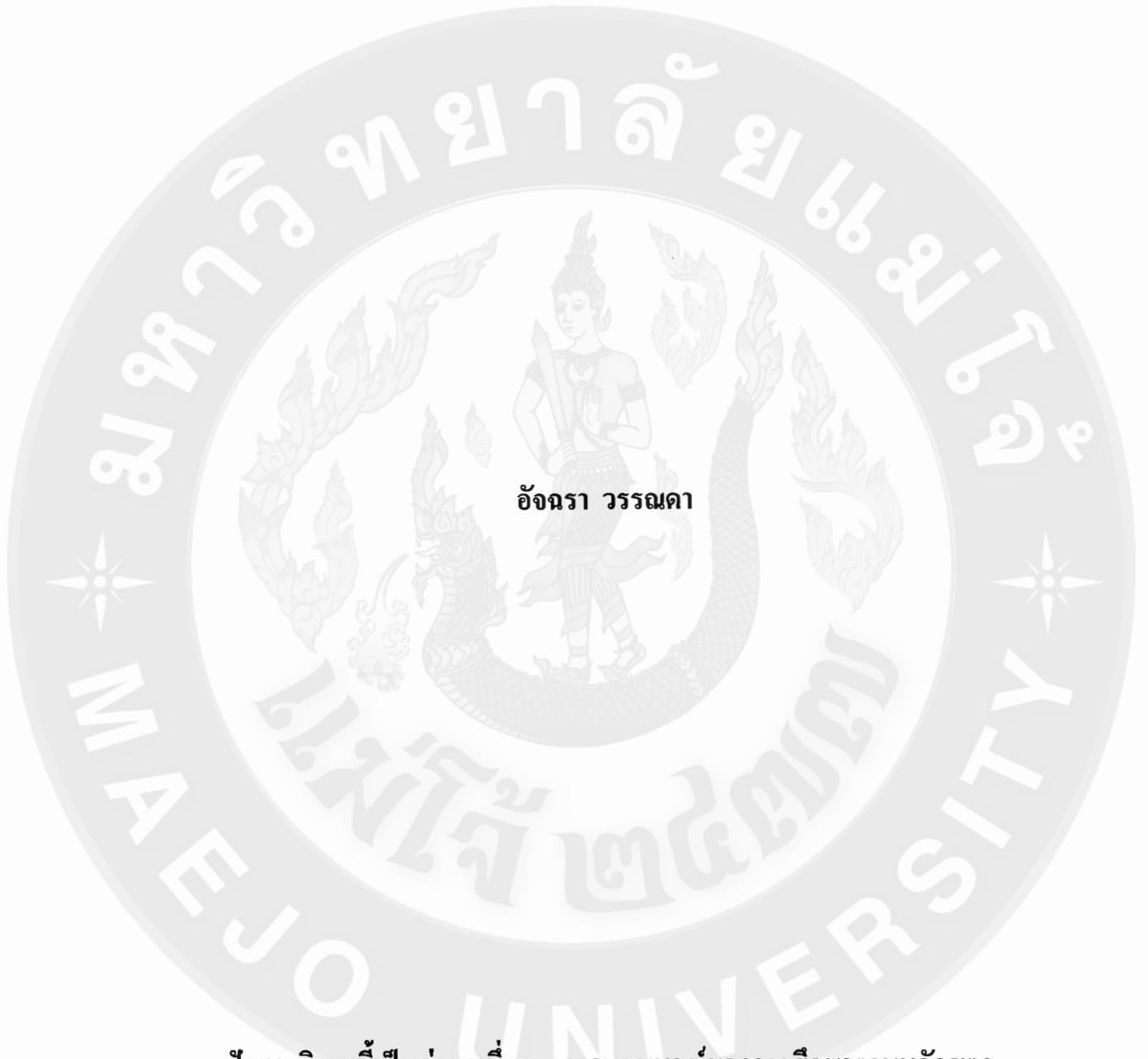




การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไก
การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักบริหารและพัฒนาระบบ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไก
การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

โดย

อัจฉรา วรรณดา

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ โอตถาพันธุ์)
วันที่ ๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๕๖

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสาร วงศ์มณีรุ่ง)
วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๕๖

กรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปราโมช ศีตะโกเสศ)
วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๕๖

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(อาจารย์ ดร.กฤษณิศา เตชถกิง)
วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๕๖

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๕๖

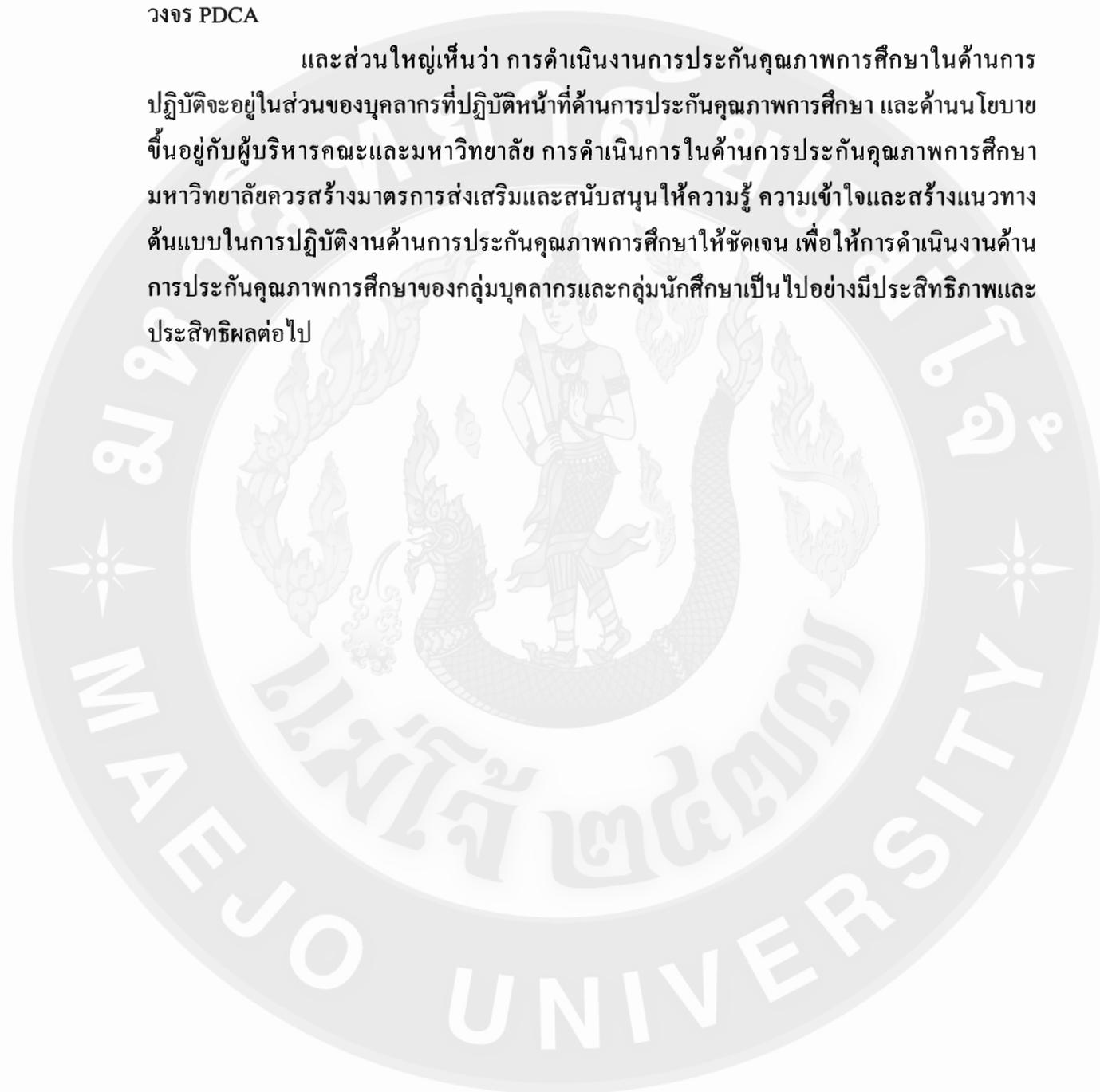
ชื่อเรื่อง	การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ชื่อผู้เขียน	นางอัจฉรา วรรณดา
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ โอสถาพันธุ์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลของการดำเนินตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2) เพื่อนำผลสรุปที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้เหมาะสมกับสภาพที่แท้จริงของมหาวิทยาลัย โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก คณะกรรมการ ประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 50 ตัวอย่าง นำเสนอในรูปของคำบรรยายและวิจารณ์ผลการวิจัย พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 1) การตระหนักถึงความสำคัญและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 2) การทำงานเป็นทีม 3) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 4) ความพร้อมของทรัพยากร 5) ภาวะผู้นำส่วนใหญ่เห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารทั้งในระดับคณะและมหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ การศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นอย่างดี และพบว่าการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 1) ระบบการประกันคุณภาพ 2) กลไกการประกันคุณภาพ 3) มาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ 4) ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ 5) การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ 6) ระบบการให้ความรู้และทักษะ การประกันคุณภาพแก่นักศึกษา 7) กลไกการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา 8) การติดตามประเมินผล มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมอยู่แล้ว แต่ยังคงขาดการสร้าง ความเข้าใจให้กับบุคลากรเพื่อให้เกิดการใช้ระบบฐานข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งมหาวิทยาลัยควรสร้างนโยบายหรือมาตรการที่กระตุ้นให้หน่วยงานใน มหาวิทยาลัยดำเนินการด้านการประกันคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การ

ประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนดโดยการหาแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เพื่อเป็นแบบอย่างในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและส่งเสริมให้มีการติดตามผลการดำเนินงานให้ครบตามวงจร PDCA

และส่วนใหญ่เห็นว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านการปฏิบัติจะอยู่ในส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านนโยบาย ขึ้นอยู่กับผู้บริหารคณะและมหาวิทยาลัย การดำเนินการในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยควรสร้างมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้ ความเข้าใจและสร้างแนวทางต้นแบบในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มบุคลากรและกลุ่มนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป



Title	The Operation of Quality Education Assurance in Accordance With the System and Mechanism of Quality Education Assurance of Maejo University
Author	Mrs. Achara Wannada
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Assistant Professor Dr. Praphant Osathaphant

ABSTRACT

The objectives of this study were to : 1) analyze factors on causes of the effectiveness of the operation of quality education assurance, Maejo University; and 2) apply the outcome of the operation to improve the system and mechanism of quality education assurance suited to the actual condition of the university. Data collection was done with a sample group of 50 informants who were staff of quality education assurance, Maejo University.

Results of the study revealed that the effectiveness of the operation and problems encountered were as follows: 1) the awareness of the importance and attitude towards the internal quality education assurance; 2) team work; 3) training and personnel development; 4) readiness of resources; 5) quality assurance is part of the continual development of the organization and it also promotes and supports the operation of quality education assurance. The following were also found in the operation of quality education assurance: 1) the system of quality assurance; 2) the mechanism of quality assurance; 3) the standard of indicators and criteria of quality; 4) the system of database for quality assurance; 5) knowledge management on quality assurance; 6) the system of knowledge provision and skills on quality assurance; 6) the system of knowledge provision and skills on quality assurance for students; 7) the mechanism of the operation in accordance with the system of quality assurance; and 8) outcome monitoring of the university is appropriate but lacks of the creation of understanding for the personnel in wring the system of database. Therefore, the university should establish the policy or measure which motivates organizations in the university to operate the quality assurance con forming to the standard of indicator and criteria. This can be done by seeking for guidelines of best practice as a model for the operation

of quality assurance. Also, the university should promote the monitoring of the operation outcome based on the PDCA.

Most of the informants perceived that the operation of quality assurance on practice should be in the part of the personnel responsible for quality assurance. Meanwhile, the policy should be done by faculty administrators and the university. The operation of education quality assurance should establish the measures on the promotion of knowledge and understanding as well as the establishment of clear quid lines on the operation of education quality assurance. This helps the proration of education quality assurance of concerned personnel and students be effective.



กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ โอสถาปนธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาในฐานะประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.ปราโมช ศีตะโกเศศ อาจารย์ที่ปรึกษาในฐานะกรรมการปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสาร วงศ์มณีรุ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาในฐานะกรรมการปัญหาพิเศษ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนให้ความช่วยเหลือตรวจแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนเป็นผลให้การศึกษาครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย และบุคลากรที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ขอขอบคุณนางวราภรณ์ พุกกุล หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และสนับสนุนให้การศึกษาครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่อำนวยความสะดวกให้ด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อคุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้การสนับสนุน ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำด้วยความรัก และขอบคุณครอบครัวของข้าพเจ้าที่เป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

นางอัจฉรา วรรณดา

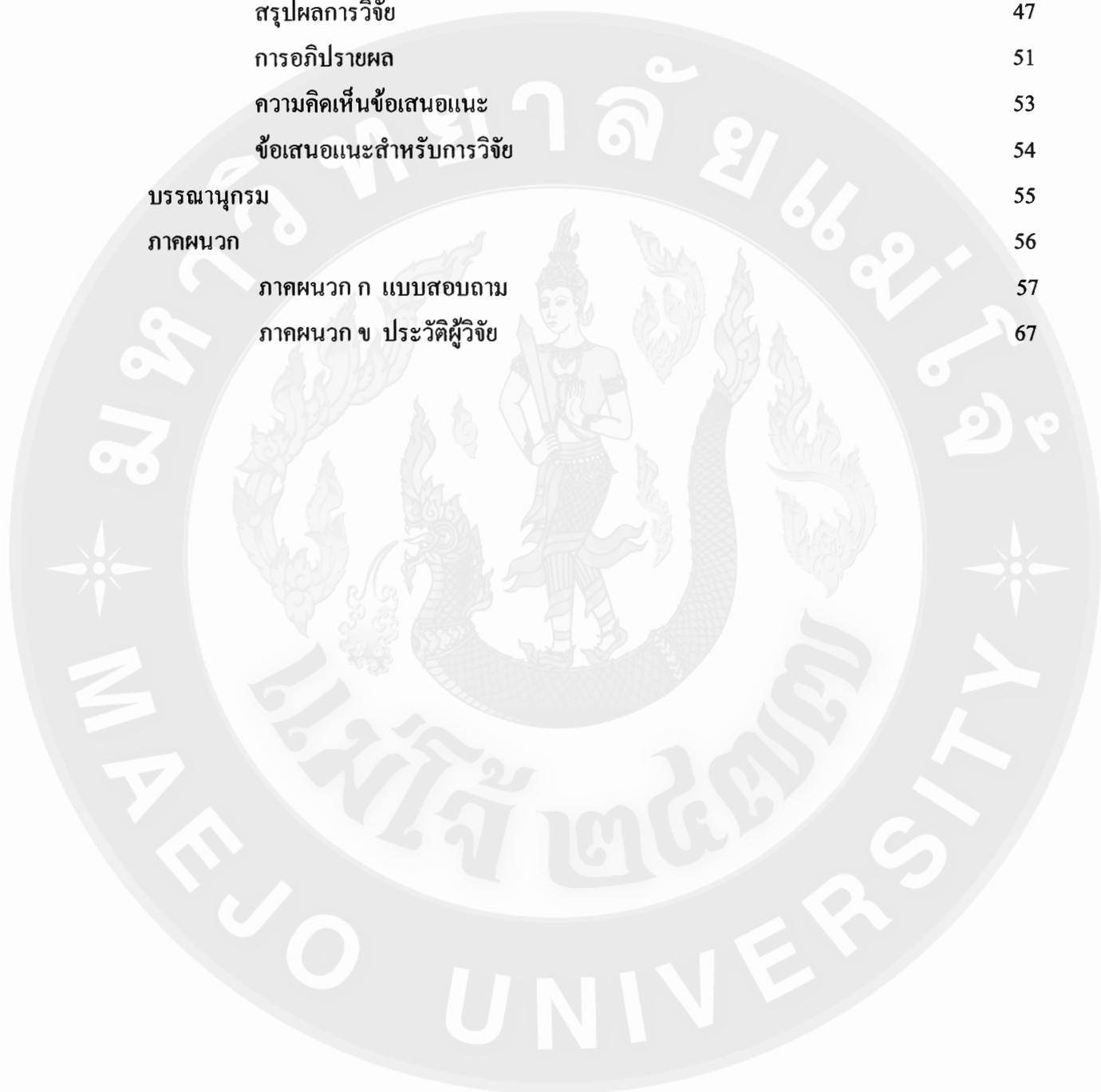
มกราคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
การประกันคุณภาพการศึกษา	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
ภาคสรุป	22
กรอบแนวความคิด	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	24
กลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	25
การรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	27
ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง สังกัดและ ระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	28
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	31

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

	หน้า
	47
สรุปผลการวิจัย	47
การอภิปรายผล	51
ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ	53
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย	54
บรรณานุกรม	55
ภาคผนวก	56
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	57
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	67

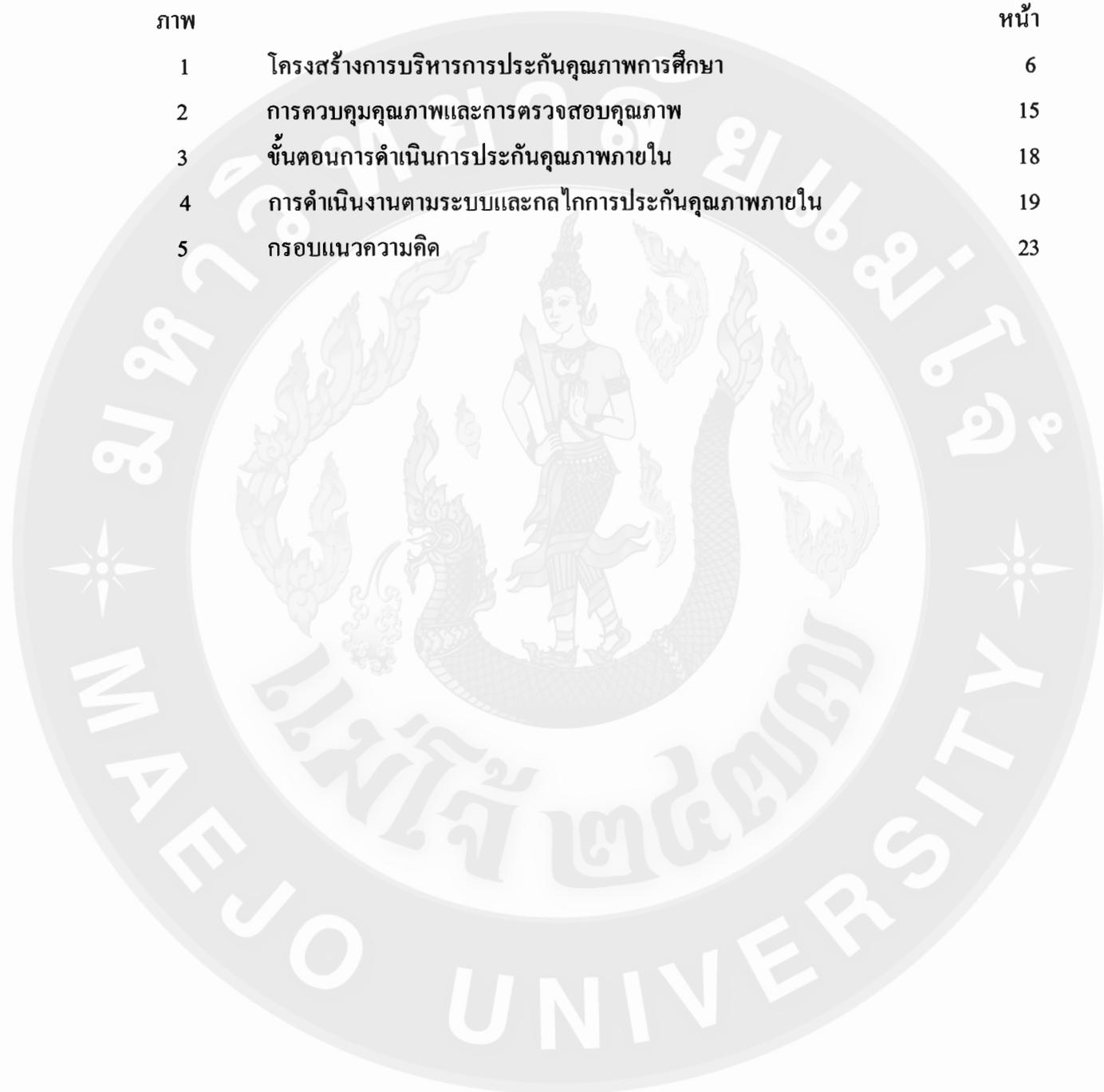


สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	28
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัด	29
3	ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	30
4	ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการตระหนักถึงความสำคัญและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	31
5	ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการทำงานเป็นทีม	32
6	ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	33
7	ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านความพร้อมของทรัพยากร	34
8	ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านภาวะผู้นำ	35
9	การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	37
10	การดำเนินงานตามกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	38
11	การดำเนินงานตามมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ	39
12	ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ	40
13	การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ	41
14	ระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา	42
15	กลไกสนับสนุนการดำเนินการการประกันคุณภาพนักศึกษา	43
16	การติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพนักศึกษา	44

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	โครงสร้างการบริหารการประกันคุณภาพการศึกษา	6
2	การควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพ	15
3	ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน	18
4	การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	19
5	กรอบแนวความคิด	23



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การศึกษาถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ และกอบกู้กับสถาบันอุดมศึกษา เป็นสถาบันอุดมศึกษาขั้นสูงที่ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศให้เป็นปัญญาชนที่สามารถพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งของประเทศ ที่มีหน้าที่หลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวให้มีคุณภาพและมีศักยภาพในการพัฒนาประเทศด้วย จึงถือได้ว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกลไกสำคัญที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่าดังกล่าว ซึ่งในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยนั้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการผลักดันการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ โดยเน้นที่กระบวนการดำเนินงาน 4 ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องยึดปฏิบัติเพื่อให้การศึกษามีคุณภาพ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

การประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกประเทศหลายประการที่ทำให้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเร่งดำเนินการ อาทิ การตื่นตัวในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศต่างๆ การสื่อสารที่ไร้พรมแดน การเพิ่มเสรีด้านการค้า การบริการ ความคาดหวังของสังคม สิทธิเสรีภาพของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตลอดจนข้อจำกัดในด้านงบประมาณของประเทศ ปัจจัยเหล่านี้ได้กระตุ้นให้ ผู้ที่อยู่ในวงการศึกษาตระหนักถึงเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งปรากฏออกมาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

กิตติยา สีอ่อน (2547) ประเทศไทยนั้นเป็นหนึ่งในไม่กี่ประเทศที่ได้ทุ่มเทงบประมาณด้านการศึกษาจน United Nations Development Programme (NUDP) องค์กรสหประชาชาติที่ดูแลเรื่องการศึกษาได้จัดให้ประเทศไทยเป็น 1 ใน 3 กลุ่มแรกของประเทศที่ได้ลงทุนด้านการศึกษามากที่สุดแต่ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็น 1 ใน 3 กลุ่มท้าย (ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานต์, 2547: 11-23) ได้วิเคราะห์ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการทบทวนระบบการจัดการและการประกันคุณภาพการศึกษาของไทย ไว้สอดคล้องกันสรุปได้เป็น 4 ประเด็นสำคัญคือ ประเด็นแรก เนื่องจากสังคมขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของอุดมศึกษาในการผลิตบัณฑิตให้ได้ตรงตามความต้องการ

ในการใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเกิดขึ้นตลอดเวลา ประเด็นที่สองคือ ความไม่เสมอภาคกันในการได้รับบริการทางการศึกษา และ ไม่ทัดเทียมกันในคุณภาพการศึกษา บัณฑิตที่จบการศึกษามีระดับคุณภาพที่แตกต่างกัน ประเด็นที่สามคือ การลดลงของขีดความสามารถในการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาของไทยกับต่างประเทศ และ ประเด็นที่สี่ เพื่อการสร้างความเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนของการประกันคุณภาพของประเทศไทย ในการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษาและบุคลากรในสถาบันได้มีความตื่นตัวในการพัฒนาตนเองและการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ ในสถาบันอยู่อย่างสม่ำเสมอ

จกกล นาหิรัญ (2551) หากพิจารณาในอีกมุมหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะพบว่า ในอดีตที่ผ่านมาระทรวงศึกษาธิการซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเป็นผู้กำหนดระบบหลักเกณฑ์และวิธีการให้สถานศึกษาถือปฏิบัติ เช่น กำหนดหลักสูตรระดับต่างๆ ระบบการวัดและการประเมินผลการเรียน การให้ใช้หนังสือเรียนตามที่กำหนด เป็นต้น ดังนั้นสถานศึกษาจึงมีทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจนไปในทางเดียวกัน ส่วนระดับคุณภาพการศึกษา อาจแตกต่างกันไปตามศักยภาพ แต่ปัจจุบันมีการกระจายอำนาจการจัดการศึกษาไปยังส่วนภูมิภาคจนถึงระดับสถานศึกษาแล้วคือสถานศึกษาสามารถจัดหาหลักสูตรเองได้ โดยคำนึงถึงสภาพความต้องการและปัญหาของชุมชนนั้นๆ ดังนั้นแนวทางการจัดการศึกษาของสถานศึกษา แต่ละแห่งจึงแตกต่างกันไป หากไม่กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ชัดเจนไว้ คุณภาพสถานศึกษาแต่ละแห่งก็จะเกิดความเหลื่อมล้ำกันมากขึ้น ผู้ปกครองและชุมชนอาจไม่มั่นใจว่าบุตรหลานของตนจะได้รับโอกาสในการเรียนรู้ได้เท่าเทียมกันหรือไม่ ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดให้มีมาตรฐานการศึกษาและระบบประกันคุณภาพการศึกษาควบคู่กันไป ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการ และการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการการศึกษาว่าทุกคนในสถานศึกษาทำงานคุ้มค่ากับภาษีของเขา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังจะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น (จุลสาร สมศ, ฉบับที่ 1: 2541) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการและการพัฒนาการศึกษาทุกขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย/การวางแผน การทำตามแผน การประเมินผล และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน นอกจากนี้การประกันคุณภาพการศึกษายังเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องดังนี้

1. ผู้เรียนและผู้ปกครองมีหลักประกันและความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2. ครูได้ทำงานอย่างมืออาชีพ ได้ทำงานที่เป็นระบบที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ และเน้นวัฒนธรรมคุณภาพ ได้พัฒนาตนเองและผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองและชุมชน

3. ผู้บริหารได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และ มีความโปร่งใส เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและนิยมชมชอบของผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

4. หน่วยงานที่กำกับดูแลได้สถานศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะช่วยแบ่งเบาภาระในการกำกับดูแลสถานศึกษา และก่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพทางการศึกษา และคุณภาพของสถานศึกษา

5. ผู้ประกอบการ ชุมชน สังคม และประเทศชาติได้เยาวชนและคนที่ดีมีคุณภาพ และศักยภาพที่จะช่วยทำงานพัฒนาองค์กร ชุมชน สังคมและประเทศชาติต่อไป

สงบ ลักษณะ (2541: 2) ให้ความเห็นว่า การประกันคุณภาพทางการศึกษาเป็นกระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการ ของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษา ที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้ เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงกับความมุ่งหวังของสังคม

จรัส นองมาก (2544: 2) ให้นิยาม การประกันคุณภาพว่า ตามความหมายที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาถ้าเป็นการประกันคุณภาพภายในตรวจสอบคุณภาพโดยบุคลากรของสถานศึกษา หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดถ้าเป็นการประกันคุณภาพภายนอกตรวจสอบโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

ดังที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาของไทยจึงได้ถูกทบทวน และก่อตัวขึ้นเป็นแนวคิดของการ ปฏิรูปการศึกษา ด้วยแรงผลักดันจากทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2542 โดยในมาตรา 47 กำหนดไว้ว่าให้สถานศึกษามีระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ดังนั้นการประกันคุณภาพการศึกษา จึงถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาของไทยซึ่งการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษานั้นต้องเป็นไปตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ศึกษา ได้สนใจที่จะศึกษาการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การศึกษา ในประเด็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน โครงการประกันคุณภาพการศึกษา และ ประสิทธิภาพของการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งระบุ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามระบบและกลไก เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางใน การปรับปรุงและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน โครงการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลของการดำเนินการตามระบบและ กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. เพื่อนำผลสรุปที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินงาน การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้เหมาะสมกับสภาพที่แท้จริงของ มหาวิทยาลัย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งที่จะศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกัน คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบที่ 9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา และ 9.2 มีระบบและกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและปัญหาการ ปฏิบัติ งานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนา นโยบายและแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิผลยิ่งขึ้นไป
2. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ของมหาวิทยาลัย ต่อไป

นียมศัพท์

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพ

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การติดตามตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากบุคลากรภายในองค์กร โดยใช้รายงาน การศึกษาตนเองเป็นตัวรายงานผล

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การติดตามตรวจสอบและการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยแม่โจ้

การดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทที่ 2

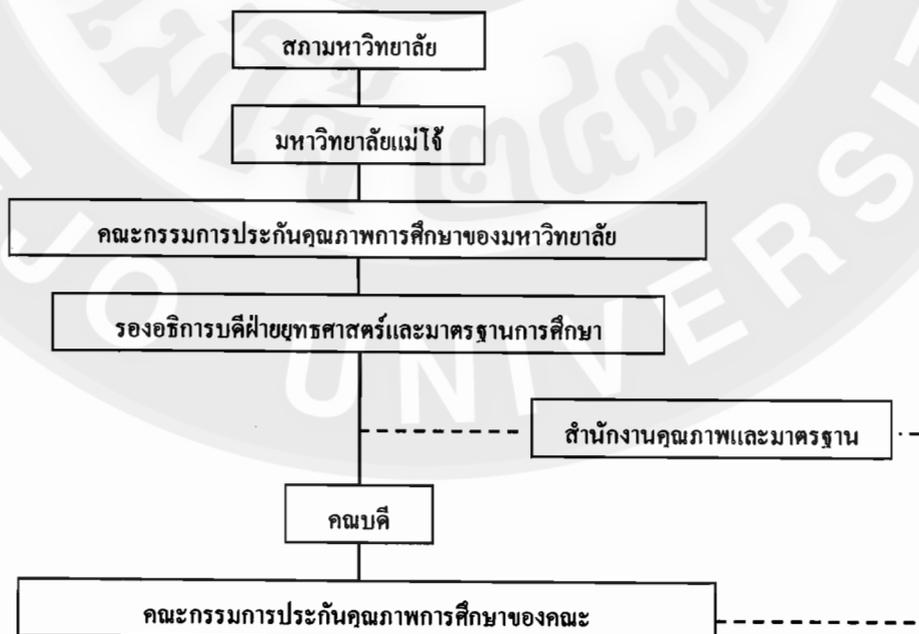
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การดำเนินการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาและระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้ดำเนินการตามพันธกิจหลัก 4 ประการ คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประกอบกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยที่ว่า “มุ่งพัฒนาให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้นำที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการในระดับภูมิภาค สู่อสากล เป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ของคนทุกระดับและเป็นที่ยิ่งของตนเองและสังคมไทย” เป็นพันธกิจหลักที่จะนำไปสู่วิสัยทัศน์เหล่านี้ก็คือการสร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพในทุกด้าน ที่จะทำให้การดำเนินงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้



ภาพ 1 โครงสร้างการบริหารการประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

1. การพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพ
 - 1.1 การจัดทำคู่มือประกันคุณภาพประจำปี
 - 1.2 การพัฒนาดัชนีตัวบ่งชี้สำหรับหน่วยงานระดับคณะและหน่วยงานสนับสนุน
 - 1.3 การจัดทำมาตรฐานของระบบและกลไกในการดำเนินงานตามองค์ประกอบ
 - 1.4 การพัฒนาคุณภาพโดย Benchmarking
2. การพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพ
 - 2.1 การเพิ่มพูนทักษะในการเขียนคู่มือคุณภาพ
 - 2.2 การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในระบบคุณภาพเฉพาะเรื่อง
 - 2.3 การสร้างผู้ตรวจประเมินภายใน (Internal assessors)
3. การจัดทำระบบฐานข้อมูลในงานคู่มือคุณภาพ
 - 3.1 สนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างข้อมูลและรายงาน และจัดเก็บคู่มือมาตรฐานในรูปแบบของฐานข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์
 - 3.2 สร้างระบบเครือข่ายข้อมูลด้านประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย (Intranet) และระหว่างมหาวิทยาลัย (Internet)
4. การตรวจประเมินคุณภาพ
 - 4.1 การตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปี
 - 4.2 การตรวจประเมินคุณภาพภายนอกทุก 5 ปี
5. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในงานประกันคุณภาพ
 - 5.1 การแลกเปลี่ยนระบบข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย
 - 5.2 การเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของ QA Forum

บทบาทและหน้าที่ของสำนักงานคุณภาพฯและคณะกรรมการ

1. สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มีหน้าที่กำกับดูแลตรวจสอบ ติดตามผล และประสานงานการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย กับคณะ วิชา และภาควิชา ให้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกลไกหลักของมหาวิทยาลัยในการกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ติดตามและสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา จัดการให้มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ กำหนดเกณฑ์ดัชนีชี้วัดตามองค์ประกอบที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา จัดทำเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการประเมินคุณภาพภายใน

3. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ เป็นกลไกระดับคณะที่มีหน้าที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ และกำหนดดัชนีตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของคณะ และมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาควิชาได้มีการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องวิชา

4. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับภาควิชา เป็นกลไกระดับภาควิชาที่มีหน้าที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินนโยบายและแนวปฏิบัติของคณะ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง และจัดหาเอกสารอ้างอิงเพื่อใช้ในการตรวจสอบและประเมินเป็นประจำทุกปี

5. เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการแต่งตั้งบุคลากรใดบุคคลหนึ่งในหน่วยงานทุกระดับตั้งแต่มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก ภาควิชา เพื่อทำหน้าที่ในการประสานงาน รวบรวมข้อมูล ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าคณะกรรมการชุดอื่น ๆ จะมีการเปลี่ยนแปลง

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินงานตามแนวคิดพื้นฐานของทบวงมหาวิทยาลัย จะแบ่งการดำเนินงานออกเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality control) หมายถึงการจัดทำระบบและกลไกการควบคุมภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษา

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) หมายถึงการตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีขึ้น มุ่งเน้นว่าระบบกลไกนั้นมีคุณภาพหรือไม่

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึงกระบวนการประเมินผล การดำเนิน งานของมหาวิทยาลัยในภาพรวมว่าเมื่อมีการใช้ระบบการประกันคุณภาพแล้ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึงกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานที่มหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้ดำเนินการตามกรอบของหน่วยงานต้นสังกัด โดยสถานศึกษาต้องจัดทำ

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นงานที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายใน เป็นการตรวจสอบเบื้องต้นจากรายงานประจำปี และรายงานอื่น ๆ อันเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยการตรวจสอบข้อมูลเอกสาร หลักฐานและตรวจเยี่ยมมหาวิทยาลัย โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพและมาตรฐานของมหาวิทยาลัยให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการประเมินผล การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษานั้นเอง ผลจากการตรวจสอบคุณภาพภายในคือมีการวางระบบงานที่มีระบบกลไกชัดเจน รวมทั้งมีการพัฒนาฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งกระทำโดย สมศ.

การประกันคุณภาพภายในจะเน้นการประเมิน และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานในปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกจะเน้นประเมินผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนั้นการประกันคุณภาพภายในย่อมส่งผลถึงการประเมินคุณภาพภายนอกโดยตรง

การประเมินคุณภาพของกระบวนการ (Process)

เพื่อการพัฒนาของการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ จะใช้วงจร Plan – Do – Check – Act Plan หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจาก

การปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วยการกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน การจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดการ ดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะการดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

Do หมายถึง ดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ (เช่น คณะกรรมการ หรือหน่วยงานของคณะ) มีวิธีการดำเนินการ (เช่น มีการประชุมของคณะกรรมการ มีการจัดการเรียนการสอน มีการแสดงความจำนงขอรับนักศึกษาไปยังทบวงมหาวิทยาลัย) และมีผลของการดำเนินการ (เช่น รายชื่อนักศึกษาที่รับในแต่ละปี

Check หมายถึง การประเมินแผนอาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการ อีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

Act หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควร ปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่คืออยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก สังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินการ ในปีต่อไป

องค์ประกอบคุณภาพ

สำหรับคณะ/ภาควิชา

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพที่ใช้กำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพไว้ 9 ด้าน และกำหนดให้ คณะวิชา ภาควิชา พัฒนาระบบและกลไกในการดำเนินงาน องค์ประกอบหลักทั้ง 9 ด้าน และมีตัวบ่งชี้ 44 ตัวบ่งชี้ จำแนกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1: ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ 2: การเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3: กิจกรรมการพัฒนา

องค์ประกอบที่ 4: การวิจัย/งานสร้างสรรค์

องค์ประกอบที่ 5: การบริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6: การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบที่ 7: การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 8: การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9: ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

สำหรับสำนักและหน่วยงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพไว้ 5 ด้าน สำหรับสำนักและหน่วยงานสนับสนุน พัฒนาระบบและกลไกในการดำเนินงานในองค์ประกอบคุณภาพทั้ง 5 ด้าน และมีตัวบ่งชี้ จำแนกตามภารกิจของมหาวิทยาลัยได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1: ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ 2: ภารกิจหลัก

องค์ประกอบที่ 3: การบริหารและการจัดการ

องค์ประกอบที่ 4: การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 5: ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 81 ได้กำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิด “ความรู้คู่คุณธรรม” และจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งนำไปสู่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาครั้งใหญ่ที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษา คือ ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542: มาตรา 47)

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

มีความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน

2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง

3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น

การประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่สำคัญ 2 เรื่องดังนี้

1. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาซึ่งหลักปฏิบัติทั่วไปจะกำหนดโดยองค์คณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้มีประสบการณ์ ในระบบการศึกษาไทยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้กระทรวงการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นผู้กำหนดมาตรฐานการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, พ.ศ. 2542: มาตรา 31) โดยมีสภาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมแห่งชาติ คณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐานและคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้พิจารณาเสนอตามลำดับสายงาน

2. กระบวนการตรวจสอบและประเมินการดำเนินการจัดการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐาน คุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542: มาตรา 48 และให้มีการประเมินคุณภาพภายนอก ของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542: มาตรา 49

ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไทยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 47 ประกอบด้วย 2 ระบบคือ

1. ระบบการประกันคุณภาพภายในและ
2. ระบบการประกันคุณภาพภายนอก

กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, พ.ศ. 2542: มาตรา 4)

สถานศึกษาจะต้องพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงหลักการและกระบวนการดังต่อไปนี้

1. หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษามี 3 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543: 11)

1.1 จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหน้า โดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

1.2 การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1.1 ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผนตรวจสอบประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่มีความโปร่งใสและมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1.3 การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู อาจารย์และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษาโดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผลพัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกัน

ผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

2. กระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประกันคุณภาพ มี 3 ขั้นตอนคือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543:7)

2.1 การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

2.2 การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2.3 การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดในระดับเขตพื้นที่การศึกษาฯ และระดับกระทรวง

3. กระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของหลักการบริหารที่เป็นกระบวนการครบวงจร (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

3.1 การร่วมกันวางแผน (Planning)

3.2 การร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Doing)

3.3 การร่วมกันตรวจสอบ (Checking)

3.4 การร่วมกันปรับปรุง (Action)

เมื่อพิจารณากระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประเมินคุณภาพและแนวคิดของการบริหารแบบครบวงจรจะเห็นว่ามีคุณสมบัติคล้องกัน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543: 10)

ขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นตอนการเตรียมการ ซึ่งการเตรียมการที่มีความสำคัญ คือ

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยต้องสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะจัดทำกรชี้แจงทำความเข้าใจโดยใช้บุคลากรภายในสถานศึกษาหรือวิทยากรมืออาชีพจากภายนอก โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมรับทราบพร้อมกัน และต้องพัฒนาความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในให้บุคลากรทุกคนเกิดความมั่นใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการในแต่ละปี ต่อมาเน้นเนื้อหาการกำหนดกรอบและแผนการประเมิน การสร้างเครื่องมือประเมินและการรวบรวมข้อมูล ในช่วงท้ายเน้นเรื่องเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการประเมินและการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง (Self Assessment Report)

1.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการประสานงาน กำกับดูแลช่วยเหลือสนับสนุนให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงเป็นทีม โดยการตั้งคณะกรรมการควรพิจารณาตามแผนภูมิโครงสร้างการบริหารซึ่งฝ่ายที่รับผิดชอบงานใดควรเป็นกรรมการผู้รับผิดชอบการพัฒนาและประเมินคุณภาพงานนั้น

2. ขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน

2.1 การวางแผน จะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้ สำหรับแผนต่างๆ ที่ควรจัดทำคือ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา แผนการประเมินคุณภาพและแผนงบประมาณ เป็นต้น

2.2 การปฏิบัติตามแผน ซึ่งในขณะดำเนินการต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาและผู้บริหารควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติ กำกับ ติดตามการทำงานทั้งระดับบุคลากร ราชกลุ่ม ราชหมวด และให้การนิเทศ

2.3 การตรวจสอบประเมินผล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่แสดงว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาบรรลุเป้าหมายเพียงใด โดยการ

ประเมินต้องจัดวางกรอบการประเมิน จัดหาหรือจัดทำเครื่องมือ จัดเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความข้อมูล และการตรวจสอบ ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน

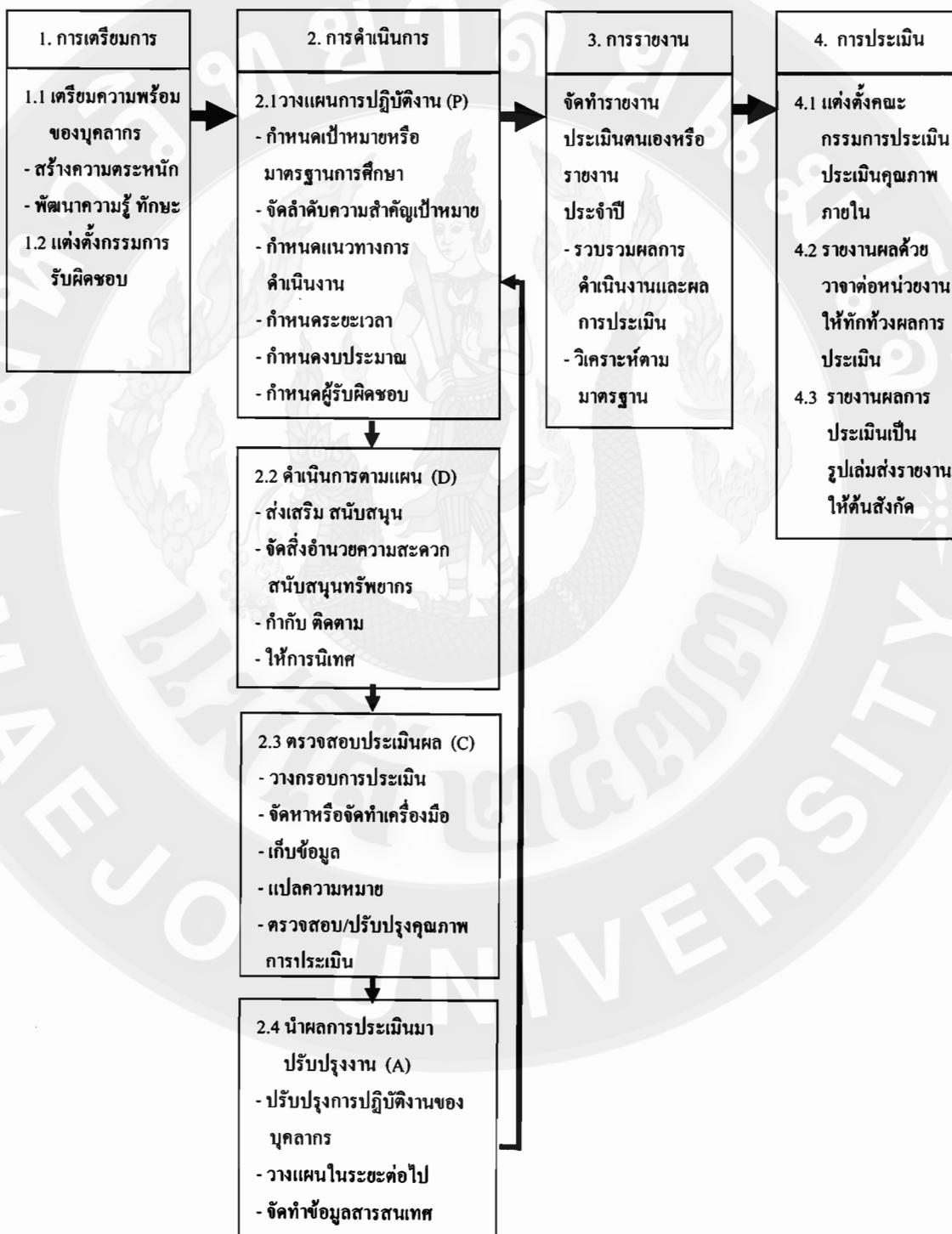
2.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน เมื่อแต่ละฝ่ายประเมินผลเสร็จแล้ว จะส่งผลให้คณะกรรมการรับผิดชอบนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์และแปลผลแล้วนำเสนอผลต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร นำไปวางแผนในระยะต่อไป และจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศหรือการเขียนรายงานประเมินตนเอง

3. ขั้นตอนการจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี

เมื่อสถานศึกษาดำเนินการประเมินผลภายในเสร็จแล้วจะจัดทำรายงาน โดยเริ่มจากรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินมาวิเคราะห์จำแนกตามมาตรฐานการศึกษาและเขียนรายงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีแนวทางและขั้นตอน ดังแผนภาพและรายละเอียดดังต่อไปนี้



ภาพ 3 ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ระบบ	กลไก
<p>1. การพัฒนาคุณภาพระบบที่สำคัญ คือ</p> <p>1.1 มาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐาน 9 องค์ประกอบของ สกอ. - มาตรฐานการอุดมศึกษา 3 มาตรฐาน - มาตรฐานตามมุมมองการบริหารจัดการ 4 ด้าน <p>1.2 มาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. ก.พ.ร.</p> <p>2. การติดตามคุณภาพ มีระบบที่สำคัญคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพของ สกอ. - ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอกของสมศ. - ตัวชี้วัดตาม 4 มิติ ของ ก.พ.ร <p>3. การประเมินคุณภาพ มีระบบที่สำคัญคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การรายงานประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน - การประเมินจากบุคคลภายนอกจากต้นสังกัด - การประเมินคุณภาพภายนอกจากสมศ. 	<p>1. กระบวนการพัฒนาคุณภาพ</p> <p>1.1 มีนโยบายการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย</p> <p>1.2 มีแผนงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย</p> <p>1.3 มีคู่มือประกันคุณภาพและคู่มืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง</p> <p>1.4 มีคณะกรรมการประกันคุณภาพ และคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน</p> <p>1.5 ตัวชี้วัดร่วมของมหาวิทยาลัยและตัวชี้วัดสำคัญและตัวชี้วัดที่เป็นอัตลักษณ์ ระดับมหาวิทยาลัย คณะสำนัก/สถาบัน</p> <p>1.6 การสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพภายในและเครือข่ายการประกันคุณภาพภายนอก</p> <p>1.7 มีผู้บริหารทุกระดับรับผิดชอบกำกับดูแลตัวชี้วัดและจัดเก็บข้อมูล</p> <p>2. กระบวนการประกันคุณภาพ</p> <p>2.1 จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อทบทวน ปรับปรุงหรือเทียบเคียงภายในองค์กรและภายนอกองค์กร</p> <p>2.2 จัดการอบรมโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิและเชิญที่ปรึกษาจากภายนอก</p> <p>1. มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก / สถาบัน</p> <p>2. มีคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก / สถาบัน</p> <p>3. การตรวจติดตามและประเมินภายนอกจากต้นสังกัดและจาก สมศ.</p> <p>1. มีการพัฒนาผู้ประเมินภายในตามหลักสูตรของ สกอ. โดยการจัดอบรมตามที่ สกอ. จัด</p> <p>2. มีผู้บริหารรับผิดชอบการรายงานประเมินตนเองตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน</p> <p>3. หน่วยงานทุกระดับ จัดทำรายงานการประเมินตนเองและเตรียมความพร้อมรับการประเมินจากภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐาน คุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัยและระดับกลุ่มสาขาวิชา</p>

ภาพ 4 การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติยา สีสอน (2547) ได้ศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพ ภายในสำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระดับ คณะวิชา ของกลุ่มสาขา วิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นประกอบด้วยตัวแปรแฝงภายนอก 6 ตัวแปร ได้แก่ ทศนคติต่อการประกันคุณภาพภายใน การฝึกอบรมพัฒนามูลฐาน ความพร้อมด้านทรัพยากร การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และโมเดลการวัดประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในเป็นโมเดลองค์ประกอบสองขั้นตอน ประกอบด้วยสี่ตัวแปรแฝง ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ การทำงานแบบ วงจรคุณภาพ และความพึงพอใจในงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือคณะวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ 108 คณะวิชา สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ชุดใหญ่ ชุดแรกคือแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งใช้ในขั้นตอน การพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย ชุดที่สองใช้ในการวัดตัวแปรแฝงทั้ง 10 ตัวแปร เป็นแบบสอบ มาตรฐาน 6 ชุด อีก 4 ชุด ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเองและผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดย ผู้ทรงคุณวุฒิ มีค่าความสอดคล้องระหว่างความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิระหว่าง 0.60-1.00 โดยทุกชุด ได้ผ่านการทดลองใช้และมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคตั้งแต่ 0.79 - 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์โมเดล ลิสเรล/กลุ่มพหุ ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. คณะวิชาของกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน ทั้งสี่ด้าน หลังจากดำเนินงานประกันคุณภาพตามแนว พ.ร.บ. การศึกษา พ.ศ. 2542 แล้วสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เป็นโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระยะที่หนึ่งและระยะที่สองได้ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไปทั้งโมเดลแบบแยกและแบบรวม
3. โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในแบบที่มีการวิเคราะห์ ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระร่วมด้วย สามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยเหนือได้มากกว่าแบบที่ไม่มีการวิเคราะห์ ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระร้อยละ 2

เอษณา นาคสุข (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงภาวะผู้นำคุณภาพในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1) ศึกษาถึงวัฒนธรรมคุณภาพในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการประกันคุณภาพการศึกษาและ 3) ศึกษาถึงความแตกต่างของภาวะผู้นำคุณภาพ วัฒนธรรมคุณภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่าง 3 คณะในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีภาวะผู้นำที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่เพียงร้อยละ 58.8 และพบว่า ผู้บริหารมีแนวคิดที่ขัดแย้งกับแนวคิดคุณภาพในเรื่องของบุคลากร ปัจจัยเอื้อทางวัฒนธรรมคุณภาพที่ต้องการการเปลี่ยนแปลง ให้เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น เรียงจากมากไปหาน้อยคือ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านจิตสำนึกการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น ด้านวิธีการดำเนินงาน ด้านผลผลิตและบริการ ด้านบุคลากรและด้านสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ได้มีการวางแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำลังจะเกิดขึ้น ปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำลังจะเกิดขึ้น ปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น พบว่ามีปัญหาทางด้านการขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหามูลค่าและหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำคณะไม่เพียงพออยู่ในระดับมาก และพบว่ามี ความแตกต่างระหว่าง 3 คณะในเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพด้านผลผลิตและบริการ ด้านโครงสร้างและองค์กร และปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

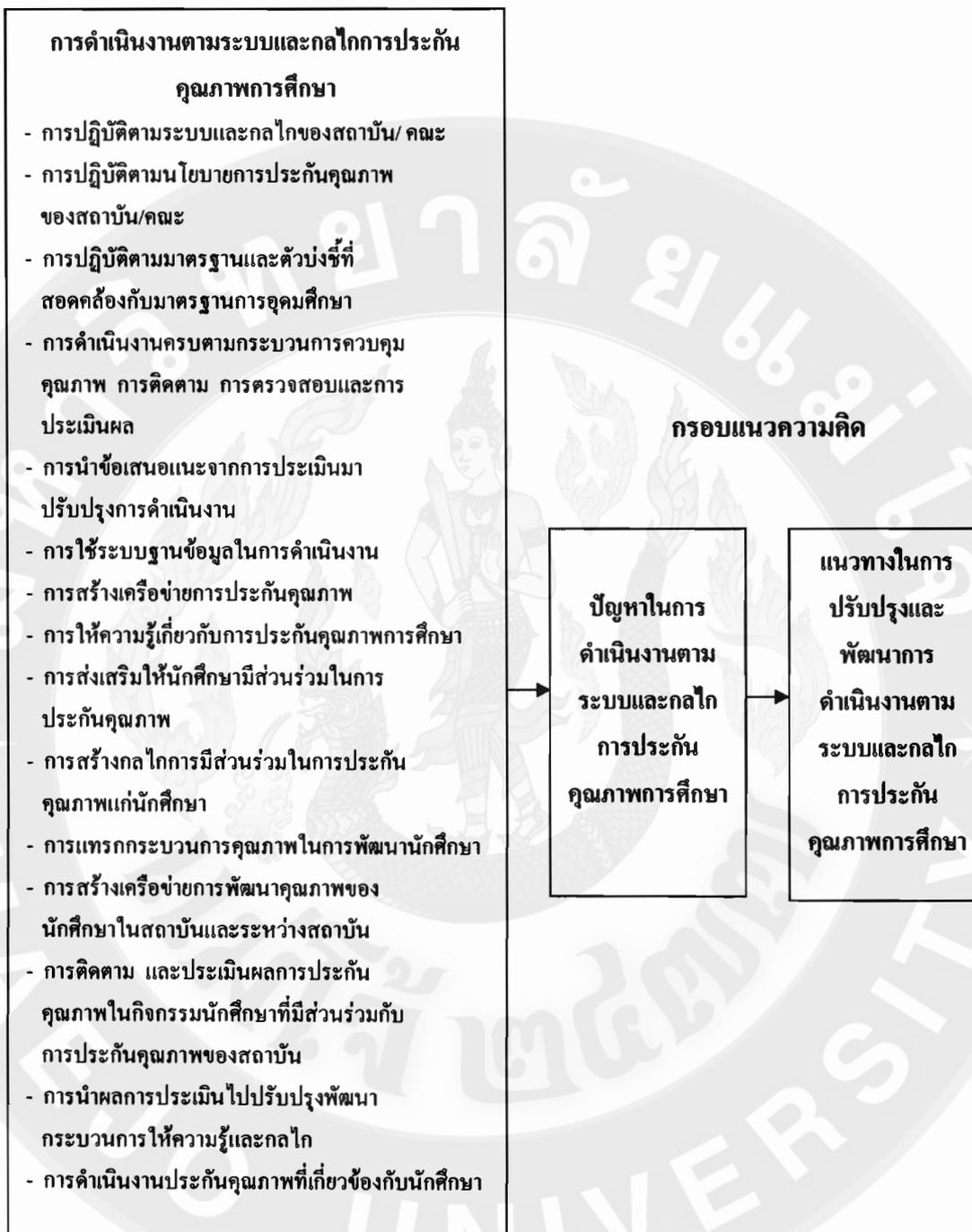
เรณู วงศ์วัฒนา (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมในการประกันคุณภาพ การศึกษาด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า จากความคิดเห็นของผู้บริหารด้านวิชาการมีความพร้อมในการจัดแผนการศึกษาของแต่ละหลักสูตร รวมทั้งมีการสร้างความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน ในการกำหนดภาระงานที่อาจารย์ผู้สอนต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับสัดส่วนคุณวุฒิของอาจารย์ผู้สอน โดยจัดให้อาจารย์ผู้สอนที่มีวุฒิและประสบการณ์รับผิดชอบรายวิชาได้ตรงตามสาขาวิชา การวางแผนการเรียนการสอนและการจัดการสอนรายวิชา ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์โดยรวมของหลักสูตร มีคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติผลการสอนแต่ละรายวิชาตามเกณฑ์ที่กำหนด และมีการตรวจสอบคุณภาพข้อสอบจาก คณะกรรมการก่อนการนำไปใช้ส่วนที่ยังไม่พร้อมและไม่แน่ใจ คือการกำหนดวิธีการประเมินผลหลักสูตร และการนำผลการประเมินไปปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพ

วันชัย ศิริชนะ (2537) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษาได้เน้นถึงหลักการในเรื่องความเป็นอิสระ (Autonomy) ควบคู่ไปกับความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก (Accountability) ของสถาบัน อุดมศึกษา ทั้งนี้โดยที่แต่ละประเทศมีกลไกการดำเนินการและวิธีการในรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไปตาม ประสพการณ์และจารีตนิยมของตน สำหรับรูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาใน ระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยที่พัฒนาขึ้น ได้ใช้ กระบวนการรับรองวิทยฐานะโดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 2 แบบ แบบที่ 1 ใช้ระบบตรวจสอบ กลไกการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในที่สถาบันได้จัดให้มีขึ้น โดยลักษณะนี้จะใช้กับ สถาบันอุดมศึกษาหรือหลักสูตรที่เปิดดำเนินการไปแล้วและเป็นระบบที่ให้เป็นไปโดยความสมัคร ใจ แบบที่ 2 ใช้ระบบการตรวจสอบผลการดำเนินการสำหรับสถาบันหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งหรือ เปิดดำเนินการใหม่ เมื่อเห็นว่ามาตรฐานการและเกณฑ์การดำเนินการเหมาะสมก็ให้การรับรอง วิทยฐานะ โดยทั้งสองระบบมุ่งเน้นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแล ตนเอง โดยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพ ติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของตนเองขึ้น ด้วยตนเอง

อาภรณ์ พลเยี่ยม (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาการดำเนินงานตามแผน นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ระดับการดำเนินงานตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของ มหาวิทยาลัยขอนแก่นรวมทุกด้านมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีการดำเนินการในระดับปานกลางค่อนข้างมาก มีสองด้าน คือ ด้านการเรียนการสอนและด้านปรัชญา วัฒนธรรม วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ ส่วนที่มีการดำเนินการใน ระดับปานกลางค่อนข้างน้อย มีสองด้านคือ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านระดับและ กลไกการประกันคุณภาพ

ภาคสรุป

จากการตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “การดำเนินการดำเนินงานการ ประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ศึกษา ได้กำหนดตัวแปรที่จะนำมาศึกษาถึงปัญหาในการปฏิบัติตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปปรับปรุงแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาซึ่งนำมาเขียนกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพ 5 กรอบแนวคิด

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการดำเนินการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ครั้งนี้ โดยผู้ศึกษา ได้ดำเนินการตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนักและ คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 50 คน ดังนี้

1. ผู้บริหารในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนักและ คณะกรรมการประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ จำนวน 29 คน
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของคณะ สำนัก มหาวิทยาลัย จำนวน 21 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้เป็นแบบสอบถามสำหรับการวิจัย เรื่องการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนววัตถุประสงค์การวิจัย เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีไลเคิร์ต (Likert Scale) และแบบ ปลายเปิด (The Opened Form) จำนวน 2 ตอน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง สังกัดและระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 ระบบสนับสนุนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดจากเอกสาร ผลงานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. นำตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบที่ 9 ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์ ในการตรวจประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาและ วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ จากนั้นผลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาสังเคราะห์ และสรุปรวบรวม หัวข้อตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบที่ 9 และนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม โดยใช้คำถามที่เป็น มาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งระดับการปฏิบัติ ปัญหา และอุปสรรคออกเป็น 5 ระดับ

ค่าคะแนน	5	หมายถึง	ระดับการดำเนินงานมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึง	ระดับการดำเนินงานมาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึง	ระดับการดำเนินงานปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึง	ระดับการดำเนินงานน้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึง	ระดับการดำเนินงานน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.21	-	5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	3.41	-	4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	2.61	-	3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.81	-	2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	1.00	-	1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วางขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนของการเก็บข้อมูลไว้ ดังนี้

1. สร้างแบบสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย
2. ขอคำแนะนำเกี่ยวกับแบบสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ประเมิน
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลความ สรุป และรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent)
2. ส่วนที่ 2 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ 2) เพื่อนำไปปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ให้เหมาะสมกับสภาพที่แท้จริงของมหาวิทยาลัย โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย นำเสนอในรูปของคำบรรยายและวิจารณ์ผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง สังกัด และระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 ระบบสนับสนุนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง สังกัดและระยะเวลา
ที่มีส่วนร่วมในงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษา	2	4.00
รองศาสตราจารย์	2	4.00
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	2	4.00
อาจารย์	2	4.00
นักวิชาการการศึกษา	12	24.00
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	7	14.00
นักวิชาการเงินและบัญชี	2	4.00
นักวิชาการพัสดุ	1	2.00
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	12	24.0
พนักงานประจำสำนักงาน 2	3	6.00
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	5	10.00
รวม	50	100.00

ตำแหน่ง

จากตาราง 1 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งนักวิชาการการศึกษา และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 เท่ากัน รองลงมา มีตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตำแหน่งพนักงานประจำสำนักงาน 2 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตำแหน่งรองคณบดีที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตำแหน่งรองศาสตราจารย์ ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ตำแหน่งอาจารย์ ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 เท่ากันและตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัด

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะกรรมการเกษตร	7	14.00
คณะวิทยาศาสตร์	4	8.00
คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร	3	6.00
คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ	3	6.00
คณะพัฒนาการท่องเที่ยว	2	4.00
คณะศิลปศาสตร์	4	8.00
คณะเศรษฐศาสตร์	4	8.00
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม	2	4.00
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี	4	8.00
คณะสารสนเทศและการสื่อสาร	2	4.00
คณะบริหารธุรกิจ	3	6.00
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - แพร่ เฉลิมพระเกียรติ	4	8.00
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - ชุมพร	2	4.00
วิทยาลัยบริหารศาสตร์	2	4.00
สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา	4	8.00
รวม	50	100.00

สังกัด

จากตาราง 2 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามสังกัดผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สังกัดคณะกรรมการเกษตร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมาสังกัดคณะ วิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - แพร่ เฉลิมพระเกียรติ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 เท่ากัน สังกัดคณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร คณะเทคโนโลยีการประมงและทรัพยากรทางน้ำ คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 เท่ากัน และสังกัดคณะพัฒนาการท่องเที่ยว คณะสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย

แม่โจ้- ชุมพร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบสิ่งแวดล้อม วิทยาลัยบริหารศาสตร์
จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 เท่ากัน ตามลำดับ

ตาราง 3 ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษา

ระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ค่าเฉลี่ย
ระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	4.10
รวม	4.10

ระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

จากตาราง 3 พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตาม ระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระยะเวลาที่มีส่วนร่วมน้อยที่สุดคือ 1 ปี และสูงที่สุดคือ 11 ปี มีระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานโดยรวมแล้วมีค่าเฉลี่ย 4.10 ปี

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
ด้านการตระหนักถึงความสำคัญและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตาราง 4 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
ด้านการตระหนักถึงความสำคัญและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การตระหนักถึงความสำคัญและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิต ที่มีคุณภาพ	3.92	ระดับมาก
2. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้เกิดระบบการจัดการเรียน การสอนที่มีมาตรฐาน	4.06	ระดับมาก
3. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการ บริหารงานที่ชัดเจนขึ้น	3.96	ระดับมาก
4. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ ด้านการวิจัย	3.94	ระดับมาก
5. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม	3.98	ระดับมาก
6. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากรในสายต่าง ๆ	3.98	ระดับมาก
7. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้หน่วยงานหรือองค์กร ได้รับความเชื่อถือจากสังคม	4.00	ระดับมาก
8. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรมี ความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น	4.04	ระดับมาก
9. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้ คณะ/มหาวิทยาลัย รู้จักอ่อนและจุดแข็งของตนเอง	4.18	ระดับมาก
10. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้ คณะ/มหาวิทยาลัย เกิดการพัฒนารอบตามภารกิจหลักทุกด้าน	3.92	ระดับมาก
11. การทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้คณะ/มหาวิทยาลัย เกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่อง	4.00	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	4.00	ระดับมาก

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตระหนักถึงความสำคัญและมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) 4.00 ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง หากคณะ/มหาวิทยาลัยรู้จักวัฒนธรรมในองค์กรทราบถึง จุดแข็ง จุดอ่อน ในการดำเนินงานก็จะสามารถหาแนวทางแก้ไขจุดอ่อนได้อย่างถูกต้องที่สำคัญบุคลากรต้องให้ความร่วมมือ ความเข้าใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง ซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูงมีทิศทางที่ชัดเจน

2.1.2 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการทำงานเป็นทีม

ตาราง 5 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
ด้านการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. การมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	3.50	ระดับมาก
2. มีการวางแผนและการประสานงานร่วมกันในการทำงาน เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน	3.54	ระดับมาก
3. มีส่วนร่วมในการประเมินผลภายในคณะ/มหาวิทยาลัย	3.42	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	3.49	ระดับมาก

จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.49 ซึ่งความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านการทำงานเป็นทีม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการทำงานเป็นทีมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นหัวใจสำคัญของการก้าวไปสู่ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่สามารถจะกระทำคนเดียว หรือเป็นภาระรับผิดชอบของบุคลากรใดบุคลากรหนึ่งได้ เนื่องด้วยการประกันคุณภาพเป็นการควบคุมดูแล และพัฒนาทั่วทั้งหน่วยงาน และครอบคลุมทุกภารกิจ ดังนั้น ทุกคนใน

องค์กรต้องมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ จึงทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง และถูกต้อง รวมทั้งต้องมีการเชื่อมโยงประสานความรู้ระหว่างบุคลากรด้วยกัน จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.1.3 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

ตาราง 6 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มหาวิทยาลัย/คณะมีการสำรวจความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของบุคลากร ต่อการประกันคุณภาพภายใน	2.70	ระดับปานกลาง
2. มหาวิทยาลัย/คณะได้จัดส่งบุคลากรไปประชุม อบรม และสัมมนา เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและความต้องการของหน่วยงาน	2.72	ระดับปานกลาง
3. มหาวิทยาลัย/คณะได้เชิญวิทยากรที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในการจัดอบรม สัมมนา	2.98	ระดับปานกลาง
4. มหาวิทยาลัย/คณะมีการจัดประชุม อบรม หรือสัมมนาเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	3.14	ระดับปานกลาง
5. มหาวิทยาลัย/คณะมีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแก่บุคลากร	3.40	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	2.99	ระดับปานกลาง

จากตาราง 6 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรส่งผลต่อการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 2.99 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจุบัน คณะ/มหาวิทยาลัย มีการจัดอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพเท่านั้น คณะ/มหาวิทยาลัย ควรจัดอบรม สัมมนา หรือจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ให้แก่บุคลากรทุกคน ทุกสายงาน แม้ว่าจะไม่ได้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพโดยตรง แต่บุคลากรทุกคนถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานการประกันคุณภาพของคณะ/มหาวิทยาลัยเช่นกัน

2.1.4 ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านความพร้อมของทรัพยากร

ตาราง 7 ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านความพร้อมของทรัพยากร

ความพร้อมของทรัพยากร	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มหาวิทยาลัย/คณะมีการกำหนดความรับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้ไว้ อย่างชัดเจน	3.62	ระดับมาก
2. มหาวิทยาลัย/คณะมีจำนวนบุคลากรในการดำเนินงานเพียงพอกับภาระงาน เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	2.84	ระดับปานกลาง
3. มหาวิทยาลัย/คณะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและพร้อมที่จะ ดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน	3.08	ระดับปานกลาง
4. มหาวิทยาลัย/คณะให้การสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพในส่วน ของงบประมาณอย่างเพียงพอ	3.18	ระดับปานกลาง
5. มหาวิทยาลัย/คณะให้การสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพในส่วน ของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่จำเป็นในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ	3.18	ระดับปานกลาง
6. มหาวิทยาลัย/คณะมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.34	ระดับปานกลาง
7. มหาวิทยาลัย/คณะมีระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน	3.66	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	3.27	ระดับปานกลาง

จากตาราง 7 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความพร้อมของทรัพยากรส่งผลต่อการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.27 จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คณะมหาวิทยาลัยมีความพร้อมของทรัพยากรในด้านระบบสารสนเทศ ที่รองรับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและมีการกำหนดความรับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้ไว้อย่างชัดเจน แต่ในส่วนของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานนั้นในส่วนของคณะไม่ได้มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง เจ้าหน้าที่ต้องทำงานด้านอื่นควบคู่ไปด้วย เช่น นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการ ศึกษาซึ่งบุคลากรเหล่านี้มีภาระงานประจำที่ต้องปฏิบัติควบคู่ไปด้วย บางหน่วยงานมีผู้รับผิดชอบเพียง 1 คนเท่านั้น ทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทำได้ล่าช้าไม่คล่องตัว

2.1.5 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพศึกษาด้านภาวะผู้นำ

ตาราง 8 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพศึกษาด้านภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ เป็นต้นแบบในการดำเนินการประกันคุณภาพที่ดีในการทำประกันคุณภาพ	2.92	ระดับปานกลาง
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ กระตุ้นบุคลากรด้วยวิสัยทัศน์ในเป้าหมายกระบวนการประกันคุณภาพภายใน	3.04	ระดับปานกลาง
3. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ สนับสนุนให้ท่านเป็นผู้ร่วมทีมในการประกันคุณภาพภายใน	3.10	ระดับปานกลาง
4. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ มีการใช้เครื่องมือจูงใจเพื่อให้บุคลากรทำงานประกันคุณภาพภายในอย่างเต็มที่เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย	2.80	ระดับปานกลาง
5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ ให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพภายใน	3.12	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X})	3.00	ระดับปานกลาง

จากตาราง 8 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.00 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านของภาวะผู้นำ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และได้วางแผนการบริหารงานให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายใน อีกทั้งให้ความสำคัญ ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นอย่างดี และผู้ตอบแบบสอบถามยังเห็นว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และให้โอกาสบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมรับรู้ และเรียนรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง นอกเหนือจากจากความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรทุกคนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

สรุปผลด้านประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การตระหนักถึงความสำคัญและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ด้านการตระหนักถึงความสำคัญและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพในระดับมาก ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง หากบุคลากรของคณะ/มหาวิทยาลัยรู้จักวัฒนธรรมในองค์กรทราบถึง จุดแข็ง จุดอ่อน ในการดำเนินงานก็จะสามารถหาแนวทางแก้ไขจุดอ่อนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูงมีทิศทางที่ชัดเจน และด้านการทำงานเป็นทีมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นหัวใจสำคัญของการก้าวไปสู่ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะการประกันคุณภาพเป็นการควบคุมดูแลและพัฒนาทั่วทั้งหน่วยงาน และครอบคลุมทุกภารกิจ ดังนั้น ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ จึงทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง และถูกต้อง รวมทั้งต้องมีการเชื่อมโยงประสานความรู้ระหว่างบุคลากรด้วยกัน จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ส่วนด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความพร้อมของทรัพยากร และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าในด้านของการฝึกอบรมและพัฒนาหน่วยงานต้นสังกัดมีการจัดการฝึกอบรม สัมมนา และจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพเท่านั้น ด้านความพร้อมของทรัพยากรบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในส่วนของคณะไม่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง เจ้าหน้าที่ต้องทำงานด้านอื่นควบคู่ไปด้วย ทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทำได้ล่าช้าไม่คล่องตัว ด้านภาวะผู้นำผู้บริหารทั้งในระดับคณะ สำนัก มหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญ และให้โอกาสบุคลากร มีส่วนรับรู้ และเรียนรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเท่านั้น

2.2 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ตาราง 9 การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มหาวิทยาลัย/คณะมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของมหาวิทยาลัย/คณะ	3.48	ระดับมาก
2. มหาวิทยาลัย/คณะมีการนำระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพมาใช้ในกระบวนการดำเนินงาน	3.94	ระดับมาก
3. มหาวิทยาลัย/คณะมีการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพโดยเริ่มจากการวางแผน (P)	3.56	ระดับมาก
4. มหาวิทยาลัย/คณะมีการดำเนินการตามแผนที่กำหนด (D)	3.58	ระดับมาก
5. มหาวิทยาลัย/คณะมีการดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผน (C)	3.40	ระดับปานกลาง
6. มหาวิทยาลัย/คณะมีประเมินและการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้งานดำเนินภารกิจ บรรลุเป้าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (A)	3.24	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	3.53	ระดับมาก

จากตาราง 9 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการทำงานตามระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.53 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้าน ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาว่ามหาวิทยาลัยมีระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมอยู่แล้ว แต่ควร สร้างความเข้าใจให้กับบุคลากร เพื่อให้การใช้ระบบฐานข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

ตาราง 10 การดำเนินงานตามกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน ให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ชัดเจน โดยเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุก ภาควิชา ทั้ง ภายในและภายนอกสถาบัน	3.54	ระดับมาก
2. ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีหน่วยงานหรือคณะกรรมการ รับผิดชอบการจัดระบบ ประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนด มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และ เกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม	3.58	ระดับมาก
3. มหาวิทยาลัย/คณะ มีกลไกการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานตั้งแต่ ระดับบุคคล ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะถึงระดับ สถาบัน เพื่อให้ได้คุณภาพตามที่กำหนด	3.52	ระดับมาก
4. มหาวิทยาลัย/คณะ มีคู่มือการประกันคุณภาพในระดับ มหาวิทยาลัย/คณะ เพื่อกำกับการดำเนินงาน	3.86	ระดับมาก
5. ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.46	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	3.59	ระดับมาก

จากตาราง 10 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการดำเนินงานตามกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.59 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านการดำเนินงานตามกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาว่า มหาวิทยาลัยควรสร้างนโยบายหรือมาตรการที่กระตุ้นให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดำเนินการด้านการประกันคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ตาราง 11 การดำเนินงานตามมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ

มาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีการกำหนดมาตรฐานที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจน มาตรฐานและกฎเกณฑ์ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรอบ มาตรฐานคุณวุฒิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรมาตรฐาน เพื่อการประกันคุณภาพภายนอก โดยหน่วยงานต่าง ๆ	3.64	ระดับมาก
2. ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นต้องสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนดได้ทั้งหมดและต้องครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพครบถ้วน ทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์	3.68	ระดับมาก
3. เกณฑ์หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่ใช้กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ต้องสามารถวัดระดับคุณภาพตามเป้าหมายของตัวบ่งชี้ นั้น ๆ และที่สำคัญต้องเป็นเกณฑ์ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.68	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	3.67	ระดับมาก

จากตาราง 11 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการดำเนินงานตามมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.67 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านการดำเนินงานตามมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพว่า มหาวิทยาลัยควรหา

แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นแบบอย่างในการดำเนินการแก่หน่วยงานอื่น และส่งเสริมให้มีการติดตามผลการดำเนินงานให้ครบตาม PDCA อย่างต่อเนื่องเพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานตามระบบและกลไกเป็นไปอย่างราบรื่นและขับเคลื่อนทั้งองค์กร

สรุปผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ ส่งผลต่อการดำเนินงานในระดับมาก ทั้ง 3 ด้านเนื่องจาก แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยมีระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมอยู่แล้ว แต่ยังคงขาดการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในการใช้งานระบบฐานข้อมูลด้านกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ มหาวิทยาลัยขาดการสร้างนโยบายหรือมาตรการที่กระตุ้นให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดำเนินการด้านการประกันคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2.3 ระบบสนับสนุนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตาราง 12 ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ

ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีระบบฐานข้อมูล และสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถใช้ร่วมกันได้ ทั้งระดับบุคคล คณะฯและสถาบัน	3.94	ระดับมาก
2. ระบบฐานข้อมูลข้างต้นเป็นระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยง กับระบบฐานข้อมูลหลักของสถาบัน ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อ การวางแผน การปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนจนถึงเพื่อการปรับปรุงพัฒนา	3.76	ระดับมาก
3. มหาวิทยาลัย/คณะ มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้ทั้งภายใน และภายนอกสถาบัน	3.74	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	3.81	ระดับมาก

จากตาราง 12 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.81 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านระบบ ฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพว่า ฐานข้อมูลควรได้รับการพัฒนาให้ตรงตามตัวบ่งชี้และ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบโดยผู้พัฒนาระบบควรมีการประสานงานกับผู้ใช้งานระบบ เพื่อให้การทำงานสามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ตาราง 13 การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ

การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่ คณาจารย์และบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	3.22	ระดับปานกลาง
2. มหาวิทยาลัย/คณะ ส่งเสริมกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อนำไปสู่ นวัตกรรม ใหม่ ๆ	2.86	ระดับปานกลาง
3. มหาวิทยาลัย/คณะ จัดให้มีการเผยแพร่ นวัตกรรม อย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดประชุมสัมมนา จัดพิมพ์วารสาร เพื่อ ส่งเสริมและยกย่องเจ้าของนวัตกรรม	3.10	ระดับปานกลาง
4. มหาวิทยาลัย/คณะ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการ ศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในและ ภายนอกสถาบัน	3.22	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	3.10	ระดับปานกลาง

จากตาราง 13 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.10 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติม ในด้านการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพว่า มหาวิทยาลัยควรผลักดันให้มีการจัดการ ความรู้ด้านการประกันคุณภาพในทุกระดับตั้งแต่ระดับกอง คณะ สำนัก และในระดับมหาวิทยาลัย

อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นศูนย์กลางในการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ตาราง 14 ระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา

ระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีระบบการประกันคุณภาพที่ครอบคลุม การให้ ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพให้แก่ นักศึกษา เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบัน และ ส่งเสริมให้มีการประกันคุณภาพ ในกิจกรรมที่ นักศึกษา เป็นผู้ดำเนินการ	3.14	ระดับปานกลาง
2. มหาวิทยาลัย/คณะ มีระบบประกันคุณภาพที่ส่งเสริมให้ นักศึกษานำไปใช้กับกิจกรรมของนักศึกษา เชื่อมโยงกับ ระบบประกันคุณภาพ ของสถาบัน และเหมาะสมกับระดับ ความรู้ของนักศึกษา	3.10	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	3.12	ระดับปานกลาง

จากตาราง 14 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษาส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.12 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษาว่า มหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดแผนงานในเรื่องการให้ความรู้ทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษาพร้อมทั้งส่งเสริมและผลักดันให้นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในการดำเนินประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้อยู่ภายใต้การดูแลของงานกิจกรรมนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา

ตาราง 15 กลไกสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพนักศึกษา

กลไกสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพนักศึกษา	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีกลไกในการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา เช่น มีคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบ มีงบประมาณที่ชัดเจน	3.06	ระดับปานกลาง
2. มหาวิทยาลัย/คณะ มีกลไกให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	2.92	ระดับปานกลาง
3. นักศึกษามีการใช้กระบวนการคุณภาพในการพัฒนาคุณภาพของกิจกรรมหรือ โครงการนักศึกษาครบทุกกิจกรรม	3.02	ระดับปานกลาง
4. นักศึกษามีเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพภายในสถาบัน	2.78	ระดับปานกลาง
5. นักศึกษามีเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพระหว่างสถาบัน	2.38	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	2.83	ระดับปานกลาง

จากตาราง 15 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ากลไกสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพนักศึกษาส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 2.83 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านกลไกสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพนักศึกษามหาวิทยาลัย และคณะต้นสังกัดของนักศึกษาควรส่งเสริมและชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษาพร้อมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษามีการสร้างเครือข่ายในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันและระหว่างสถาบันของนักศึกษาเอง โดยคณะและมหาวิทยาลัยทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลและให้คำปรึกษาในด้านการดำเนินงานดังกล่าวแก่นักศึกษา

ตาราง 16 การติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพนักศึกษา

กลไกสนับสนุนการดำเนินการการประกันคุณภาพนักศึกษา	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีการติดตามประเมินผลการประกันคุณภาพกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยนักศึกษา	3.04	ระดับปานกลาง
2. มหาวิทยาลัย/คณะ มีการติดตามประเมินผลการประกันคุณภาพที่นักศึกษามีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย/คณะ	3.16	ระดับปานกลาง
3. มหาวิทยาลัย/คณะ นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้ความรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง	3.14	ระดับปานกลาง
4. มหาวิทยาลัย/คณะ นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง	3.14	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x})	2.83	ระดับปานกลาง

จากตาราง 16 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพนักศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 2.83 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านการติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพนักศึกษามหาวิทยาลัย และคณะต้นสังกัดของนักศึกษาควรมีการติดตามและทำการประเมินผลในกิจกรรมต่างๆที่ดำเนินการโดยนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง และกองกิจการนักศึกษาเองควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านประกันคุณภาพให้มากขึ้น เพื่อเป็นตัวกลางที่จะถ่ายทอดและดูแลการดำเนินงานของนักศึกษาให้ครบตาม PDCA ในด้านการสร้างเครือข่ายของนักศึกษา การให้ความรู้แก่ผู้นำนักศึกษา และนักศึกษาทั่วไป

สรุปผล ด้านระบบสนับสนุนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพส่งผลต่อ การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การศึกษาในระดับมาก แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพที่รองรับการดำเนินงาน และเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานภายนอก

ทางด้านการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา กลไกสนับสนุนการดำเนินการการประกันคุณภาพนักศึกษา การติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพนักศึกษา ส่งผลต่อ การดำเนินงานในระดับปานกลาง เนื่องจากในด้านของการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขาดการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพในทุกระดับตั้งแต่ระดับกอง คณะ สำนัก และในระดับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ด้านระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก ขาดการกำหนดแผนงานในเรื่องการให้ความรู้ทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา การส่งเสริมและผลักดันให้นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านกลไกสนับสนุนการดำเนินการการประกันคุณภาพนักศึกษา มหาวิทยาลัย และคณะต้นสังกัดของนักศึกษายังให้ความรู้ ส่งเสริม และชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา ในระดับองค์การนักศึกษา และผู้นำนักศึกษาเท่านั้น ด้านการติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพนักศึกษา ยังขาดการติดตามและทำการประเมินผลในกิจกรรมต่างๆที่ดำเนินการโดยนักศึกษา

ผลด้านข้อสรุปเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้เหมาะสมกับสภาพที่แท้จริงของมหาวิทยาลัย สรุปผลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้ดังนี้

1. มหาวิทยาลัย คณะ หน่วยงานต้นสังกัดควรจัดการฝึกอบรม สัมมนา หรือจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการภายใน ให้แก่บุคลากรทุกระดับ ทั้งที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพและบุคลากรของหน่วยงาน และในส่วนของคณะควรมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และผู้บริหารทั้งในระดับ คณะ สำนัก มหาวิทยาลัย ควรให้ความสำคัญ และเปิดโอกาสให้บุคลากร มีส่วนรับรู้ และเรียนรู้ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างทั่วถึง

2. มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก ควรสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรในการใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และสร้างนโยบายหรือมาตรการในการกระตุ้นให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดำเนินการด้านการประกันคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3. มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก หรือหน่วยงานต้นสังกัดควรสร้างชุมชนการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ควรสร้างนโยบายหรือมาตรการที่กระตุ้นให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดำเนินการด้านการประกันคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนดโดยการหาแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เพื่อเป็นแบบอย่างในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและส่งเสริมให้มีการติดตามผลการดำเนินงานให้ครบตาม PDCA อย่างต่อเนื่องเพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานตามระบบและกลไกเป็นไปอย่างราบรื่นและขับเคลื่อนทั้งองค์กร โดยใช้การจัดการองค์ความรู้ (KM) สร้างชุมชนการประกันคุณภาพในทุกระดับตั้งแต่ระดับกอง คณะ สำนัก และในระดับมหาวิทยาลัย อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นศูนย์กลางในการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มบุคลากรและกลุ่มนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และ 2) เพื่อให้ได้ข้อสรุปเพื่อนำไปปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้เหมาะสมกับสภาพที่แท้จริงของมหาวิทยาลัย โดยรวบรวมข้อมูล จากผู้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก คณะกรรมการ ประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย นำเสนอในรูปของคำบรรยายและวิจารณ์ผลการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งนักวิชาการศึกษา และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 24.00 และสังกัดคณะผลิตกรรมการเกษตร ร้อยละ 14.00 มีระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา น้อยที่สุดคือ 1 ปี และสูงที่สุดคือ 11 ปี มีระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานโดยรวมแล้วมีค่าเฉลี่ย 4.10 ปี

2. การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ด้านการตระหนักถึงความสำคัญและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในผู้ตอบแบบสอบถามมีความตระหนักถึงความสำคัญและมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งสอดคล้องกับข้อ กิจเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง หากคณะ/มหาวิทยาลัยรู้จักวัฒนธรรมในองค์กรทราบถึง จุดแข็ง จุดอ่อน ในการดำเนินงานก็จะสามารถหาแนวทางแก้ไขจุดอ่อนได้อย่างถูกต้อง ที่สำคัญบุคลากรต้องให้ความร่วมมือ ความเข้าใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง ซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการของผู้บริหารระดับสูงมีทิศทางที่ชัดเจน

ด้านการทำงานเป็นทีมผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ซึ่งความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านการทำงานเป็นทีม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการทำงานเป็นทีมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นหัวใจสำคัญของการก้าวไปสู่ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่สามารถจะกระทำคนเดียว หรือเป็นการระดมใจของบุคลากรใดบุคลากรหนึ่งได้ เนื่องด้วยการประกันคุณภาพเป็นการควบคุมดูแล และพัฒนาทั่วทั้งหน่วยงาน และครอบคลุมทุกภารกิจ ดังนั้นทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ จึงทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง และถูกต้อง รวมทั้งต้องมีการเชื่อมโยงประสานความรู้ระหว่างบุคลากรด้วยกัน จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรส่งผลต่อการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจุบัน คณะ/มหาวิทยาลัย มีการจัดอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพเท่านั้น คณะ/มหาวิทยาลัย ควรจัดอบรม สัมมนา หรือจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ให้แก่บุคลากรทุกคน ทุกสายงาน แม้ว่าจะไม่ได้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพโดยตรง แต่บุคลากรทุกคนถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานการประกันคุณภาพของคณะ/มหาวิทยาลัยเช่นกัน

ด้านความพร้อมของทรัพยากรผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความพร้อมของทรัพยากรส่งผลต่อการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คณะ มหาวิทยาลัยมีความพร้อมของทรัพยากรในด้านระบบสารสนเทศ ที่รองรับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาและมีการกำหนดความรับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้ไว้อย่างชัดเจน แต่ในส่วนของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานนั้นในส่วนของคณะ ไม่ได้มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง เจ้าหน้าที่ต้องทำงานด้านอื่นควบคู่ไปด้วย เช่น นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการ ศึกษาซึ่งบุคลากรเหล่านี้มีภาระงานประจำที่ต้องปฏิบัติควบคู่ไปด้วย บางหน่วยงานมีผู้รับผิดชอบเพียง 1 คน เท่านั้น ทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทำได้ล่าช้า ไม่คล่องตัว

ด้านภาวะผู้นำ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.00 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านของภาวะผู้นำ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และได้วางแผนการบริหารงานให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายใน อีกทั้งให้ความสำคัญ ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นอย่างดี และผู้ตอบแบบสอบถามยังเห็นว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และให้โอกาสบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมรับรู้ และเรียนรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง นอกเหนือจากจากความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรทุกคนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

2.2 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านระบบการประกันคุณภาพการศึกษาว่า มหาวิทยาลัยมีระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมอยู่แล้ว แต่ควรสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรเพื่อให้การใช้ระบบฐานข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การดำเนินงานตามกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การดำเนินงานตามกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านการดำเนินงานตามกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาว่า มหาวิทยาลัยควรสร้างนโยบายหรือมาตรการที่กระตุ้นให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัย ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนด

การดำเนินงานตามมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การดำเนินงานตามมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านการดำเนินงานตามมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพว่า มหาวิทยาลัยควรหาแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นแบบอย่างในการดำเนินการแก่หน่วยงานอื่น และส่งเสริมให้มีการติดตามผลการดำเนินงานให้ครบ

ตาม PDCA อย่างต่อเนื่องเพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานตามระบบและกลไกเป็นไปอย่างราบรื่นและขับเคลื่อนทั้งองค์กร

2.3 ระบบสนับสนุนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพว่า ฐานข้อมูลควรได้รับการพัฒนาให้ตรงตามตัวบ่งชี้และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบ โดยผู้พัฒนาระบบควรมีการประสานงานกับผู้ใช้งานระบบเพื่อให้การทำงานสามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพว่า มหาวิทยาลัยควรผลักดันให้มีการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพในทุกระดับตั้งแต่ระดับกอง คณะ สำนัก และในระดับมหาวิทยาลัย อย่างต่อเนื่องเพื่อให้การจัดการกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นศูนย์กลางในการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษาส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษาว่า มหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดแผนงานในเรื่องการให้ความรู้ ทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษาพร้อมทั้งส่งเสริมและผลักดันให้นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในการดำเนินประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้อยู่ภายใต้การดูแลของงานกิจกรรมนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา

กลไกสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพนักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ากลไกสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพนักศึกษาส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในด้านกลไกสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพนักศึกษาว่า มหาวิทยาลัย และคณะต้นสังกัดของนักศึกษาควรส่งเสริมและ

ชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษาพร้อมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษามีการสร้างเครือข่ายในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันและระหว่างสถาบันของนักศึกษาเอง โดยคณะ และมหาวิทยาลัยทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลและให้คำปรึกษาในการดำเนินงานดังกล่าวแก่นักศึกษา

การติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพนักศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า การติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพนักศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพนักศึกษาว่า มหาวิทยาลัย และคณะต้นสังกัดของนักศึกษาคณะควรมีการติดตามและทำการประเมินผลในกิจกรรมต่างๆที่ดำเนินการ โดยนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง และกองกิจการนักศึกษาเองควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านประกันคุณภาพให้มากขึ้น เพื่อเป็นตัวกลางที่จะถ่ายทอดและดูแลการดำเนินงานของนักศึกษาให้ครบตาม PDCA ในด้านการสร้างเครือข่ายของนักศึกษา การให้ความรู้แก่ผู้นำนักศึกษา และนักศึกษาทั่วไป

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าการดำเนินงานส่วนใหญ่ในด้านการปฏิบัติจะอยู่ในส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านนโยบายขึ้นอยู่กับผู้บริหารคณะและมหาวิทยาลัย การดำเนินการในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยควรสร้างมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้ ความเข้าใจและสร้างแนวทางต้นแบบในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ชัดเจน โดยผลการวิจัยที่ได้ทั้งในด้านของประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และระบบสนับสนุนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารทั้งในระดับคณะและมหาวิทยาลัยตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นอย่างดี และการวิจัยยังพบว่า เนื่องด้วยการประกันคุณภาพเป็นการควบคุมดูแล และพัฒนาทั่วทั้งหน่วยงาน และครอบคลุมทุก

ภารกิจ ดังนั้น ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ จึงทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง และถูกต้อง รวมทั้งต้องมีการเชื่อมโยงประสานความรู้ระหว่างบุคลากรด้วยกัน จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และให้โอกาสบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมรับรู้ และเรียนรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง นอกเหนือจากจากความจำเป็นที่ต้องปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรทุกคนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมอยู่แล้ว แต่ยังคงขาดการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรเพื่อให้อำนาจการใช้ระบบฐานข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมหาวิทยาลัยควรสร้างนโยบายหรือมาตรการที่กระตุ้นให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดำเนินการด้านการประกันคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ระบบสนับสนุนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดำเนินการด้านการประกันคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนดโดยการหาแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เพื่อเป็นแบบอย่างในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและส่งเสริมให้มีการติดตามผลการดำเนินงานให้ครบตาม PDCA อย่างต่อเนื่องเพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานตามระบบและกลไกเป็นไปอย่างราบรื่นและขับเคลื่อนทั้งองค์กร โดยใช้การจัดการองค์ความรู้ (KM) สร้างชุมชนการประกันคุณภาพในทุกระดับตั้งแต่ระดับกอง คณะ สำนัก และในระดับมหาวิทยาลัย อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การจัดการกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นศูนย์กลางในการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มบุคลากรและกลุ่มนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ผลด้านข้อสรุปเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้เหมาะสมกับสภาพที่แท้จริงของมหาวิทยาลัย

สรุปผลเพื่อการปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัย คณะ หน่วยงานต้นสังกัดควรจัดการฝึกอบรม สัมมนา หรือจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพภายใน ให้แก่บุคลากรทุกระดับ ทั้งที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพและบุคลากรของหน่วยงาน และในส่วนของคณะควรมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และผู้บริหารทั้งในระดับคณะ สำนัก มหาวิทยาลัย ควรให้ความสำคัญ และเปิดโอกาสให้บุคลากร มีส่วนรับรู้ และเรียนรู้ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างทั่วถึง

2. มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก ควรสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรในการใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และสร้างนโยบายหรือมาตรการในการกระตุ้นให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดำเนินการด้านการประกันคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3. มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก หรือหน่วยงานต้นสังกัดควรสร้างชุมชนการจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ควรสร้างนโยบายหรือมาตรการที่กระตุ้นให้หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดำเนินการด้านการประกันคุณภาพให้ตรงตามมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนดโดยการหาแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เพื่อเป็นแบบอย่างในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและส่งเสริมให้มีการติดตามผลการดำเนินงานให้ครบตาม PDCA อย่างต่อเนื่องเพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานตามระบบและกลไกเป็นไปอย่างราบรื่นและขับเคลื่อนทั้งองค์กร โดยใช้การจัดการองค์ความรู้ (KM) สร้างชุมชนการประกันคุณภาพในทุกระดับตั้งแต่ระดับกอง คณะ สำนัก และในระดับมหาวิทยาลัย อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นศูนย์กลางในการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มบุคลากรและกลุ่มนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ควรมีการส่งเสริมการดำเนินงานแก่บุคลากรและนักศึกษา ทั้งในระดับคณะ สำนัก และมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึงและสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา แนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานชัดเจน และมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการประกันคุณภาพการศึกษาให้ตรงกับ

ตัวบ่งชี้และสามารถรองรับการดำเนินงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และสิ่งสำคัญคือควรให้บุคลากรทุกระดับและนักศึกษาทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานและมีการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานให้ครบตามวงจร PDCA ให้ครบทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาเฉพาะองค์ประกอบที่ 9 คือ ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพเท่านั้น ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้รูปแบบการวิจัยนี้ในการศึกษาวิจัยการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 1 ถึง 9 เพื่อจะได้ทราบถึงการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้โดยครอบคลุมทั้งหมด 9 องค์ประกอบ

บรรณานุกรม

- กิตติยา สีส่อน. 2547. โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน สำหรับกลุ่มสาขา
วิทยาศาสตร์สุขภาพ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จกกล นาหิรัญ. 2551. ก้าวทันเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
สืบค้นจาก <http://www.moe.go.th> (20 เมษายน 2552).
- จำรัส นองมาก. 2544. ปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงเรียนเซนต์คาเบรียล.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2547. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา 2547. เชียงใหม่: สำนักงานคุณภาพ
และมาตรฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ขงยูทธ์ วงศ์ภิรมณ์สานต์. 2547. การวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ:
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- เรณู วงศ์วัฒนา. 2543. ความพร้อมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย
พายัพ. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันชัย ศิริชนะ. 2537. การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับ
สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงบ ลักษณ์. 2541. แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: บริษัทสกายบุ๊กส์ จำกัด.
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษา
แห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2550. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
ระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- อาภรณ์ พลเยี่ยม. 2542. การศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา
ระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เอษณา นาคสุข. 2543. ปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Murgatroyd, Stephen and Colin Morgan. 1994. **Total Quality management in the Public
Sector.** New York: Harper & Row Publisher.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
การศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริง ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ตำแหน่ง.....

2. สังกัด.....

3. ระยะเวลาที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการการประกันคุณภาพการศึกษา.....ปี

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

การดำเนินงาน	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการตระหนักถึงความสำคัญและทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					
1. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ					
2. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน					
3. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนขึ้น					
4. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยและการบริการวิชาการแก่สังคม					
5. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการวิชาการแก่สังคม					
6. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสายต่าง ๆ					
7. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรได้รับความเชื่อถือจากสังคม					
8. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น					
9. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้มหาวิทยาลัย/คณะ รู้จุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง					
10. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้มหาวิทยาลัย/คณะ เกิดการพัฒนาครบตามภารกิจหลักทุกด้าน					
11. ท่านเห็นว่าการทำประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะทำให้มหาวิทยาลัย/คณะ เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					

การดำเนินงาน	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการทำงานเป็นทีม					
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน					
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการวางแผนและการประสานงานร่วมกันในการทำงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน					
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการประเมินผลภายในคณะ/มหาวิทยาลัย					
ด้านการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร					
1. มหาวิทยาลัย/คณะมีการสำรวจความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพภายใน					
2. มหาวิทยาลัย/คณะได้จัดส่งบุคลากร ไปประชุม อบรม และสัมมนา เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและความต้องการของหน่วยงาน					
3. มหาวิทยาลัย/คณะได้เชิญวิทยากรที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในการจัดอบรม สัมมนา					
4. มหาวิทยาลัย/คณะมีการจัดประชุม อบรม หรือสัมมนา เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
5. มหาวิทยาลัย/คณะมีการจัด โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแก่บุคลากร					

การดำเนินงาน	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพร้อมของทรัพยากร					
1. มหาวิทยาลัย/คณะมีการกำหนดความรับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้ไว้อย่างชัดเจน					
2. มหาวิทยาลัย/คณะมีจำนวนบุคลากรในการดำเนินงานเพียงพอกับภาระงานเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					
3. มหาวิทยาลัย/คณะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและพร้อมที่จะดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน					
4. มหาวิทยาลัย/คณะให้การสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพในส่วนของงบประมาณอย่างเพียงพอ					
5. มหาวิทยาลัย/คณะให้การสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพในส่วนของวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่จำเป็นในการดำเนินงานอย่างเพียงพอ					
6. มหาวิทยาลัย/คณะมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					
7. มหาวิทยาลัย/คณะมีระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					
ด้านภาวะผู้นำ					
1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ เป็นต้นแบบในการดำเนินการประกันคุณภาพที่ดีแก่ท่านในการทำประกันคุณภาพ					
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ กระตุ้นบุคลากรด้วยวิสัยทัศน์ในเป้าหมายกระบวนการประกันคุณภาพภายใน					
3. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ สนับสนุนให้ท่านเป็นผู้ร่วมทีมในการประกันคุณภาพภายใน					
4. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ มีการใช้เครื่องมือจูงใจเพื่อให้บุคลากรทำงานประกันคุณภาพภายในอย่างเต็มที่เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย					
5. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย/คณะ ให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพภายใน					

2.2 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ประเด็น	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระบบการประกันคุณภาพ					
1. มหาวิทยาลัย/คณะมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนามหาวิทยาลัย/คณะ					
2. มหาวิทยาลัย/คณะมีการนำระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพ (FIS, File.mju.ac.th) มาใช้ในกระบวนการดำเนินงาน					
3. มหาวิทยาลัย/คณะมีการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ โดยเริ่มจากการวางแผน P					
4. มหาวิทยาลัย/คณะมีการดำเนินการตามแผนที่กำหนด D					
5. มหาวิทยาลัย/คณะมีการดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผน C					
6. มหาวิทยาลัย/คณะมีประเมินและการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การดำเนินการกิจ บรรลุเป้าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง A					
กลไกการประกันคุณภาพ					
1. คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน โดยเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุก ภาควิชาทั้งภายในและภายนอกสถาบัน					
2. ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีหน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และ เกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม					
3. มหาวิทยาลัย/คณะ มีกลไกการเชื่อมโยงการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะถึงระดับสถาบัน เพื่อให้ได้คุณภาพตามที่กำหนด					
4. มหาวิทยาลัย/คณะ มีคู่มือการประกันคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัย/คณะ เพื่อกำกับการดำเนินงาน					

ประเด็น	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีกลไกการติดตามตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิด การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
มาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพ					
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีการกำหนดมาตรฐานที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจน มาตรฐานและกฎเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรอบ มาตรฐานคุณวุฒิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร มาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายนอกโดยหน่วยงานต่าง ๆ					
2. ตัวบ่งชี้ที่พัฒนามีขึ้นต้องสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนดได้ทั้งหมดและต้องครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์					
3. เกณฑ์หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่ใช้กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ต้องสามารถวัดระดับคุณภาพตามเป้าหมายของตัวบ่งชี้ นั้น ๆ และที่สำคัญต้องเป็นเกณฑ์ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					

2.3 ระบบสนับสนุนเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ประเด็น	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ					
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาที่สามารถใช้ร่วมกันได้ ทั้งระดับบุคคล คณะและสถาบัน (FIS, File.mju.ac.th)					
2. ระบบฐานข้อมูลข้างต้นเป็นระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลหลักของสถาบัน ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อการวางแผน การปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบ ประเมิน ตลอดจนถึงเพื่อการปรับปรุงพัฒนา					
3. มหาวิทยาลัย/คณะ มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน					
การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ					
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่ คณาจารย์และบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
2. มหาวิทยาลัย/คณะ ส่งเสริมกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินการ ด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปสู่นวัตกรรม** ใหม่ ๆ					
3. มหาวิทยาลัย/คณะ จัดให้มีการเผยแพร่ นวัตกรรม** อย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดประชุมสัมมนา จัดพิมพ์วารสาร เพื่อส่งเสริมและยกย่องเจ้าของนวัตกรรม					
4. มหาวิทยาลัย/คณะ ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน					

ระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา

ประเด็นปัญหาในการดำเนินงาน	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระบบการให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา					
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีระบบการประกันคุณภาพที่ครอบคลุมการให้ ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพให้นักศึกษา เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน และ ส่งเสริมให้มีการประกันคุณภาพในกิจกรรมที่นักศึกษา เป็นผู้ดำเนินการ					
2. มหาวิทยาลัย/คณะ มีระบบประกันคุณภาพที่ส่งเสริมให้นักศึกษานำไปใช้กับ กิจกรรมของนักศึกษา เชื่อมโยงกับระบบประกันคุณภาพ ของสถาบันและเหมาะสมกับระดับความรู้ของนักศึกษา (5 ส PDCA)					
กลไกการดำเนินการ					
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีกลไกในการให้ความรู้และทักษะด้านการประกัน คุณภาพแก่นักศึกษา เช่น มี คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบ มีงบประมาณที่ชัดเจน					
2. มหาวิทยาลัย/คณะ มีกลไกให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัย					
3. นักศึกษามีการใช้กระบวนการคุณภาพ (5 ส., PDCA) ในการพัฒนาคุณภาพ ของกิจกรรมหรือโครงการนักศึกษาครบทุกกิจกรรม					
4. นักศึกษามีเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพภายในสถาบัน					
5. นักศึกษามีเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพระหว่างสถาบัน					
การติดตามประเมินผล					
1. มหาวิทยาลัย/คณะ มีการติดตามประเมินผลการประกันคุณภาพกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยนักศึกษา					
2. มหาวิทยาลัย/คณะ มีการติดตามประเมินผลการประกันคุณภาพที่นักศึกษามีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย/คณะ					

ประเด็นปัญหาในการดำเนินงาน	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มหาวิทยาลัย/คณะ นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้ความรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
4. มหาวิทยาลัย/คณะ นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง					



ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

นางอังฉรา วรรณดา

ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับภายในวันจันทร์ที่ 26 ตุลาคม 2552

หรือโดยด่วนที่สุดเท่าที่ท่านจะกรุณา

โดยส่งคืน

งานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน

สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางอัจฉรา วรรณดา
เกิดเมื่อ	15 มิถุนายน 2522
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2536 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2539 ปวช. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพ) การบัญชี โรงเรียนพนิชยการลานนา จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2542 ปวส. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง) การบัญชี โรงเรียนพนิชยการลานนา จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2544 บช.บ. (บัญชีบัณฑิต) สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2546 ปริญญาตรี (บรบ) สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2547 - ปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา สำนักงานคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่