอน ขั้นตอนที่มีส่วนร่วมมากที่สุด คือ การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในวิทยาลัย

2. ผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมมากกว่าอาจารย์ผู้สอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารมีส่วนร่วมมากกว่าอาจารย์ผู้สอน 4 ขั้นตอนคือ การเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ การวางแผนปฏิบัติงาน และการตรวจติดตาม ส่วนอีก 4 ขั้นตอน คือ การเตรียมความพร้อมของบุคลากร การปฏิบัติตามแผน การนำผลการตรวจติดตามมาปรับปรุงงาน และการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง ผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันเกือบทุกขั้นตอน ยกเว้นขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ

4. อาจารย์ผู้สอนวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์ผู้สอนวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 4 แห่ง มีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันเกือบทุกขั้นตอน ยกเว้นขั้นตอนการนำผลการตรวจติดตามมาปรับปรุงงาน

โชติกา วรรณบุรี (2547 : 89) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชโดยรวมและในแต่ละด้านตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยของการดำเนินการด้านต่าง ๆ จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมภายใน ด้านการประเมินคุณภาพภายใน ด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร และด้านการจัดทำฐานข้อมูลการประกันคุณภาพ ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยรวมไม่แตกต่างกัน

จันทร์พร สุดจำนง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน มีส่วนร่วมด้านการปรับปรุงระบบมากที่สุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมา ได้แก่ ด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 และด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านการวางแผนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินงานของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการปรับปรุงระบบของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงานของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีสถานภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุภลักษณ์ ตั้งกลชาญ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง โดยศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามขนาดโรงเรียน และประสบการณ์ของพนักงานครู ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลวัดโขดทิมทาราม โรงเรียนเทศบาลวัดปากน้ำ และโรงเรียนเทศบาลปากคลอง อยู่ในระดับมาก ส่วนโรงเรียนเทศบาลวัดลุ่มมหาชัยชุมพล อยู่ในระดับปานกลาง การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลวัดโขดทิมทาราม และโรงเรียนเทศบาลวัดปากน้ำ โดยรวมแตกต่างกันกับโรงเรียนเทศบาลวัดลุ่มมหาชัยชุมพล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วุฒิสักดิ์ ธนวัฒน์กุลชัย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากร สังกัดสถาบันอาชีวศึกษาในภาคตะวันออก ได้ศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากร สังกัดสถาบันอาชีวศึกษาในภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสถาบันอาชีวศึกษาในภาคตะวันออก ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้สอน ข้าราชการครู ครูพิเศษสอน บุคลากรที่สอนหมวดวิชาพื้นฐาน บุคลากรที่สอนหมวดวิชาอาชีพ บุคลากรชายและหญิงอยู่ในระดับมาก การดำเนินการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระหว่างความคิดเห็นของผู้บริหารกับผู้สอน และระหว่างความคิดเห็นของข้าราชการครูกับครูพิเศษสอน แตกต่างกัน การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระหว่างความคิดเห็นของผู้สอนหมวดวิชาพื้นฐานกับผู้สอนหมวดวิชาอาชีพ และระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรชายกับบุคลากรหญิง ไม่แตกต่างกัน

จารุพร สิทธินันท์เจริญ (2550 : 66-68) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการบริหารจัดการ ด้านความพร้อม และด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มนต์ทยา ทองพูล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโรงเรียนตามความคิดเห็นของครู โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเตรียมการก่อนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน และด้านการผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา 2) เปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโรงเรียนตามความคิดเห็นของครู จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

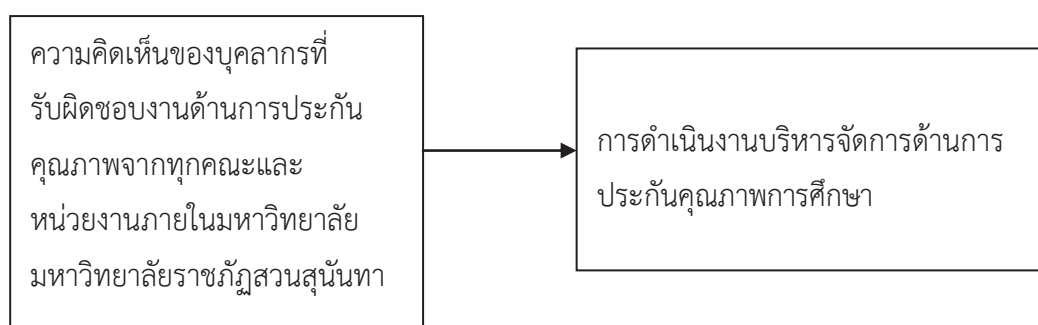
ลัดดา โสคำ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบของบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมเป็นลำดับแรกคือ ร่วมปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อกำหนดคุณภาพ โดยยึดแนวทางและขั้นตอนตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงาน ปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อทราบผลการตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน รองลงมาเป็น การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในเรื่อง ร่วมดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ทำ ได้รับผิดชอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ร่วมดำเนินงานตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานในเรื่อง ร่วมปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการตามข้อกำหนดการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของทำนตามแนวทางและนโยบายการประกันคุณภาพ เข้าร่วมประชุมหารือเตรียมการและลงมติสรุปผลการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงาน และบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมน้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนในเรื่อง ร่วมวางแผนการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ร่วมวางแผนกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน 2) บุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพต่างกันมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยบุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพ

การศึกษามากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีสถานภาพเป็นพนักงานที่จ้างตามภารกิจทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กรอบแนวความคิดของการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพ 3 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ จากทุกคณะและทุกหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 50 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตามกรอบแนวความคิดสามารถแบ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้ ดังนี้

- 1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพจากทุกคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการสอบถามความคิดเห็นโดยใช้มาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ทที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผู้วิจัยกำหนดน้ำหนัก หรือคะแนนในการตอบแบบสอบถาม 5 ระดับ ดังนี้

มีการดำเนินงานมากที่สุด	ระดับคะแนน 5
มีการดำเนินงานมาก	ระดับคะแนน 4
มีการดำเนินงานปานกลาง	ระดับคะแนน 3
มีการดำเนินงานน้อย	ระดับคะแนน 2
มีการดำเนินงานน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนผู้วิจัยศึกษาเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อแสดงข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน รวมทั้งตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงมาทดสอบ (try – out) เพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค (Cronbach ‘s Alpha Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพจากทุกคณะและทุกหน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้วยตนเอง
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวิธีทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

- 1.1 หาประสิทธิภาพของแบบทดสอบ

1.1.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบทดสอบ โดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence)

1.1.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach 's Alpha Coefficient) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

2. สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็นแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ และหน่วยงานที่สังกัด แสดงรายละเอียด ดังตาราง 1

ตาราง 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	4	8.0
หญิง	46	92.0
2. อายุ		
21 – 30 ปี	19	18.4
31 – 40 ปี	24	44.4
41 – 50 ปี	6	27.3
51 ปีขึ้นไป	1	9.9
3. ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ		
น้อยกว่า 1 ปี	9	18.0
1 – 3 ปี	22	44.0
4 – 6 ปี	12	24.0
มากกว่า 6 ปี	7	14.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะวิทยาการจัดการ	2	4.0
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	6.0
คณะศิลปกรรมศาสตร์	2	4.0
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	4.0
คณะครุศาสตร์	3	6.0
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	4.0
บัณฑิตวิทยาลัย	3	6.0
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	2	4.0
วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ	1	2.0
วิทยาลัยนานาชาติ	1	2.0
วิทยาลัยสหเวช	1	2.0
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	4.0
สำนักงานอธิการบดี	3	6.0
สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	2	4.0
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	4.0
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	3	6.0
สำนักทรัพย์สินและรายได้	2	4.0
ศูนย์ภาษา	1	2.0
กองบริการการศึกษา	5	10.0
กองนโยบายและแผน	5	10.0
กองบริหารงานบุคคล	1	2.0
กองพัฒนานักศึกษา	2	4.0
รวม	50	100

จากตาราง 1 พบว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 8 มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.30 มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ 4 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 และสังกัดกองบริการการศึกษา/กองนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 10 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี/คณะครุศาสตร์/บัณฑิตวิทยาลัย/สำนักงานอธิการบดี/สำนักศิลปะและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการเตรียมการ (Plan) ด้านการดำเนินการตามแผน (Do) ด้านการตรวจสอบประเมินผล (Check) และด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act) แสดงรายละเอียดได้ ดังตาราง 2 - 6

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน

การดำเนินงานบริหารจัดการ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการเตรียมการ (Plan)	3.69	.657	มาก
2. ด้านการดำเนินการตามแผน (Do)	3.64	.712	มาก
3. ด้านการตรวจสอบประเมินผล (Check)	3.69	.632	มาก
4. ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act)	3.67	.633	มาก
รวม	3.68	.634	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการเตรียมการ (Plan) และด้านการตรวจสอบประเมินผล (Check) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) รองลงมา ได้แก่ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) และด้านการดำเนินการตามแผน (Do) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ด้านการเตรียมการ ในภาพรวมและรายข้อ

การดำเนินงานบริหารจัดการ การประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเตรียมการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. มีการเตรียมบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้	3.84	.650	มาก
2. มีการจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรทราบความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.86	.670	มาก
3. มีส่วนร่วมประชุมเตรียมการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	3.90	.678	มาก
4. มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย	3.78	.764	มาก
5. มีการเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.74	.828	มาก
6. มีการศึกษาดูงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ	3.06	.843	ปานกลาง
7. มีส่วนร่วมในการวางแผนเตรียมการดำเนินงาน	3.62	.830	มาก
8. มีส่วนร่วมในการเตรียมสถานที่ งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์	3.50	.931	มาก
9. มีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.68	.891	มาก
10. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษรและระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการควบคุมงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย	4.04	.832	มาก
11. คณะกรรมการ หรือคณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แต่งตั้งมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องจากทุกฝ่าย หรือทุกระดับ	3.70	.789	มาก
12. คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งมีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.60	.756	มาก
13. คณะกรรมการมีความรู้ ความสามารถ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.64	.749	มาก
14. คณะกรรมการสามารถให้ความรู้ความเข้าใจและช่วยเหลือบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในแต่ละตัวชี้วัดได้อย่างเหมาะสม	3.66	.772	มาก
15. มีการจัดทำและปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย	3.60	.728	มาก
16. มีการพิจารณากำหนดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย	3.58	.731	มาก
17. มีการจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย	3.52	.614	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

การดำเนินงานบริหารจัดการ การประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเตรียมการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
18. มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	3.60	.904	มาก
19. มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ/ หน่วยงาน	3.96	.832	มาก
20. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม	3.74	.828	มาก
21. มีการจัดทำแผนดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	3.88	.799	
22. มีการกำหนดนโยบาย/โครงสร้างการบริหารด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน	3.70	.763	มาก
23. มีการกำหนดระบบกลไก เพื่อควบคุมการดำเนินงานในทุก ภารกิจ	3.64	.827	มาก
24. มีการกำหนดระบบกลไก การตรวจสอบและประเมินผลการ ดำเนินงาน	3.66	.848	มาก
25. มีคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผล	3.78	.737	มาก
26. มีการวางแผนประชุม อบรม ะทาทำงานให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.64	.693	มาก
รวม	3.69	.657	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเตรียมการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษรและระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการควบคุมงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ/หน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) มีส่วนร่วมประชุมเตรียมการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) ส่วนความคิดเห็นในประเด็นของการศึกษาดูงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ด้านการดำเนินการตามแผน ในภาพรวมและรายข้อ

การดำเนินงานบริหารจัดการ การประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินการตามแผน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
27. มีการพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง ของมหาวิทยาลัย เพื่อนำมา กำหนดเป้าหมายในการพัฒนา	3.56	.787	มาก
28. มีการจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายอย่างเหมาะสม	3.56	.787	มาก
29. มีการประชุม ชี้แจง ทบทวนเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวชี้วัด และข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ	3.78	.648	มาก
30. มีการวางแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยกำหนดระยะเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.82	.748	มาก
31. มีการประชุมชี้แจงขอบข่ายของงานการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในที่ต้องปฏิบัติ	3.70	.707	มาก
32. มีการพัฒนาบุคลากรทุกฝ่ายให้มีความรู้ความเข้าใจ และมีเจต คติที่ดีในการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษอย่างสม่ำเสมอ	3.62	.635	มาก
33. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี นวัตกรรม อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และงบประมาณ อย่างเหมาะสม	3.74	.777	มาก
34. มีการปฏิบัติตามแผน/ปฏิทินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย	3.72	.858	มาก
35. มีการมอบหมายให้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องและนำเสนอ เอกสารให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	3.64	.875	มาก
36. มีการสร้างขวัญกำลังใจและปรับปรุง พัฒนางานสำหรับ บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ เช่น ให้เป็นภาระ งานหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี	3.56	.861	มาก
37. จำนวนความถี่ของการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม	3.54	.909	มาก
38. มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ หรือผลจากการตรวจสอบและ ทบทวนคุณภาพ	3.52	.863	มาก
39. มีการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจในตัวชี้วัดด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย และของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.58	.883	มาก
รวม	3.64	.712	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ
ที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินการตามแผน ใน
ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ

มากทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยกำหนดระยะเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) รองลงมา ได้แก่ มีการประชุม ชี้แจง ทบทวนเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวชี้วัด และข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี นวัตกรรม อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และงบประมาณอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นในประเด็นเรื่องมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ หรือ ผลจากการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงาน ด้านการประกันคุณภาพ ด้านการตรวจสอบประเมินผล ในภาพรวมและรายข้อ

การดำเนินงานบริหารจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
การประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการตรวจสอบประเมินผล			
40. มีการกำหนดแนวทาง เครื่องมือ คู่มือการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3.56	.861	มาก
41. มีการกำหนดแนวทางการสร้างสื่อในการนำเสนอรายงานการประเมินตนเอง	3.54	.861	มาก
42. มีกระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลในระดับมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ สำนัก และระดับบุคคล	3.56	.733	มาก
43. มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3.62	.805	มาก
44. มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3.80	.756	มาก
45. มีการทบทวนหรือตรวจสอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	3.78	.708	มาก
46. มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการพัฒนาของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	3.60	.700	มาก
47. มีการรับทราบผลการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.88	.689	มาก
48. มีการเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ/หน่วยงาน และสภามหาวิทยาลัย	3.78	.648	มาก
49. มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด ชุมชน และสังคม	3.80	.700	มาก
รวม	3.69	.632	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการตรวจสอบประเมินผลในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการรับทราบผลการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รองลงมา ได้แก่ มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน/มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด ชุมชน และสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) มีการเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ/หน่วยงาน และสภามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ส่วนความคิดเห็นในเรื่องมีการกำหนดแนวทางการสร้างสื่อในการนำเสนอรายงานการประเมินตนเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ในภาพรวมและรายข้อ

การดำเนินงานบริหารจัดการ การประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
50. ได้เข้าร่วมประชุมทบทวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.74	.751	มาก
51. ได้เข้าร่วมประชุมทบทวนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	3.88	.718	มาก
52. มีการนำข้อมูลสารสนเทศจากการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ วางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	3.64	.693	มาก
53. มีการกำหนดกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาไว้ ในแผนปฏิบัติการประจำปี	3.78	.764	มาก
54. มีการระดมความคิดเห็นในการแก้ปัญหาในการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพการศึกษาจากบุคลากรภายในหน่วยงานทุกระดับทุกคน	3.60	.756	มาก
55. มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของปีที่ผ่านมาไปใช้ในการ พัฒนา การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยในรอบปีถัดไป	3.76	.744	มาก
56. มีการนำผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการพัฒนา มาทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะ หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย	3.68	.713	มาก
57. มีการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของตนเอง และฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน	3.54	.676	มาก
58. มีการนำผลการประเมินคุณภาพของแต่ละตัวชี้วัดมาจัดทำเป็นข้อมูล สารสนเทศของหน่วยงาน	3.56	.733	มาก
59. มีการกำหนดหรือกำกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละตัวชี้วัด จากผลการประเมินคุณภาพไปปรับปรุงการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	3.66	.745	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

การดำเนินงานบริหารจัดการ การประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
60. มีการดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	3.60	.639	มาก
61. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในแต่ละตัวชี้วัดมาใช้ในการวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.68	.713	มาก
62. มีการทบทวนผลการปฏิบัติงานและปรับปรุงแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในรอบปีการศึกษาต่อไป	3.66	.717	มาก
รวม	3.68	.633	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงานในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ได้เข้าร่วมประชุม ทบทวนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รองลงมา ได้แก่ มีการกำหนดกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ส่วนความคิดเห็นเรื่องมีการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของตนเอง และ ฝายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ และหน่วยงานที่สังกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตามวงจรคุณภาพของเดมมิง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกได้

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “เรื่องการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” สามารถสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ และหน่วยงานที่สังกัด

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 8 มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมา 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.30 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.40 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.90

มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ 4 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ 4 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.0 มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.0

สังกัดกองบริการการศึกษา/กองนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 10 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี/คณะครุศาสตร์/บัณฑิตวิทยาลัย/สำนักงานอธิการบดี/สำนักศิลปะและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 6.0 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ/คณะศิลปกรรมศาสตร์/คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์/คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม/วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ/สถาบันวิจัยและพัฒนา/สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ/สำนักทรัพย์สินและรายได้/กองพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.0 วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ/วิทยาลัยนานาชาติ/วิทยาลัยสหเวช/

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์/สำนักศิลปะและวัฒนธรรม/ศูนย์ภาษา/กองบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเตรียมการ (Plan) และด้านการตรวจสอบประเมินผล (Check) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) รองลงมา ได้แก่ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) และด้านการดำเนินการตามแผน (Do) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ตามลำดับ เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านตามวงจรคุณภาพ มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน หรือการเตรียมการ (Plan)

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเตรียมการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษรและระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการควบคุมงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ/หน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) มีส่วนร่วมประชุมเตรียมการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเตรียมการ อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงข้อเดียว ได้แก่ มีการศึกษาฐานงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการตามแผน (Do)

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินการตามแผน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการวางแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยกำหนดระยะเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) รองลงมา ได้แก่ มีการประชุม ชี้แจง ทบทวนเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวชี้วัด และข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี นวัตกรรม อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และงบประมาณ อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ตามลำดับ

ด้านการตรวจสอบประเมินผล (Check)

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ที่มีต่อ

การดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการตรวจสอบประเมินผลในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการรับทราบผลการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รองลงมา ได้แก่ มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน/มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด ชุมชน และสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และมีการเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ/หน่วยงาน และสภามหาวิทยาลัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ตามลำดับ

ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act)

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงานในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ได้เข้าร่วมประชุมทบทวนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รองลงมา ได้แก่ มีการกำหนดกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และมีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของปีที่ผ่านมาไปใช้ในการพัฒนา การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยในรอบปีถัดไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่องการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการศึกษาวิจัยดังนี้

ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน หรือการเตรียมการ (Plan)

ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน หรือการเตรียมการ (Plan) การดำเนินงานบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยภาพรวมและรายด้านพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีนโยบาย กลไก และแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีการพัฒนาระบบการวางแผนคุณภาพ หรือการเตรียมการ (Plan) การควบคุมคุณภาพ หรือการดำเนินการตามแผน (Do) การปรับปรุงคุณภาพ หรือการตรวจสอบประเมินผล (Check) และการประเมินคุณภาพ หรือการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act) โดยเน้นวงจร PDCA ดังที่ รุ่ง แก้วแดง (2544 : 50) ได้กล่าวถึง วงจรเดมมิงว่า “กระบวนการควบคุมคุณภาพที่สามารถนำมาใช้กับการบริหารการศึกษาได้อย่างสอดคล้องที่สุดในปัจจุบัน คือ กระบวนการ PDCA นี้เอง” ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำกรอบแนวคิดของวงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA ซึ่งเป็นกระบวนการที่พัฒนามาเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และ ญัณฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ

(2545 : 77) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของขั้นตอนการบริหารวงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือวงจร PDCA ว่า การวางแผนหรือการเตรียมการเป็นจุดเริ่มต้นของวงจรบริหารคุณภาพ เพราะแผนจะกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาองค์กร เป็นหลักสำคัญที่สมาชิกในองค์กรใช้เป็นแนวทางในการร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้ ซึ่งอาจสรุปได้ว่าไม่มีองค์กรใดที่ประสบความสำเร็จโดยปราศจากการวางแผนหรือการเตรียมการ การวางแผนหรือการเตรียมการ (Plan) จึงเป็นภารกิจอันดับแรกที่มีความสำคัญของกระบวนการบริหารจัดการที่ดี

สำหรับประเด็นการแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษรและระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการควบคุมงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เป็นผลมาจากมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญกับงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยและระดับหน่วยงานขึ้น เพื่อกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์ของงานการประกันคุณภาพการศึกษา อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้ประสบผลสำเร็จได้ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญของงานประกันคุณภาพ มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพเป็นอย่างยิ่ง ดังที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2550 : 10-11) ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในไว้ว่า ผู้ที่มีความสำคัญในการส่งผลให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ร่วมกันในทุกระดับ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการรับผิดชอบในการกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับมหาวิทยาลัย ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับสาขาวิชา ระดับคณะ ไปจนถึงระดับมหาวิทยาลัย จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในการวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมมากกว่าประเด็นอื่น

ส่วนประเด็นเรื่อง มีการศึกษาดูงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ พบว่า เป็นประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการศึกษาดูงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ต้องอาศัยความร่วมมือจากสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยที่มีความพร้อมในเรื่องระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ถ้าสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยใดที่มีการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดี และเป็นระบบ ย่อมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วมมาประกอบกับการวางแผนการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับที่ เพลินตา กะลัมพากร (2544 : 34) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการวางแผนและการมีส่วนร่วมไว้ว่า ถ้าองค์กรใดที่ได้มีการวางแผนที่ดีโดยการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และยอมรับเป้าหมายแล้ว ย่อมจะส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ เพราะประสิทธิภาพและผลสำเร็จของการปฏิบัติงานนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่

เกิดจากการที่องค์กรมีการวางแผนที่ดีไว้ตั้งแต่ต้น โดยอาศัยหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากร ประกอบการวางแผนการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย และมีการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยที่มีความพร้อมในเรื่องระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ระบบการดำเนินงานด้านงานประกันคุณภาพที่ประสบผลสำเร็จต่อสถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้

ด้านการดำเนินการตามแผน (Do)

ด้านการดำเนินการตามแผน จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินการตามแผน ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการวางแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยกำหนดระยะเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน สอดคล้องกับที่ วอลท์แมน (Waltman, 1981 : 271-278 อ้างถึงใน เฟลินตา กะลัมพากร, 2544 : 34) ได้ให้ความหมายของการวางแผนว่า การวางแผนคือ ความพยายามขององค์กรในการกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย การคาดคะเนถึงเงื่อนไขและทรัพยากรต่าง ๆ การพิจารณาทางเลือกเพื่อให้ทรัพยากรและการดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งได้เสนอรูปแบบการวางแผนเชิงระบบที่มีการนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการศึกษากันอย่างกว้างขวาง การวางแผนเป็นการตกลงใจว่า อะไรที่ต้องทำ กำหนดว่าจะไปทางใด ซึ่งต้องระบุสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดจากการกระทำ และต้องมาก่อนการนำไปปฏิบัติ เป็นการคาดหมายถึงผลสำเร็จที่จะได้รับตามวัตถุประสงค์อย่างมีคุณค่าและมีความเที่ยงตรง ประกอบไปด้วย การระบุถึงความต้องการ การจัดลำดับของความต้องการการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ การระบุทางเลือก การกำหนดยุทธศาสตร์และเครื่องมือ ตลอดจนวิธีการและแนวทางปฏิบัติ

ส่วนประเด็นเรื่องความคิดเห็นในประเด็นเรื่องมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ หรือผลจากการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพ พบว่า เป็นประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกระบวนฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นการวิเคราะห์และวัดผลการดำเนินงานเป็นสิ่งที่จำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้อง ตรงกันทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ภาควิชา คณะ และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพ จึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา โสคำ ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานน้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมวางแผนการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และการมีส่วนร่วมวางแผนกำหนดวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน

ด้านการตรวจสอบประเมินผล (Check)

ด้านการตรวจสอบประเมินผล จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการตรวจสอบประเมินผลในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ มีการรับทราบผลการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับที่ ลัดดา โสคำ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อกำหนดคุณภาพ โดยยึดแนวทางและขั้นตอนตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงาน ปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อทราบผลการตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน

ส่วนประเด็นเรื่องความคิดเห็นในประเด็นเรื่อง มีการกำหนดแนวทางการสร้างสื่อในการนำเสนอรายงานการประเมินตนเอง พบว่า เป็นประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักในการประกันคุณภาพการศึกษา จึงไม่สามารถดำเนินการสร้างสื่อการนำเสนอที่ถูกต้องและชัดเจนตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร ชัยโคตร (2546 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาสหวิทยาเขตปราสาทหิน จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งพบว่า ในภาพรวมมีปัญหาที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ สื่อเอกสาร คู่มือ ยังให้แนวทางปฏิบัติที่ยังไม่ชัดเจนพอ และสารสนเทศยังไม่เป็นปัจจุบันและขาดการจัดการที่เป็นระบบ

ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act)

ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพที่มีต่อการดำเนินงานบริหารจัดการการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงานในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ได้เข้าร่วมประชุมทบทวนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ตามขั้นตอนการบริหารงานคุณภาพตามวงจรของเดมมิง เดมมิง (Deming, 1986 : 40 อ้างถึงใน บรรจง จันทมาศ, 2547 : 8) ได้เสนอขั้นตอนการบริหารงานคุณภาพของวงจรเดมมิง (Deming Cycle) ไว้ในขั้นตอนสุดท้าย ที่กล่าวถึงการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ไม่เป็นไปตามแผน (Act) ถ้าการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐาน ก็ควรหามาตรการแก้ไข ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็ค้นหาสาเหตุและแก้ไขที่ต้นตอเพื่อมิให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก ปรับปรุงระบบการทำงาน และเอกสารวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐาน และตามที่ ญัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545 : 77) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของขั้นตอนการบริหารวงจรเดมมิง (Deming Cycle) ในขั้นตอนการปรับปรุง ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานใหม่เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการดำเนินงานในอนาคต หรือเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งจากความไม่สอดคล้องกับความต้องการปัญหาที่ไม่คาดคิด และปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสหัสวรรษ

ฉัตรวิโรจน์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษากระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่ตะวันตก จังหวัดขอนแก่น พบว่า กระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่ตะวันตก จังหวัดขอนแก่น พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนสูงสุด ได้แก่ การปรับปรุงและพัฒนา การศึกษาแนวทางการพัฒนาองค์กรเป็นการนำสาระข้อมูลไปปรับปรุงกระบวนการบริหารตามความเหมาะสม

ส่วนประเด็นเรื่องความคิดเห็นในประเด็นเรื่อง มีการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของตนเอง และฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน พบว่า เป็นประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก กิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา จึงขาดการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของตนเอง และฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ซึ่งการบริหารงานในระดับต่าง ๆ ทุกระดับ ตั้งแต่เล็กสุด จนถึงโครงการในระดับใหญ่ที่ต้องใช้กำลังคนและเงินงบประมาณจำนวนมาก จะต้องกระจายความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งแต่ละฝ่ายในองค์กรจะต้องทำการติดตามตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขจุดที่เป็นปัญหาหรืออาจต้องปรับเปลี่ยนใหม่ในแต่ละปี เพื่อให้วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวนั้น ปรากฏเป็นจริงและทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงสุด บุคลากรในหน่วยงานจึงต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจประเมินผล และการหาสาเหตุปรับปรุงแก้ไขงานได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร ชัยโคตร (2546 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาสภวิทยาเขตปราสาทหิน จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมมี ปัญหาที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ 1) บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักในการประกันคุณภาพการศึกษา 2) เกณฑ์มาตรฐานการศึกษาจัดทำขึ้นจากความรู้สึก ขาดการวิเคราะห์จากระบบสารสนเทศและสภาพของโรงเรียน และ 3) บุคลากรภายในโรงเรียนบางคนไม่เข้าใจว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีผลต่อตนเองและการปฏิบัติงานภายในของโรงเรียนอย่างไร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษา “การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน หรือการเตรียมการ พบว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพมีการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการวางแผนการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุกระดับในแต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในเตรียมการการประกันคุณภาพการศึกษา

ภายใน การแต่งตั้งคณะกรรมการ การวางแผนการปฏิบัติการประจำปี การกำหนดเป้าหมาย การจัดทำคู่มือ การประกันคุณภาพการศึกษา ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง

2. จากผลการศึกษาด้านการดำเนินการตามแผน พบว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพมีการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้ผลการดำเนินการตามแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยควรพิจารณาการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ เช่น การกำหนดภาระงานด้านการประกันคุณภาพให้เป็นภาระงานหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อเป็นการกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานให้สู่เป้าหมายเดียวกัน โดยการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องการวางแผน การกำหนดระยะเวลา และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ที่สามารถรับส่งและเป็นข้อมูลป้อนกลับระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องพื้นฐานการจัดทำข้อมูลรวมทั้งการใช้ข้อมูลระบบสารสนเทศที่จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล

3. จากผลการศึกษาด้านการตรวจสอบประเมินผล พบว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพมีการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการตรวจสอบประเมินผลมีความเหมาะสม มหาวิทยาลัยควรมีการกำกับ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลในระดับมหาวิทยาลัย คณะ/ศูนย์/สำนัก และระดับบุคคล โดยมีหลักเกณฑ์ เหตุผล และวิธีการที่ชัดเจนเป็นที่ยอมรับ ควรมีการทบทวนหรือตรวจสอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับคู่มือ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการพัฒนาของการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัย ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มุ่งควบคุม เพื่อให้การดำเนินการตามแผนสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

4. จากผลการศึกษาด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน พบว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพมีการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้การดำเนินงานมีข้อมูลไปสู่การวางแผนงานประกันคุณภาพที่ชัดเจน มหาวิทยาลัยควรมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพ ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มาตรฐานการศึกษาและแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย และผลการประเมินให้บุคลากรทุกระดับและสาธารณชนได้รับทราบ และควรนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการทำการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยหรือรายละเอียดของปัจจัยแต่ละส่วนที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ควรศึกษาความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้บริหาร หรืออาจารย์ ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. ควรศึกษาปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. (2544). **หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544**. กรุงเทพฯ.
- แคลเลีย ศรีแปลก. (2544). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ผลการประเมินภายในสถานศึกษาของโรงเรียน ประถมศึกษา กรณีศึกษาโรงเรียนคันนายาว กรุงเทพมหานคร**. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์พร สุดจำนง. (2548). **การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน การเรียนการสอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิราพร ทรงอยู่. (2545). **แนวปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้านใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน**. กรุงเทพฯ: กองงานค่าต่างด้าว กรมการจัดหางาน.
- ฉัตรชัย ต๊ะปิ่นตา. (2544). **การเตรียมโรงเรียนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนวน ไธยมณี. (2547). **การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชูชีพ ฉายอรุณ. (2546). **การดำเนินงานการประกันโอกาสการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โชติกา วรรณบุรี. (2547). **การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมธราช ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่**. ปริญญาดุษฎีศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพันธ์ เชนนันท์ และคณะ. (2545). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธงชัย พุ่มชลิต. (2545). **การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีระก วิทยายุทธ. (2549). **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตในเขตพื้นที่สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 6 ที่มีการบริหารงานหลังการปฏิรูประบบราชการของกรมสรรพสามิต พ.ศ. 2545**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- นพมาศ ธีระเวคิน. (2548). **จิตวิทยาสังคมกับชีวิต**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิยม โพธิ์งาม. (2542). **การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในโรงเรียนนาร่องจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- บรรจง จันทมาศ. (2547). การพัฒนางานด้วยระบบบริหารคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ประจวบโชค สร้อยสม. (2550). การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อการถ่ายโอนการศึกษาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรี. ปรัญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ประภาส สุตัญตั้งใจ. (2554). การบริหารงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของโรงเรียน ในอำเภอธัญพนม จังหวัดนครพนม. การศึกษาค้นคว้าอิสระปรัญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม.
- พิกุล แก้วรากมูข. (2552). ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ ต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พิชัย เสี่ยงมจิตต์ (2542). การบริหารงานเฉพาะด้านในสถาบันการศึกษา. อุบลราชธานี: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พินิจ ภาควณิ. (2546). การศึกษาการใช้วงจรคุณภาพในมาตรฐานด้านกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี.
- เพลินตา กะลัมพากร. (2544). การมีส่วนร่วมในการวางแผนป้องกันสารเสพติดของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสระบุรี. ปรัญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภัทรลิตา บั้วระภา. (2549). ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางเพศของวัยรุ่นในระหว่างศึกษา: กรณีศึกษา นักศึกษาสถาบันอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 จังหวัดเลย. ปรัญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- มงคล อุปพงษ์. (2544). การควบคุมคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสหวิทยาเขตศรีวิทยาภูมิ จังหวัดสกลนคร. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มนต์ทยา ทองพล. (2550). การศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเข้เกรา เขต 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2549). รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีการศึกษา 2549. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัตนา เอื้อมสุวรรณ. (2543). การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). ประกันคุณภาพการศึกษา : ทุกคนทำได้ไม่ยาก. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.

- เรืองเดช เฟื่องจันทร์. (2546). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดชัยภูมิ.
- ลัดดา โสคำ. (2551). การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วัลลภ ไม้จำปา. (2546). ความพร้อมเพื่อรับการประเมินคุณภาพสถานศึกษาโดยองค์กรภายนอกของผู้บริหารสถานศึกษาและครู อำเภอดอยแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาการศึกษา มหาวิทยาลัยสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรณา แบนเขย. (2543). การศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเชียร วิทยอดม. (2547). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- วุฒิสักดิ์ ธนวัฒน์กุลชัย. (2549). การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาในภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศักดิ์ดา จินายม. (2545). การเตรียมความพร้อม และความต้องการการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธนสาร.
- ศิริอร ชันรหัตถ. (2549). องค์กรและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- สมเดช มุงเมือง. (2545). จิตวิทยาธุรกิจ. เชียงราย: สยามโฆษณาและการพิมพ์.
- สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. (2542). นิติคุณภาพของโรงเรียนเอกชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สหสวรรค์ ฉัตรวิโรจน์. (2545). การศึกษากระบวนการบริหารเชิงคุณภาพที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตพื้นที่ตะวันตก จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภาณี แสงอินทร์. (2544). สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ของวิทยาลัยอาชีวศึกษา กลุ่มสถานศึกษาภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- สุนทร ชัยโคตร. (2546). การศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา สหวิทยาเขตปราสาทหิน จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- สุภลักษณ์ ตั้งกลชาญ. (2548). การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครระยอง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ
พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)**. กรุงเทพฯ: จุฑทอง.

_____. **คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก**. กรุงเทพฯ: จุฑทอง.

**แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร (ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ) ที่มีต่อการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล และเพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ต่อไป

4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะใช้ในขอบเขตเพื่อการวิจัยในครั้งนี้นี้เท่านั้น โดยผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวม และจะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ มา ณ โอกาสนี้

นายธวัชภูพิสิฐ ภัทรดาภา
บุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ

() 21 – 30 ปี () 31 – 40 ปี
() 41 – 50 ปี () มากกว่า 50 ปี

3. ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพ

() น้อยกว่า 1 ปี () 1 – 3 ปี
() 4 - 6 ปี () มากกว่า 6 ปี

4. หน่วยงานที่สังกัด

() คณะวิทยาการจัดการ	() คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
() คณะศิลปกรรมศาสตร์	() คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
() คณะครุศาสตร์	() คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
() บัณฑิตวิทยาลัย	() วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
() วิทยาลัยนานาชาติ	() วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ
() วิทยาลัยสหเวช	() สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป
() สำนักงานอธิการบดี	() สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ
() สถาบันวิจัยและพัฒนา	() สำนักศิลปะและวัฒนธรรมศูนย์ภาษา
() สำนักทรัพย์สินและรายได้	() กองบริการการศึกษา
() กองบริหารงานบุคคล	() กองนโยบายและแผน
() กองพัฒนานักศึกษา	() ศูนย์ภาษา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากร ที่มีต่อการบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นว่า ตรงกับการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน

ด้านประกันคุณภาพการศึกษาของท่านในปัจจุบัน ตามความเป็นจริง โดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ดังนี้

ระดับการดำเนินงาน/ระดับความคิดเห็น

- 5 หมายความว่า มีการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน มากที่สุด
4 หมายความว่า มีการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน มาก
3 หมายความว่า มีการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน ปานกลาง
2 หมายความว่า มีการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน น้อย
1 หมายความว่า มีการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

ข้อที่	การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับการดำเนินงาน/ ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
ด้านการเตรียมการ (Plan)						
1	มีการเตรียมบุคลากรผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้					
2	มีการจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรทราบความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					
3	มีส่วนร่วมประชุมเตรียมการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย					
4	มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย					
5	มีการเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
6	มีการศึกษาดูงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ					
7	มีส่วนร่วมในการวางแผนเตรียมการดำเนินงาน					
8	มีส่วนร่วมในการเตรียมสถานที่ งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์					
9	มีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง					

ข้อที่	การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับการดำเนินงาน/ ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
6	มีการศึกษาดูงานด้านงานประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ					
7	มีส่วนร่วมในการวางแผนเตรียมการดำเนินงาน					
8	มีส่วนร่วมในการเตรียมสถานที่ งบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์					
9	มีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
10	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นลายลักษณ์อักษรและระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการควบคุมงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย					
11	คณะกรรมการ หรือคณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแต่งตั้งมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องจากทุกฝ่าย หรือทุกระดับ					
12	คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งมีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
13	คณะกรรมการมีความรู้ ความสามารถ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					
14	คณะกรรมการสามารถให้ความรู้ความเข้าใจและช่วยเหลือบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในแต่ละตัวชี้วัดได้อย่างเหมาะสม					
15	มีการจัดทำและปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย					
16	มีการพิจารณากำหนดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย					
17	มีการจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย					
18	มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
19	มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ/หน่วยงาน					
20	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม					
21	มีการจัดทำแผนดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา					
22	มีการกำหนดนโยบาย/โครงสร้างการบริหารด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน					
23	มีการกำหนดระบบกลไก เพื่อควบคุมการดำเนินงานในทุกภารกิจ					

ข้อที่	การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับการดำเนินงาน/ ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
24	มีการกำหนดระบบกลไก การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน					
25	มีคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผล					
26	มีการวางแผนประชุม อบรม ะทำงานให้มีความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา					
ด้านการดำเนินการตามแผน (Do)						
27	มีการพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง ของมหาวิทยาลัย เพื่อนำมากำหนดเป้าหมายในการพัฒนา					
28	มีการจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายอย่างเหมาะสม					
29	มีการประชุม ชี้แจง ทบทวนเกณฑ์มาตรฐานในแต่ละตัวชี้วัด และข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ					
30	มีการวางแผนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยกำหนดระยะเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน					
31	มีการประชุมชี้แจงขอบข่ายของงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ต้องปฏิบัติ					
32	มีการพัฒนาบุคลากรทุกฝ่ายให้มีความรู้ความเข้าใจ และมีเจตคติที่ดีในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
33	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี นวัตกรรม อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และงบประมาณ อย่างเหมาะสม					
34	มีการปฏิบัติตามแผน/ปฏิทินการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย					
35	มีการมอบหมายให้รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องและนำส่งเอกสารให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด					
36	มีการสร้างขวัญกำลังใจและปรับปรุง พัฒนางานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ เช่น ให้เป็นภาระงานหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี					
37	จำนวนความถี่ของการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม					
38	มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ หรือผลจากการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพ					

ข้อที่	การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับการดำเนินงาน/ ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
39	มีการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจในตัวชี้วัดด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย และของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
ด้านการตรวจสอบประเมินผล (Check)						
40	มีการกำหนดแนวทาง เครื่องมือ คู่มือการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน					
41	มีการกำหนดแนวทางการสร้างสื่อในการนำเสนอรายงานการประเมินตนเอง					
42	มีกระบวนการกำกับ ติดตาม และประเมินผลในระดับมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ สำนัก และระดับบุคคล					
43	มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน					
44	มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน					
45	มีการทบทวนหรือตรวจสอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา					
46	มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการพัฒนาของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย					
47	มีการรับทราบผลการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
48	มีการเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ/หน่วยงาน และสภามหาวิทยาลัย					
49	มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด ชุมชน และสังคม					

ข้อที่	การบริหารจัดการงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับการดำเนินงาน/ ระดับการปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act)						
50	ได้เข้าร่วมประชุมทบทวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
51	ได้เข้าร่วมประชุมทบทวนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน					
52	มีการนำข้อมูลสารสนเทศจากการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้วางแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน					
53	มีการกำหนดกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี					
54	มีการระดมความคิดในการแก้ปัญหาในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาจากบุคลากรภายในหน่วยงานทุกระดับทุกคน					
55	มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของปีที่ผ่านมาไปใช้ในการพัฒนา การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยในรอบปีถัดไป					
56	มีการนำผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการพัฒนามาทบทวนปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย					
57	มีการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของตนเอง และฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน					
58	มีการนำผลการประเมินคุณภาพของแต่ละตัวชี้วัดมาจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน					
59	มีการกำหนดหรือกำกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละตัวชี้วัดจากผลการประเมินคุณภาพไปปรับปรุงการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง					
60	มีการดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
61	มีการนำผลการประเมินคุณภาพในแต่ละตัวชี้วัดมาใช้ในการวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
62	มีการทบทวนผลการปฏิบัติงานและปรับปรุงแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษภายใน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในรอบปีการศึกษาต่อไป					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการงานด้าน
การประกันคุณภาพการศึกษา

1. ด้านการเตรียมการ (Plan)

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการดำเนินการตามแผน (Do)

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านการตรวจสอบประเมินผล (Check)

.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act)

.....

.....

.....

.....

.....

* ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *