



รายงานวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โดย

คณะกรรมการวิจัยสถาบัน กองคลัง

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากกองคลัง

สำนักงานอธิการบดี

พ.ศ. ๒๕๕๕

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิจัย : ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ
การศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อคณะผู้วิจัย : นางวาสนา ศรีรัตน์ หัวหน้าโครงการวิจัย
นางสาวพจนีย์ จุฬารัตน์ ผู้วิจัย
นางสาวชนทอง วงศ์นิล ผู้วิจัย
นางสินีนากู เอนกปัญญากุล ผู้วิจัย
นางสาวศศิธร โพธิ์ทอง ผู้วิจัย

ปีที่ทำการวิจัย : 2555

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง และเพื่อนำเสนอผลงานวิจัยต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลังให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

กลุ่มประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรกองคลัง จำนวน 156 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนดำเนินงาน ด้านการดำเนินการ ด้านการประเมิน และด้านการปรับปรุง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows คำนวณหาค่าสถิติที่ต้องการ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่า

ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ

การศึกษาของกองคลัง ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เรียงจากคะแนน
ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการวางแผนดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา
ด้านการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการปรับปรุง ($\bar{X} = 4.05$) และด้านการประเมิน
($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรองอธิการบดีฝ่ายการคลัง ผู้อำนวยการกองคลัง หัวหน้างานทุกท่าน ที่รับเป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัย ทั้งเป็นผู้ให้ความรู้และแนะนำ คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณบุคลากร กองคลังทุกท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม และผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณะผู้วิจัย

สิงหาคม ๒๕๕๕

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพประกอบ.....	(7)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ.....	10
หลักการและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา.....	19
องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา.....	25
บทบาทผู้บริหารต่อการประกันคุณภาพ.....	26
การรักษาระบบคุณภาพ.....	27
ความหมายของการประเมิน.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรกลุ่มเป้าหมาย.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ตอนที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ตอนที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	39
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	49
สรุปผลการวิจัย.....	49
การอภิปรายผลการวิจัย.....	52
ข้อเสนอแนะ.....	55
ภาคผนวก.....	57
แบบสอบถาม.....	58
บรรณานุกรม.....	61
ประวัติของคณะผู้วิจัย.....	63

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและคำร้อยละของบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และการได้รับการฝึกอบรม/เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน.....	37
2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากร ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน.....	40
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากร ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการวางแผน ดำเนินงาน โดยภาพรวมและรายข้อ.....	41
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากร ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการดำเนินการ โดยภาพรวมและรายข้อ.....	43
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากร ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประเมิน โดยภาพรวมและรายข้อ.....	45
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของบุคลากร ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการปรับปรุง โดยภาพรวมและรายข้อ.....	47

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	วงจร Deming (Deming'cycle).....	12
2	ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่มีบทบาทในการประกันคุณภาพ ภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก.....	24
3	ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมิน คุณภาพภายนอก.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอกและตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพขึ้นอย่างต่อเนื่อง กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดตั้งขึ้นพร้อมกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยรามคำแหงเมื่อปี พ.ศ. 2514 ปัจจุบันมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 งาน 1 โครงการ ได้แก่ งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ งานงบประมาณ งานธุรการและโครงการ 3 มิติ กองคลังเป็นหน่วยงานสนับสนุนงานของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถานศึกษาที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญทางการศึกษาเพราะการศึกษาเป็นเหมือนดังรากแก้วของสังคม สถานศึกษาจะต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินการอันประกอบด้วยการวางแผนการดำเนินงาน การประเมินผล ติดตามประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องและนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยสถานศึกษา ต้องจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายและหลักการตามที่กำหนดใน พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษา และเป้าหมาย / ปรัชญา / ธรรมนูญสถานศึกษา กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ดังนั้นบุคลากรจึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ สามารถวิเคราะห์ระบบและกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ สามารถกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาได้ และสามารถดำเนินการให้เกิดคุณภาพการศึกษาตามบทบาทหน้าที่ในระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอกพร้อมทั้งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่ต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว คือ คุณภาพของบุคลากร การจัดการคุณภาพทางการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นบุคลากรที่รู้จักคิด วิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา โดยจะต้องจัดให้มีกลไกในการตรวจสอบและกระตุ้นให้หน่วยงานทางการศึกษา มีการควบคุมคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับประโยชน์จากการจัดการศึกษาแต่เนื่องจากระบบการประกันคุณภาพและการประเมินมาตรฐานสถานศึกษาเป็นเรื่องใหม่ สถานศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่คุ้นเคยและกลัวการประเมินผล จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจด้วยความรอบคอบให้เป็นที่ยอมรับและบรรลุเจตนารมณ์ของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนาบุคลากรจากความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เสนอต่อผู้บริหารใช้เป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลังให้เข้าสู่มาตรฐาน และสามารถดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. เพื่อนำเสนอผลงานวิจัยต่อผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

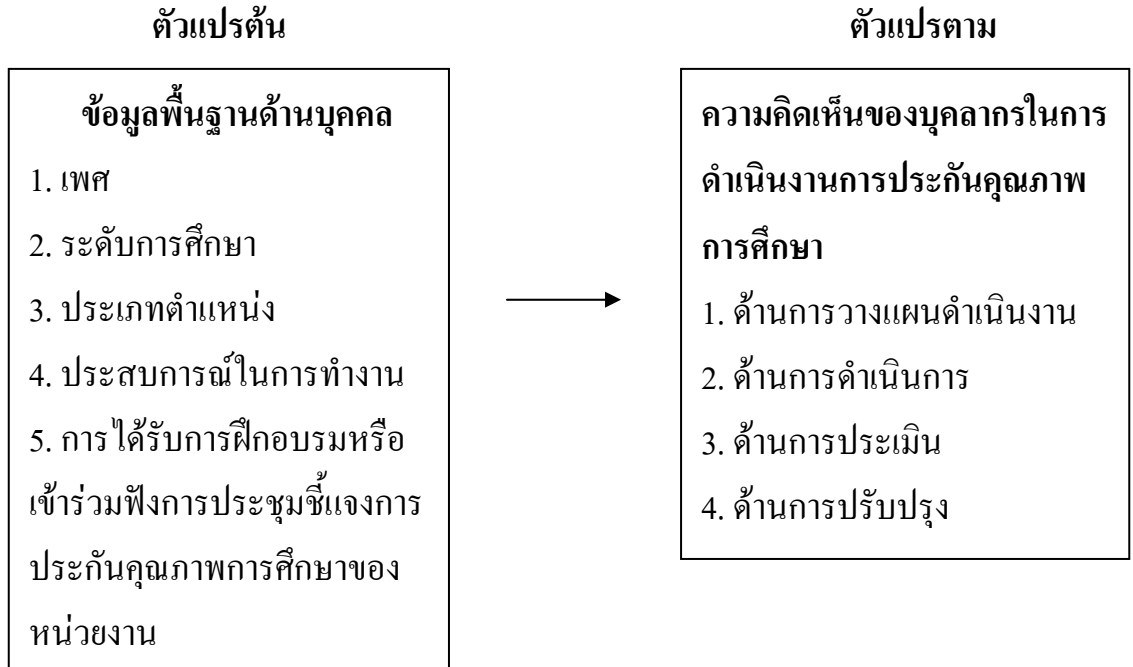
ประชากร ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 156 คน (ฐานข้อมูลบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ณ พ.ศ. 55) ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบรายได้ ลูกจ้างชั่วคราวรายปี

ตัวแปร คือ การศึกษาวิจัยความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- **ตัวแปรต้น** ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานและการได้รับการฝึกอบรม/เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

- **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดย จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผนดำเนินงาน ด้านการดำเนินการ ด้านการประเมิน ด้านการปรับปรุง

กรอบแนวความคิดของการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ (เชิงปฏิบัติการ)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของศัพท์ที่ใช้ดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยรามคำแหง หมายถึง มหาวิทยาลัยที่เป็นสถาบันการศึกษาวิจัยแบบตลาดวิชา ที่ผู้ศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องมาเข้าชั้นเรียนที่มหาวิทยาลัยจัดให้ วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงทำการสอนทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น สำนักงานอธิการบดี คณะ สถาบัน/ศูนย์ สำนัก

2. บุคลากรกองคลัง หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบรยายได้ ลูกจ้างชั่วคราวรายปี ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสายงานของกองคลัง ได้แก่ งานการเงิน งานงบประมาณ งานบัญชี งานพัสดุ งานธุรการและโครงการ 3 มิติ โดยมีผู้บังคับบัญชาสูงสุด คือ ผู้อำนวยการกองคลัง รองลงมาคือ หัวหน้างานและหัวหน้าหน่วยตามลำดับ

3. ความคิดเห็น หมายถึง แนวความคิดความรู้สึกที่สามารถแสดงออกด้วยคำพูดที่สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติที่ซ่อนอยู่ภายในใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นความจริงและสามารถพิสูจน์ได้ หรือ หมายถึง การประเมินผลการรับรู้ที่พอใจหรือไม่พอใจของบุคคลซึ่งเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์และเป็นแนวโน้มการปฏิบัติที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. การประกันคุณภาพการศึกษา (QUALITY ASSURANCE) หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการหลักอย่างมีระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (QUALITY CONTROL) การตรวจสอบคุณภาพ (QUALITY AUDITING) และการประเมินคุณภาพ (QUALITY ASSESSMENT) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก

5. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

6. คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

7. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา จากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

8. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

9. ระบบและกลไก หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มี ความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการแนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

10. การควบคุมคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกใน แต่ละองค์ประกอบคุณภาพเพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีบ่งชี้ คุณภาพที่กำหนด

11. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการศึกษา วิเคราะห์ว่าสถาบันมีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพและได้ปฏิบัติตามตลอดจนมีผลการ ปฏิบัติตามระบบและกลไกดังกล่าว

12. การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันว่าส่งผลต่อคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้

13. องค์ประกอบคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของ สถาบันที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา

14. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละ องค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

15. ผลผลิตทางการศึกษา หมายถึง ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ประกอบด้วยการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภารกิจหลักอื่นๆ ของสถาบันอุดมศึกษา

16. มาตรฐานการศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึง ประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่งและเพื่อใช้เป็นหลักใน การเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแลการตรวจสอบการประเมินผลและการ ประกันคุณภาพทางการศึกษา

17. การรับรองมาตรฐาน หมายถึง การให้การรับรองการทำการประเมิน คุณภาพภายนอกของผู้ประเมินภายนอกที่มีคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์ตาม หลักเกณฑ์และมาตรฐานที่สำนักงานกำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภท ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในข้อมูล 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผนดำเนินงาน ด้านการดำเนินการ ด้านการประเมิน ด้านการปรับปรุง

3. ทำให้หน่วยงานนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง ให้เข้าสู่มาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทำการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยคณะผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยสรุปสาระสำคัญที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวิจัย ดังนี้

1. ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ
3. หลักการและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา
4. องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา
5. บทบาทผู้บริหารต่อการประกันคุณภาพ
6. การรักษาระบบคุณภาพ
7. ความหมายของการประเมิน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันการศึกษาและนักวิชาการได้นิยามความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในทำนองเดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอดังนี้

อุทุมพร จามรมาน (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การควบคุมคุณภาพ โดยมีการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน การตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยตัวเองตามเกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้น และการตรวจสอบจากภายนอก เป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอกตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น แล้วตัดสินตามเกณฑ์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2543, หน้า 11) ได้กำหนดความหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำกิจกรรม

หรือการปฏิบัติการในภารกิจหลักอย่างมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประกันคุณภาพจนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก

ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2544, หน้า 2) ให้นิยามไว้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สมคิด พรหมจ้อย และสุพัตร์ พิบูลย์ (2544, หน้า 4) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

จุฑา เทียนไทย และจินตนา ชาญชัยศิลป์ (2544, หน้า 5) ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 17) ให้นิยามการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถานศึกษานั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

กุลทรัพย์ อุณหะจรรย์รักษ์ (2549, หน้า 12) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในภารกิจหลักที่ดำเนินการอย่างเป็น

ระบบตามแผนที่กำหนดไว้ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านการศึกษา โดยมีระบบและกลไกควบคุมตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด ซึ่งเป็นการดำเนินการประกันคุณภาพภายในและประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

จากความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาดังที่กล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ขึ้นไปตามมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก โดยมีกระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถานศึกษานั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ เช่น

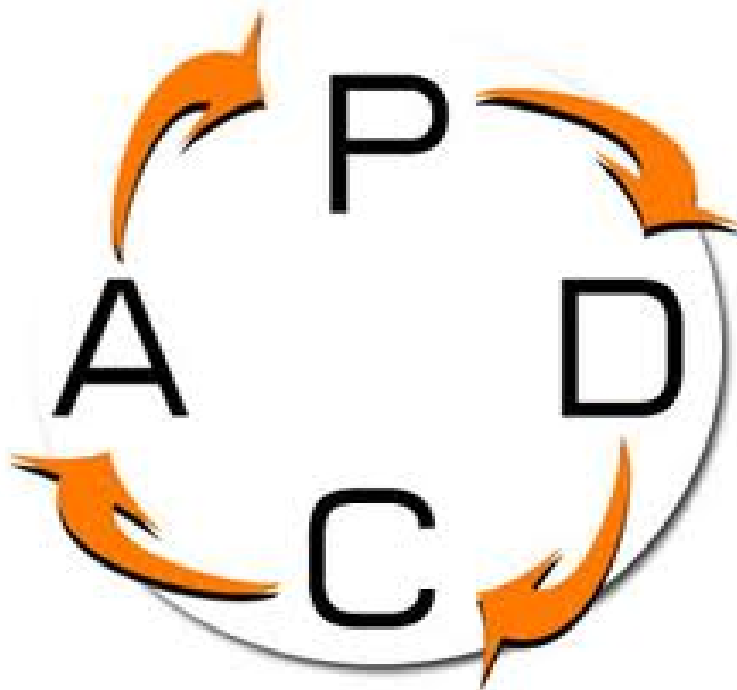
Juran (1986, p. 21) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพขององค์กรต้องเน้นการทำงานร่วมกันเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 10 ขั้นตอนหลัก คือ (1) การสร้างความตระหนักในการมุ่งพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ (2) มีการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (3) การวางแผนและดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานมุ่งสู่เป้าหมาย โดยกำหนดภาระหน้าที่แก่บุคลากร เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานตามเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด (4) มีการฝึกอบรมแก่บุคลากร (5) มีกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (6) มีการรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (7) มีการแสดงสำนึกรับผิดชอบ (8) มีการนำแสดงผลการดำเนินงานแก่บุคลากรในหน่วยงาน (9) มีการเก็บข้อมูลบันทึกถึงความสำเร็จ และ (10) มีการร่วมมือพัฒนาระบบและกระบวนการเพื่อให้งานของบุคลากรได้รับการพัฒนา

Deming (1986, p. 105) ได้เสนอหลักการหรือพันธะในการจัดการคุณภาพ ซึ่งถือเป็นแบบอย่างสำคัญในการปฏิบัติทั้งในวงการธุรกิจและการศึกษา โดยมีข้อกำหนดเบื้องต้น 14 ประการ คือ (1) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยจะต้องมีการวางแผนในการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว (2) การยอมรับความคิดของทุกคน/ทุกฝ่ายในลักษณะของการตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบคุณภาพขององค์กร (3) การยึดหลักการพื้นฐานขององค์กรและยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ (4) ยุติการตอบสนองแนวดำเนินงานทางธุรกิจ โดยใช้เงินเป็นหลัก แต่ควรสนใจ ยอมรับและสร้างความเชื่อมั่นเพื่อให้ลูกค้าพอใจด้านอื่น (5) ปรับปรุงระบบการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและการบริการ (6) จัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรในหน่วยงาน (7) มุ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารเพื่อสร้างภาวะผู้นำให้บุคลากรมีความเป็นผู้นำและมีความกล้าที่จะรับผิดชอบ (8) ขจัดความกังวลความกลัวของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (9) ร่วมกันทำงานเป็นทีม สนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานหรือร่วมกันทำหลายสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกัน (10) ยกเลิกการกำหนด หรือเขียนข้อกำหนดข้อความและเป้าหมายในเชิงรูปธรรม ซึ่งไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ (11) ขจัดการตั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นตัวเลขหรือเป็นปริมาณเพราะจะทำให้บุคลากรทำงานให้ได้ตามจำนวนโดยไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพ (12) ขจัดอุปสรรคที่มีผลต่อความภูมิใจในการทำงานทุกคนต้องได้รับการเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน ควรกระตุ้นให้ทุกคนใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ (13) สนับสนุนการศึกษาระยะยาว และการปรับปรุงตนเองของบุคลากร และ (14) ลงมือปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ โดยเน้นถึงความร่วมมือและความคิดเห็นที่ตรงกันของทุกคนทุกฝ่ายในหน่วยงาน ฝ่ายบริหารจะต้องใช้ยุทธวิธีที่เป็นด้านบวกมาใช้ดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย และที่สำคัญคือต้องมีความต่อเนื่องและเหมาะสมตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลง โดยมีการนำวงจรพัฒนาคุณภาพ (Deming's cycle) มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ (1) การวางแผนหรือวางระบบ (plan) (2) การนำแผนไปปฏิบัติหรือทำตามระบบที่

กำหนด (do) (3) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน (check) และ (4) การแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงาน (action)

หลักการสำคัญของวงจรพัฒนาคุณภาพ

แนวคิดวงจรพัฒนาคุณภาพหรือวงจร PDCA นี้ Walter Shewhart เป็นผู้พัฒนาขึ้นเป็นคนแรกเพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (statistical quality control) ซึ่ง Deming เป็นผู้นำไปเผยแพร่ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายในญี่ปุ่น จึงเรียกววงจร PDCA อีกชื่อหนึ่งว่า วงจรเดมมิ่ง (Deming' cycle) (Soin, 1992,p. 96) ซึ่งก็คือการดำเนินกิจกรรมหมุนเวียนให้ครบทั้ง 4 ขั้นตอน ดังภาพ 1 ซึ่ง นิตย สัมมาพันธ์ (2532, หน้า 102) ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ดังนี้



ภาพ 1 วงจร Deming (Deming' cycle)

1. Plan --- P หมายถึง การวางแผน ซึ่งควรประกอบด้วย

1.1 การเลือกหัวข้อปัญหาในการปรับปรุง

1.2 การแสวงหาค่าประกอบสำคัญในการปรับปรุง

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา

1.4 การเลือกองค์ประกอบสำคัญของปัญหา

1.5 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

1.6 การตั้งเป้าหมายที่แน่นอนและชัดเจนในการปรับปรุง

1.7 การกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา แล้วกำหนดเป็นแผนดำเนินการ

2. Do --- D หมายถึง การลงมือดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามวิธีการที่ได้กำหนดเอาไว้ในแผน

3. Check --- C หมายถึง การตรวจวัดผลจากการแก้ไขปัญหาว่าได้ผลเป็นอย่างไร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด

4. Action --- A หมายถึง ในกรณีที่การตรวจวัดผลพบว่ายังไม่ได้ผลตามเป้าหมายจะต้องดำเนินการปรับปรุง 2 กรณี คือ (1) แก้ไขปัญหาปัจจุบัน และ (2) ป้องกันปัญหาในอนาคต เมื่อได้ผลเป็นที่น่าพอใจแล้วจะต้องจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เพื่อป้องกันมิให้ปัญหาคกลับคืนสภาพ

จากหลักการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะพิเศษของวงจรพัฒนาคุณภาพหรือวงจร PDCA ก็คือ คนต้องร่วมกันพัฒนาทั่วทั้งองค์กร โดยต้องร่วมกันวางแผน และดำเนินการตามแผน การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

การนำ PDCA สู่อการปฏิบัติ

กระทรวงมหาดไทย (2549) ได้อธิบายว่า การนำกระบวนการ PDCA ไปสู่การปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จนั้น จะต้องผนึกกำลังร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว องค์กรใดก็ตาม หากไม่มีการผนึกกำลังร่วมกันเพื่อไปสู่จุดหมายเดียวกันแล้วองค์กรนั้นย่อมไม่มีพลัง

ไม่อาจประสบความสำเร็จได้ และเสื่อมลงในที่สุด กระบวนการ PDCA จะช่วยให้การ
 ผนึกกำลังร่วมกันคิดเกิดขึ้น โดยมีขั้นตอนที่เป็นรูปธรรมผ่านกิจกรรมการคิดร่วมกัน
 ร่วมกันวางแผน ร่วมกันปฏิบัติ และร่วมกันติดตามประเมินผล PDCA เป็น
 กระบวนการพัฒนางานจึงต้องเริ่มไปที่ละขั้นทีละตัวตามลำดับ

P → D → C → A และเคลื่อนหมุนไปเรื่อย ๆ โดยในแต่ละขั้นแต่ละตัว
 จะต้องทำ PDCA ดังนี้

1. การวางแผน (plan) เป็นขั้นที่สำคัญมาก จะต้องจัดทำอย่างละเอียดรอบคอบ
 โดยจะต้องตอบคำถามให้ได้อย่างน้อย 7 คำถาม คือ 7 ท หรือ 5 W 2 H ได้แก่

ทำอะไร (what)

ทำไมต้องทำ (why)

ทำอย่างไร (how)

ทำที่ไหน (where)

ทำโดยใคร (who)

เท่าไร (How much)

ทำเมื่อใด (when)

จุดมุ่งหมายของการวางแผนอาจแบ่งได้เป็นลักษณะใหญ่ ๆ 2 ลักษณะ คือ การ
 วางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาและการวางแผนเพื่อพัฒนางานใหม่ จึงต้องเริ่มต้นที่จุดประสงค์
 ว่าจะวางแผนเพื่ออะไร เพื่อแก้ไขปัญหาหรือเพื่อพัฒนางานหรือเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่

1.1 การวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหา จะประกอบด้วยขั้นตอน 9 ขั้นตอน ได้แก่

1.1.1 การวิเคราะห์ปัญหา ในขั้นแรกสุดทุกคนจะต้องระดับความคิด
 ช่วยกันวิเคราะห์ค้นหาปัญหา หรือทุกข์เสียก่อน โดยจะต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่าปัญหาที่
 สำคัญที่สุดที่จะต้องดำเนินการแก้ไขก่อนคืออะไร และปัญหารองลงไปคืออะไรต้อง
 วิเคราะห์ให้ครบถ้วน ปัญหาที่สำคัญที่สุดคืออะไร ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือปัญหาที่เป็น
 ต้นตอหรือรากเหง้าของปัญหาทั้งหมด หากปัญหานั้นได้รับการแก้ไขแล้ว ปัญหาอื่น ๆ
 จะแก้ไขได้ง่าย อีกนัยหนึ่งปัญหาที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาที่หากไม่ได้รับการแก้ไข สภาพ
 ปัญหายังอยู่ แม้จะมีการแก้ไขปัญหาอื่น ๆ ไปแล้วก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาลง
 ไปได้ การค้นหาปัญหาที่สำคัญที่สุดอาจทำได้โดยการให้ทุกคนในกลุ่มเสนอความคิด

ของแต่ละคนโดยอิสระ ปัญหาที่คนส่วนใหญ่ในกลุ่มวิเคราะห์ตรงกันว่าเป็นปัญหาสำคัญที่สุดให้ถือว่าเป็นปัญหาสำคัญที่สุดโดยมติกกลุ่ม

1.1.2 การวิเคราะห์สาเหตุ เมื่อได้ปัญหาสำคัญที่สุดแล้วจะต้องระดมความคิดช่วยกันหาสาเหตุที่สำคัญที่สุดของปัญหาให้ได้ การวิเคราะห์หาสาเหตุสำคัญที่สุดใช้หลักการเดียวกันกับการวิเคราะห์หาปัญหาที่สำคัญที่สุด สำหรับปัญหารองลงไปก็ต้องมีการวิเคราะห์สาเหตุสำคัญที่สุดของแต่ละปัญหาเช่นเดียวกัน การวิเคราะห์สาเหตุสำคัญที่สุดของปัญหาจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีใครที่จะรู้ปัญหาที่เกิดภายในองค์กรได้ดีเท่ากับคนในองค์กร ขึ้นอยู่กับว่าจะร่วมกันวิเคราะห์อย่างจริงจังและจริงใจเพียงใด

1.1.3 เมื่อพบปัญหาและสาเหตุแล้วต่อไปเป็นขั้นตอนการวิเคราะห์กิจกรรมที่จะนำมาแก้สาเหตุ คือ กิจกรรมหรือ โครงการอะไร (what)

1.1.4 เมื่อได้กิจกรรมแล้วต้องวิเคราะห์ว่า ทำไม (why) หรือมีความจำเป็นอย่างไรที่จะต้องทำกิจกรรมหรือ โครงการนั้น เพื่อกลับรอกองหากิจกรรมหรือโครงการที่มีผลต่อการแก้ไขสาเหตุของปัญหาได้ตรงเป้าหมาย

1.1.5 เมื่อวิเคราะห์ได้กิจกรรมที่สามารถแก้ปัญหได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็วิเคราะห์ต่อในรายละเอียดการดำเนินการว่าจะทำอย่างไร (how) ในขั้นนี้จะต้องมีการวิเคราะห์อย่างละเอียด โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลทางวิชาการความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ความรู้ที่ได้รับจากการทัศนศึกษาดูงาน ความรู้ที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาและประสบการณ์จากการปฏิบัติ ฯลฯ นำมาวิเคราะห์โดยการระดมความคิดของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดในแต่ละกิจกรรมไม่ติดยึดความคิดตัวเองหรือของคนใดคนหนึ่ง

1.1.6 กิจกรรมหรือโครงการนั้นจะทำที่ไหน (where) จะต้องกำหนดให้ชัดเจน

1.1.7 ผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรม ประกอบด้วยใครบ้าง (who) ต้องระบุให้ชัดเจนและให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (stakeholder) ทราบรายละเอียดทุกคน กรณีที่มีความสำคัญจริง ๆ ควรให้ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นการกำหนดปัญหาเพื่อให้การแก้ไขปัญหามีผลสูงสุด

1.1.8 ในการดำเนินกิจกรรม จะต้องพิจารณาด้วยว่ามีค่าใช้จ่ายหรือไม่ (how much) ถ้าต้องใช้งบประมาณจะต้องพิจารณาว่าจะได้แหล่งสนับสนุนงบประมาณจากที่ใดและที่สำคัญต้องวิเคราะห์ว่า ถ้าไม่มีแหล่งสนับสนุนงบประมาณจะดำเนินการอย่างไรจึงจะทำให้บรรลุผลสำเร็จให้ได้มากที่สุด

1.1.9 ลำดับสุดท้ายจะต้องกำหนดวันที่จะต้องลงมือทำ (when) ที่แน่นอนว่าจะเริ่มดำเนินการเมื่อไร เมื่อถึงวันที่กำหนดจะต้องเริ่มปฏิบัติหน้าที่โดยการปฏิบัติที่เกิดจากการร่วมมือของทุกคน ไม่ใช่ต่างคนต่างทำหรือบางคนทำแต่มีบางคนที่ไม่ทำ

1.2 การวางแผนเพื่อพัฒนา หรือเพื่อสร้างองค์ความรู้ต้องใช้ 7 ท หรือ 5 W 2 H เช่นเดียวกันเพียงแต่ไม่ต้องมีการวิเคราะห์หาปัญหาและสาเหตุ โดยเริ่มต้นวิเคราะห์ที่ What เลยว่าจะทำอะไรและต่อด้วย Why ทำไมต้องทำและต่อไปเรื่อย ๆ จนครบถ้วน กระบวนการวางแผน 7 ท เมื่อมีการวางแผนแก้ไขปัญหาหรือการวางแผนเพื่อพัฒนางานที่สมบูรณ์แล้ว ก็ปฏิบัติตามกระบวนการที่เหลือ คือ Do, Check, Action

2. การลงมือทำ (do) เมื่อถึงกำหนดการดำเนินการตามแผน จะต้องลงมือทำทันที และจะต้องทำตามแผนที่วางไว้ (7 ท 5 W 2 H) ผู้ปฏิบัติหรือกลุ่มบุคคลที่มีส่วนรับผิดชอบที่ได้กำหนดไว้ในแผน จะต้องผนึกกำลังร่วมมือกันดำเนินการอย่างจริงจัง ทุ่มทะเลี่ยสละ มีการควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนเพื่อจะได้ทราบผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งในด้านความสำเร็จและอุปสรรคปัญหาอย่างถูกต้อง ซึ่งจะมีผลต่อความเที่ยงตรงในขั้นของการประเมิน เพราะหากทราบผลกระทบในด้านความสำเร็จหรือปัญหาอุปสรรคที่แท้จริงก็จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงในการประเมิน

3. การตรวจสอบหรือการประเมิน (check) การตรวจสอบหรือการประเมิน เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ทราบผลสำเร็จความก้าวหน้า หรือความล้มเหลวในการแก้ไข ปัญหา

3.1 ขั้นตอนการประเมิน การประเมินแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

3.1.1 การประเมินก่อนการปฏิบัติ เป็นการประเมินสภาพที่แท้จริงก่อนลงมือปฏิบัติตามแผน เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับผลที่เกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติตามแผนแล้ว

3.1.2 การประเมินขณะปฏิบัติ ในระหว่างปฏิบัติตามแผนจะต้องมีการประเมินเป็นช่วง ๆ ตามระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ทุกสัปดาห์ เพื่อให้ทราบผลกระทบในแต่ละช่วงเวลาซึ่งในขั้นนี้อาจจะมีการปรับปรุงแก้ไขพร้อมกันโดยไม่ต้องรอปรับปรุง หลังจากจบโครงการหรือครบกำหนดการปฏิบัติตามแผน เพื่อให้ทราบผลความก้าวหน้าหรืออุปสรรคโดยละเอียด

3.1.3 การประเมินหลังการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินภายหลังเสร็จสิ้นการดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดระยะเวลาไว้เพื่อประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นในภาพรวม ทั้งในด้านความสำเร็จและความล้มเหลวเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นต่อไป

3.2 วิธีการหรือรูปแบบการประเมิน การประเมินสามารถทำได้หลายรูปแบบแต่โดยสรุปแล้วจะมีวิธีการหลัก ๆ อยู่ 3 วิธีคือ

3.2.1 การประเมินโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผลงานที่ทำได้

3.2.2 การประเมินโดยวัดจากชิ้นงานที่ทำสำเร็จเป็นรายชิ้น

3.2.3 การประเมินโดยการสังเกตหรือการสัมภาษณ์

การประเมินในบางเรื่อง เช่น การประเมินพฤติกรรมแสดงออก วิธีสังเกตจะมีประโยชน์มากจะทำให้ทราบการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมว่าเป็นไปในทางที่ดีขึ้นหรือแย่ลง ดังนั้น ก่อนที่จะมีการประเมินจะต้องมีการวางแผนก่อนว่าจะประเมินโดยวิธีการใด ช่วงระยะเวลาไหน เกณฑ์ผ่านการประเมินจะกำหนดไว้ที่ระดับใดและจะใช้วิธีการวัดค่าทางสถิติอย่างไรจึงจะเหมาะสม ง่ายต่อการปฏิบัติและมีความเที่ยงตรง การประเมินเป็นการเปรียบเทียบการพัฒนาหรือความก้าวหน้าก่อนการวางแผนแก้ไขปัญหากับผลที่จะเกิดขึ้นจากการแก้ไขปัญหามาตามที่วางแผนไว้ ความเที่ยงตรงและมาตรฐานของการประเมินจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากไม่มีความเที่ยงตรงจะทำให้ไม่ทราบผลกระทบที่แท้จริงว่าประสบผลสำเร็จ มีความก้าวหน้า หรือมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรซึ่งจะมีผลกระทบต่อการวางแผนแก้ไขปรับปรุง

ดังนั้น วิธีการประเมินที่มีมาตรฐานและง่ายต่อการปฏิบัติจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้บริหารจะใช้ตรวจสอบพัฒนาการและความก้าวหน้าของการแก้ไขปัญหาคด้วยตัวเอง

4. การปรับปรุงแก้ไข (action) นำผลกระทบที่ได้จากการประเมินมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเข้าสู่กระบวนการ 7 ท หรือ PDCA ใหม่ ดังนี้

4.1 ในส่วนที่ประสบความสำเร็จ นำมาวางแผนเพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

4.2 ในส่วนที่มีปัญหาอุปสรรค นำมาวางแผนเพื่อแก้ไขใหม่ จนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จและเมื่อสามารถแก้ไขปัญหาลงมือแล้วก็วางแผนพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยการพัฒนาต้องเริ่มจากการระดมความคิด ค้นหาสิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาร่วมกันในลักษณะของฉันทามติ (commitment) เพื่อให้วงจร PDCA สามารถขับเคลื่อนได้อย่างต่อเนื่องเมื่อมีเป้าหมายร่วมกันแล้ว ผู้ปฏิบัติแต่ละคน นำไปปฏิบัติตามขีดความสามารถของแต่ละคน แต่เมื่อถึงกำหนดนัดหมายการประเมิน เช่น ครบรอบ 1 สัปดาห์ ทุกคนต้องนำเสนอวิธีการปฏิบัติและผลกระทบที่เกิดขึ้น ตลอดจนข้อเสนอแนะต่อที่ประชุมด้วยจิตบริสุทธิ์เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทุกขั้นตอนของ PDCA จะต้องมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อครบวงจรในแต่ละรอบต้องจัดทำเป็นเอกสารรายงานทางวิชาการเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนา PDCA ในรอบต่อไป และปฏิบัติเป็นวงจรเช่นนี้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่งจนกว่าจะประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 84) ได้ใช้แนวคิดวงจรการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย การร่วมกันวางแผน (plan) การร่วมกันปฏิบัติ (do) การร่วมกันประเมินผล (check) และการร่วมกันปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (action) มาเป็นหลักการสำคัญในการประเมินคุณภาพภายใน โดยมีปรัชญาที่สำคัญคือ

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายในคือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นตามมาตรฐานการศึกษา โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือการพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

2. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา โดยจะต้องมีการวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ โปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

หลักการและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

หลักการและนโยบายตามกฎหมาย

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 15-16) ได้รวบรวมว่า พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดให้ สถานศึกษาทุกระดับดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีข้อกำหนดว่าด้วย มาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาในหมวดที่ 6 ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบ การประกันคุณภาพภายนอก

ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงาน ประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกัน คุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มี ฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และ ทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดย คำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่ กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งใน ทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากรคณะกรรมการของ

สถานศึกษารวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา นั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

หลักการและนโยบายของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 19-25) ได้กล่าวถึงหลักการและนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพทางการศึกษาจึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้คณะและสำนักเลขาธิการระบบประกันคุณภาพของตนเอง หรือพัฒนาระบบของตนเองที่สามารถตรวจสอบได้ และในวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2543 ศาสตราจารย์ ประจักษ์ รั้งสรรค์ แสงสุข ได้แถลงนโยบายคุณภาพไว้ดังนี้ “รามคำแหงมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาและบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ” จากนโยบายคุณภาพดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

1. เพื่อบริหารและดำเนินการในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในคณะและสำนักให้เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งจะนำไปสู่การรับรองคุณภาพ

2. เพื่อประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสำนักให้มีการบริหารและดำเนินการไปในทิศทางขององค์กรแห่งการเรียนรู้อันเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
3. เพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
4. เพื่อเผยแพร่ข่าวสารและการดำเนินการให้แก่ประชาชนทั่วไปเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเชื่อถือในมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย
5. เพื่อเผยแพร่งานประกันคุณภาพการศึกษาไปสู่สังคมนานาชาติ

กระบวนการและระบบของการประกันคุณภาพการศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา (2544, หน้า 5-10) กำหนดกระบวนการและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

1. กระบวนการประกันคุณภาพ มีขั้นตอน ดังนี้

การควบคุมคุณภาพภายใน (internal quality control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบควบคุมคุณภาพภายในขององค์กรประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษา ถือเป็นขั้นของการดำเนินงานภายในองค์กรที่เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน

การตรวจสอบคุณภาพ (quality auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีขึ้น ถือเป็นตรวจสอบเชิงระบบโดยมีจุดเน้นเพื่อพิจารณาว่าสถาบันได้มีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ มีการพัฒนาไปมากน้อยเพียงใด และมีขั้นตอนที่เชื่อถือได้ว่าการดำเนินงานของสถาบันมีคุณภาพ ทั้งนี้การตรวจสอบคุณภาพนั้น หมายถึงการตรวจสอบผลการดำเนินงานควบคุมคุณภาพทั้งจากภายในหรือภายนอกว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัย/คณะวิชากำหนดไว้หรือไม่

การประเมินคุณภาพ (quality assessment) เป็นกระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่าเมื่อมีการใช้ระบบประกันคุณภาพหรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

2. ระบบของการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกออกเป็น 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

การประกันคุณภาพภายใน คือ กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในของ สถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าแนวการดำเนินงานตามภารกิจของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ มี 3 องค์ประกอบคือ (1) การควบคุมคุณภาพ (2) การตรวจสอบคุณภาพ และ (3) การประเมินคุณภาพ

การประกันคุณภาพภายนอก คือ การดำเนินการตามระบบคุณภาพภายใน พร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานจากภายนอกเพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินกิจกรรมตามภารกิจอย่างมีคุณภาพ โดยมี องค์ประกอบคือ (1) การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน (2)การประเมินคุณภาพ (3) การให้การรับรอง

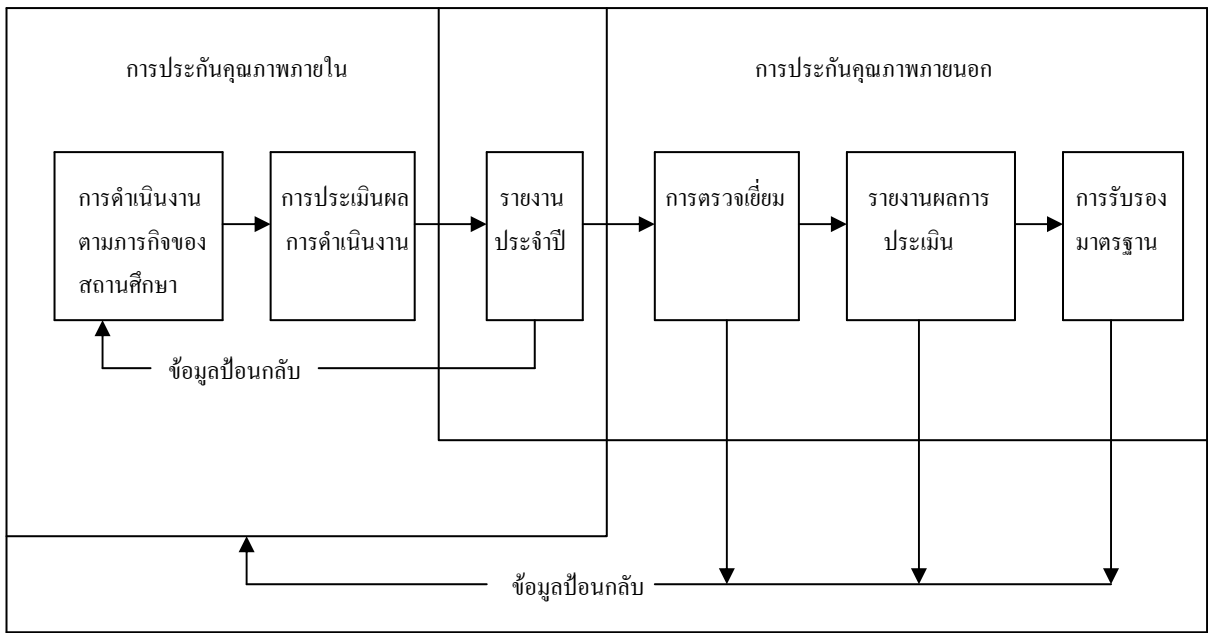
ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายในกับการประเมินภายนอก เชื่อมโยงกันด้วยมาตรฐาน การศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับสิ่งที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ประเภทและพันธกิจของ สถาบันอุดมศึกษา ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา, 2544, หน้า15)

การประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบและพัฒนา คุณภาพและมาตรฐานที่มหาวิทยาลัย/สถานศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อ หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การ พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา และเพื่อ รองรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอก เป็นงานต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการประกัน คุณภาพภายใน เป็นการตรวจสอบเบื้องต้นจากรายงานประจำปี และรายงานอื่น ๆ อัน เป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา การตรวจสอบ

ข้อมูล เอกสาร หลักฐาน และตรวจเยี่ยมมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา โดยผู้ประเมิน
ภายนอกที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ให้การ
รับรองเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพและมาตรฐานของมหาวิทยาลัย
/สถาบันอุดมศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (ดูภาพ 2 และภาพ 3 ประกอบ)



ภาพ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา. จาก วิธีทำการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา (หน้า 244), โดย อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน, 2544, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ฟีนี.

องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้จัดทำ “องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2554” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัยมีแนวทางปฏิบัติในการกำกับและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาที่ใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 10 องค์ประกอบ ปีการศึกษา 2554 (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา, 2554) ประกอบด้วย

- องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนการดำเนินงาน
- องค์ประกอบที่ 2 : การผลิตบัณฑิต
- องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา
- องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย
- องค์ประกอบที่ 5 : การบริการทางวิชาการแก่สังคม
- องค์ประกอบที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและการจัดการ
- องค์ประกอบที่ 8 : การเงินและงบประมาณ
- องค์ประกอบที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
- องค์ประกอบที่ 10 : นโยบายสถานศึกษา 3 ดี (3D)

บทบาทผู้บริหารต่อการประกันคุณภาพ

บรรจง จันทมาศ (2541, หน้า 80) กล่าวว่า เมื่อผู้บริหารตัดสินใจที่จะนำสถาบันเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เพราะในการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพให้ประสบความสำเร็จสิ่งสำคัญคือ

1. มีความยึดมั่นอย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินการตามระบบ
2. มีความเข้าใจถึงความต้องการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน
3. มีการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเพียงพอ
4. มีการวางแผนอย่างดี
5. มีการตรวจติดตามผลและแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สิ่งที่สำคัญที่สุดและเป็นหัวใจสำคัญในการให้ได้รับใบรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพก็คือ ต้องยึดมั่นอย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินการตามระบบ นั่นคือ การบริหารงานจะต้องมี 3 จ. คือ จริงจัง จริงใจ และต้องจ่าย นอกจากนั้นฝ่ายบริหารขององค์กรต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. การกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายอื่น ๆ ภายในองค์กร การบริหารงานต้องใช้มาตรฐานที่จำเป็นทุกด้านที่จะต้องทำให้เกิดความมั่นใจว่านโยบายคุณภาพนั้นเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปเมื่อมีการนำไปใช้และคงไว้ตลอดไป
2. จัดโครงสร้างองค์กรเกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพให้ชัดเจน พร้อมกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและการดำเนินการต่าง ๆ ในองค์กร
3. จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอ เหมาะสมต่อการนำนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ ทรัพยากรเหล่านี้รวมถึง
 - 3.1 ทรัพยากรมนุษย์และทักษะเฉพาะ
 - 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา
 - 3.3 เครื่องมือทดสอบ และตรวจสอบ
 - 3.4 การจัดการเครื่องมือ และชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์
4. จัดให้มีการทบทวนระบบคุณภาพที่นำมาใช้ในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้ความมั่นใจว่าระบบที่ใช้ยังคงมีความเหมาะสมและมีประสิทธิผล การทบทวนนี้รวมถึงการประเมินผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในด้วย
5. จัดตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งเมื่อแยกหน้าที่รับผิดชอบอื่นแล้วยังให้มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการที่จะดูแลว่าข้อกำหนดในมาตรฐานนั้นได้นำไปใช้และถือปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ

การรักษาระบบคุณภาพ

ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษานั้น หัวใจของการดำเนินการคือ การที่ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วม มีการจัดทำอย่างเป็นระบบ จัดทำรายงานการศึกษาด้วยตนเอง (Self Study Report—SSR) ตรวจสอบคุณภาพภายในโดยคณะผู้ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อน จุดเด่นของตนเอง และดำเนินการจัดทำ Self Assessment Report—SAR และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขจนถึงระดับที่พึงพอใจ จัดทำรายงานผลการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นเอกสารสำคัญที่จะใช้ในการประกันคุณภาพจากภายนอก ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การประกันคุณภาพภายในมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือเพื่อ

ร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหน้า เป้าหมายที่สำคัญจึงอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ซึ่งการที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายนั้นสถานศึกษาต้องทำการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและถือว่าเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาอีกด้วย (วิจิตพาศน์ เจริญขวัญ, 2545, หน้า 39) ซึ่งข้อเสนอของวิจิตพาศน์ เจริญขวัญ ดังกล่าวสอดคล้องกับความในมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ความว่า ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก จากข้อความที่กล่าวข้างต้นแสดงให้เห็น โดยชัดเจนว่า พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีเจตนารมณ์ให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นภารกิจประจำของสถานศึกษา และมีลักษณะปฏิบัติเป็นการต่อเนื่องอย่างน้อยที่สุดทุกหน่วยงานจะต้องจัดทำรายงานที่เกี่ยวกับความคืบหน้าในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา รายงานต่อหน่วยต้นสังกัดและสาธารณชนทราบเป็นประจำปี (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา, 2547, หน้า 19-25)

นอกจากนี้ อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2548, หน้า 20-38) ได้เสนอความเห็น ว่า ภายหลังจากประเมินภายใน มหาวิทยาลัย/คณะ/สำนัก/ต้องดำเนินการในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้

1. การทำความเข้าใจเรื่องหลักฐานในการประกันคุณภาพ เช่น วัฒนธรรม นโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม รายงานประเมินผล ผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. การอ่านผลประเมินใน SAR ในเอกสาร SAR จะมีเกณฑ์ประเมินรายดัชนี รายองค์ประกอบหลัก และรายองค์ประกอบย่อย เกณฑ์การประเมินจะมีหลายระดับซึ่งผู้ประเมินจะสรุปผลการประเมินที่ตรงตามสภาพความจริง ดังนั้นผู้ถูกประเมินควรวางแผนว่า หากจะให้มีการประเมินที่ได้รับเกณฑ์ (ค่าคะแนน) สูงขึ้นในรอบถัดไป จะต้องดำเนินการอะไรและอย่างไร

3. การหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ การหาข้อมูลรายบุคคลของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ และการหาข้อมูลจากหน่วยงานเพื่อจัดทำสรุปข้อมูลและแหล่งตามดัชนีประเมิน

4. การพัฒนาผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ อย่างเป็นระบบ

การรักษาระบบคุณภาพ จึงมีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยใช้เทคนิควงจรของ Deming หรือที่เรียกว่า วงจร PDCA

ความหมายของการประเมิน

Tyler (อ้างถึงใน สมคิด พรหมจ้อย, 2546, หน้า 43) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า การประเมิน คือ การเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมที่กำหนดแล้ว โดยมีความเชื่อว่าจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน รัดกุม และจำเพาะเจาะจงแล้ว จะเป็นแนวทางช่วยในการประเมินได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อการตัดสินใจได้ว่า จุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ในรูปของจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมนั้น ประสบความสำเร็จหรือไม่ และมีส่วนใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ในทำนองเดียวกัน Stufflebeam (1971, p. 39) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การประเมิน” ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่จะเก็บมาเหล่านั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ นอกจากนี้ ดิเรก ศรีสุโข (2544, หน้า 87) ได้กล่าวถึงการประเมินโครงการว่า ต้องทำอย่างเป็นกระบวนการติดต่อกัน และจัดการประสานสอดคล้องกับแผนงานที่ระบุไว้ตามแผน ดังนี้

1. สิ่งที่ต้องประเมิน
2. วิธีการประเมิน
3. ตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่ประเมิน
4. กำหนดเวลาการประเมิน
5. กำหนดเวลาการรายงานผลตามขั้นตอน ซึ่งควรระบุไว้ในแผนด้วย

6. สร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมิน
7. การดำเนินการประเมินแต่ละขั้นตอน
8. การรายงานการประเมินโครงการตามกำหนดเวลา
9. การเขียนรายงานการประเมินทั้งโครงการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุมาภักดิ์ พุทธปวน (2546) ได้ศึกษาการปรับตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการประกันคุณภาพ พบว่า (1) การปรับตัวของบุคลากรในระยะเริ่มต้นของการประกันคุณภาพ โดยมีการเข้าร่วมประชุมชี้แจงนโยบายการประกันคุณภาพจากฝ่ายบริหาร บุคลากรได้รับทราบถึงภารกิจที่จะต้องปฏิบัติ บุคลากรมีความรู้สึกไม่แน่ใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ บุคลากรบางส่วนเห็นว่าการประกันคุณภาพน่าจะเป็นสิ่งที่ดีในขณะที่บางส่วนอาจรู้สึกเฉย ๆ เนื่องจากคิดว่าเป็นข้าราชการและถูกจ้างซึ่งต้องปฏิบัติตามคำสั่งอยู่แล้ว (2) สำหรับในระยะดำเนินการประกันคุณภาพ บุคลากรร่วมกันเตรียมงานประกันคุณภาพตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะกำหนดให้ปฏิบัติคือ ให้แต่ละหน่วยงานวิเคราะห์งาน จัดระบบงานและการวางแผนปฏิบัติ โดยมีกรอบเวลาที่ชัดเจน ระยะนี้เริ่มเห็นการปรับตัวชัดเจนขึ้น เช่น การเสียสละด้านเวลาและการมีส่วนร่วมในการเตรียมงานและ (3) การปรับตัวที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้นโยบายการประกันคุณภาพ บุคลากรมีการปรับตัวเกี่ยวกับการทำงานที่ชัดเจนและต่อเนื่อง คือ การทำงานอย่างมีระบบ (มีเป้าหมายชัดเจน สามารถตรวจสอบ หรือติดตามเรื่องได้อย่างรวดเร็ว) มีการมาทำงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมการดำเนินการในแต่ละวัน การให้ความร่วมมือในการทำงาน การทำงานเป็นทีม อีกประเด็นที่ค้นพบ คือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองมากขึ้น เช่น การศึกษาต่อ การเข้ารับฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างไรก็ตามความเข้าใจในแนวคิดการประกันคุณภาพ เป็นเรื่องสำคัญที่สุดเพราะหากขาดความเข้าใจแล้วก็จะไม่เห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพ

วิชัย ตริเล็ก (2542) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ระบบบริหาร ISO 900 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด

กรมสามัญศึกษา จากการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารและครูมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหาร ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อสภาพปัจจุบันในโรงเรียน ความพร้อมและความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหาร ISO 9000 มาใช้ในโรงเรียนนั้น ผู้บริหารมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ครูผู้สอนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ระบบบริหาร ISO 9000 พบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งทางราชการ อายุ และวุฒิการศึกษา แต่ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศและอายุการรับราชการ

สินีนาฏ สมบูรณ์เอนก (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากการวิจัยพบว่า บุคลากรห้องสมุดกลุ่มใหญ่สุดได้รับข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาจากแหล่งข้อมูลประเภทเอกสารเผยแพร่ของสำนักหอสมุด สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับจากสำนักหอสมุดนั้นส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดที่ผ่านมาครั้งหนึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และครั้งหนึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ค่าเฉลี่ยในระดับมากซึ่งมีความน่าสนใจ 3 ประเด็นแรก คือ การทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่สำนักหอสมุด และระบบฐานข้อมูลมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่องานประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดที่ผ่านมาของบุคลากรห้องสมุด พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเกือบทั้งหมด ทั้งนี้บุคลากรห้องสมุดโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมามีผลกระทบต่อการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมีผลกระทบต่อหน่วยงานน้อยกว่าอีก 4 ด้านที่เหลือ

เอษณา นากสุข (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยเอื้อทางด้านวัฒนธรรมคุณภาพมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านจิตสำนึกการปรับปรุงคุณภาพ ด้านวิธีการดำเนินงาน ด้านผลผลิตและบริการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม นอกจากนี้การวิจัยยังพบอีกว่าผู้บริหารมีแนวคิดขัดแย้งกับแนวคิดคุณภาพในเรื่องบุคลากร นอกจากนี้พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำคณะยังไม่เพียงพอ

สุภาพ คุณยขยั้ง และคณะ (2545) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากช่วยภาพลักษณ์ของหน่วยงานแม้ว่าจะมีส่วนทำให้ภาระงานเพิ่มสูงขึ้น แต่ยอมรับว่าการดำเนินงานมีการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานไปในทางที่ดีขึ้นการดำเนินงานโดยรวมเป็นที่น่าพอใจในระดับมาก

สุกัญญา เกษศิลป์ และคณะ (2546) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่ให้ความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การประชุม การสัมมนา การอบรมโดยเฉลี่ย 2.27 ครั้ง ส่วนใหญ่จะเข้าร่วมกิจกรรมที่คณะวิทยาศาสตร์ ภาควิชาจัดขึ้น โดยบุคลากรได้รับทราบข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาจากการประชุมของคณะวิทยาศาสตร์ ภาควิชาจัดขึ้น และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่บุคลากรได้รับ การศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในงานประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษากระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในงานประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และการศึกษาผลกระทบต่อการดำเนินงานที่เกิดจากงานประกันคุณภาพการศึกษา

ซึ่งพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในทุก ๆ ด้านของงานประกันคุณภาพ การศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ด้านการดำเนินงานบูรณาการศิลปวัฒนธรรม และด้านการเรียน การสอน เป็นต้น หากพิจารณาเป็นประเด็นปลีกย่อยในด้านต่าง ๆ ทั้ง 6 ด้าน แล้วพบว่า บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ในด้านทัศนคติของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์ต่องานประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรมีทัศนคติที่ดีอยู่ใน ระดับมากในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้การทำงานของภาควิชามีระบบ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและ การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้การจัดเก็บข้อมูลของ ภาควิชาเป็นระบบ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และนำผลงานวิจัยเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยคณะผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่สังกัดในกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 156 คน (ฐานข้อมูลบุคลากร กองคลัง ณ พ.ค. 55)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบ Check List

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Questionnaires) ชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยคัดแปลงจากมาตราส่วนประเมินค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน (สมบุรณ์ สุริยวงศ์ และคณะ 2544 : 116) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วย
 คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ
 คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย
 คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์ในการแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย (สมบูรณ์ สุริยวงศ์ และคณะ 2540, 134)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วย
 คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ไม่แน่ใจ
 คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในช่วงวันที่ 18 - 22 เดือนมิถุนายน 2555

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแจงแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยสถิติใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของบุคลากรผู้เขียนเสนอแนะ/ไม่เขียนตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นบุคลากร กองคลัง จำนวน 153 ชุด จากจำนวนบุคลากรกองคลัง 156 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.08 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS FW (Statistic Package for Science for Window) และจัดเรียงลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมาย แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และการได้รับการฝึกอบรม/เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน นำเสนอในตาราง 1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง นำเสนอในตาราง 2 - 6

ตอนที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และการได้รับการฝึกอบรม/เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ตาราง 1

จำนวนและค่าร้อยละของบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน
 และการได้รับการฝึกอบรม/เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพการศึกษา
 ของหน่วยงาน

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	23	15.0
	หญิง	130	85.0
	รวม	153	100.0
2. ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	24.2
	ปริญญาตรี	75	49.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	41	26.8
	รวม	153	100.0
3. ประเภทตำแหน่ง			
	ข้าราชการ	38	24.8
	พนักงานมหาวิทยาลัย	27	17.6
	ลูกจ้างประจำ	7	4.6
	ลูกจ้างบวรายได้	50	32.7
	ลูกจ้างชั่วคราวรายปี	31	20.3
	รวม	153	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

จำนวนและค่าร้อยละของบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน
และการได้รับการฝึกอบรม/เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพการศึกษา
ของหน่วยงาน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5 ปี หรือน้อยกว่า	14	9.2
6 – 10 ปี	24	15.7
11 – 15 ปี	20	13.1
มากกว่า 15 ปี	95	62.1
รวม	153	100.0
5. การได้รับการฝึกอบรม/เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงาน		
เคย	153	100.0
ไม่เคย	-	-
รวม	153	100.0

จากตาราง 1 พบว่าสถานภาพส่วนตัวของบุคลากรกองคลังซึ่งเป็นผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และเป็น
เพศชาย 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 จบสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และจบต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2

ประเภทตำแหน่งส่วนใหญ่บุคลากรเป็นลูกจ้างบรยายได้ มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมาเป็นข้าราชการ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 เป็นลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 พนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และลูกจ้างประจำ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่บุคลากรมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และมีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีหรือน้อยกว่า มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

การได้รับการฝึกอบรม / เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพศึกษาของหน่วยงาน บุคลากรกองคลังทั้งหมดจำนวน 153 คนได้รับการฝึกอบรม / เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพศึกษาของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตอนที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์เรื่องความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้านประกอบด้วย ด้านการวางแผนดำเนินงาน ด้านการดำเนินการ ด้านการประเมิน และด้านการปรับปรุง

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน

ความคิดเห็นของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. ด้านการวางแผนดำเนินงาน	4.16	0.38	เห็นด้วย
2. ด้านการดำเนินการ	4.12	0.42	เห็นด้วย
3. ด้านการประเมิน	3.96	0.46	เห็นด้วย
4. ด้านการปรับปรุง	4.05	0.44	เห็นด้วย
รวม	4.07	0.36	เห็นด้วย

จากตาราง 2 พบว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 4 ด้าน ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการวางแผนดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาด้านการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการปรับปรุง ($\bar{X} = 4.05$) และด้านการประเมิน ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ โดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) .ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านการวางแผนดำเนินงาน โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. มีการกำหนดแผนการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักประกันคุณภาพการศึกษากำหนด	4.20	0.45	เห็นด้วย
2. มีการเตรียมบุคลากรแกนนำของกองให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้	4.14	0.51	เห็นด้วย
3. มีการจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรเพื่อทราบความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา	4.22	0.49	เห็นด้วย
4. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมเข้าประชุมเตรียมการ การประกันคุณภาพการศึกษาของกองอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	4.07	0.55	เห็นด้วย
5. มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของกอง	4.16	0.53	เห็นด้วย
รวม	4.16	0.38	เห็นด้วย

จากตาราง 3 พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านการวางแผนดำเนินงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย”

($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกข้อคำถาม เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มีการจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรเพื่อทราบความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.22$) มีการกำหนดแผนการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักประกันคุณภาพการศึกษากำหนด ($\bar{X} = 4.20$) มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของกอง ($\bar{X} = 4.16$) มีการเตรียมบุคลากรแกนนำของกองให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ ($\bar{X} = 4.14$) และบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมเข้าประชุมเตรียมการ การประกันคุณภาพการศึกษาของกองอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับโดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตาราง 4

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของบุคลากรในการ
ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
รามคำแหงด้านการดำเนินการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. มีการพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งของกอง นำมากำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการพัฒนางาน	4.18	0.56	เห็นด้วย
2. มีการวางแผนปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษาของกองโดยกำหนดระยะเวลา งบประมาณและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.19	0.52	เห็นด้วย
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุน ทรัพยากรการดำเนินงานของกอง เพื่อใช้ ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาใน แต่ละองค์ประกอบ	4.07	0.49	เห็นด้วย
4. การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์มาตรฐานการ ประกันคุณภาพที่บ่อยครั้งเป็นปัญหาต่อ การดำเนินงาน	4.05	0.67	เห็นด้วย
5. ความรู้ความเข้าใจของผู้รับผิดชอบในแต่ละ แต่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การดำเนินงาน ส่งผลต่อการดำเนินงาน	4.13	0.57	เห็นด้วย
รวม	4.12	0.42	เห็นด้วย

จากตาราง 4 พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการดำเนินการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกข้อคำถาม เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มีการวางแผนปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของกองโดยกำหนดระยะเวลางบประมาณและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.19$) มีการพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งของกองนำมากำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการพัฒนางาน ($\bar{X} = 4.18$) ความรู้ความเข้าใจของผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การดำเนินงานส่งผลต่อการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.13$) การจัดตั้งอำนาจความสะดวกสนับสนุนทรัพยากรการดำเนินงานของกอง เพื่อใช้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบ ($\bar{X} = 4.07$) และการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพที่บ่อยครั้งเป็นปัญหาต่อการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับโดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของบุคลากรในการ
ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
รามคำแหงด้านการประเมิน โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. การตีความเกณฑ์การประเมินของผู้ตรวจ ประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อระดับ คุณภาพของหน่วยงาน	4.05	0.57	เห็นด้วย
2. รายงานการประเมินตนเองมีเนื้อหาสาระ เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและความต้องการ พัฒนางานการประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงาน	4.04	0.56	เห็นด้วย
3. มีการเผยแพร่รายงานการประเมินตนเองต่อ บุคลากรภายในกองและสาธารณชนภายนอก	3.86	0.66	เห็นด้วย
4. การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ปีละ 2 ครั้งทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์มากขึ้น	3.92	0.59	เห็นด้วย
5. ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษารอบ 6 เดือนสามารถนำมาพัฒนาการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาในรอบ 1 ปี ได้ อย่างชัดเจน	3.94	0.61	เห็นด้วย
รวม	3.96	0.46	เห็นด้วย

จากตาราง 5 พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประเมิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกข้อคำถาม เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ การตีความเกณฑ์การประเมินของผู้ตรวจประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อระดับคุณภาพของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.05$) รายงานการประเมินตนเองมีเนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและความต้องการพัฒนางานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.04$) ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษารอบ 6 เดือนสามารถนำมาพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในรอบ 1 ปี ได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.94$) การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ปีละ 2 ครั้ง ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพเกิดผลสัมฤทธิ์มากขึ้น ($\bar{X} = 3.92$) และมีการเผยแพร่รายงานการประเมินตนเองต่อบุคลากรภายในกองและสาธารณชนภายนอก ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ โดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตารางที่ 6

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของบุคลากรในการ
ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
รามคำแหงด้านการปรับปรุง โดยภาพรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. มีการปรับปรุงการดำเนินงานด้านคุณภาพ การศึกษาจากผลการประเมินคุณภาพการ ศึกษาของปีที่ผ่านมา	4.04	0.54	เห็นด้วย
2. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาตามผลการ วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของคณะกรรมการ ตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษา	4.06	0.50	เห็นด้วย
3. มีการระดมความคิดเห็นในการแก้ปัญหาการ พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของ บุคลากรในหน่วยงาน	4.07	0.55	เห็นด้วย
รวม	4.05	0.44	เห็นด้วย

จากตาราง 6 พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการ
ประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ด้านการปรับปรุง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.44)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกัน
คุณภาพการศึกษาของกองคลัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกข้อคำถาม เรียง
จากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มีการระดมความคิดเห็นในการแก้ปัญหาการ

พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.07$) มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามผลการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.06$) และมีการปรับปรุงการดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษาจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของปีที่ผ่านมา ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับโดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถาม วัดความคิดเห็นของบุคลากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรที่สังกัดในกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 156 คน

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 156 ชุด และสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 153 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.08 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด และนำข้อมูลที่ได้รับมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS FW (Statistic Package for Science for Window) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (percentage) จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และการได้รับการฝึกอบรม / เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งลูกจ้างบวชได้ มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 15 ปี และ

เคยได้รับการฝึกอบรม / เข้าร่วมฟังการประชุมชี้แจงการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

2. ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยได้แก่ ด้านการวางแผนดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาด้านการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการปรับปรุง ($\bar{X} = 4.05$) และด้านการประเมิน ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง ทั้ง 4 ด้านจากลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ปรากฏผลดังนี้

ด้านการวางแผนดำเนินงาน

ลำดับที่ 1 มีการจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรเพื่อทราบความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.22$)

ลำดับที่ 2 มีการกำหนดแผนการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักประกันคุณภาพศึกษากำหนด ($\bar{X} = 4.20$)

ลำดับที่ 3 มีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของกอง ($\bar{X} = 4.16$)

ลำดับที่ 4 มีการเตรียมบุคลากรแกนนำของกองให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ ($\bar{X} = 4.14$)

ลำดับที่ 5 บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมเข้าประชุมเตรียมการ การประกันคุณภาพการศึกษาของกองอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

ด้านการดำเนินการ

ลำดับที่ 1 มีการวางแผนปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของกองโดยกำหนดระยะเวลางบประมาณและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.19$)

ลำดับที่ 2 มีการพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งของกองนํามากำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการพัฒนางาน ($\bar{X} = 4.18$)

ลำดับที่ 3 ความรู้ความเข้าใจของผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การดำเนินงานส่งผลต่อการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.13$)

ลำดับที่ 4 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนทรัพยากรการดำเนินงานของกอง เพื่อใช้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบ ($\bar{X} = 4.07$)

ลำดับที่ 5 การเปลี่ยนแปลงเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพที่บ่อยครั้งเป็นปัญหาต่อการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ด้านการประเมิน

ลำดับที่ 1 การตีความเกณฑ์การประเมินของผู้ตรวจประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อระดับคุณภาพของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.05$)

ลำดับที่ 2 รายงานการประเมินตนเองมีเนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและความต้องการพัฒนางานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.04$)

ลำดับที่ 3 ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษารอบ 6 เดือนสามารถนำมาพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในรอบ 1 ปี ได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.94$)

ลำดับที่ 4 การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ปีละ 2 ครั้งทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพเกิดผลสัมฤทธิ์มากขึ้น ($\bar{X} = 3.92$)

ลำดับที่ 5 มีการเผยแพร่รายงานการประเมินตนเองต่อบุคลากรภายในกองและสาธารณชนภายนอก ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ด้านการปรับปรุง

ลำดับที่ 1 มีการระดมความคิดเห็นในการแก้ปัญหาการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.07$)

ลำดับที่ 2 มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามผลการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.06$)

ลำดับที่ 3 มีการปรับปรุงการดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษาจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของปีที่ผ่านมา ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนดำเนินงาน ด้านการดำเนินการ ด้านการประเมิน และด้านการปรับปรุง มีความคิดเห็นในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับเห็นด้วย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผนดำเนินงาน ความคิดเห็นของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย สามารถอภิปรายผลโดยการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสนับสนุนพบว่าการดำเนินงานการประกันคุณภาพศึกษานั้น กองคลังมีการกำหนดแผนการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักประกันคุณภาพการศึกษากำหนด ในการดำเนินงานกองคลังได้เตรียมบุคลากรแกนนำให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ รวมทั้งให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมประชุมเตรียมการประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพของ Juran (1986, p.21) ที่ว่า การพัฒนาคุณภาพขององค์กรต้องเน้นการทำงานร่วมกันเป็นสำคัญ มีการวางแผนและดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานมุ่งสู่เป้าหมาย โดยกำหนดภาระหน้าที่แก่บุคลากรเพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานตามเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด มีการฝึกอบรมแก่บุคลากร และสอดคล้องกับการนำกระบวนการ PDCA ไปปฏิบัติของกระทรวงมหาดไทย (2549) ที่ว่า การวางแผน (plan) เป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก ประกอบด้วยการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหา และการวางแผนเพื่อพัฒนางานใหม่ จะต้องทำอย่างละเอียดรอบคอบ โดยจะต้องตอบคำถามให้ได้อย่างน้อย 7 คำถามคือ

7 ท หรือ 5 W 2 H ได้แก่ ทำอะไร (what) ทำไมต้องทำ (why) ทำอย่างไร (how) ทำที่ไหน (where) ทำโดยใคร (who) ทำไคร้ (How much)และทำเมื่อใด (when)

2. ด้านการดำเนินการ ความคิดเห็นของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย กองคลังมีการดำเนินการตามแผนประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลังโดยมีผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ และมีการพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งของกองเพื่อนำมากำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการพัฒนางาน สอดคล้องกับมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ว่าให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา และการดำเนินการของกองคลังยังสอดคล้องกับองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้จัดทำ “องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2554” เพื่อให้หน่วยงานของมหาวิทยาลัยมีแนวทางปฏิบัติในการกำกับและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการประเมิน ความคิดเห็นของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา กองคลังมีการกำหนดแนวทางประเมินผลไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและมีการแจ้งเป้าหมายการประเมินให้ทราบ โดยมีการจัดทำเอกสารรายงานประเมินตนเอง (self assessment report) ซึ่งในรายงานประเมินตนเองนี้ระบุให้ทราบปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ทำให้บุคลากรทราบแนวทางและเป้าหมายในการประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลังดังกล่าว สอดคล้องกับ Tyler (อ้างถึงใน สมคิด พรหมขันธ์, 2546, หน้า 43) ที่ว่า การประเมิน คือ การเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้ โดยมีความเชื่อว่าจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน รัดกุม และจำเพาะเจาะจง จะเป็นแนวทางช่วยในการประเมินได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อการตัดสินใจได้ว่าจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ในรูปของ

จุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ
 ดิเรก ศรีสุโข (2544, หน้า 87) ซึ่งได้กล่าวถึงการประเมินว่า ต้องทำเป็นกระบวนการ
 ติดต่อกัน และต้องจัดการอย่างสอดคล้องกับแผนงานที่ระบุไว้ ประกอบด้วยสิ่งที่ต้อง
 ประเมิน วิธีการประเมิน ตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่ประเมิน กำหนดเวลาที่จะทำการประเมิน
 และเครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมิน

4. ด้านการปรับปรุง ความคิดเห็นของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย
 กองคลังมีการปรับปรุงการดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษาจากผลการประเมินคุณภาพ
 การศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีการตามผลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของคณะกรรมการ
 ตรวจสอบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำการวางแผนพัฒนาและแสวงหาแนว
 ทางแก้ไขการปฏิบัติงาน การนำผลการประเมินไปประกอบการวางแผนพัฒนาคุณภาพ
 การศึกษาอย่างเป็นระบบ กองคลังได้ดำเนินการจัดทำเอกสารรายงานการประเมินตนเอง
 (self assessment report) ซึ่งมีการสรุปผลการดำเนินงานของกองคลังตามองค์ประกอบ
 ต่าง ๆ ในแต่ละรอบการประเมิน ได้แก่ การกำหนดแผนงาน การดำเนินงานตามแผน
 การประเมินผลการดำเนินงาน การนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการ
 ดำเนินงานในครั้งต่อไป การดำเนินงานประกันคุณภาพดังกล่าวนี้เป็นกระบวนการ
 ทำงานตามวงจร PDCA ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอหลักการหรือพันธะในการจัดการ
 คุณภาพของ Deming (1986, p.105) ที่ว่า ให้มีการปรับปรุงระบบการผลิตอย่างต่อเนื่อง
 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและบริการ ซึ่งต่อมาได้มีการนำข้อเสนอและหลักการ
 ต่าง ๆ ของ Deming สรุปเป็นวงจรพัฒนาคุณภาพ (Deming's cycle) มาใช้เป็นแนวทาง
 ปฏิบัติในทุกขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาคุณภาพประกอบด้วย การวางแผน การนำ
 แผนไปปฏิบัติ การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการ
 ปฏิบัติงาน และการแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงาน และสอดคล้องกับการนำ
 กระบวนการ PDCA ไปปฏิบัติของกระทรวงมหาดไทย (2549) ที่ว่า การวางแผน (plan)
 เป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก ประกอบด้วยการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหา และการวางแผนเพื่อ
 พัฒนางานใหม่ การลงมือทำ (do) ต้องลงมือปฏิบัติทันทีตามแผนที่กำหนดไว้ การ
 ตรวจสอบประเมิน (check) เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ทราบผลสำเร็จ ความก้าวหน้า
 หรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงแก้ไข (action) โดยนำผลการ

ประเมินที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงแก้ไขหรือวางแผนพัฒนางานใหม่ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังจะกล่าวต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ

การวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วย ผู้บริหารให้ความสำคัญสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาและในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษานั้น กองคลังมีการกำหนดแผนการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักประกันคุณภาพการศึกษากำหนด โดยเตรียมบุคลากรแกนนำรับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ โดยการอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ รวมทั้งให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมประชุมการพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็งของกองเพื่อนำมากำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการพัฒนางาน การกำหนดแนวทางประเมินผลไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและมีการแจ้งเป้าหมายการประเมินให้ทราบ โดยมี การจัดทำเอกสารรายงานประเมินตนเอง (self assessment report) ซึ่งในรายงานประเมินตนเองนี้ระบุให้ทราบปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ทำให้บุคลากรทราบแนวทางและเป้าหมายในการประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการตามผลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของคณะกรรมการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำการวางแผนพัฒนาและ

แสวงหาแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงาน รวมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานด้านคุณภาพ การศึกษาจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้พบจุดอ่อนบางประการ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของบุคลากร การรายงานผลการดำเนินงานพัฒนา/ปรับปรุงให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลังดำเนินการต่อไปนี้

1. ควรจัดกิจกรรมด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่เปิดโอกาสให้บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมที่หลากหลายช่องทาง เช่น แต่ละงานมีการจัดกิจกรรมด้านประกันคุณภาพการศึกษาทุก 2 เดือน เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
2. เผยแพร่รายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานปีละ 2 ครั้ง โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบของแต่ละงานนำความรู้ในรายงานการประเมินตนเองระดับกองไปเผยแพร่ในหลายช่องทาง และควรมีข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำเสนอแนวทางและความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

ภาคผนวก

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย. (2549). **แนวทางการดำเนินงานตามโครงการคาราวานแก้จน (ปีงบประมาณ 2549-2551)**. ค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2549, จาก http://www.dopa.go.th/TH/Data/family_3.doc
- กุลทรัพย์ อุณหะจิริงรักษ์. (2549). **สภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฑาทิพย์ ไทย และจินตนา ชาญชัยศิลป์. (2544). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดิเรก ศรีสุโข. (2544). **หลักการและแนวคิดในการประเมินโครงการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2544). **นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง
- บรรจง จันทมาศ. (2541). **ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 (พิมพ์ครั้งที่ 8)**. กรุงเทพมหานคร: ส. เอเชียเพรส.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2543). **คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา**. เชียงใหม่: ผู้แต่ง
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา. (2547). **คู่มือประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง
- วิจิพาณี เจริญขวัญ. (2545). การประกันคุณภาพการศึกษา. **วารสารรามคำแหง**, 19(1), หน้า 33-42.
- วิชัย ตริเล็ก. (2542). **ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ระบบบริหาร ISO 9000 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2546). **เทคนิคการประเมินโครงการ (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. ม.ป.ท.

- สมคิด พรหมจ้อย และสุพักตร์ พิบูลย์. (2544). *การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : จตุพรดีไซน์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี.
- สินีนานู สมบูรณ์เอนก. (2549). *ความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- สุภาพ คุณยศยิ่ง และคณะ. (2545). *ความคิดเห็นของบุคลากรต่องานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* : สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุกัญญา เกษศิศิลป์ และคณะ .(2546). *ศึกษาผลการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพการศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- อุทุมพร จามรมาน. (2542). *สถานภาพการประกันคุณภาพอุดมศึกษา 5 สาขาวิชา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อุมาภรณ์ พุทธิพาน. (2546). *การปรับตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการประกันคุณภาพ*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอษณา นากสุข.(2543). *ปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: The Massachusetts Institute of Technology.
- Juran, J.M. (1976). The quality trilogy. *Quality Progress*, 9, 19-24.
- Stufflebeam, D. L. (1971). *Educational evaluation and decision making*. Itasca, IL: Peacock.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางวาสนา ศรีรัตน์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)
วัน เดือน ปีเกิด	19 ตุลาคม 2504
วุฒิการศึกษา	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสถาบันราชภัฏจันทรเกษม ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลงานวิจัยสถาบัน

- เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับเงินค่าธรรมเนียมงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2553
- เรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวพจนีย์ จุฬารัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	20 ธันวาคม 2503
วุฒิการศึกษา	ปริญญาบัญชีบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการพิเศษ
สถานที่ทำงาน	งานบัญชี กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลงานวิจัยสถาบัน

- เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับเงินค่าธรรมเนียมงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2553
- เรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศศิธร โปธิ์ทอง
วัน เดือน ปีเกิด	13 กุมภาพันธ์ 2521
วุฒิการศึกษา	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป(บัญชี) สถาบันราชภัฏธนบุรี ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
สถานที่ทำงาน	งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผลงานวิจัยสถาบัน	

- เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับเงินค่าธรรมเนียมงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2553
- เรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวจันทร์ทอง วงศ์นิต
วัน เดือน ปีเกิด	5 มิถุนายน 2509
วุฒิการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาทรัพยากรมนุษย์) สถาบันราชภัฏพระนคร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผลงานวิจัยสถาบัน	

1. เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสินีนานู เอนกปัญญากุล
วัน เดือน ปีเกิด	29 พฤษภาคม 2513
วุฒิการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ งานพัสดุ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผลงานวิจัยสถาบัน	

1. เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555

