



สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สุขุมมาล หวังวณิชพันธุ์
อดิศักดิ์ ดิสมุทธร
เจนจิรา งามมานะ
วาสนา สังข์โพธิ์
อภัยการณ์ จันเสนา

รายงานนี้ได้รับทุนสนับสนุนจาก งบประมาณเงินผลประโยชน์ ประจำปี 2556
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักประกันคุณภาพ



**Conditions and Problems of Internal Educational Quality Assurance
in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon**

Sukumal Wangvanitchaphan
Adisak Desamut
Janejira Ngammanna
Wassana Sungpho
Ataikarn Junsana

The Report is by Funded by Rajamangkala University of Technology Phranakhon,
Quality Assurance Office , Fical Year 2013

บทคัดย่อ

โครงการวิจัย (ภาษาไทย)	สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
(ภาษาอังกฤษ)	Conditions and Problems of Internal Educational Quality Assurance in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon
ผู้วิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชุมาล หวังวิชพันธุ์ นายอดิศักดิ์ คีสมุท นางสาวเจนจิรา งามมานะ นางสาววาสนา สังกษ์โพธิ์ นางสาวอทัยการณ์ จันเสนา
สถาบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทรศัพท์ 022 829009-15 ต่อ 6067
เงินอุดหนุนวิจัย	-
ประเภทของการวิจัย	การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)
วิธีการดำเนินการวิจัย	การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ และ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ได้จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจงความถี่ เพื่อศึกษา สภาพและปัญหาการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้
	1. สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ภาพรวมในระดับมาก
	2. ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน อาทิ มาตรฐานคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านงานวิจัยสร้างสรรค์ มาตรฐานด้านการบริการมาตรฐาน ด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร ส่วนมาตรฐานด้านการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และมาตรฐานด้านการ ประกันคุณภาพบุคลากรไม่ประสบปัญหาในการดำเนินงาน

**Title : Conditions and Problems of Internal Educational Quality Assurance in
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon**

Researcher : Sukumal Wangvanitchaphan
Adisak Desamut
Janejira Ngammana
Wassana Sungpho
Ataikarn Junsana

Abstract

The research aims to study the Conditions and Problems of Internal Educational Quality Assurance in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The sample population included 320 staffs from RMUTP. The questionnaire was a research instrument. Analysis statistics was done by percentage, arithmetic means, standard deviation and frequency. The research results can be summarized as follows:

1. Overall Conditions and Problems of Internal Educational Quality Assurance in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon was highly rated.
2. Problems and obstacles encountered in the implementation of quality assurance are related to standards such as the quality of graduates, Standards of research productive, Standard of service standards, Institute and Personnel Development. The preservation of cultural standards, Standard curriculum and academic, Standards of quality assurance not found in the operation.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน และบุคลากรทุกระดับในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รวมทั้งผู้ที่ช่วยสนับสนุนช่วยเหลือในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดพิมพ์ข้อมูล

ขอขอบคุณพระคุณอย่างยิ่งโดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้การสนับสนุนทุนในการดำเนินวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพทั้งระดับสถาบัน คณะและสาขาวิชา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่เสียสละเวลาในการให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม จนสามารถนำเสนอผลงานวิจัยฉบับสมบูรณ์นี้ได้สำเร็จ

สำนักประกันคุณภาพ



สารบัญ

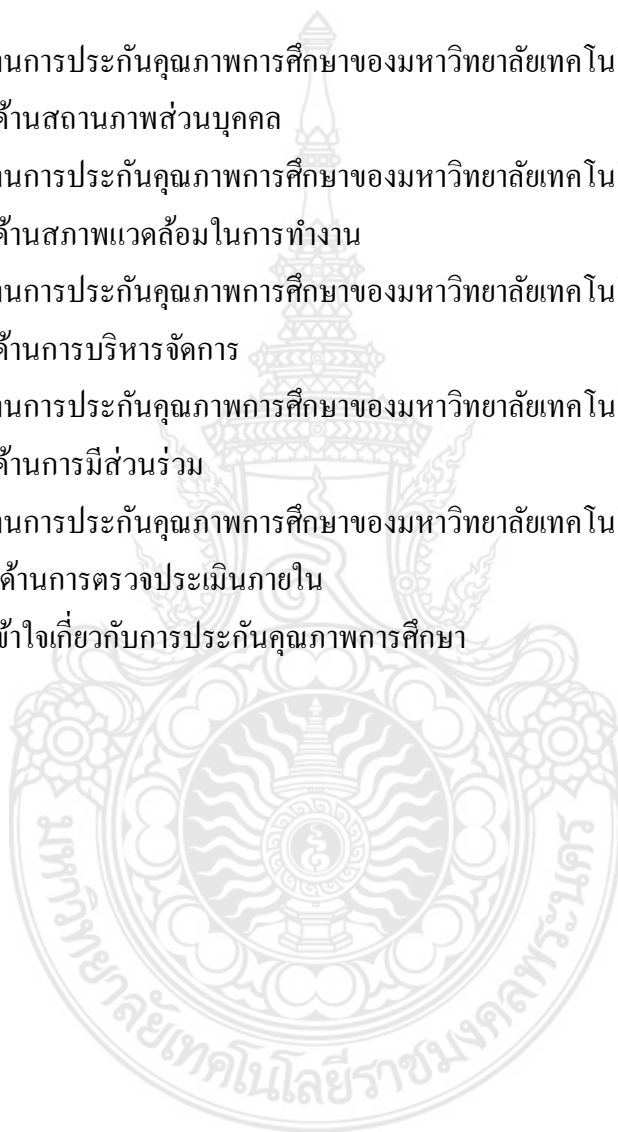
	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ก
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 : บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
สมมุติฐานการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 : แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	6
2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	11
2.3 แนวคิดการบริหารจัดการ	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	14
2.5 การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	22
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 : วิธีการดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	37
ประชากร	37
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตอนที่ 2 ระดับสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	43
ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	49
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	51
บทที่ 5 : บทสรุปและอภิปรายผลการวิจัย	
สรุปผลการวิจัย	53
สมมุติฐานในการวิจัย	57
การอภิปรายผลการวิจัย	58
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	60
ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา	60
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป	60
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	63
แบบสอบถาม	64
ประวัติผู้วิจัย	73



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่ม	37
2 ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
3 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	43
4 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสถานภาพส่วนบุคคล	44
5 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	45
6 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการบริหารจัดการ	46
7 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมีส่วนร่วม	47
8 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการตรวจประเมินภายใน	48
9 ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	49



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 81 ได้กำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิด “ความรู้คู่คุณธรรม” และจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งนำไปสู่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาครั้งใหญ่ที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษา คือ ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542: มาตรา 47) โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว คือคุณภาพของคน การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุข ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของประเทศไทย โดยจะต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดกลไกในการตรวจสอบและกระตุ้นให้หน่วยงานทางการศึกษามีการควบคุมคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 : มาตรา 48) ให้มีการเสนอผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งที่จัดทำอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 49) ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาตามดำริและนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา อันแสดงถึงปณิธานและความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ ในการดำเนินภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แล้วนั้น เพื่อให้การดำเนินการเรื่องนี้เป็นไปอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดแนวนโยบาย ด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครดังนี้

1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีนโยบายที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยมุ่งเน้นทั้งการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการและสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า วิจัยตลอดจนการจัดการศึกษาในลักษณะสหสาขาวิชาเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีนโยบายที่จะให้การประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินไปในทุกส่วนอย่างประสานสอดคล้องและมีเอกภาพ เป็นไปตามมาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย และมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นที่ความร่วมมือ ประสานงานอย่างต่อเนื่องระหว่างมหาวิทยาลัย คณะวิชา และหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและได้รับประโยชน์สูงสุด

3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สนับสนุนให้คณะวิชาและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งจัดทำโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตามสภาวะเงื่อนไขเกี่ยวกับความพร้อม ความจำเป็น และเงื่อนไขอื่น ๆ ได้ โดยจะพยายามให้การดำเนินการในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นไปอย่างประสานสอดคล้องกันทั่วทั้งมหาวิทยาลัยมากที่สุด

4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องได้เข้ามา มีส่วนในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งจัดให้มีการทำรายงานเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาเผยแพร่ต่อสาธารณชน

สำนักประกันคุณภาพ ได้จัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษา ต้องมุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา และตามแผนกลยุทธ์ด้านประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ระบบการประกันคุณภาพภายในของ

คณะ ฯ เป็นการสร้างระบบและกลไกภายในเพื่อการควบคุม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ส่วนระบบการประกันคุณภาพภายนอกเป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ในสามมิติ คือ ความตระหนักถึงความสำคัญและมาตรฐานการศึกษาให้ได้มาตรฐาน (Awareness) ความพยายามในการพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐาน (Attempt) และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด (Achievement) ดังนั้น เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ทั้งเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการและป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

- 2.1 เพื่อทราบสภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2.2 เพื่อทราบแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 ทำให้ทราบสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ว่าอยู่ในระดับใด
- 3.2 สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อไป

4. ขอบเขตการวิจัย

- 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 4.1.1) สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - 4.1.2) แนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปีการศึกษา 2556

4.2.2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ขนาดตัวอย่างจากตาราง Yamane' ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane, 1973) สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว เป็นชั้น (Strate) เป็นหน่วยในการสุ่ม

4.3 ขอบเขตของตัวแปร

4.3.1) ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ การมีส่วนร่วม และการตรวจประเมินภายใน

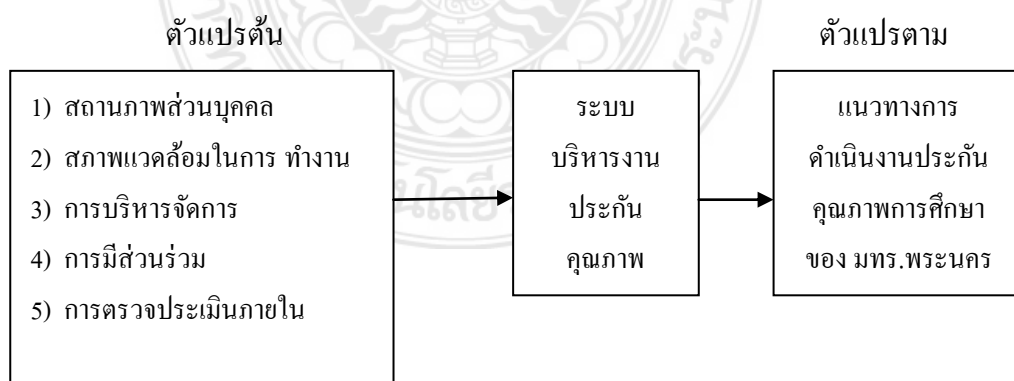
4.3.2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) หมายถึง แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ มทร.พระนคร

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 3 เป็นแบบแสดงความความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา



5. สมมติฐานการศึกษาวิจัย

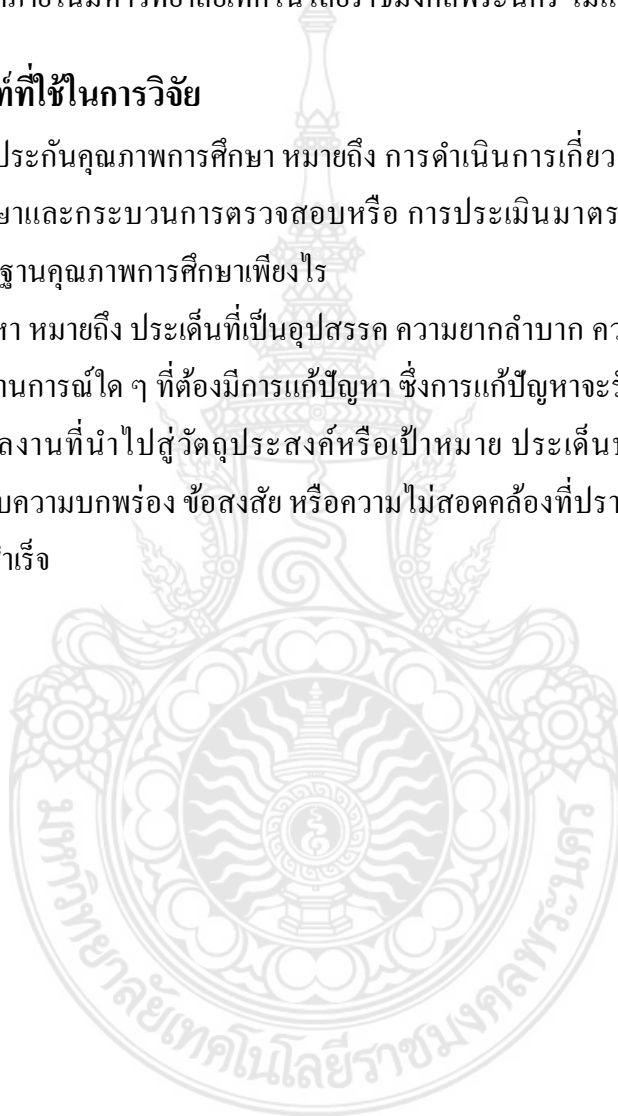
5.1 สภาพปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอยู่ในระดับดี

5.2 บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน

6. คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

6.1 การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบหรือ การประเมินมาตรฐานคุณภาพการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาเพียงไร

6.2 ปัญหา หมายถึง ประเด็นที่เป็นอุปสรรค ความยากลำบาก ความต้านทาน หรือความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใด ๆ ที่ต้องมีการแก้ปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหจะรับรู้ได้จากผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาหรือผลงานที่นำไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ประเด็นปัญหาแสดงถึงทางออกที่ต้องการ ควบคู่กับความบกพร่อง ข้อสงสัย หรือความไม่สอดคล้องที่ปรากฏขึ้น ซึ่งชัดเจนว่ามีผลลัพธ์ประสบผลสำเร็จ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอเป็นหัวข้อดังนี้

- 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
- 2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดการบริหารจัดการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.5 การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

2.1.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

Erwin (อ้างถึงใน ยุพาพร รูปงาม, 2545, หน้า 6) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่าคือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเองเน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของ บุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุนติดตามการ ปฏิบัติงานขององค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ศิริเพ็ญ เนื่องจำนง (2542, หน้า 10 อ้างถึงใน กมลมาลย์ ศรีโพธิ์, 2551, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง ความร่วมมือของปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันและเข้าร่วมรับผิดชอบหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อดำเนินการ พัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ต้องการด้วยความสมัครใจ โดยกระทำผ่านกลุ่มหรือองค์กร เพื่อให้บรรลุถึงการเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์

วรรณวิไล วรวิภโหมนิก (2540, หน้า 17-18 อ้างถึงใน จันทร์พร สุดจำนงค์, 2548, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่าเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคล อาจมีความเกี่ยวข้องทั้งทางด้านจิตใจ อารมณ์และสังคม ซึ่งจะเป็นเหตุให้เกิดการมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม ตัดสินใจ วางแผนปฏิบัติ ตลอดจนติดตามและประเมินผลเพื่อบรรลุถึงเป้าประสงค์ เป็นสำคัญ

แสวง รัตนมงคลมาศ (2543, หน้า 2-3 อ้างถึงใน กมลมาลย์ ศรีโพธิ์, 2551, หน้า 9) ได้กล่าวถึง การมีส่วนร่วม หมายถึง

1. กระบวนการ ซึ่งมวลชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรม
ส่วนร่วม

2. มวลชนที่เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามบางอย่างส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถแรงงาน ตลอดจนทรัพยากรของตนต่อกิจกรรมนั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การเกี่ยวข้องของมวลชน ในกิจกรรมต่าง ๆ จะมี 2 ด้าน คือ

2.1 ด้านคิดหรือกำหนดนโยบาย จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

2.1.1 มวลชนเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อคิดเห็น

2.1.2 มวลชนมีส่วนแบ่งในอำนาจการตัดสินใจ

2.1.3 มวลชนเป็นผู้กำหนดนโยบาย

2.2 ด้านทำหรือดำเนินตามนโยบาย จำแนกได้ 3 ระดับ คือ

2.2.1 ร่วมกำหนดเป้าหมาย แผนงาน

2.2.2 ร่วมดำเนินการในกระบวนการจัดการ

2.2.3 ร่วมหนุนช่วยทรัพยากรการบริหาร

โคเฮน และ อัฟฮอฟฟ์ (Cohen & Uphoff, 1980, p. 16 อ้างถึงใน จันท์พร สุดจ่านงค์ , 2548, หน้า 8) ได้แบ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วม แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการในการตัดสินใจ (Decision making) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การริเริ่มตัดสินใจ การดำเนินการตัดสินใจ และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (Implementation) ซึ่งอาจเป็นไปในรูปของการเข้าร่วมโดยการให้การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการให้ความร่วมมือ

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์ทางบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งนับเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมดและเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

องค์การสหประชาชาติ (The United Nation, 1981, p. 8 อ้างถึงใน จันท์พร สุดจ่านงค์, 2548, หน้า 8) ได้สรุปรูปแบบและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาว่ามี 3 รูปแบบใหญ่ คือ

1. การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง (Spontaneous) ซึ่งเป็นการร่วมโดยอาสาสมัครหรือ การรวมตัวกันขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาของตนเอง โดยเป็นการกระทำที่มิได้รับความช่วยเหลือ

2. การมีส่วนร่วมแบบชักจูง (Induced) เป็นการเข้าร่วมโดยความต้องการความเห็นชอบ หรือการสนับสนุนจากรัฐบาล

3. การมีส่วนร่วมแบบบังคับ (Coercive) ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินนโยบายของ รัฐบาล ภายใต้การจัดการของเจ้าหน้าที่รัฐ หรือโดยการบังคับโดยตรง

สุพรรณิ ไชยอำพร และสนธิ สมักรการ (2543, หน้า 37 อ้างถึงใน จันทรพร สุดจันทน์ ,2548, หน้า 10) ได้สรุปรูปแบบการมีส่วนร่วมว่าสามารถแยกออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ลักษณะการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง (Genuine Participation) ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจ ถ้าหากไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมที่แท้จริง การมี ส่วน ร่วมอย่างแท้จริงจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทุกขั้นตอนของการดำเนินโครงการ

2. การมีส่วนร่วมไม่แท้จริง เช่น ร่วมลงแขก ร่วมลงแรงในการทำโครงการร่วมบริจาค เงิน หรือสิ่งของอื่น ๆ เป็นบางส่วนหรือร่วมบำรุงรักษาโดยไม่ได้ตัดสินใจ

จากแนวคิดในเรื่องรูปแบบของการมีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้ประมวลและสรุป เป็นหัวข้อของรูปแบบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน การเรียนการสอนของหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร เป็น 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึง การที่ข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวเข้าไปร่วม ในการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และวิธีการในการดำเนินงานและพัฒนาระบบคุณภาพ

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หมายถึง การที่ข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวเข้าไป ร่วมในการนำแผนไปใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติตามระบบหรือแนวทางที่วางเอาไว้เพื่อบรรลุ เป้าหมายรวมถึงการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาการดำเนินงาน

3. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน หมายถึง การที่ข้าราชการและลูกจ้าง ชั่วคราวเข้าไปร่วมในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานที่ปฏิบัติ เพื่อว่าได้ดำเนินงานตรง ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

4. การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบ หมายถึง การที่ข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวเข้า ไปร่วมในการแก้ไขปรับปรุงระบบ อันเนื่องมาจากระบบนั้นไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมาย หรือ เป็นการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติงานต่อไป

2.1.2 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

อำนาจ อนันตชัย (2527, หน้า 126-130 อ้างถึงใน กมลมาลย์ ศรีโพธิ์, 2551, หน้า 11) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการมีส่วนร่วม ซึ่งสรุปความได้ดังนี้

1. ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (nation morale)

ขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า และความเชื่อมั่น ในทางตรงกันข้ามก็อาจแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา เฉยเมย ความหวาดระแวง และขาดความเชื่อมั่น

ความสำคัญของขวัญในการทำงานมีมาก คนเรามีความต้องการทางกายและใจ ถ้าคนมีขวัญดีผลการทำงานก็จะสูงตามไปด้วย แต่ขวัญไม่ดีผลงานก็จะต่ำไปด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่ว่าคนอื่นเห็นความสำคัญของงานที่ตนทำอย่างไรด้วย

การสร้างขวัญให้ดีต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน เช่น การไม่เอารัศเอาเปรียบ คอยสำรวจปฏิบัติการ เป็นแนวทางแก้ไขและเป็นแนวทางตรวจสอบผู้ปฏิบัติ ด้วยการปรับความสัมพันธ์ เช่น ให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน การกำหนดมาตรฐานความดีความชอบ เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น และการให้คำปรึกษาหารือ ผู้ร่วมงานจะสร้างขวัญในการทำงานได้มาก คนทำงานที่มีขวัญดีจะเกิดมีความสำนึกในการรับผิดชอบอันจะเกิดผลดีแก่หน่วยงานทั้งในส่วนที่เป็นขวัญส่วนบุคคล และขวัญของกลุ่ม

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ขวัญของคนเรา โดยเฉพาะคนมีขวัญที่ดีนั้น ย่อมเป็น ปัจจัยหนึ่ง ที่นำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่นกัน

2. ทฤษฎีการสร้างความรู้สึกราชาชาตินิยม (nationalism)

ชาตินิยม เป็นความรู้สึกเป็นตัวเองที่จะอุทิศ หรือเน้นค่านิยมเรื่องผลประโยชน์ร่วมของชาติมีความพอใจในชาติของตนพอใจ พอใจในเกียรติภูมิ จงรักภักดี ผูกพันท้องถิ่น มักจะเห็นชัดในการรวมตัวของกลุ่มเสรีภาพของชาติ และค่านิยมระหว่างชาติ มีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการปรับปรุงถิ่นฐานด้วยความรู้สึกราชาชาตินิยม

ความมีชาตินิยมสามารถนำมาใช้ในการมีส่วนร่วมได้ โดยให้เกิดความรู้สึกรักในองค์กร พอใจและอุทิศตัวและมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

3. ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (leadership)

ผู้นำ ได้แก่ ผู้จัดให้ความสะดวก นำสนับสนุน ช่วยเหลือทำให้คนอื่นคล้อยตาม ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของการรวมกลุ่ม จูงใจคนไปยังเป้าประสงค์ประการใดประการหนึ่ง ผู้นำที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เรียกว่า ผู้นำพลวัต คือ เคลื่อนไหวนำทำงานอยู่เสมอ (dynamic

leader) อาจจะเป็นผู้นำที่ดี เรียกว่า ผู้นำปณิธาน (positive leader) คือ ทำแต่ด้านดี หรือผู้นำทางไม่ดี ไม่มีผลงานสร้างสรรค์(negative leader)

การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชนหรือผู้ร่วมงานทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ผู้นำแบบประชาธิปไตย เป็นผู้นำที่ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ได้ง่าย มีความรับผิดชอบ รู้จักประนีประนอม ไม่ตัดสินปัญหาข้อขัดแย้งด้วยวิธีรุนแรง อดทนต่อการวิพากษ์วิจารณ์ รับฟังความคิดเห็นคนอื่นที่แตกต่างจากตน เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมคิดปรึกษาแก้ปัญหา ทำงาน และติดตามผลงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือและร่วมใจจากผู้เกี่ยวข้องของทุกฝ่ายในการทำงาน มีความไว้วางใจ มีสัมพันธภาพ มนุษยสัมพันธ์ ร่วมมือประสานงานกัน อย่างใกล้ชิดไม่ปล่อยเสรีเกินควร

ผลการใช้ทฤษฎีการสร้างผู้นำ จะทำให้เกิดการระดมความร่วมมือปฏิบัติงานอย่างมีขวัญและกำลังใจ งานมีคุณภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และร่วมรับผิดชอบ ดังนั้นการ สร้างผู้นำที่ดีย่อมนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยดีนั่นเอง

4. ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (administration and method)

การใช้ระบบการบริหารในการระดมความร่วมมือเป็นวิธีหนึ่งที่ย่าง เพราะใช้กฎหมายระเบียบแบบแผนเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่ผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดที่ดีที่สุดในเรื่องของใช้ระบบการบริหาร เพราะธรรมชาติของคนถ้าทำงานตามความสมัครใจอย่างตั้งใจ ไม่มีใครบังคับก็จะทำงานด้วยความรัก แต่ถ้าไม่ควบคุมเลยก็ไม่เป็นไปตามนโยบายและความจำเป็นร่วมกันของรัฐ เพราะการใช้ระบบบริหารเป็นการให้ปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้นคณะผู้วิจัย จึงสรุปได้ว่า ความสามัคคีเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความร่วมมือ โดยการทำให้บุคคลในองค์กรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมใด ให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน โดยจะทำให้บุคคลต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยร่วมกันวิเคราะห์ วางแผน ลงมือสู่การปฏิบัติและดำเนินกิจกรรมร่วมกัน และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การประเมินผลและการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2544: 139) กล่าวถึงสภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงาน อ่านหนังสือ เป็นต้น สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานได้แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวน อยู่ตลอด สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การทำงานไม่สำเร็จหรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544: 236) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพที่มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาด เรียบร้อย เป็นต้น จะทำให้พนักงานบังเกิดความสบายใจไม่รู้สึกรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไว้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาดความสวยงามพนักงานจะขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจให้หมดสิ้นไปด้วย

2.2.1 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมของการจัดสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ไม่คำนึงถึงปัจจัยความแตกต่างและขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบาย ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาด้านสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกหลักจะทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้าความเมื่อยล้านี้นอกจากจะเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ทันที ยังส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานและคุณภาพของการผลิตลดลง

2.2.2 ประเภทของสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 141) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (Physical Condition of Work) คือ สิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะอาคาร การออกแบบ ห้องปฏิบัติงาน สภาพของห้องปฏิบัติงาน โต๊ะทำงาน การมองเห็น เครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงที่จอดรถของบริษัท เป็นต้น

2) สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการปฏิบัติงาน คือ เวลาเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน จะเห็นพนักงานในสังคมปัจจุบันเคร่งเครียดกับงาน ปฏิบัติงานแข่งกับเวลา

พนักงานบางคนปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ บางคน 6 วันต่อสัปดาห์ และบางคน 5 วันต่อสัปดาห์ พนักงานบางคนปฏิบัติงาน 10-20 ชั่วโมง ไม่มีเวลาพัก บางคนปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมงมีเวลาพัก พนักงานที่ปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ จะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 6 วัน ต่อสัปดาห์และมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์จริงหรือไม่ ร่างกายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพติดต่อกันนานเท่าไร และปฏิบัติงานได้นานเพียงใดต่อวัน พนักงานปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์จะมีความเครียดมากกว่าคนที่ปฏิบัติงาน 6 วันต่อสัปดาห์และมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์ หรือไม่ คำถามนี้จะเป็นเหตุผลให้ทำการศึกษาเรื่อง เวลาในการปฏิบัติงาน

3) สภาพแวดล้อมทางจิตในการปฏิบัติงาน (Psychological Condition of Work) คือ นอกจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ยังมีสภาพแวดล้อมทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลอีกด้วย ลักษณะสังคมและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งลักษณะวัฒนธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สภาพแวดล้อมมีผลต่อความรู้สึก 2 ลักษณะ คือ ความเบื่อหน่าย และความเมื่อยล้า

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพความ มีระเบียบเรียบร้อย สิ่งแวดล้อมที่ดี ปลอดภัย ถูกต้องตามสุขลักษณะ

2.3 แนวคิดการบริหารจัดการ

การบริหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นบริษัทธุรกิจ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ โรงเรียน สมาคม หรือมูลนิธิ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มุ่งแสวงหากำไรหรือไม่ก็ตาม ผู้บริหารในองค์กรเหล่านี้ต่างก็มีหน้าที่คล้ายกัน กล่าวคือผู้บริหารจะต้องกำหนดเป้าหมายขององค์กรหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น แบ่งงานขององค์กรออกเป็นส่วนย่อย ๆ จัดหาพนักงาน วัสดุและสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน สั่งการและประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และควบคุมดูแลการทำงานในองค์กรงานต่าง ๆ เหล่านี้มิได้จำกัดอยู่เฉพาะในระดับสูงขององค์กรเท่านั้น ในระดับล่างขององค์กรผู้บริหารหรือหัวหน้าในระดับนั้น ๆ จะต้องทำงานดังกล่าวด้วยเช่นกัน

ความสำคัญและภาระหน้าที่ของการบริหารจัดการ

องค์กรทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่หวังผลกำไรหรือไม่หวังผลกำไรจัดตั้งขึ้นเพื่อจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายบางอย่าง ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าผู้บริหารในทุกระดับมีอิทธิพลต่อองค์กรสมัยใหม่เหล่านี้ในทุกแง่มุม โดยที่การบริหารจัดการของเหล่าผู้บริหารเป็นปัจจัยกำหนด

ประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรโดยตรง จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจในภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของงานด้านการบริหารจัดการทั้งต่อตนเอง ต่อกลุ่ม ต่อสังคมและต่อประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน

ผู้บริหารทุกองค์การต่างเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบย่อย 2 ระบบคือ

1. ระบบงาน ซึ่งก็คือทรัพยากรที่ไม่มีชีวิต ได้แก่ ทรัพย์สิน เงินทุน เครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์
2. ระบบคน ก็คือ มนุษย์หรือทรัพยากรบุคคล ที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ หรือสิ่งของ เพื่อที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จให้กับองค์การ

ดังนั้นการบริหารจัดการจึงเกี่ยวข้องกับการ “บริหารงาน” และ “บริหารคน” อยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารจึงต้องทำหน้าที่จัดการเรื่องระบบงานด้านต่างๆ และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการผลิต การให้บริการ หรือการดำเนินงานด้านต่างๆ ทุกด้านเป็นไปด้วยดี พร้อมๆ กันกับการที่ต้องจัดการเรื่องคน หรือบุคลากร ซึ่งจะ เป็นผู้เข้าไปรับมอบหมายและปฏิบัติงานตามหน้าที่หรือตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดไว้ เพื่อให้ทุกคนมุ่งมั่น ท่วมเทำกำลังความสามารถ ทั้งกายและใจให้เกิดผลงานที่ดี และประสานกันกับการทำงานของบุคคลฝ่ายอื่นๆ อย่างดีด้วย อาจสรุปได้ว่าผู้บริหารทำหน้าที่ จัดให้การทำงานของสองระบบนี้ คือระบบงานและระบบคน ให้สามารถประสานทำงานร่วมกันไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการเป็นการกำหนดทิศทางของหน่วยงาน กลุ่มงาน หรือการดำเนินงานในหน้าที่ต่างๆ ให้ใช้ทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) ครอบคลุมถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดเหมาะสมและคุ้มค่า (Cost-effective) ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า บทบาทสำคัญของผู้บริหารคือการนำพาองค์การไปให้ถึงเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จได้โดยส่วนรวม เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารมีหน้าที่รวบรวมและจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการที่ดี

หน้าที่ในการบริหารอาจแบ่งออกได้เป็นห้าส่วนด้วยกันคือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การสั่งการ (Directing) และการควบคุม (Controlling)

3.1 การวางแผน (Planning) การวางแผน หมายถึง การกำหนดวิถีทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้า (predetermine a course of action) ซึ่งจะก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความต้องการ

การวางแผนขององค์กรต่าง ๆ มักจะเกี่ยวข้องกับการคิดพิจารณา (thinking) ถึงอนาคตขององค์กรจากปัจจุบันสัมพันธ์ไปถึงเรื่องราวในอนาคตที่จะเป็นผลกระทบต่อองค์กร การวางแผนมีสาระสำคัญอยู่ที่เป็นการคิดที่จะต้องครอบคลุมเป็นสาระในทุกแง่มุม เพื่อให้ได้มาซึ่งกลยุทธ์ (strategy) สำหรับการทำงาน สิ่งที่จะต้องกระทำและกำหนดวิธีการสัมพันธ์ที่จำเป็นที่จะเสริมให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้

ในการดำเนินการวางแผนนั้น เริ่มแรกสุดจะต้องใช้ดุลพินิจ เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนว่า องค์กรธุรกิจต้องการที่จะทำอะไร ให้ได้อะไร หรือต้องการให้องค์กรเป็นอย่างไร เมื่อสิ้นสุดถึงระยะใดระยะหนึ่งที่คาดคิด หรือนั่นก็คือการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (objectives or goals) ขององค์กรนั่นเอง จากนั้นก็ต้องพิจารณากำหนดสิ่งที่จำเป็นจะต้องกระทำที่ดีที่สุด เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้แล้วนั้น การวางแผนจึงมีความหมายในรูปของการคิดที่จำต้องประกอบด้วยมุมมองการณ์ไปข้างหน้า การคาดการณ์ถึงสภาพความเป็นไปของสภาพแวดล้อม คาดคะเนถึงความต้องการและสภาพการณ์ต่าง ๆ จนกระทั่งสามารถสรุปขึ้นเป็นแผนการกระทำที่จำเป็นและเหมาะสมสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตดังกล่าว

หน้าที่ในการวางแผนนี้ ถือได้ว่าเป็นหัวใจหรือส่วนที่สำคัญที่สุดของการจัดการ เพราะเหตุผลต่าง ๆ ที่อาจสรุปสนับสนุนไว้ได้ดังนี้ คือ

- 1) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์หรือทิศทางการทำงานในอนาคตขององค์กรซึ่งเปรียบเทียบได้กับเป็นการเลือกหนทางชีวิตขององค์กรก็ว่าได้
- 2) เป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับการคิดที่ต้องใช้เหตุผลคิดให้ถูกต้องที่สุด เพื่อกำหนดว่าจะต้องใช้ทรัพยากรอะไรหรือต้องทำอะไร จึงจะทำให้สามารถสำเร็จตามเป้าหมายต่าง ๆ ได้
- 3) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณากำหนดวิธี การแบ่งกันการใช้ทรัพยากร และสิ่งที่จำต้องกระทำต่าง ๆ
- 4) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวิธีการที่จะใช้ประเมินความเหมาะสมของกลยุทธ์และเป้าหมายที่กำหนดขึ้นต่าง ๆ ที่กำลังพยายามทำอยู่นั้น

ด้วยเหตุผลที่การวางแผนต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้ คือ เกี่ยวข้องกับการเลือกจุดมุ่งหมายของการกระทำ การเลือกวิธีที่จะกระทำ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรที่ได้ลงทุนมาและการหามาตรการที่จะใช้คอยกำกับดูแลให้มั่นใจได้เสมอว่าสิ่งที่กำลังกระทำอยู่นั้นเหมาะสมที่สุดเสมอ เหล่านี้ ประกอบกับเป็นเรื่องที่จะต้องใช้ความสามารถในการคิดอย่างสมเหตุสมผลและเป็นสาระที่มีประโยชน์การวางแผนจึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งและกระทำได้ยากและต้องใช้เวลามาก เพราะในกระบวนการคิดวางแผนนั่นเองโอกาสที่จะผิฉะนั้นมีมาก ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้

จากข้อจำกัดหลายทางด้วยกัน เช่น การมองข้ามหรือมองไม่เห็นถึงสิ่งที่เป็นปัจจัยหรือสาระสำคัญของบางอย่าง ซึ่งอาจมองได้ไม่ทั่วถึง การจำกัดด้วยเวลาที่เร่งรัดให้ต้องตัดสินใจหรือความยากลำบากของการคาดการณ์เรื่องในอนาคตที่ยังไม่เกิดขึ้น และการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยในสภาพแวดล้อมที่มักจะมิอยู่เสมอมิได้ขาด ทั้งในรูปของการเปลี่ยนแปลงที่นึกถึงได้ และนึกไม่ถึงว่าจะเปลี่ยนแปลง

3.2 การจัดองค์การ (organizing) การจัดองค์การ หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำหนดจัดเตรียม และจัดความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ในการจัดองค์การนี้ จะเริ่มต้นด้วยการพิจารณากำหนดให้ทราบถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องกระทำเพื่อให้สำเร็จตามแผนงานที่ได้วางไว้ จากเป้าหมายและแผนการทำงานต่าง ๆ ผู้บริหารย่อมจะทราบได้ว่ามีกิจกรรมอะไรบ้างมากน้อยแค่ไหน และมีลักษณะอย่างไรที่จะต้องทำ จากนั้นผู้บริหารก็จำเป็นต้องดำเนินการจัดเตรียมกิจกรรมหรืองานที่จะต้องทำเหล่านี้ให้เป็นกลุ่มต่าง ๆ งานใดที่เหมือนกันก็จะรวมเข้าด้วยกันเป็นกลุ่มเดียวกัน เพื่อมอบหมายให้แก่ผู้บริหารแต่ละคน พร้อมทั้งทำการมอบหมายอำนาจหน้าที่ (delegation of authority) ให้เพื่อใช้สำหรับการทำงานที่ได้รับมอบให้รับผิดชอบไปทำ และขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการจัดให้มีความสัมพันธ์ที่เหมาะสม

ระหว่างกลุ่มกิจกรรมที่แบ่งแยกกันทำดังกล่าว ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้มีระเบียบและมีการประสานงานกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การที่ทำงานเพื่อเป้าหมายหรือแผนงานอันเดียวกัน เรื่องทั้งหมดนี้ก็คือความพยายามในการกำหนด “ลักษณะโครงสร้างขององค์การ” (organization structure) ขึ้น เพื่อช่วยเป็นเครื่องมือสำหรับการทำงานขององค์การการจัดการองค์การดังกล่าวนี้ จะต้องกระทำได้เหมาะสมถูกต้อง และสามารถอำนวยความสะดวกให้คนที่อยู่ในองค์การเดียวกันที่ต่างฝ่ายต่างทำงานให้ได้ทราบถึงขอบเขตของงาน อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบและสามารถทำงานร่วมกับฝ่ายอื่นได้อย่างดี

วิธีการดำเนินการจัดองค์การขององค์การใด ๆ ก็ตาม จะเป็นไปในลักษณะเดียวกันหมด กล่าวคือจะต้องมีการแบ่งแยกงานออกเป็นกลุ่ม ๆ และรวมเอากิจกรรมที่เหมือนกันเป็นประเภทเดียวกันเข้าไว้ด้วยกันเป็นกลุ่ม ต้องทำการมอบหมายงานให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่ที่จำเป็นแก่การปฏิบัติงาน และขณะเดียวกันก็ต้องจัดให้มีการประสานงานขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดด้วย

กลไกและหลักสำคัญของการจัดองค์การที่ผู้บริหารทุกคนต้องคำนึงถึงเสมอก็คือ ด้วยเป้าหมาย ที่สูงขึ้นและเป็นงานใหญ่ที่ยากขึ้น ที่ต้องอาศัยคนและความชำนาญงานด้านต่าง ๆ มากขึ้นนั้น สิ่งที่จะต้องทำก็คือการแบ่งงานกันทำตามถนัด ทั้งในแง่แบ่งตามแนวนอนตาม

หน้าที่งาน (เช่น งานผลิต ขาย บัญชีและการเงิน) และแบ่งตามแนวตั้งตามขนาดความสามารถ (เช่น ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และต่ำ) เพื่อให้เกิดผลดีในทางประหยัดและประสิทธิภาพ หลักของการแบ่งงานให้ฝ่ายต่าง ๆ ที่รับมอบหมายงานไปทำ ทำผิดวัตถุประสงค์หรือขัดแย้ง ซ้ำซ้อนกับฝ่ายอื่น การกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ที่ชัดเจนของทุกฝ่าย จึงเป็นสิ่งจำเป็นและด้วยเหตุที่วัตถุประสงค์ที่คาดคิดไว้ในบั้นปลายนั้นแท้จริงก็คือ การสำเร็จผล ตามเป้าหมายอันเดียวกันนั่นเอง ผู้บริหารขององค์การจึงจำต้องคำนึงถึงหลักการให้มีการ ประสานงาน (co-ordination) อยู่เสมอตลอดเวลา สิ่งที่ดีขึ้นตามกระบวนการจัดองค์การจึงย่อมมี ความมุ่งหมายเหล่านี้เป็นพื้นฐานของการพิจารณาอยู่ด้วยตลอดเวลา

3.3 การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) หน้าที่ในการจัดคนเข้าทำงานนั้น ได้แก่ การคัดเลือก และบรรจุคนเข้าทำงาน และธำรงรักษาให้มีคนงานที่มีประสิทธิภาพในตำแหน่งต่าง ๆ ภายใน

องค์การหน้าที่นี้จะทำหน้าที่ต่อเนื่องจากหน้าที่การจัดองค์การโดยตรง กล่าวคือ ด้วยการ จัดองค์การหน้าที่ตำแหน่งงานต่าง ๆ จะถูกระบุและกำหนดไว้ให้เห็นถึงขอบเขตและความยากง่าย ของงานในแต่ละตำแหน่ง และการหวังให้งานทุกอย่างขององค์การมีทางบรรลุผลสำเร็จได้นั้น ย่อมต้องการคนงานที่มีความรู้ ความสามารถพร้อมตามความจำเป็นสุดแล้วแต่ความยากง่ายของงาน แต่ละประเภท ประเมินกำลังคนที่มีอยู่แล้วและดำเนินการคัดเลือกหาบุคคลที่มีความสามารถ เหมาะสม รวมตลอดถึงการแนะนำคนให้เข้าใจถึงสิ่งต่าง ๆ ก่อนการทำงาน การฝึกอบรมและ พัฒนาคงงานเพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น

หน้าที่การจัดคนเข้าทำงานนี้นับได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการทำงาน ในอนาคต ทั้งนี้เพราะผลการดำเนินงานจะเป็นไปในรูปใดย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของ คนงาน ซึ่งจะเป็นผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ และการสั่งการจะเป็นไปได้ราบรื่นเพียงใดก็ย่อมขึ้นอยู่กับ ลักษณะคุณภาพของคนงานที่มีอยู่เช่นเดียวกันด้วย ดังนั้นการมุ่งสนใจให้มีความพร้อมเพียงในด้าน กำลังคน จึงเท่ากับเป็นการประกันให้องค์การมีทางบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ส่วนหนึ่ง การมีคนงานที่ดีช่วยให้องค์การมีทางได้ประโยชน์จากการช่วยคิดริเริ่ม การร่วมมือ และการได้ ประสิทธิภาพในงานที่เขาปฏิบัติ

ปัญหาสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่จัดคนเข้าทำงานนี้ จะอยู่ที่การจัดคนเข้าทำงาน ในตำแหน่งงานบริหาร ทั้งนี้เพราะงานในตำแหน่งบริหารต่าง ๆ นั้น เป็นงานยากที่มีความสำคัญ เป็นลำดับแรกต่อจากผู้บริหารชั้นสูง และต้องการบุคคลที่มีคุณสมบัติเป็นนักบริหาร (managerial skills) ด้วย ด้วยความจำเป็นดังกล่าว และโดยเฉพาะการให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวนี้ เป็นเรื่องจำเพาะที่ต้องอาศัยประสบการณ์และความรู้ ผู้บริหารทุกคนจึงจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อ หน้าที่ดังกล่าวนี้เป็นอันมาก

3.4 การสั่งการ (directing) การสั่งการ หมายถึง ความพยายามที่จะให้การกระทำต่าง ๆ ของทุกฝ่ายในองค์กรเป็นไปในทางที่จะส่งเสริมให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

การสั่งการนี้มักจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติตนเป็นผู้นำที่มีความสามารถรู้จักหลักวิธีในการชี้แนะและควบคุมบังคับบัญชา (guiding and supervising) ให้การทำงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นไปตามที่ต้องการมากที่สุด หน้าที่หลายด้านที่จะต้องปฏิบัติในการสั่งการก็คือ ผู้บริหารทุกคนจะต้องรู้จักทำการมอบหมายงาน (delegate) ได้ถูกต้อง ต้องเข้าใจถึงหลักและวิธีการจูงใจคนและสามารถกระตุ้นให้ทุกคนมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ต้องสามารถประสานการทุ่มเทจากคนงานทุกฝ่ายให้สอดคล้องและเข้ากันได้เป็นอย่างดี และรวมตลอดถึงมีศิลปะในการกระตุ้นส่งเสริมให้ฝ่ายต่าง ๆ มีความคิดริเริ่ม และอุทิศกำลังแรงกำลังความคิดให้เป็นประโยชน์ต่องานขององค์กร และการรู้จักวิธีการขจัดข้อขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ได้ด้วย

ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องกระทำตนเป็นผู้นำ (leadership) ที่เหมาะสมและจะต้องเข้าใจถึงเรื่องราวที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล (human behavior) เป็นอย่างมากกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ จะต้องมีความสามารถทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ (human relations skills) อยู่ไม่น้อย ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ (behavioral sciences) จึงเป็นความรู้พื้นฐานที่สำคัญไม่แพ้ความรู้ทางด้านเทคนิคอื่น ๆ เหตุผลก็เพราะตลอดกระบวนการของการบริหารงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับคนอยู่เสมอมิได้ขาด และคนก็เป็นปัจจัยที่มีโอกาสผันแปรไปในทางต่าง ๆ ได้มากกว่าปัจจัยการผลิตอื่น ๆ เช่น เครื่องจักร เป็นต้น

3.5 การควบคุม (controlling) การควบคุม คือ การบังคับหรือกำกับให้การทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามแผน ในการจัดการงานต่าง ๆ ให้สำเร็จผลตามวัตถุประสงค์ได้นั้น เพื่อที่จะให้แน่ใจได้ว่าผู้บริหารจำเป็นต้องมีมาตรการในการควบคุมงานของตนอยู่เสมอ การปฏิบัติหน้าที่ควบคุมของผู้บริหารนั้น เริ่มแรกสุดผู้บริหารจะต้องทำการจัดระบบการรายงาน (reporting system) เพื่อใช้สำหรับการควบคุมขึ้น โดยต้องพิจารณากำหนดว่าข้อมูลหรือตัวเลขใดที่จำเป็นสำหรับการควบคุมบ้าง จากนั้นก็ต้องกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขึ้น เพื่อใช้วัดผลการทำงานในการดำเนินการควบคุม วิธีการก็คือ ทำการวัดผลการดำเนินงานที่ทำไปเพื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดเอาไว้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงข้อเสียของงานที่ได้ทำไปแล้ว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ที่จะได้ทราบถึงปัญหาและดำเนินการแก้ไขสิ่งที่แตกต่างจากแผนได้ ซึ่งย่อจะทำให้เกิดความแน่ใจได้ว่างานที่จะทำต่อๆ ไปนั้น มีทางที่จะสำเร็จตามแผนได้แม้ว่าในทางปฏิบัติการวางแผนจะต้องมาก่อนการควบคุมก็ตาม แต่การมีกรวางแผนแต่เพียงสิ่งเดียวโดยตัวของมันเองย่อมไม่สามารถทำให้การบริหารงานสำเร็จผลสมบูรณ์ตามที่ต้องการได้แผนงานต่าง ๆ เป็นเพียง

เครื่องช่วยกำหนดกิจกรรมที่จะต้องทำในระยะเวลาที่กำหนดไว้ แผนที่วางไว้ จะช่วยให้ผู้บริหารมีแนวทางของการใช้กำลังคนและทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและตรงตามเวลาตามแผนซึ่งได้คาดการณ์ไว้แล้วเท่านั้น ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการให้เกิดความมั่นใจไว้ว่าการเสียหายจะไม่เกิดขึ้น ผู้บริหารทุกคนจึงจำต้องติดตามควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้ทราบได้ว่างานที่ทำไปเป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้หรือไม่และจะต้องทำการแก้ไขสิ่งใดบ้าง

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การบริหารกระบวนการ ที่ผู้บริหารดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.4.1 ความหมายของคำว่าคุณภาพ

สมยศ เม่นแถม (2540, หน้า 8 อ้างถึงใน กมลมาลย์ ศรีโพธิ์, 2551, หน้า 13-18) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ (Quality) การที่ผู้รับบริการได้รับ ความพึงพอใจในการให้บริการนั้น ๆ เช่น ได้สินค้าที่ถูกต้องทั้งในด้านราคาและการผลิต ความหมายของคุณภาพมีหลายแนวคิด ดังนี้

1. คุณลักษณะที่มีต่อการใช้งาน (performance characteristics)
2. คุณภาพ เป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้บริโภคหรือลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ
3. การทำได้ตามข้อกำหนดและมาตรฐาน
4. ผลลัพธ์ที่ได้ มีความเบี่ยงเบนจากระดับที่ได้คาดหวังไว้ให้น้อยที่สุด
5. ประสิทธิภาพในการผลิตตามความคาดหวังของตลาด (deming)
6. เหมาะสมในการใช้สอยผลผลิตไม่มีเสียหาย (juran)
7. การคล้อยตามความต้องการของลูกค้า

คุณภาพ (Quality) เป็นคุณลักษณะที่มีผลต่อการใช้งาน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้มีความเบี่ยงเบนจากระดับที่คาดหวังไว้ให้น้อยที่สุด ทั้งนี้คุณภาพจะต้องได้รับการบริการเพื่อความพึงพอใจจากผู้บริโภคหรือลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ และสามารถกระทำได้ตามข้อกำหนด

2.4.2 ความหมายของคุณภาพการศึกษา

วอร์ทมอท์ (Whatmough, 1994, pp.91-92 อ้างถึงใน กมลมาลย์ ศรีโพธิ์, 2551, หน้า 14) คุณภาพเป็นความสำคัญต่อลักษณะของสินค้าและบริการ การตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษา จึงจำเป็นต้องกระทำอย่างระมัดระวัง เนื่องจากผลผลิตของระบบการศึกษา คือ มนุษย์ที่มีจิตใจ และอารมณ์ความรู้สึก มีความสามารถในการเชิงสร้างสรรค์และทำลายแตกต่างจากผลผลิตของระบบอุตสาหกรรมที่เป็นวัตถุ และโดยเหตุที่ผู้รับบริการคนสำคัญของระบบการศึกษา คือ นิสิตและผู้ปกครอง การที่มหาวิทยาลัย

ตอบสนองความพึงพอใจของนิสิตและผู้ปกครองได้ทั้งหมด ไม่อาจถือได้ว่ามหาวิทยาลัยนั้นจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการอาจมีใช้สิ่งๆ ที่ผู้รับบริการจำเป็นต้องได้รับ นิสิตและผู้ปกครองอาจไม่ทราบว่าสิ่งๆ ที่จำเป็นต้องเรียนรู้หรือทักษะคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพคืออะไร และอาจเรียกร้องในสิ่งๆ ที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นประโยชน์ และยังได้ระบุว่า คุณภาพการศึกษาเป็นการรวมคุณภาพจากทัศนะของบุคคล 2 ฝ่าย คือคุณภาพตามทัศนะของผู้รับบริการ และคุณภาพตามทัศนะของนักการศึกษา นอกจากนี้แล้ว คุณภาพการศึกษา ยังหมายถึง ความเป็นเลิศทางวิชาการ และประสิทธิผลของมหาวิทยาลัย

ความหมายของคุณภาพการศึกษานั้นการผสมผสานคุณภาพทั้ง 3 ส่วน คือ คุณภาพตามมาตรฐานทางการศึกษา คุณภาพตามความต้องการของผู้รับบริการ และคุณภาพตาม ความมุ่งหมายของผู้ให้บริการ โดยคุณภาพทั้ง 2 ส่วนแรกจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคุณภาพของ ส่วนที่ 3 เกิดขึ้นก่อน ซึ่งได้แก่ กระบวนการบริหารการศึกษามีคุณภาพ ดังนั้น เมื่อนำหลักการของการประกันคุณภาพที่เน้นการวางแผนและการกระทำอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ผลการปฏิบัติงานจะบรรลุถึงมาตรฐานที่เป็นข้อกำหนดได้ตลอดเวลา มาใช้กับกระบวนการบริหารการศึกษา

2.4.3 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.4.3.1 การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality assurance) หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในภารกิจหลักอย่างมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การดำเนินการภายในมหาวิทยาลัย คณะ ภาควิชา สถาบัน สำนัก เพื่อควบคุมคุณภาพปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา โดยมีระบบและกลไกควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากร ในมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานต้นสังกัด จนทำให้มหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก ก่อเกิดความมั่นใจได้ว่า หน่วยงานมีการดำเนินการอย่างเป็นมาตรฐานและมีคุณภาพ

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การที่องค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย ได้มาดำเนินการตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายใน ประเมินการดำเนินการควบคุมคุณภาพ และรับรองสถาบันการศึกษา เพื่อให้สังคมมั่นใจได้ว่า มหาวิทยาลัยมีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ และได้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

2.4.3.2 การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึง การตรวจสอบระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่ามีคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อจะตัดสินว่า หน่วยงานได้จัดให้มีระบบและกลไกตามที่แจ้งไว้ว่าจะทำ และ ได้ทำหรือไม่ (to determine whether we have mechanisms to ensure that we do what we say we do, and whether we operate them) การตรวจสอบคุณภาพนี้จะดำเนินการภายในก่อน จากนั้นจึงจะมีการตรวจสอบจากองค์กรภายนอก

2.4.3.3 การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก กอง โดยภาพรวมว่าเมื่อได้ มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพแล้ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

2.4.3.4 บัณฑิตที่มีคุณภาพ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรมีคุณสมบัติตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยและตามที่หลักสูตรกำหนด และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และความคาดหวังของสังคม (สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2554 หน้า 25-26)

2.4.4 เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 หมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ระบุว่า ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก และในมาตรา 48 ระบุว่า ให้หน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก โดยมีสาระสำคัญที่สรุปได้ว่าสถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการประเมินตนเองทุกปี โดยการดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติและต้องเปิดเผยผลการดำเนินงานของตนเองต่อสาธารณชน พร้อมทั้งจะถูกตรวจสอบจากคณะกรรมการประเมินผลภายนอกในทุก 5 ปี ด้วย โดยบุคลากรภายในสถานศึกษา ตลอดจนคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ต้องมีส่วนร่วมในการประเมินผล และทำการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อพัฒนาคุณภาพและเป็นการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษา ก่อนรับการประเมินผลภายนอกต่อไป (กรมอาชีวศึกษา, 2542 หน้า 24-25)

การประกันคุณภาพภายในเป็นการควบคุมและตรวจสอบโดยตัวเอง จะทำให้สถานศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการทำงานที่เป้าหมายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยในการดำเนินการตามแผนเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้น จะต้องมีการประเมินคุณภาพภายในหรือการประเมินตนเอง เพื่อตรวจสอบและพัฒนาปรับปรุงให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543)

2.4.5 เหตุผลในการประกันคุณภาพการศึกษา

2.4.5.1 ความเป็นสากล เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ความเป็นสากล มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงอยู่ในสังคมโลกยุคปัจจุบัน

2.4.5.2 การสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งของการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพราะความก้าวหน้าทางวิชาการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.4.5.3 ต้องการผลิตบัณฑิต หรือบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ทันสมัยมากขึ้น

2.4.5.4 ช่วยจัดความขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ สาเหตุของการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ เพราะบุคลากรเหล่านั้นออกไปอยู่กับเอกชน เพราะมีกำลังเงินมากกว่าภาครัฐ คนทำงานรัฐจึงเหลือน้อยลง

2.4.5.5 เกิดความภาคภูมิใจในสถาบัน สถาบันใดมีคุณภาพ มีมาตรฐานและเกิดความภูมิใจมีความหยิ่งในสถาบัน

2.4.5.6 การแข่งขันทางการศึกษาสูงขึ้น

2.4.5.7 ความไม่ทัดเทียมกันของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งทำให้มีบัณฑิตของแต่ละสถาบันมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความแตกต่างในด้านคุณภาพขั้นต่ำ

2.4.5.8 ประเทศไทยยังไม่เคยมีการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อความหายนะทางการศึกษาในอนาคต แต่ในปัจจุบันก็เริ่มปรากฏขึ้นแล้วในการศึกษาบางสาขา

2.4.5.9 ความต้องการในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพที่ดี จะเป็นตัวกระตุ้นให้สถานศึกษาเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.4.5.10 สถานศึกษามีจำนวนมากขึ้น ควรให้มีมาตรฐานเดียวกัน

2.4.5.11 มีความหลากหลายของผลผลิต เกิดการแข่งขันในความร่วมมือหรือความร่วมมือในการแข่งขันระหว่างสถาบันทั้งในและต่างประเทศ ทำให้มีการแข่งขันทางวิชาการ

2.4.5.12 ความคุ้มค่าในการจัดการศึกษา การจัดการศึกษาต้องใช้ทรัพยากร เป็นจำนวนมากและต้องมีคุณค่าสูงด้วย

2.4.6 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในสังคม เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ตลอดช่วงชีวิต สามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีวิต และประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงรวมเป็นพลังสร้างสรรค์การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ รัฐเห็นความสำคัญของการศึกษา ในปี พ.ศ. 2542 จึงได้ตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดการประกันคุณภาพไว้ในหมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก สำหรับการประกันคุณภาพภายในให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการศึกษา ซึ่งจะทำได้ สารสนเทศที่สะท้อนการปฏิบัติงานของสถานศึกษา และเขตพื้นที่การศึกษา อันจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงตนเอง ให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ดังนั้น หากสถานศึกษา และเขตพื้นที่การศึกษามีการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีจุดเด่นในเรื่องใด มีจุดบกพร่องที่ต้องแก้ไขปรับปรุงในด้านใดบ้าง

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผน ตรวจสอบ กำกับติดตามและประเมิน กระบวนการจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ และตรงกับความมุ่งหวังของสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในการพัฒนาประเทศ

2.5 การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ในปี พ.ศ. 2539 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 โดยกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา บนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการ และความเป็นอิสระในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาและได้เสนอ ระบบประกันคุณภาพ

อุดมศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการกิจด้านการประกันคุณภาพและเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบด้วยกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก และตามพระราชบัญญัติดังกล่าวกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติ 4 ประการ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว แต่ในระยะที่ผ่านมายังไม่มีการประเมินภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ประกอบกับปัจจุบันมีปัจจัยทั้งภายนอกและภายในหลายประการ ที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวได้แก่

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยรวมในระยะยาว
2. มีการแข่งขันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและนอกประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าและการบริการอย่างเต็มรูปแบบ
3. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น
4. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ
5. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
6. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (transparency) และความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (accountability)
7. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมี

การจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ และให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนการพัฒนากระบวนและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะยึดหลักการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) และควมมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional Autonomy) เพื่อความมีคุณภาพภายในสถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากภายนอก ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) ความสมดุลของหลักการดังกล่าว คือแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่พึงประสงค์

นโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้พิจารณาเห็นสมควรดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลโดยทั่วไปเพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนระดับสูงของประเทศที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเป็นการสนองตอบนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการด้านคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีกลไกที่เหมาะสม สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการ และปรับปรุงการปฏิบัติการกิจทุกๆด้านอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานของควมมีเสรีภาพทางวิชาการ และอิสรภาพในการดำเนินงานที่สังคมหรือหน่วยงานภายนอกยังคงเข้าไปตรวจสอบได้ อันจะนำมาซึ่งควมมี

มาตรฐานทางการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้ โดยจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อกำกับดูแลและ บริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษา ตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา

2. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการ จัดการศึกษาโดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ของ องค์กรประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้ แต่ละสถาบันอาจจัดให้มี ระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม

3. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติในการ ประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจ นำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

4. เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันได้รับการยอมรับจาก หน่วยงานภายนอกโดยกว้างขวาง และเป็นการแสดงถึงความมีคุณภาพของการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบ การประกันคุณภาพ(Quality Audit) ที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา แล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

5. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบัน ต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสมาคมวิชาการหรือสมาคมวิชาชีพ ได้เข้ามามีส่วนร่วมใน กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ต่างๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของ ประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับ นักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูล สำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

ระบบการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพภายในกำหนดให้มี 3 ขั้นตอนได้แก่ การควบคุมคุณภาพการตรวจสอบ คุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ส่วนการประกันคุณภาพภายนอกนั้น ขณะนี้ สมศ. ใช้คำว่า "ตรวจ เยี่ยม" ซึ่งหมายถึงการตรวจสอบและประเมิน ส่วนการรับรองนั้น สมศ. จะให้การรับรองผู้ทำหน้าที่ เป็นผู้ประเมินคุณภาพภายนอกและรับรองผลการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก โดยมีรายละเอียดดังนี้

การประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการจัดกิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาโดยการจัดระบบและกลไกตามองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดไว้ เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

ขั้นตอนของการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพการตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ ซึ่งต้องเริ่มสร้างระบบและกลไกเพื่อการควบคุมคุณภาพ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้สร้างกลุ่มพลังที่มีความกระตือรือร้น ในการประกันคุณภาพของการจัดการอุดมศึกษาตามภารกิจของแต่ละบุคคล ส่วนงาน จะต้องกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ โดยระดมบุคลากรจากฝ่ายต่างๆ และมอบหมายหน้าที่ให้ทุกคน ได้มีส่วนร่วมตั้งแต่การวางแผน ซึ่งสามารถจัดทำ เป็นแผนระยะสั้น-ยาว จากนั้นจึงเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงตามขั้นตอนต่างๆ ของการประกันคุณภาพ เพื่อให้สถาบันมีความพร้อมในระดับหนึ่ง บุคลากรทุกส่วนควรได้ร่วมมือกันในการพัฒนารายงานการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของตนเอง หรือที่เรียกว่า “รายงานการศึกษาตนเอง” ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการพัฒนารายงานดังกล่าวในเอกสารนโยบาย แนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษารายงานการศึกษาตนเองเป็นขั้นตอนที่ต้องระดมความคิดของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณากำหนดดัชนีชี้วัดตามแต่ละองค์ประกอบ โดยดูความเป็นไปได้ในการดำเนินการตามดัชนีชี้วัดดังกล่าว และในขณะเดียวกันจะต้องคงไว้ซึ่งความ ท้าทายที่จะนำ สถาบัน ไปสู่ความเป็นเลิศในด้านต่างๆ จากนั้นจึงรวบรวมและจัดทำเป็นเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (Self - Assessment Report : SAR) เพื่อก้าวสู่ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพภายในต่อไป

1. การควบคุมคุณภาพภายใน สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยอาศัยองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักดังกล่าว ไม่ว่าสถาบันอุดมศึกษาจะเลือกระบบคุณภาพใด จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเสมอ ดังแผนภูมิต่อไปนี้

2. การตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นขั้นตอนต่อจากการควบคุมคุณภาพซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี โดยองค์กรสามารถจัดตั้งผู้ตรวจสอบขึ้นเอง หรือร่วมมือกันระหว่างสถาบันหรือขอให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้แต่งตั้งคณะผู้ตรวจสอบคุณภาพภายใน เพื่อให้

สถาบันอุดมศึกษาได้มั่นใจว่า ระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่พัฒนาไว้เป็นไปตามดัชนีบ่งชี้ รวมทั้งได้รับทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย และแนวทางพัฒนาที่ชัดเจนขึ้น

ผลดี จากการตรวจสอบคุณภาพภายใน คือ การวางระบบงานที่มีระบบและกลไกชัดเจน รวมทั้งการพัฒนาฐานข้อมูลที่ได้มาจากการค้นหาและจัดทำหลักฐาน ซึ่งในอดีตอาจไม่เคยรวบรวมเป็นระบบระเบียบหรือไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์เท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างฐานข้อมูล จะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบระเบียบในการบริหารจัดการและจะทำให้ระบบการประกันคุณภาพโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพ แต่จะเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคณะวิชา/สถาบันกับตัวบ่งชี้คุณภาพ ในทุกองค์ประกอบของคุณภาพว่า การดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด มากน้อยเพียงใด โดยจัดเป็นระดับของการบรรลุเป้าหมาย

การประกันคุณภาพภายนอก

ในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องใช้หลักการบริหารจัดการเช่นเดียวกับการบริหารหรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องมีการดำเนินงานให้เป็นระบบครบวงจร โดยมีขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งคือการประเมินคุณภาพเพื่อการพัฒนา ไม่ใช่เพื่อตรวจสอบหรือจับผิด และนำมาซึ่งข้อมูลย้อนกลับ อันจะสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด รวมทั้งมีจุดอ่อนหรือปัญหาในเรื่องใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การวางแผนและการดำเนินงานระยะต่อไปบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบเพื่อยืนยันสภาพจริง โดยเฉพาะการประเมินคุณภาพภายนอกจากหน่วยงานที่เป็นกลาง เพราะจะทำให้เกิดกลไกการตรวจสอบอย่างจริงจังรวมทั้งกระตุ้นให้หน่วยงานที่จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับชาติถึงหน่วยงานที่เล็กที่สุด คือสถานศึกษาและภายในห้องเรียน ต้องมีการประเมินตนเอง เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

ดังนั้น การประกันคุณภาพภายนอกมีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายใน โดยการประกันคุณภาพภายนอก เป็นการตรวจสอบรายงานประจำปี หรือรายงานการประเมินตนเอง และรายงานอื่นๆ ที่เป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยในการตรวจสอบข้อมูล เอกสารหลักฐาน และการตรวจเยี่ยมดำเนินการโดยผู้ประเมินภายนอก ที่ สมศ. ให้การรับรองเป็นผู้ดำเนินการ

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก
ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

1. การประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก จะเชื่อมโยงกันด้วย
มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับสิ่งที่ได้กำหนดไว้
ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

2. การประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการติดตาม ตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพและ
มาตรฐานที่มหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้ดำเนินการตามกรอบของหน่วยงาน ต้นสังกัด โดย
เน้นปัจจัยนำเข้า (input) และกระบวนการ (process) โดยสถานศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปี
เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การ
พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา และเพื่อรองรับการ
ประเมินคุณภาพภายนอกส่วนการประกันคุณภาพภายนอก เป็นงานที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการ
ประกันคุณภาพภายในเป็นการตรวจสอบเบื้องต้นจากรายงานประจำปีและรายงานอื่น ๆ อันเป็นผล
จากการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา ตรวจสอบข้อมูลเอกสาร
หลักฐาน และตรวจเยี่ยมมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา โดยจะเน้นการประเมินผลผลิต (Output)
และผลลัพธ์ (Outcome) ของคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่าง ๆ ซึ่งดำเนินการโดย “ผู้
ประเมินภายนอก” ที่ สมศ. ให้การรับรอง

ความแตกต่างระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

การประกันคุณภาพภายในและภายนอก โดยทั่วไปแล้ว มีความคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะใน
เรื่องของจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ
รวมทั้งกระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การประกันคุณภาพภายในและ
ภายนอก ก็ยังมีความแตกต่างในบางประเด็น ดังต่อไปนี้

1. การประกันคุณภาพภายใน สถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานจะเป็นผู้ดำเนินการประเมิน
ตนเองและจัดทำ รายงานการประเมินตนเอง เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดย
สถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานต้องประเมินตนเองทุกปี ซึ่งต่างจากการประกันคุณภาพภายนอก ที่
สถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงาน ต้องรับการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก คือ สมศ.

2. การประกันคุณภาพภายใน สถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานสามารถนำองค์ประกอบหลัก
ในการดำเนินงาน ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาหรือระบบประกันคุณภาพระบบอื่น
เช่น ISO (International Organization for Standardization), TQM (Total Quality Management),
The Malcolm Baldrige National Quality Award, CIPP (Context, Input, Process, Product) มาใช้
เพื่อควบคุมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงาน โดยให้ครอบคลุมภารกิจหลักของ

สถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงาน ซึ่งสถาบันอุดมศึกษา/หน่วยงานสามารถกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินตนเองได้โดยอิสระ ตามหลักการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) และควมมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional Autonomy) เพื่อความมีคุณภาพภายในสถาบันอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา 9 ประการ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1	ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน
องค์ประกอบที่ 2	การผลิตบัณฑิต
องค์ประกอบที่ 3	กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา
องค์ประกอบที่ 4	การวิจัย
องค์ประกอบที่ 5	การบริการวิชาการแก่สังคม
องค์ประกอบที่ 6	การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
องค์ประกอบที่ 7	การบริหารและจัดการ
องค์ประกอบที่ 8	การเงินและงบประมาณ
องค์ประกอบที่ 9	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

องค์ประกอบทั้ง 9 ประการข้างต้น ครอบคลุมภารกิจทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งสามารถกำหนดองค์ประกอบให้มากหรือน้อยกว่านี้ก็ได้ตามปรัชญาและพันธกิจของสถาบัน ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจะพิจารณาเลือกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เห็นว่าเหมาะสมกับบริบทของสถาบันมากที่สุด โดยให้คำนึงถึงคุณภาพของผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษาเป็นสำคัญ

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีจุดประสงค์เพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คณะ วิทยาลัย สถาบัน สำนักและกอง โดยรวบรวมตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. สกอ. และ สมศ. ขึ้นมาเป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีแนวคิดดังนี้

1. การที่ผู้บริหารมีปณิธานและความมุ่งมั่นแน่วแน่ในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรและจิตสำนึกที่มุ่งที่คุณภาพ
3. การให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และมีแนวคิดที่จะปรับปรุงงานของตนอยู่เสมอ
4. การสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้และสร้างขวัญและกำลังใจแก่ทุกคน ในองค์กร
5. การมีแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และมีเป้าหมายที่จะปรับปรุงคุณภาพของระบบและกระบวนการผลิต และผลผลิตอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้คุณภาพดีขึ้น
7. การติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงการดำเนินการให้ได้ผลผลิตที่พึงประสงค์และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการ และมาตรการของการควบคุม ติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานในเรื่องการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมีการประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูล ให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน กลไกที่สำคัญคือ 1) การมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และหน่วยงานรองรับด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก และ กอง 2) การมีคู่มือแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา 3) การมีแผนงานและการรายงานผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา 4) การมีระบบการประกันคุณภาพภายในและ 5) การมีระบบการประกันคุณภาพภายนอก

สำหรับในส่วนของมหาวิทยาลัยจะต้องมีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบข้อ 1-5 ข้างต้น โดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจสอบและประเมิน โดยองค์กรภายนอก โดยมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย ดังภาพ 2.3

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในภารกิจหลักที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ และมีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้คุณภาพของการศึกษาตามที่กำหนด มหาวิทยาลัยจึงต้องมีการดำเนินการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน และพร้อมให้องค์กรภายนอกมาตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีขั้นตอนการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย
 - 1.1 มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการทำงานเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อ
 - (1) จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
 - (2) กำหนดปัจจัย หรือองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
 - (3) พัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพปัจจัย หรือองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา
 - (4) จัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ และตรวจสอบผลการดำเนินการ
 - 1.2 มหาวิทยาลัยจัดประชุม สัมมนาแก่ผู้บริหาร อาจารย์ และข้าราชการเป็นระยะๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและระดมความคิดเห็นเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา นโยบาย แนวปฏิบัติ และขอความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.3 มหาวิทยาลัยประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - 1.4 มหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก กอง ตั้งหน่วยงานใหม่หรือมอบหมายหน่วยงาน และบุคลากรที่มีอยู่เดิมรับผิดชอบงานการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อกำกับ ดูแล ส่งเสริมสนับสนุน และให้คำปรึกษา ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.5 คณะ สถาบัน สำนัก กอง กำหนดวันที่เริ่มปฏิบัติการการประกันคุณภาพการศึกษา ของแต่ละหน่วยงาน
 - 1.6 มหาวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก กอง กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำและขั้นสูงและเงื่อนไขเวลาที่ต้องการบรรลุ ดำเนินการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ตามแนวทางที่กำหนด
 - 1.7 มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบเครือข่ายของฐานข้อมูลกลางและระบบรายงานเพื่อรับส่ง และป้อนกลับข้อมูลกับ คณะ สถาบัน สำนัก กอง
 - 1.8 มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการของ คณะ สถาบัน สำนัก กอง
 - 1.9 มหาวิทยาลัยดำเนินการตรวจสอบระบบควบคุมคุณภาพ และติดตามประเมินคุณภาพการดำเนินงานภายในสถาบัน

2. มหาวิทยาลัยเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจสอบและประเมินโดยองค์กรภายนอก

2.1 คณะ สถาบัน สำนัก กอง และมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR)

2.2 คณะ สถาบัน สำนัก กอง และมหาวิทยาลัย ให้ข้อมูลแก่คณะกรรมการที่มาตรวจสอบประเมิน และรับรองสถาบัน (accreditation)

3. คณะ สำนัก สถาบัน กอง รับข้อมูลจากกรรมการที่มาประเมิน เพื่อปรับปรุงพัฒนาเสริมข้อดี แก้ข้อด้อย

จากแนวคิดและหลักการประกันคุณภาพการศึกษาและทฤษฎีการมีส่วนร่วมทำให้สามารถกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

1) การวางแผน (Plan) เป็นการกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการดำเนินงานและพัฒนาคุณภาพ ซึ่งต้องอาศัย 4 กระบวนการสำคัญคือ

1.1 ตระหนักและกำหนดปัญหา คือ ต้องมีการแก้ไขหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือ และประสานงานอย่างใกล้ชิดในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบการดำเนินงานหรือหาสาเหตุของปัญหา

1.3 การอธิบายปัญหาและกำหนดทางเลือก เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อใช้กำหนดสาเหตุของความบกพร่อง ตลอดจนแสดงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาใช้ในการตัดสินใจเลือกทางที่เหมาะสม

1.4 เลือกวิธีการแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการดำเนินงาน เป็นการร่วมกันวิเคราะห์และหาทางเลือกโดยผ่านการระดมความคิด เพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม

2) การดำเนินงาน (Do) เป็นการนำแผนไปใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการที่บุคลากรหาความรู้เพื่อการดำเนินงานทั้งด้วยการฝึกอบรมหรือการศึกษาด้วยตนเอง เพื่อใช้ประกอบการทำงาน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่จะต้องอาศัยความร่วมมือประสานงานในการปฏิบัติอย่างจริงจัง และการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ ควบคุม ดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

3) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) เป็นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานที่ปฏิบัติ โดยมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปจัดทำเป็นมาตรฐานและข้อกำหนดสำหรับการดำเนินงานในครั้งต่อไป ทั้งนี้ในขั้นตอนนี้มีความจำเป็นที่หน่วยงานจะต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรในการหาจุดบกพร่องและปัญหา

ของแผนงานที่ตั้งไว้ รวมถึงการร่วมกันประเมินถึงผลได้ผลเสียของกระบวนการหรือระบบการทำงาน เพื่อจะนำไปสู่ขั้นการพัฒนาปรับปรุงต่อไป

4) การปรับปรุง (Action) เป็นการกำหนดมาตรฐานหรือข้อกำหนดจากผลการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคต ทั้งนี้เป็นขั้นตอนที่บุคลากรเห็นควรที่จะปรับปรุงหรือพัฒนาแผนการดำเนินงานที่วางไว้ หลังจากการได้มีการปฏิบัติ และการประเมินผลให้เหมาะสมและสร้างประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

ทั้งนี้การมีส่วนร่วมของบุคลากรตามวงจรการทำงานตามแนวทางประกันคุณภาพการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตลักษณะงานประกันคุณภาพการศึกษารอบกลุ่ม 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินสถานภาพของหน่วยงาน (Self study report) การสำรวจความพร้อมในการดำเนินงานตามแนวทางประกันคุณภาพ รวมทั้งถึงการแต่งตั้งคณะทำงานและเข้าร่วมเป็นคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบ ควบคุม ดูแล กำกับกับการดำเนินงานตามระบบคุณภาพขององค์กร

2. การจัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality Assurance Manual) คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Quality Procedure) และเอกสารการสนับสนุนการทำงาน (Supporting Documents)

3. การทำความเข้าใจ (Implementation) และปฏิบัติตามคู่มือ

4. การตรวจสอบคุณภาพภายในองค์กร (Internal Auditing) (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2545 หน้า 14-24)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมใจ แซ่กู่ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราว ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวนตัวอย่าง 165 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test

ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เป็นจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการดำเนินงานด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ด้านการปรับปรุงระบบ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการวางแผน

เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า สถานภาพของตำแหน่งงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพทางการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวม ที่แตกต่างกัน จำแนกตามรายด้านได้ดังนี้ ด้านการวางแผน สถานภาพของบุคลากรที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่แตกต่างกัน ด้านการดำเนินงาน สถานภาพของบุคลากรที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่แตกต่างกัน ด้านการตรวจสอบผลการวางแผน สถานภาพของบุคลากร ที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่แตกต่างกัน ด้านการปรับปรุงระบบ วางแผน สถานภาพของบุคลากรที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่แตกต่างกัน

วรรณ นเนช (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐในด้านการวางแผน ด้านแนวปฏิบัติ ด้านการดำเนินงานและด้านการตรวจสอบและให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่าด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ด้านแนวปฏิบัติ ด้านดำเนินการ และด้านการตรวจสอบและให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

พงษ์วัช วิวงศ์ (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม พบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาแปรปรวนไป ตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและลักษณะทางจิตแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิต

ของบุคลากร ร่วมกันทำนุบำรุงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ คิดเป็นร้อยละ 47.60

อริญญา บำเพ็ญแพทย์ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักหอสมุดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี เนื่องจากบุคลากรทำงานที่สำนักหอสมุด ซึ่งทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษา จึงมีความรู้และความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นพื้นฐานสำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของสำนักหอสมุดในด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน สังกัดฝ่าย และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยดังกล่าวไม่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักหอสมุด นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักหอสมุดต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นที่บุคลากรมีส่วนร่วมในระดับปานกลางมี 4 ประเด็น คือ การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ การเข้าร่วมศึกษาดูงานกิจกรรม 5 ส. ของหน่วยงานอื่น การร่วมแสดงความคิดเห็นในการเขียนดัชนีบ่งชี้คุณภาพ และการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดปรัชญา และประเด็นที่บุคลากรในสำนักหอสมุดมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ การปฏิบัติตามมาตรการการประหยัดพลังงานของสำนักหอสมุด

เดชัชฎ์ นุ่มมีชัย (2545) ศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มยอมรับ เห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มีความมั่นใจว่าจะเกิดผลดีในทุกด้านขององค์ประกอบที่ 9 องค์ประกอบ เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษานั้น เป็นภารกิจที่จะต้องดำเนินการเป็นนโยบายที่ต้องนำไปปฏิบัติ กลุ่มที่ไม่ยอมรับ เห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ จะส่งผลให้เกิดความไม่มั่นใจว่าจะเกิดระบบการทำงาน ที่ชัดเจนในทุกด้านขององค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบ เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ยังไม่มีรูปแบบและหลักเกณฑ์ที่แน่นอน การให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาในคณะสาธารณสุขศาสตร์ ของผู้บริหารรวมถึงบุคลากรทั้งหมดในคณะมีน้อยมาก บุคลากรมีความแตกแยก การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในคณะยังมีน้อย เป็นการเพิ่มภาระงาน และมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ

นงค์เยาว์ วิมานทอง (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้าราชการพลเรือนสายวิชาการ และมีประสบการณ์การเข้าร่วมประชุม สัมมนา

ฝึกรอบมที่เกี่ยวข้งกับการประกันคุณภาพการศึกษา และผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับการรับรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในคณะ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ระดับมาก ในด้าน บทบาทและหน้าที่ของตนเองในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และ การมีส่วนร่วมในกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงผู้สนองนโยบายเพื่อไปปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ตามที่ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนด โดยผู้บริหารยังคงใช้อำนาจในการตัดสินใจและสั่งการให้บุคลากรปฏิบัติ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2556 จำนวน 1,225 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2556 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,225 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2556 : ออนไลน์) โดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 316 คน จากนั้นสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ได้จำนวน 320 คน ดังรายละเอียดในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่ม

กลุ่มบุคลากร	จำนวน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1) กลุ่มผู้บริหาร	117	46
2) กลุ่มอาจารย์	485	129
3) เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	623	145
รวม	1,225	320

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพภายนอกการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (2549-2553)
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ลักษณะดัชนีบ่งชี้การประกันคุณภาพ การตรวจประเมินภายใน ลักษณะการมีส่วนร่วมและการรับรู้ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เข้าใจถึงการประกันคุณภาพการศึกษา และลักษณะของการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในหน่วยงาน
3. ศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และพฤติกรรมมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
4. นำข้อมูลที่ได้มาศึกษา และสร้างข้อคำถาม โดยกำหนดขอบเขตของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึงระบบบริหารงานประกันคุณภาพ และแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รวมทั้งปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานประกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วม การตรวจประเมินภายใน และมาตรฐานการประกันคุณภาพ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นคำถามแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นคำถามปลายเปิด 8 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ นำแบบสอบถามสร้างเสร็จแล้ว ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำแก้ไขเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเสร็จแล้วไปทดสอบกับกลุ่มอาจารย์ผู้สอนในระดับอาชีวศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ผลสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาช (Cronbach, 1970 : 161) โดยตั้งค่าการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แต่ละข้อตั้งแต่ .08 ขึ้นไป ซึ่งทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างวันที่ 10 มกราคม – 20 กรกฎาคม พ.ศ.2556 รวมทั้งสิ้น 320 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลตาม ขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
3. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	5 คะแนน
มาก	หมายถึง	4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	3 คะแนน
น้อย	หมายถึง	2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน และรายข้อ โดยใช้อัตราการ แปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	แสดงว่าตรงกับสภาพการดำเนินการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	แสดงว่าตรงกับสภาพการดำเนินการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	แสดงว่าตรงกับสภาพการดำเนินการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	แสดงว่าตรงกับสภาพการดำเนินการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	แสดงว่าตรงกับสภาพการดำเนินการน้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มาแจกแจงความถี่

5. นำแบบสอบถามตอนที่ 4 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดมาแจกแจงความถี่

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

6.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

6.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

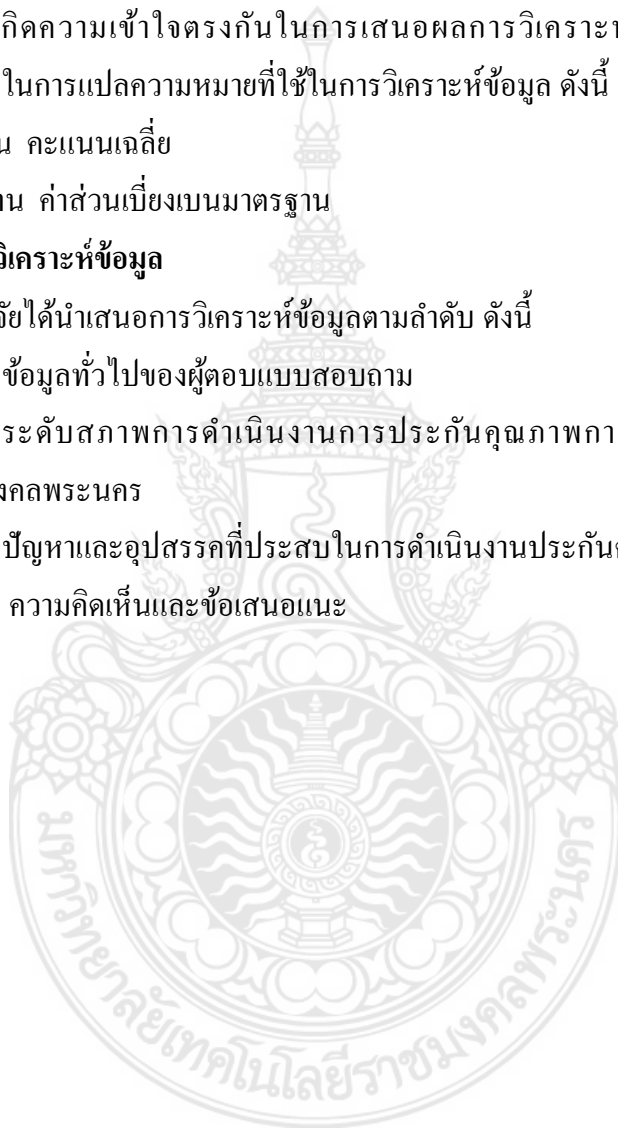
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3. ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	203	63.44
ชาย	117	36.56
รวม	320	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	56	17.50
30 – 40 ปี	122	38.13
41 – 50 ปี	85	26.56
51 ปี ขึ้นไป	57	17.81
รวม	320	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	4.69
ปริญญาตรี	118	36.88
ปริญญาโท	165	51.56
ปริญญาเอก	22	6.88
รวม	320	100.00
4. ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน		
รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี/ผู้อำนวยการสำนัก, สถาบัน, กอง รองผู้อำนวยการสำนัก, สถาบัน, กอง/ รองคณบดี/ ผู้ช่วยคณบดี/ หัวหน้าสำนักงานคณบดี สำนัก	13	4.06
หัวหน้าสาขาวิชา / หัวหน้างาน / อาจารย์	33	10.31
เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	129	40.31
	145	45.31
รวม	320	100.00

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 63.44 มีอายุระหว่าง 30 -40 ปี ร้อยละ 38.13 จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท ร้อยละ 51.56 และทำงานในหน้าที่เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ร้อยละ 45.31

2. ระดับสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปรากฏผลดังตาราง 3 -8

ตาราง 3 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สภาพการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
1. สถานภาพส่วนบุคคล	3.89	0.71	มาก
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.63	0.76	มาก
3. การบริหารจัดการ	3.77	0.76	มาก
4. การมีส่วนร่วม	3.57	0.85	มาก
5. การตรวจประเมินภายใน	3.76	0.83	มาก
รวมทั้งสิ้น	3.72	0.69	มาก

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีผลต่อการดำเนินงานมากที่สุด คือ สถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการและด้านการตรวจประเมินภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$ และ $\bar{X} = 3.76$ ตามลำดับ)

ตาราง 4 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสถานภาพส่วนบุคคล

สภาพการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ด้านสถานภาพส่วนบุคคล			
1.1 ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	4.06	0.81	มาก
1.2 ท่านมีส่วนร่วมในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษา	3.98	0.90	มาก
1.3 ท่านมีส่วนร่วมในการรับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.95	0.80	มาก
1.4 ท่านพอใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้ดำเนินการ	3.64	0.82	มาก
1.5 ท่านได้รับการแต่งตั้งให้ดำเนินการด้านประกันคุณภาพ	3.83	0.95	มาก
รวม	3.89	0.71	มาก

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสถานภาพส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการรับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$ และ $\bar{X} = 3.95$ ตามลำดับ)

ตาราง 5 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
2.1 ท่านได้รับการสนับสนุน/ส่งเสริมการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษา	3.73	0.86	มาก
2.2 ท่านได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.73	0.80	มาก
2.3 ท่านได้รับการฝึกอบรม/การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.64	0.91	มาก
2.4 ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย อาทิ เช่น คู่มือการประกันคุณภาพ เกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น	3.58	0.90	มาก
2.5 ท่านได้รับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ	3.51	0.88	มาก
รวม	3.63	0.76	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการได้รับการสนับสนุน/ส่งเสริมการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$ และ $\bar{X} = 3.73$ ตามลำดับ) รองลงมาคือ การได้รับการฝึกอบรม/การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการได้รับข่าวสารข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย อาทิ เช่น คู่มือการประกันคุณภาพ เกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$ และ $\bar{X} = 3.58$ ตามลำดับ)

ตาราง 6 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร ด้านการบริหารจัดการ

สภาพการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ด้านการบริหารจัดการ			
3.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญและกำกับดูแล ติดตามการประกันคุณภาพการศึกษา	3.96	0.89	มาก
3.2 ท่านได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐาน	3.86	0.83	มาก
3.3 ท่านได้ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างครบถ้วน	3.94	1.80	มาก
3.4 ท่านสามารถเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร/คำแนะนำ/ปรึกษาหารือปัญหาด้านการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพ	3.64	0.83	มาก
3.5 ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ/ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านประกันคุณภาพการศึกษา	3.45	0.91	ปานกลาง
รวม	3.77	0.76	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญและกำกับดูแล ติดตามการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมาคือ การได้ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างครบถ้วน และการได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$ และ $\bar{X} = 3.86$ ตามลำดับ)

ตาราง 7 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมีส่วนร่วม

สภาพการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ด้านการมีส่วนร่วม			
4.1 ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์/ แผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดคล้องกับปรัชญา ปณิธานและ พรบ. ของสถาบัน	3.44	1.07	ปานกลาง
4.2 ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนด นโยบายบริหารคุณภาพของหน่วยงาน	3.38	1.03	ปานกลาง
4.3 ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.43	1.05	ปานกลาง
4.4 ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา	3.72	0.97	มาก
4.5 ท่านให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ ถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการ พัฒนาคุณภาพการศึกษา	3.88	0.84	มาก
รวม	3.57	0.85	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และ พรบ. ของสถาบัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$ และ $\bar{X} = 3.44$ ตามลำดับ)

ตาราง 8 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการตรวจประเมินภายใน

สภาพการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D	ระดับสภาพการดำเนินงาน
ด้านการตรวจประเมินภายใน			
5.1 ท่านมีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ	3.76	0.89	มาก
5.2 ท่านเข้าร่วมการประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน	3.71	1.01	มาก
5.3 ท่านมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐาน	3.94	0.87	มาก
5.4 ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมชี้แจง อภิปรายซักถาม และแสดงความคิดเห็นในระหว่างการตรวจเยี่ยมการประเมินคุณภาพ	3.67	1.03	มาก
5.5 ท่านมีการนำผลการประเมินไปวางแผนปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.72	0.93	มาก
รวม	3.76	0.83	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการตรวจประเมินภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐานมากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ และมีการนำผลการประเมินไปวางแผนปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$ และ $\bar{X} = 3.72$ ตามลำดับ)

3. ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 9

มาตรฐาน	เกณฑ์การประเมินที่ไม่ผ่าน	ระดับคะแนน
มาตรฐานคุณภาพบัณฑิต	ตัวบ่งชี้ 2.3	ร้อยละ 30
	ตัวบ่งชี้ 3	3.25
	ตัวบ่งชี้ 7	0.00
มาตรฐานด้านงานวิจัยสร้างสรรค์	ตัวบ่งชี้ 4.3	3.00
	ตัวบ่งชี้ 4.4	3.00
	ตัวบ่งชี้ 4.5	ร้อยละ 10
	ตัวบ่งชี้ 4.6	ร้อยละ 10
	ตัวบ่งชี้ 5	2.08
	ตัวบ่งชี้ 6	0.00 และ 0.39
	ตัวบ่งชี้ 7	0.00
มาตรฐานด้านการบริการวิชา	ตัวบ่งชี้ 8	0.00 และ 1.53
มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-	-
มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร	ตัวบ่งชี้ 14	1.53, 1.83 และ 2.74
มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน	-	-
มาตรฐานด้านการประกันคุณภาพ	-	-

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรประสบปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์คือ ตัวบ่งชี้ 2.3 ตัวบ่งชี้ 3 และตัวบ่งชี้ 7 มาตรฐานด้านงานวิจัยสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์คือ ตัวบ่งชี้ 4.3 ตัวบ่งชี้ 4.4 ตัวบ่งชี้ 4.5 ตัวบ่งชี้ 4.6 ตัวบ่งชี้ 5 ตัวบ่งชี้ 6 และตัวบ่งชี้ 7 มาตรฐานด้านการบริการวิชา ตัวบ่งชี้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์คือ ตัวบ่งชี้ 8 และมาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร ตัวบ่งชี้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์คือ ตัวบ่งชี้ 14 ส่วนมาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และมาตรฐานด้านการประกันคุณภาพบุคลากรไม่ประสบปัญหาในการดำเนินงาน

3.2 ด้านระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพ บุคลากรประสบปัญหาดังต่อไปนี้

3.2.1 ด้านการจัดเก็บข้อมูล และรายงานผล มีดังนี้

3.2.1.1 ไม่มีระบบฐานข้อมูลสำหรับการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน

3.2.1.2 การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และสม่ำเสมอ

3.2.1.3 การจัดเก็บข้อมูลซับซ้อน และกระจัดกระจายไม่ได้อยู่ในฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

อย่างชัดเจน

3.2.1.4 โครงสร้างการรายงานผลซ้ำซ้อนมีลำดับขั้นตอนยุ่งยาก

3.2.1.5 ขาดความชัดเจนในการเก็บข้อมูลตัวบ่งชี้

3.2.2 ด้านข้อมูล

3.2.2.1 การจัดส่งข้อมูลจากส่วนกลางล่าช้า

3.2.2.2 ข้อมูลจากส่วนกลางไม่น่าเชื่อถือ

3.2.2.3 ข้อมูลจากส่วนกลางกับคณะไม่ตรงกัน

3.2.2.4 ข้อมูลของหน่วยงานมีไม่ครบถ้วน

3.2.2.6 ขาดเอกสารหลักฐานการดำเนินงาน

3.2.2.7 เอกสารหลักฐานที่ได้ไม่ใช่หลักฐานที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง

3.2.2.8 เอกสารที่ต้องใช้เป็นหลักฐานมีจำนวนมาก

3.2.2.9 คำอธิบายเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินไม่ชัดเจน

3.2.3 ด้านความร่วมมือ

3.2.3.1 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากหัวหน้างานต่าง ๆ และผู้ดูแลและกำกับตัว

บ่งชี้ในด้านเอกสาร

3.2.3.2 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทั่วไปในคณะ

3.2.3.3 ขั้นตอนการประสานงานระหว่างคณะกับสำนักงานประกันไม่มี

ความชัดเจน

3.2.3.4 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือให้ผู้ปฏิบัติงานประกันมีส่วนร่วมในกำหนด

นโยบายและแผนของคณะ

3.2.3.5 ขาดที่ปรึกษาด้านข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลตัวบ่งชี้ จึงต้องการให้

บุคลากรของสำนักงานประกันทำหน้าที่ดังกล่าว

3.2.4 ด้านคุณภาพ

3.2.4.1 เป้าหมายตัวบ่งชี้สูงเกินไป

3.2.4.4 ผลงานหลายชิ้นงานไม่ได้เป็นตัวชี้วัดที่แท้จริง

3.2.5 ด้านเวลา

3.2.5.1 ไม่มีเวลาดำเนินการ

3.2.5.2 ระยะเวลาที่ได้รับทราบเกณฑ์และเป้าหมายตัวบ่งชี้ที่ระดับชั้นชัดเจนไป ทำให้ไม่ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.2.6 ด้านบุคลากร

3.2.6.1 บุคลากรทั่วไปขาดความรู้ ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพ การศึกษา

3.2.6.2 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพขาดความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในงานประกันคุณภาพการศึกษา

3.2.6.3 บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา

3.2.6.4 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนบ่อยขาดความต่อเนื่อง

3.2.6.5 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพขาดทักษะในการจัดเก็บเอกสาร

3.2.6.6 จำนวนบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพมีจำนวนไม่เพียงพอ

3.2.6.7 ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ และขาดความเอาใจใส่ในเรื่องการวางระบบการจัดเก็บ การตรวจสอบ เสนอแนะการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3.2.6.8 ขาดการสนับสนุนขวัญและกำลังใจจากคณบดี

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ควรปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบมีมาตรฐานเดียวกัน

4.2 ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

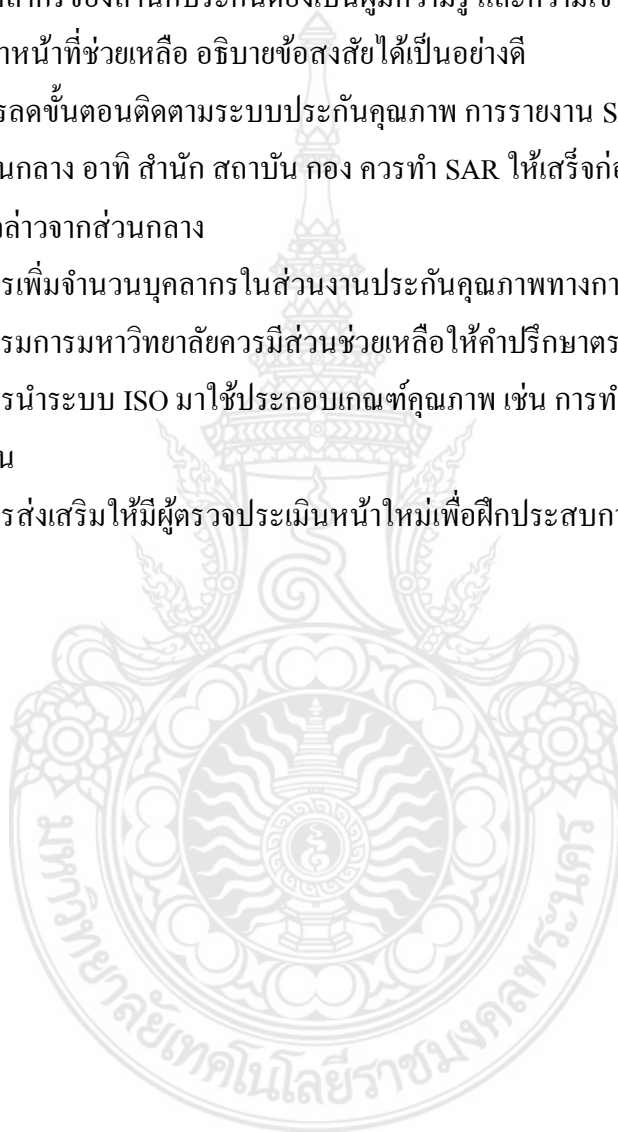
4.3 มหาวิทยาลัยควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ให้แก่บุคลากรทุกท่าน เพื่อปลูกจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ

4.4 มหาวิทยาลัยควรจัดอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่งานประกัน ให้มีความรู้ ความชำนาญ ในงานประกันคุณภาพการศึกษาทุก ๆ ด้าน

4.5 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงาน เช่น กระดาษ A4 เครื่องพิมพ์ และหมึกพิมพ์ เป็นต้น

4.6 ควรมีการวางแผนระบบการทำงานให้เป็นระเบียบแบบแผนและลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน

- 4.7 แบบประเมินมีมากเกินไปจนความจำเป็นและซ้ำซ้อน ทำให้ได้ข้อมูลเป็นเท็จ ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการประเมินใหม่
- 4.8 ควรมีแผนพัฒนาตัวบ่งชี้ที่เป็นจุดอ่อนให้เป็นรูปธรรม
- 4.9 ควรมีการติดตามเพื่อรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
- 4.10 บุคลากรของสำนักประกันต้องเป็นผู้มีความรู้ และความเข้าใจในงานประกันในระดับดี ถึงดีมาก เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือ อธิบายข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี
- 4.11 ควรลดขั้นตอนติดตามระบบประกันคุณภาพ การรายงาน SAR
- 4.12 ส่วนกลาง อาทิ สำนัก สถาบัน กอง ควรทำ SAR ให้เสร็จก่อนคณะ เนื่องจากทุกคณะต้องใช้ข้อมูลดังกล่าวจากส่วนกลาง
- 4.13 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในส่วนงานประกันคุณภาพทางการศึกษา
- 4.14 กรรมการมหาวิทยาลัยควรมีส่วนช่วยเหลือให้คำปรึกษาตรวจเล่ม SAR หลักรฐานต่างๆ
- 4.15 ควรนำระบบ ISO มาใช้ประกอบเกณฑ์คุณภาพ เช่น การทำ Flow chart การกำหนดคุณสมบัติของงาน
- 4.16 ควรส่งเสริมให้มีผู้ตรวจประเมินหน้าใหม่เพื่อฝึกประสบการณ์



บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบสภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีการศึกษา 2556 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามกลุ่มผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ได้จำนวน 320 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามสภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 1 ชุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นถามแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นคำถามปลายเปิด 8 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

บุคลากรส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 63.44 มีอายุระหว่าง 30 -40 ปี ร้อยละ 38.13 จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท ร้อยละ 51.56 และทำงานในหน้าที่เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ร้อยละ 45.31

2. สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบสภาพการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีผลต่อการดำเนินงานมากที่สุด คือ สถานภาพส่วนบุคคล รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการและด้านการตรวจประเมินภายใน

2.1 ด้านสถานภาพส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านสถานภาพส่วนบุคคลมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการรับความรู้ด้านการประกันคุณภาพ

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด คือ การได้รับการสนับสนุน/ส่งเสริมการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ การได้รับการฝึกอบรม/การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการได้รับข่าวสารข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย อาทิ เช่น คู่มือการประกันคุณภาพ เกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น

2.3 ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการ มากที่สุด คือผู้บริหารให้ความสำคัญและกำกับดูแล ติดตามการประกันคุณภาพศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ การได้ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างครบถ้วน และการได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐาน

2.4 ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วม มากที่สุด คือการให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดคล้องกับปรัชญา วัฒนธรรม และ พรบ. ของสถาบัน

2.5 ด้านการตรวจประเมินภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการตรวจประเมินภายใน มากที่สุด คือการมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐานมากที่สุด รองลงมาคือ มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ และมีการนำผลการประเมินไปวางแผนปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรประสบปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้าน

งานวิจัยสร้างสรรค์ มาตรฐานด้านการบริการวิชา และมาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร ส่วนมาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และมาตรฐานด้านการประกันคุณภาพบุคลากรไม่ประสบปัญหาในการดำเนินงาน

3.2 ด้านระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพ บุคลากรประสบปัญหาดังต่อไปนี้

3.2.1 ด้านการจัดเก็บข้อมูล และรายงานผล มีดังนี้

3.2.1.1 ไม่มีระบบฐานข้อมูลสำหรับการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน

3.2.1.2 การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และสม่ำเสมอ

3.2.1.3 การจัดเก็บข้อมูลซับซ้อน และกระจัดกระจายไม่ได้อยู่ในฝ่ายฝ่าย

หนึ่งอย่างชัดเจน

3.2.1.4 โครงสร้างการรายงานผลซ้ำซ้อนมีลำดับขั้นตอนยุ่งยาก

3.2.1.5 ขาดความชัดเจนในการเก็บข้อมูลตัวบ่งชี้

3.2.2 ด้านข้อมูล

3.2.2.1 การจัดส่งข้อมูลจากส่วนกลางล่าช้า

3.2.2.2 ข้อมูลจากส่วนกลางไม่น่าเชื่อถือ

3.2.2.3 ข้อมูลจากส่วนกลางกับคณะไม่ตรงกัน

3.2.2.4 ข้อมูลของหน่วยงานมีไม่ครบถ้วน

3.2.2.5 รายงานผลการดำเนินงานไม่ละเอียดครบถ้วน

3.2.2.6 ขาดเอกสารหลักฐานการดำเนินงาน

3.2.2.7 เอกสารหลักฐานที่ได้ไม่ใช่หลักฐานที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง

3.2.2.8 เอกสารที่ต้องใช้เป็นหลักฐานมีจำนวนมาก

3.2.2.9 คำอธิบายเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินไม่ชัดเจน

3.2.3 ด้านความร่วมมือ

3.2.3.1 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากหัวหน้างานต่าง ๆ และผู้ดูแลและกำกับ

ตัวบ่งชี้ในด้านเอกสาร

3.2.3.2 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทั่วไปในคณะ

3.2.3.3 ขั้นตอนการประสานงานระหว่างคณะกับสำนักงานประกันไม่มี

ความชัดเจน

3.2.3.4 ไม่ได้ได้รับความร่วมมือให้ผู้ปฏิบัติงานประกันมีส่วนร่วมในกำหนด

นโยบายและแผนของคณะ

3.2.3.5 ขาดที่ปรึกษาด้านข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลตัวบ่งชี้ จึงต้องการให้บุคลากรของสำนักงานประกันทำหน้าที่ดังกล่าว

3.2.4 ด้านคุณภาพ

3.2.4.1 เป้าหมายตัวบ่งชี้สูงเกินไป

3.2.4.4 ผลงานหลายชิ้นงานไม่ได้เป็นตัวชี้วัดที่แท้จริง

3.2.5 ด้านเวลา

3.2.5.1 ไม่มีเวลาดำเนินการ

3.2.5.2 ระยะเวลาที่ได้รับทราบเกณฑ์และเป้าหมายตัวบ่งชี้กระชั้นชิดเกินไป ทำให้ไม่ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.2.6 ด้านบุคลากร

3.2.6.1 บุคลากรทั่วไปขาดความรู้ ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา

3.2.6.2 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพขาดความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในงานประกันคุณภาพการศึกษา

3.2.6.3 บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา

3.2.6.4 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพมีการปรับเปลี่ยนบ่อยขาดความต่อเนื่อง

3.2.6.5 บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพขาดทักษะในการจัดเก็บเอกสาร

3.2.6.6 จำนวนบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพมีจำนวนไม่เพียงพอ

3.2.6.7 ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ และขาดความเอาใจใส่ในเรื่องการวางระบบการจัดเก็บ การตรวจสอบ เสนอแนะการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3.2.6.8 ขาดการสนับสนุนขวัญและกำลังใจจากคณบดี

4. บุคลากรมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงสภาพการดำเนินงานดังนี้

4.1 ควรปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบมีมาตรฐานเดียวกัน

4.2 ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

4.3 มหาวิทยาลัยควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรทุกท่าน เพื่อปลูกจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ

4.4 มหาวิทยาลัยควรจัดอบรมบุคลากรที่ทำหน้าที่งานประกันให้มีความรู้ ความชำนาญ ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ทุก ๆ ด้าน.

4.5 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงาน เช่น กระดาษ A4 เครื่องพิมพ์ และหมึกพิมพ์ เป็นต้น

4.6 ควรมีการวางแผนระบบการทำงานให้เป็นระเบียบแบบแผนและลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน

4.7 แบบประเมินมีมากเกินไปจนจำและเป็นและซ้ำซ้อน ทำให้ได้ข้อมูลเป็นเท็จ ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการประเมินใหม่

4.8 ควรมีแผนพัฒนาตัวบ่งชี้ที่เป็นจุดอ่อนให้เป็นรูปธรรม

4.9 ควรมีการติดตามเพื่อรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

4.10 บุคลากรของสำนักประกันต้องเป็นผู้มีความรู้ และความเข้าใจในงานประกันในระดับดี ถึงดีมาก เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือ อธิบายข้อสงสัยได้เป็นอย่างดี

4.11 ควรลดขั้นตอนติดตามระบบประกันคุณภาพ การรายงาน SAR

4.12 ส่วนกลาง อาทิ สำนัก สถาบัน กอง ควรทำ SAR ให้เสร็จก่อนคณะ เนื่องจากทุกคณะต้องใช้ข้อมูลดังกล่าวจากส่วนกลาง

4.13 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในส่วนงานประกันคุณภาพทางการศึกษา

4.14 กรรมการมหาวิทยาลัยควรมีส่วนช่วยเหลือให้คำปรึกษา ตรวจสอบ SAR หลักฐาน ต่างๆ

4.15 ควรนำระบบ ISO มาใช้ประกอบเกณฑ์คุณภาพ เช่น การทำ Flow chart การกำหนดคุณสมบัติของงาน

4.16 ควรส่งเสริมให้มีผู้ตรวจประเมินหน้าใหม่เพื่อฝึกประสบการณ์

สมมุติฐานในการวิจัย

จากสมมุติฐานในการวิจัยที่กำหนดไว้ และจากการวิจัย พบว่า

5.1 สภาพปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอยู่ในระดับดี จากการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีผลต่อการดำเนินงานมากที่สุด คือ สถานภาพส่วนบุคคล รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการและด้านการตรวจประเมินภายใน แสดงว่าสภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการตรวจประเมินภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการมุ่งเน้นผล

การปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐานมากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$)

มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบัน

5.2 บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ที่บุคลากรประสบปัญหาในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับ มาตรฐานคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านงานวิจัยสร้างสรรค์ มาตรฐานด้านการบริการวิชา และมาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร ส่วนมาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และมาตรฐานด้านการประกันคุณภาพบุคลากรไม่ประสบปัญหาในการดำเนินงาน ส่วนด้านการตรวจประเมินภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐานมากที่สุด ซึ่งมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$)

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ควรนำมาอภิปรายได้ดังนี้

สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสภาพส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการรับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามที่ยุทธศาสตร์ รุปงาม ได้กล่าวไว้ว่าการมีส่วนร่วมคือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเองเน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของ บุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุนติดตามการ ปฏิบัติงานขององค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าการได้รับการสนับสนุน/ส่งเสริมการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับการฝึกอบรม/การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการได้รับข่าวสารข้อมูลด้านการประกัน

คุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย อาทิ เช่น คู่มือการประกันคุณภาพ เกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามที่สิริอร วิชชาวุธ กล่าวถึงสภาพของการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ

สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้บริหารให้ความสำคัญและกำกับดูแล ติดตามการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ การได้ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างครบถ้วน และการได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ พงศ์รัช วิวังสุ ได้กล่าวไว้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา

สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าการให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธานและ พรบ. ของสถาบัน และด้านการตรวจประเมินภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าการมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐานมากที่สุด รองลงมาคือ มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ และมีการนำผลการประเมินไปวางแผนปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปตามที่ยุพาพร รุปร่าง ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเองเน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของ บุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุนติดตามการ ปฏิบัติงานขององค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ด้านบุคลากรที่ประสบปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ อาทิ มาตรฐานคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านงานวิจัยสร้างสรรค์ มาตรฐานด้านการบริการมาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร ส่วนมาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และมาตรฐานด้านการประกันคุณภาพบุคลากรไม่ประสบปัญหาในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

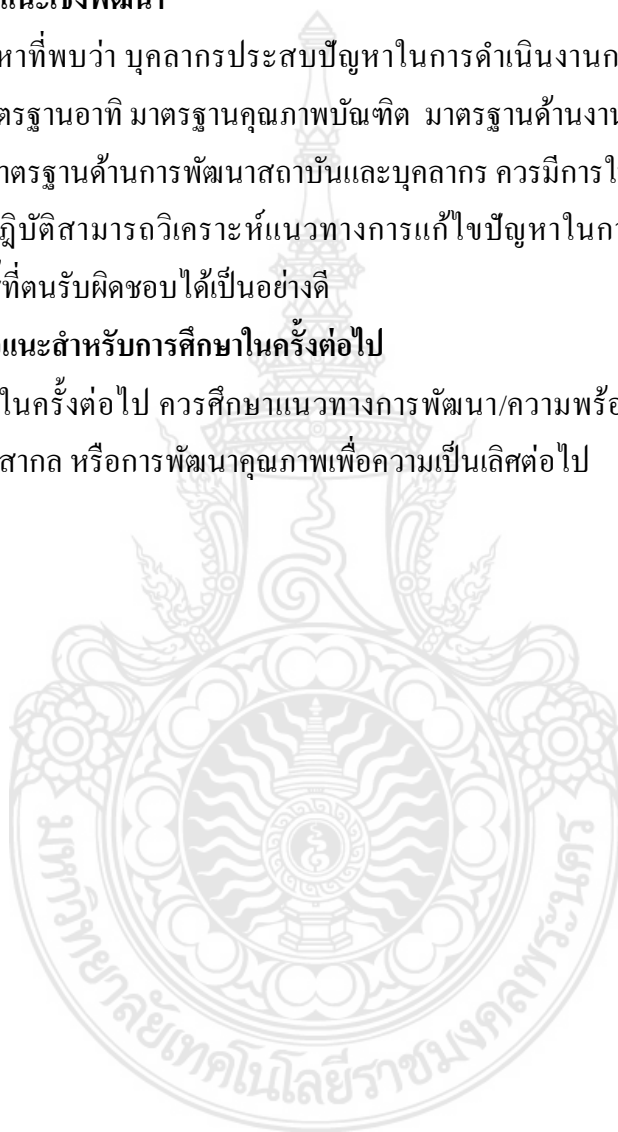
การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงได้จากแบบสอบถามเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยควรทำร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพด้วย เพื่อจะได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

จากปัญหาที่พบว่า บุคลากรประสบปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพในด้านมาตรฐานบางมาตรฐาน อาทิ มาตรฐานคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านงานวิจัยสร้างสรรค์ มาตรฐานด้านการบริการมาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร ควรมีการให้ความรู้ความเข้าใจเชิงลึก เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติสามารถวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาในการกำกับ ควบคุมและดูแลมาตรฐานตัวบ่งชี้ที่ตนรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาแนวทางการพัฒนา/ความพร้อมในการเข้าสู่การประกันคุณภาพในระดับสากล หรือการพัฒนาคุณภาพเพื่อความเป็นเลิศต่อไป



บรรณานุกรม

- กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). **คู่มือการประเมินภายในของสถานศึกษาตามมาตรฐานอาชีวศึกษาด้านผู้เรียน**. หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมอาชีวศึกษา.
- จันทร์พร สุดจ่านงค์. (2548). **การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา**. ปัญหาพิเศษรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดชัชฐ์ นุ่มมีชัย. (2545). **การยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาธิตของคณาจารย์ มหาวิทยาลัยบูรพา**. ปัญหาพิเศษรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงฤทัย กงเวียน. (2546). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของครูระดับประถมศึกษา กลุ่มนครเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นงค์เยาว์ วิมานทอง. (2546). **การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้**. ปัญหาพิเศษศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพัฒนา, โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พงษ์วัช วิวัจสุ. (2546). **ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ บัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พร สิทธิพันธ์เจริญ. (2550). **การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง**.
- ภาวิณี รัตนวิชัย. (2550). **ความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- มหาวิทยาลัยวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.(2555). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**.มหาวิทยาลัยวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลพระนคร. สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร.รามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.

ยุพาพร รูปงาม.(2545). การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงบประมาณในการปฏิรูประบบ
ราชการ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรรณนา แนบเซย. (2543). ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ.
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิลาวัลย์ ศรีแผ้ว. (2546). การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
ของโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง .

สมใจ แซ่ภู.(2555). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการ
เรียนการสอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. คณะ
บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). แนวทางประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา :
เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
แห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.(2553). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.(2554). คู่มือระบบประกัน
คุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพฯ.

อรัญญา บำเพ็ญแพทย. (2547). การมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาต่อ
การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุทุมพร จามรมาน. (2541). การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

โครงการวิจัย สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบสภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งการออกแบบสอบถามในครั้งนี้จะเป็ประโยชน์อย่าง
มากต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน ข้อมูลที่ได้ในครั้งนี้จะ
ไม่เปิดเผยเป็นรายบุคคล แต่จะเสนอเป็นภาพรวมในการวิจัยเท่านั้น
2. แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2	สภาพและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
ส่วนที่ 3	การสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่ท่านประสบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษา
ส่วนที่ 4	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- หญิง ชาย

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ตำแหน่ง / หน้าที่ในการปฏิบัติงาน

- รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดี/ผู้อำนวยการสำนัก, สถาบัน, กอง
 รองผู้อำนวยการสำนัก, สถาบัน, กอง/ รองคณบดี/
 ผู้ช่วยคณบดี/ หัวหน้าสำนักงานคณบดี สำนัก
 หัวหน้าสาขาวิชา / หัวหน้างาน / อาจารย์
 เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน

สำหรับผู้วิจัย

SEX

AGE

EDU

POS

ส่วนที่ 2 สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ให้ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างทางขวามือ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อความ	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	สำหรับผู้วิจัย
1. สถานภาพส่วนบุคคล						
1.1 ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 1.1
1.2 ท่านมีส่วนร่วมในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 1.2
1.3 ท่านมีส่วนร่วมในการรับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 1.3
1.4 ท่านพอใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้ดำเนินการ						<input type="checkbox"/> A 1.4
1.5 ท่านได้รับการแต่งตั้งให้ดำเนินการด้านประกันคุณภาพ						<input type="checkbox"/> A 1.5
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน						
2.1 ท่านได้รับการสนับสนุน/ส่งเสริมการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 2.1
2.2 ท่านได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 2.2
2.3 ท่านได้รับการฝึกอบรม/การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 2.3
2.4 ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและทันสมัย อาทิ เช่น คู่มือการประกันคุณภาพ เกณฑ์มาตรฐาน เป็นต้น						<input type="checkbox"/> A 2.4
2.5 ท่านได้รับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ						<input type="checkbox"/> A 2.5
3. การบริหารจัดการ						
3.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญและกำกับดูแล ติดตามการประกันคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 3.1
3.2 ท่านได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกัน						<input type="checkbox"/> A 3.2

ข้อคำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	สำหรับผู้วิจัย
คุณภาพที่มีมาตรฐาน						
3.3 ท่านได้ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างครบถ้วน						<input type="checkbox"/> A 3.3
3.4 ท่านสามารถเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร/คำแนะนำ/ปรึกษาหรือปัญหาด้านการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพ						<input type="checkbox"/> A 3.4
3.5 ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ/ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้านประกันคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 3.5
4. การมีส่วนร่วม						
4.1 ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธานและ พรบ. ของสถาบัน						<input type="checkbox"/> A 4.1
4.2 ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดนโยบายบริหารคุณภาพของหน่วยงาน						<input type="checkbox"/> A 4.2
4.3 ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการประกันคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 4.3
4.4 ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 4.4
4.5 ท่านให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพ ถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา						<input type="checkbox"/> A 4.5
5. การตรวจประเมินภายใน						
5.1 ท่านมีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในอย่างสม่ำเสมอ						<input type="checkbox"/> A 5.1
5.2 ท่านเข้าร่วมการประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน						<input type="checkbox"/> A 5.2
5.3 ท่านมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐาน						<input type="checkbox"/> A 5.3

ข้อคำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
5.4 ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมชี้แจง อภิปราย ชักถาม และ แสดงความคิดเห็นในระหว่างการตรวจเยี่ยมการประเมิน คุณภาพ					
5.5 ท่านมีการนำผลการประเมินไปวางแผนปรับปรุง พัฒนาการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					

สำหรับผู้วิจัย

A 5.4

A 5.5



1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา ประสบปัญหาดังต่อไปนี้ โปรด
ศึกษาจาก คู่มือ การประกันคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษารอบที่ 2 (2549 – 2553)

1.1 ในมาตรฐานคุณภาพบัณฑิต กลุ่มสาขาวิชาของท่าน ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในตัว
บ่งชี้ใดบ้าง และระบุระดับคะแนนที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ในมาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ กลุ่มสาขาวิชาของท่าน ไม่ผ่านเกณฑ์การ
ประเมินในตัวบ่งชี้ใดบ้าง และระบุระดับคะแนนที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 ในมาตรฐานด้านการบริการวิชาการ กลุ่มสาขาวิชาของท่าน ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน
ในตัวบ่งชี้ใดบ้าง และระบุระดับคะแนนที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

.....

1.4 ในมาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม กลุ่มสาขาวิชาของท่านไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในตัวบ่งชี้ใดบ้าง และระดับคะแนนที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

.....

1.5 ในมาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร กลุ่มสาขาวิชาของท่านไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในตัวบ่งชี้ใดบ้าง และระดับคะแนนที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

.....

1.6 ในมาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน กลุ่มสาขาวิชาของท่านไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในตัวบ่งชี้ใดบ้าง และระดับคะแนนที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

.....

1.7 ในมาตรฐานด้านการประกันคุณภาพ กลุ่มสาขาวิชาของท่าน ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในตัวบ่งชี้ใดบ้าง และระดับคะแนนที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

.....

2.ด้านระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพ ประสบปัญหาดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....



[Empty rectangular box for student information]

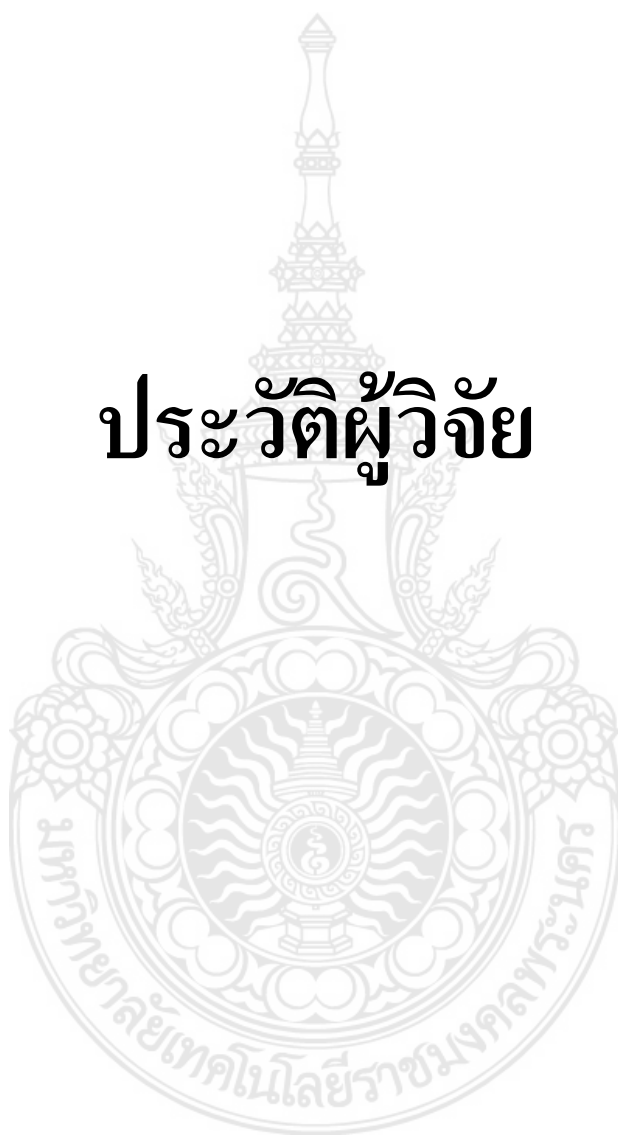
โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาหรือแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพ
การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

***** ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****



ประวัติผู้วิจัย



ประวัติ (หัวหน้าโครงการวิจัย)

1. ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย) ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกุมล หวังวานิชพันธ์
(ภาษาอังกฤษ) ASIST. PROF. SUKUMAL WANGVANITCHAPHAN
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3100602120474
3. ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักงานอธิการบดี สำนักประกันคุณภาพ ชั้น 4
399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 02 2810644 ต่อ 6067 โทรสาร 02 2810644
โทรศัพท์มือถือ : 081-3342092 E-mail : ajlevw@yahoo.com
5. ประวัติการศึกษา
Master in Management จาก Technological University
of The Philippines
ปริญญาตรี จาก สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล คณะวิศวกรรมศาสตร์
สาขาวิศวกรรมสิ่งทอ
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (ระบุสาขาวิชา)
การจัดการอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม
ระบบการผลิตและการวางแผนการผลิตในงานอุตสาหกรรม
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
 - 7.1 หัวหน้าโครงการวิจัย
 - การพัฒนาบุคลิกภาพเกี่ยวกับความเป็นครูของนักศึกษา แขนงวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม
รหัส ปอก. 50 งบประมาณผลประโยชน์ ประจำปี 2551
 - การพัฒนาผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าอินทรีย์เพื่อเด็กทารก งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี 2553
 - ปัญหาและการใช้นวัตกรรมการเรียนการสอนของอาจารย์ในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
งบประมาณผลประโยชน์ ประจำปี 2553
 - ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร
ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (หลักสูตร 5 ปี) งบประมาณผลประโยชน์ ประจำปี 2553
 - ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร งบประมาณ ผลประโยชน์ ประจำปี 2554

- การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการวางแผนทางการเงินเฉพาะรายบุคคล
งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี 2554

7.2 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

- การพัฒนาบุคลิกภาพเกี่ยวกับความเป็นครูของนักศึกษา แขนงวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ
รหัส ปอก.50 งบประมาณผลประโยชน์ ประจำปี 2551

- ปัญหาและความต้องการของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
เงินผลประโยชน์งบบุคลากร กองนโยบายและแผน ประจำปี 2552

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์เสื้อฝ้ายอินทรีย์เพื่อเด็กทารก งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี 2553

- ปัญหาและการใช้วัตกรรมการเรียนการสอนของอาจารย์ในคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
งบประมาณผลประโยชน์ ประจำปี 2553

- ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวทางสังคมของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร
ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (หลักสูตร 5 ปี) งบประมาณผลประโยชน์ ประจำปี 2553

- ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร งบประมาณ ผลประโยชน์ ประจำปี 2554

- การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการวางแผนทางการเงิน เฉพาะรายบุคคล
งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี 2554

- ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ งบประมาณวิจัย
สถาบัน ประจำปี 2555

- ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษาระบบสหกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร งบประมาณวิจัยสถาบัน ประจำปี 2555

7.3 วิจัยที่กำลังทำ

- การพัฒนาและแปรรูปเครื่องแต่งกายและส่วนประกอบเครื่องแต่งกายจากผ้าทอกะเหรี่ยง
งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี 2556

ประวัติ (ผู้ร่วมวิจัย)

1. ชื่อ - สกุล (ภาษาไทย) นายอดิศักดิ์ ดีสมุท
(ภาษาอังกฤษ) MR.ADISAK DESAMUT
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 1102000250294
3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักประกันคุณภาพ
399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 02 2810644 ต่อ 6067 โทรสาร 02 2810644
โทรศัพท์มือถือ : 082-9695893 E-mail : keng3092@windowslive.com
5. ประวัติการศึกษา
ปริญญาโท จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาการบริหารรัฐกิจและกฎหมาย
ปริญญาตรี จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะรัฐศาสตร์ สาขาบริหารรัฐกิจ
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (ระบุสาขาวิชา)
-
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
 - 7.1 หัวหน้าโครงการวิจัย
-
 - 7.2 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว
-
 - 7.3 วิจัยที่กำลังทำ
-

ประวัติผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - สกุล (ภาษาไทย) นางสาวเจนจิรา งามมานะ
(ภาษาอังกฤษ) MISS. JANEJIRA NGAMMANA
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 1101400481667
3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักประกันคุณภาพ
399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 02 2810644 ต่อ 6067 โทรสาร 02 2810644
โทรศัพท์มือถือ : 086-7004408 E-mail : qa_121@hotmail.com

5. ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี จาก คณะบริหารธุรกิจ สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (ระบุสาขาวิชา)

-

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

7.1 หัวหน้าโครงการวิจัย

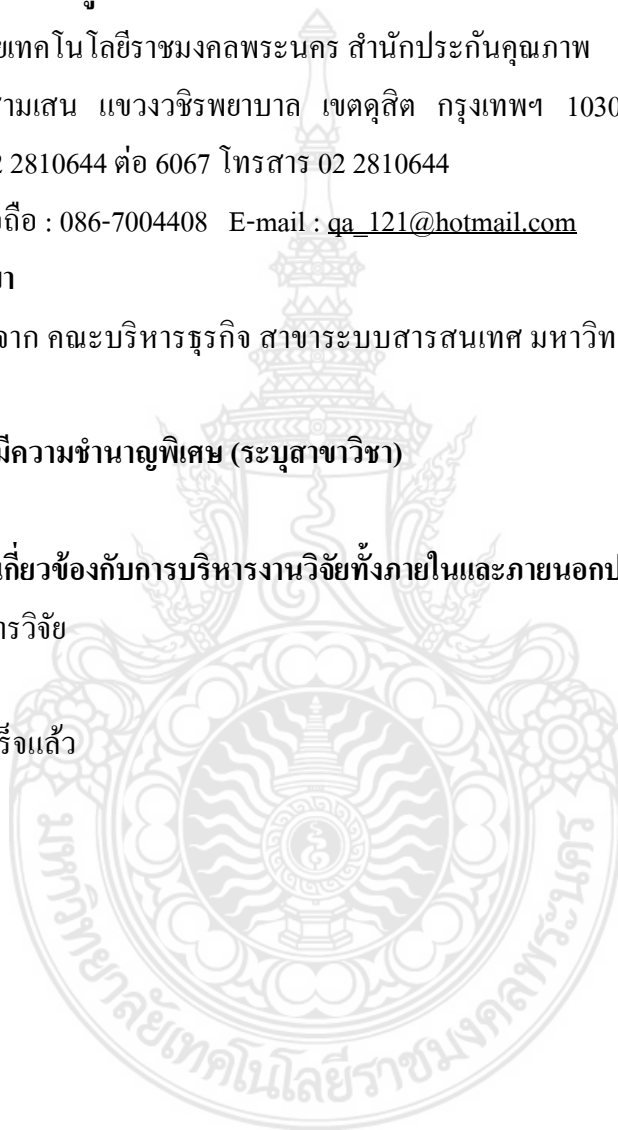
-

7.2 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว

-

7.3 วิจัยที่กำลังทำ

-



ประวัติผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - สกุล (ภาษาไทย) นางสาววาสนา สังข์โพธิ์
(ภาษาอังกฤษ) MISS. WASSANA SUNGPHO
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 110200623881
3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักประกันคุณภาพ
399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 02 2810644 ต่อ 6067 โทรสาร 02 2810644
โทรศัพท์มือถือ : 085-3273511 E-mail : qa_121@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา
ปริญญาตรี จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี คณะบริหารธุรกิจ
สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
6. การที่มีความชำนาญพิเศษ (ระบุสาขาวิชา)
-
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
 - 7.1 หัวหน้าโครงการวิจัย
-
 - 7.2 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว
-
 - 7.3 วิจัยที่กำลังทำ
-

ประวัติผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - สกุล (ภาษาไทย) นางสาวอทัยการ์ณ จันเสนา
(ภาษาอังกฤษ) MISS. ATAIKARN JUNSANA
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3540500092443
3. ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักประกันคุณภาพ
399 ถนนสามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 02 2810644 ต่อ 6067 โทรสาร 02 2810644
โทรศัพท์มือถือ : 083-6029201 E-mail : a.taikarn@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา
ปริญญาโท จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาการบริหารรัฐกิจและกฎหมาย
ปริญญาตรี จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะรัฐศาสตร์ สาขาบริหารรัฐกิจ
6. การที่มีความชำนาญพิเศษ (ระบุสาขาวิชา)
-
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
 - 7.1 หัวหน้าโครงการวิจัย
-
 - 7.2 งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว
-
 - 7.3 วิจัยที่กำลังทำ
-