

# อภินันทนาการ



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์



โครงการ

ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบ  
งานประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานหอสมุด มหาวิทยาลัยสกลนคร
วันลงทะเบียน..... ๒ - ส.ค. ๒๕๕๖
เลขทะเบียน..... ๖๓๕๑๗๘๕
เลขเรียกหนังสือ..... ๑ LB

๗๘๐๖  
๙๖๒๔๙  
๒๕๕๖

โดย นางสุปราณี บัวงามดี

31 พฤษภาคม 2556

## โครงการ

# ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบ งานประกันคุณภาพการศึกษา บทสรุปผู้บริหาร

โครงการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานที่ดำเนินงานด้านการเรียนการสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยจำแนกตามตำแหน่งที่บุคลากรรับผิดชอบ ดำเนินการวิจัยโดยแจกแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าทางสถิติ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ความคิดเห็น ในด้านภาพรวมของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผน การดำเนินงานตามแผน และการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา นั้นค่าคะแนนความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือสรุปได้ว่าไม่แตกต่างกัน ในการนี้ผู้วิจัยจึงให้ข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

1. ควรสนับสนุนให้บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพได้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกให้มากขึ้น
2. ด้านการวางแผน ควรมีการพิจารณาทบทวนกระบวนการวางแผน ด้วยการสื่อสารให้ทั่วถึงบุคลากรผู้รับผิดชอบ
3. มหาวิทยาลัยควรนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินมาพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม โดยนำผลจากการตรวจสอบและประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

# สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญรูป	ง
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
บทที่ 1	
บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ (Keywords)	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ	4
นโยบายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยนเรศวร	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3	
วิธีการดำเนินการศึกษา	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ	
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ประวัติผู้วิจัย	

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี  
งบประมาณ 2555 ของมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย ซึ่งได้ให้  
คำปรึกษาและแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้ มาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ  
ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกตุจันทร์ จำปาไชยศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.  
อนามัย นาอุดม ที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ของ  
แบบสอบถาม และข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่งานวิจัย ขอขอบคุณบุคลากรที่  
รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนเรศวรทุกท่านที่เสียสละเวลาตอบ  
แบบสอบถาม ผู้วิจัย ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสุปราณี บัวงามดี



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	8
2	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	8
3	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด	29
4	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกสาขากลุ่ม	29
5	ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา	30
6	การเปรียบเทียบคะแนนระดับความคิดเห็นเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระบบและ ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามตำแหน่ง	33



# สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ของแนวคิดของการประเมินคุณภาพและการบริหาร แบบครบวงจร	8
2	ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน	9
3	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	15



## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยจำแนกตามตำแหน่งที่บุคลากรรับผิดชอบ

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ ของหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 39 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสถิติทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

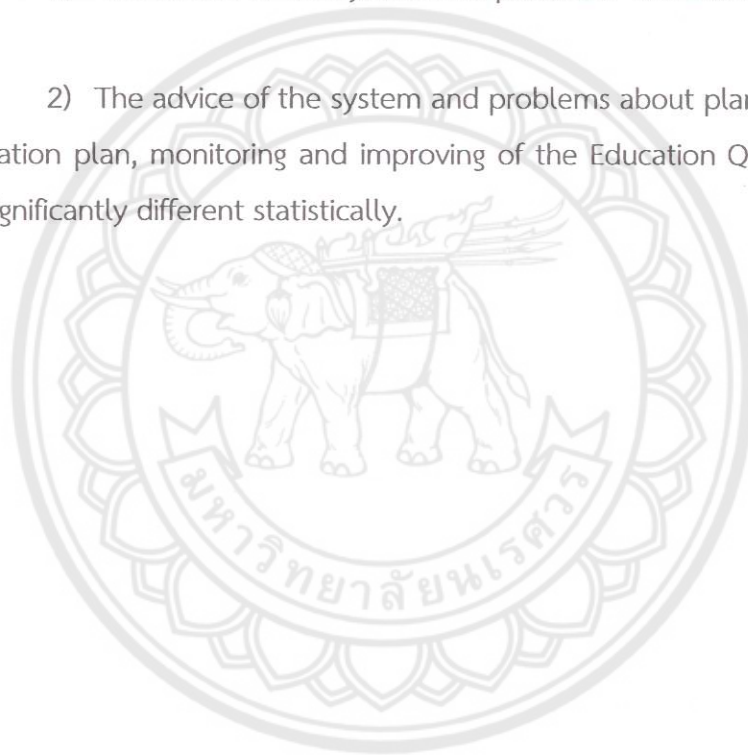
1. ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ความคิดเห็น ในด้านภาพรวมของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผน การดำเนินงานตามแผน และการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา นั้นค่าคะแนนความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือสรุปได้ว่าไม่แตกต่างกัน

The objectives of the study were to advice to the system and problems of quality assurance education of staffs responsible for quality assurance tasks at Naresuan University.

The informants of this study were a total of 39 staffs responsible for quality assurance tasks at Naresuan University. The data collection instrument was a questionnaire. Then, data was analyzed by statistical packages computer program in Social Science. Statistics used wert frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results of the study were as follows:

- 1) The advice of the system and problems has mean value in high level
- 2) The advice of the system and problems about planning , implementation plan, monitoring and improving of the Education Quality Assurance were not significantly different statistically.





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

พระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ.2542 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 ) พ.ศ. 2545 หมวด 6 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก รวมถึง มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการและแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ รวมถึง ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ในการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกนั้นมีจุดประสงค์เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น และเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล โดยเฉพาะในภูมิภาคอาเซียน รวมถึงการพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน โดยสถาบันการศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้าง

งาน ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคคลเหล่านี้มีส่วนร่วม มีความโปร่งใส และมีความรับผิดชอบซึ่งสามารถตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

สำหรับองค์ประกอบขององค์กร มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ 5 ส่วน ได้แก่ คน (Man) เป้าหมาย (Goals) โครงสร้าง (Structure) ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ (Data Message and Knowledge) และ เทคโนโลยี (Technology) โดยแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงต่อกัน ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ร่วมกัน คน คือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดขององค์กร เนื่องจากคนเป็นผู้ริเริ่ม ก่อตั้งองค์กร ถ้าไม่มีคนก็ไม่มีองค์กร นอกจากคนจะเป็นผู้ริเริ่มก่อตั้งองค์กรแล้ว คนยังเป็นผู้ที่กำหนดแผนในการทำงานให้กับองค์กร ทำงานให้กับองค์กร และตัดสินใจ ตลอดจนถึงการแก้ไขปัญหาให้กับองค์กรได้ด้วย ดังนั้นองค์กรจะบรรลุถึงเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่จึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพ และคุณภาพของคนที่อยู่ในองค์กรด้วยว่ามีประสิทธิภาพ และคุณภาพมากน้อยเพียงใด

มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้แบ่งการบริหารงานเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอน สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนนั้น ได้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย 7 คณะ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย 4 คณะ 4 วิทยาลัย และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย 5 คณะ 1 วิทยาลัย และนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นประจำทุกปี

จากความสำเร็จและข้อมูลดังกล่าว คณะผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา จึงสนใจที่จะทำวิจัย เกี่ยวกับ ความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีต่อการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อจะได้ทราบความเข้าใจ อุปสรรคและปัญหาของบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานด้านการเรียนการสอน ในการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนอาจจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยจำแนกตามตำแหน่งที่บุคลากรรับผิดชอบ

### 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ ของหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 40 คน ในปีการศึกษา 2555

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ได้วิจัยครั้งนี้ คือ ระบบการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ปัญหาการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย การเตรียมการ การดำเนินการ และการใช้ผลจากการประเมินตรวจสอบ

### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึก ความต้องการ ข้อตำหนิ และข้อเสนอแนะของบุคลากรที่รับผิดชอบด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ปัญหาด้านการเตรียมการ การดำเนินการ และการใช้ผลจากการประเมินตรวจสอบ

บุคลากรที่รับผิดชอบ หมายถึง ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ ของหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนเรศวร

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายใช้เป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้น ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาได้

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ
- 2.2 นโยบายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยนเรศวร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้ศึกษา ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม

การประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่สำคัญ 2 เรื่องดังนี้

1. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาซึ่งหลักปฏิบัติทั่วไปจะกำหนดโดยองค์คณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้มีประสบการณ์ (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin 1994 : 45) ในระบบการศึกษาไทยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้กระทรวงการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นผู้กำหนดมาตรฐานการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 31) โดยมีสภาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมแห่งชาติ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้พิจารณาเสนอตามลำดับสายงาน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542: มาตรา 34)

2. กระบวนการตรวจสอบและประเมินการดำเนินการจัดการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 48) และให้มีการประเมินคุณภาพภายนอก ของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 49)

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว คือคุณภาพของคน

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิด วิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุข

ถึงแม้ว่าในระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทยมาโดยตลอด แต่จากการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับมัธยมศึกษาของกรมวิชาการ ปี 2540 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของวิชาต่างๆ ส่วนใหญ่มีค่าต่ำกว่าร้อยละ 50 เช่น คะแนนเฉลี่ยในวิชา คณิตศาสตร์และฟิสิกส์ของนักเรียนชั้น ม. 6 มีค่าไม่ถึงร้อยละ 30 แสดงว่านักเรียนทำข้อสอบได้ไม่ถึง 1 ใน 3 ของข้อสอบทั้งหมด นอกจากผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการแล้ว จริยธรรม คุณธรรม และความปลอดภัยของร่างกายและจิตใจของเด็กไทยก็อยู่ในสถานะเสี่ยงเช่นเดียวกันดังตัวอย่างของปัญหา ยาเสพติดที่กำลังแพร่ระบาดอยู่ในสถานศึกษาขณะนี้ ด้านความสามารถในการคิดวิเคราะห์นั้น จากการศึกษาของสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) เกี่ยวกับการทำข้อสอบ วิชาคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ของสมาคมนานาชาติเพื่อการประเมินผลทางการศึกษา พบว่า เด็กไทยทำคะแนนได้ดีสำหรับข้อสอบแบบเลือกตอบที่ใช้ทักษะพื้นฐาน (เช่น การบวก ลบ คูณ หาร) หรือข้อสอบที่ใช้ความจำแต่ไม่สามารถทำข้อสอบที่เป็นโจทย์ปัญหาที่ต้องคิดวิเคราะห์ หรือต้องเขียน คำตอบอธิบายยาวๆ แสดงให้เห็นถึงปัญหาในการคิดวิเคราะห์ และการเรียบเรียงความคิดออกมา เป็นคำพูดของเด็กไทย ในขณะที่ความสามารถดังกล่าวเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในโลก ปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543 : 1)

จากที่กล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการศึกษาว่าจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนา ปรับปรุงให้ดีขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ จริยธรรม คุณธรรม

ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของประเทศไทย โดยจะต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดกลไกในการตรวจสอบและกระตุ้นให้หน่วยงานทางการศึกษามีการควบคุมคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาต้องจัดทำรายงาน ประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่ การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 : มาตรา 48) ให้มีการเสนอผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งที่จัดทำอย่างน้อยหนึ่งครั้งใน ทุก 5 ปี ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 49) ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน

2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง

3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษา มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น

#### ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไทยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 47 ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

##### 4.2.1 ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 4)

สถานศึกษาจะต้องพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงหลักการและกระบวนการดังต่อไปนี้

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

1.1 จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหาย โดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

1.2 การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1.1 ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผนตรวจสอบ

ประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่มีความโปร่งใสและมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1.3 การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู อาจารย์และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษาโดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผลพัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

2. กระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประกันคุณภาพ มี 3 ขั้นตอน คือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543 :7)

2.1 การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

2.2 การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2.3 การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดในระดับเขตพื้นที่การศึกษา และระดับกระทรวง

3. กระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของหลักการบริหารที่เป็นกระบวนการครบวงจร (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

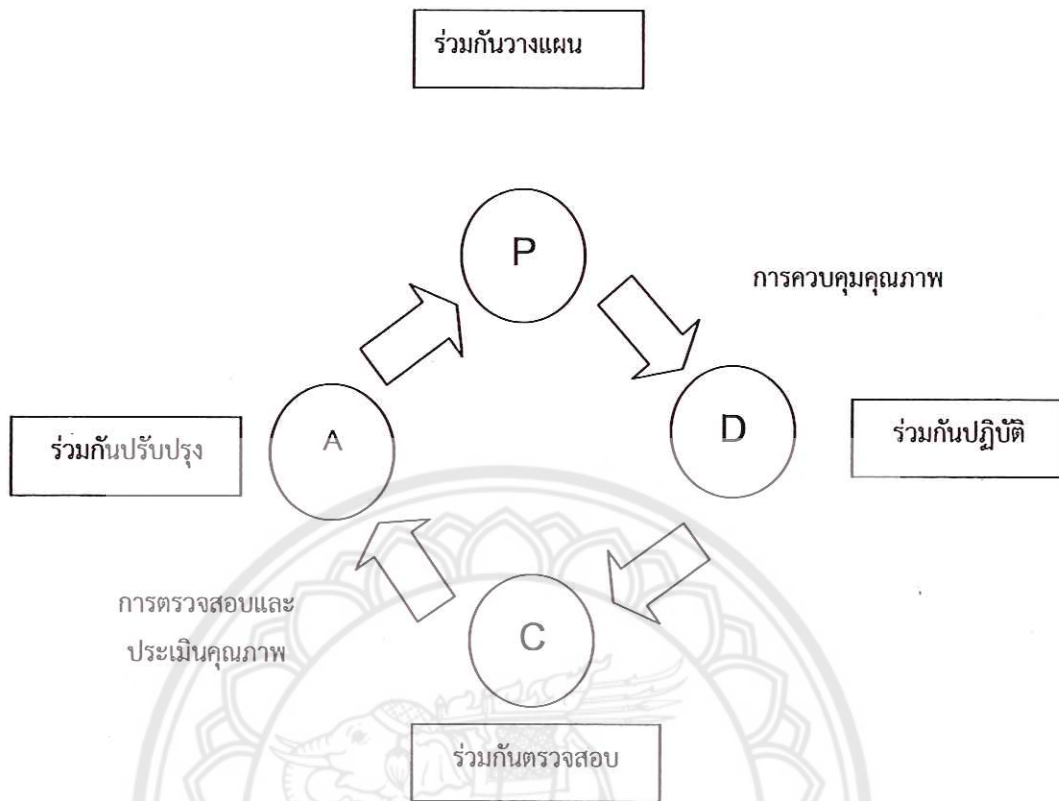
3.1 การร่วมกันวางแผน (Planning)

3.2 การร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Doing)

3.3 การร่วมกันตรวจสอบ (Checking)

3.4 การร่วมกันปรับปรุง (Action)

เมื่อพิจารณากระบวนการประกันคุณภาพภายในตามแนวคิดของการประเมินคุณภาพและแนวคิดของการบริหารแบบครบวงจรจะเห็นว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกัน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543 :10)



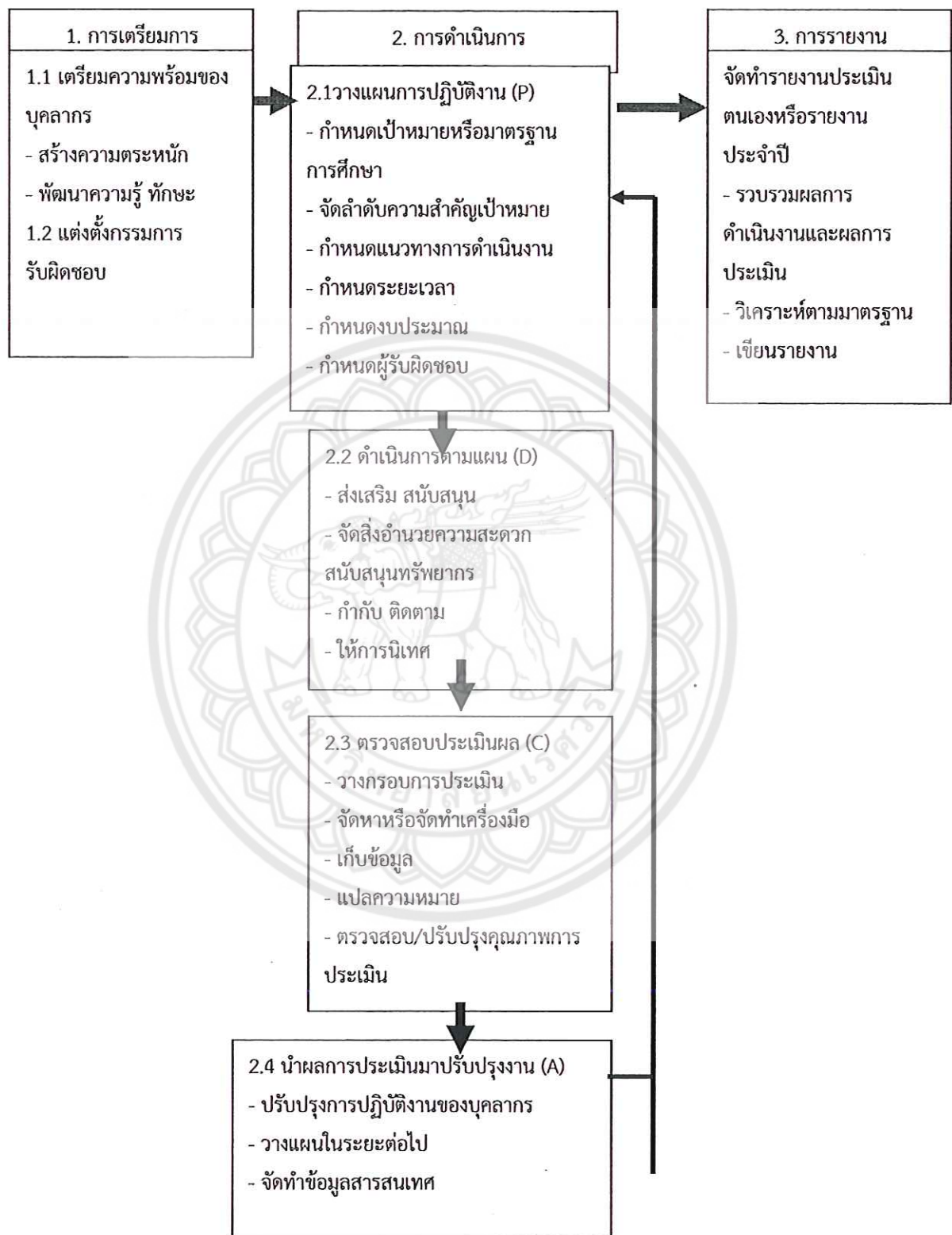
ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ของแนวคิดของการประเมินคุณภาพและการบริหารแบบครบวงจร (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543 :10)

จากภาพที่ 2.1 การควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพก็คือกระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหารนั่นเอง โดยการควบคุมคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันวางแผนและดำเนินการตามแผน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา ส่วนการตรวจสอบคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันตรวจสอบเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษาเมื่อสถานศึกษามีการตรวจสอบตนเองแล้วหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษาและต้นสังกัดก็เข้ามาช่วยติดตามและประเมินคุณภาพเพื่อให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา ซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีความอุ่นใจ และเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอ

4. ขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพภายใน

การดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามกระบวนการที่กล่าวมาแล้ว มีแนวทางและขั้นตอน ดังแผนภาพต่อไปนี้





ภาพที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน  
(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543 :13)

จากภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขั้นตอนการเตรียมการ ซึ่งการเตรียมการที่มีความสำคัญ คือ

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยต้องสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะจัดทำการศึกษาที่เข้มงวดทำความเข้าใจโดยใช้บุคลากรภายในสถานศึกษาหรือวิทยากรมืออาชีพจากภายนอก โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมรับทราบพร้อมกัน และต้องพัฒนาความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ให้บุคลากรทุกคนเกิดความมั่นใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการในแต่ละปี ต่อมาเน้นเนื้อหาการกำหนดกรอบและแผนการประเมิน การสร้างเครื่องมือประเมินและการรวบรวมข้อมูล ในช่วงท้ายเน้นเรื่องเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการประเมินและการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง (Self Study Report)

1.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการประสานงาน กำกับดูแล ช่วยเหลือ สนับสนุนให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงเป็นทีม โดยการตั้งคณะกรรมการพิจารณาตาม แผนภูมิโครงสร้างการบริหารซึ่งฝ่ายที่รับผิดชอบงานใดควรเป็นกรรมการรับผิดชอบการพัฒนาและ ประเมินคุณภาพงานนั้น

2. ขั้นตอนดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน

2.1 การวางแผน จะต้องมีกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ งาน ระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้ สำหรับแผนต่างๆ ที่ควรจัดทำคือ แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรซึ่ง สอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา แผนการประเมินคุณภาพและแผนงบประมาณ เป็นต้น

2.2 การปฏิบัติตามแผน ซึ่งในขณะดำเนินการต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาและ ผู้บริหารควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติ กำกับ ติดตามการทำงานทั้งระดับบุคลากร วิทยากร วิทยานิเทศ และให้การนิเทศ

2.3 การตรวจสอบประเมินผล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเพราะ จะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่แสดงว่าการดำเนินงานที่ผ่านมามีบรรลุเป้าหมายเพียงใด โดยการประเมิน ต้องจัดวางกรอบการประเมิน จัดหาหรือจัดทำเครื่องมือ จัดเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แผล ความข้อมูล และการตรวจสอบ ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน

2.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน เมื่อแต่ละฝ่ายประเมินผลเสร็จแล้วจะส่งผล ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์และแปลผลแล้วนำเสนอผลต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไป ปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร นำไปวางแผนในระยะต่อไป และจัดทำเป็นข้อมูล สารสนเทศหรือการเขียนรายงานประเมินตนเอง

3. ขั้นการจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี เมื่อสถานศึกษาดำเนินการประเมินผลภายในเสร็จแล้วจะจัดทำรายงาน โดยเริ่มจากรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินมาวิเคราะห์จำแนกตามมาตรฐานการศึกษาและเขียนรายงานระบบและกระบวนการประกันคุณภาพภายนอก

ระบบการประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง ระบบการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 4)

ระบบการประกันคุณภาพภายนอก มีหลักการและกระบวนการ ดังต่อไปนี้

1. หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายนอก มี 5 ประการ ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา 2544 : 3)

1.1 เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิดหรือการให้คุณ โทษ

1.2 ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

1.3 มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบายแต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติที่สถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน

1.4 มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับ และควบคุม

1.5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2. กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นกระบวนการที่คณะผู้ประเมินภายนอกจะรวบรวมและศึกษาข้อมูลจากรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาซึ่งเสนอต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) แล้วเข้าไปตรวจสอบและประเมินคุณภาพของสถานศึกษา รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประเมินเพื่อให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานผลการประเมินเผยแพร่ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน การประเมินคุณภาพภายนอกประกอบด้วยขั้นตอนใหญ่ๆ 3 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา (2) ระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา และ (3) หลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ.2542 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 ) พ.ศ. 2545 หมวด 6 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการ

ประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 ให้นำหน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก รวมถึง มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการและแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ รวมถึง ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ในการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกนั้นมีจุดประสงค์เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น และเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล โดยเฉพาะในภูมิภาคอาเซียน รวมถึงการพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน โดยสถาบันการศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคคลเหล่านี้มีส่วนร่วม มีความโปร่งใส และมีความรับผิดชอบซึ่งสามารถตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาตินอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของ

สถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบัน เน้นการวิจัยขั้นสูง และผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก นอกจากนี้ ยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดทั้งมาตรฐานการศึกษา ระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่นๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพ

## 2.2 นโยบายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยนเรศวร

ในปี 2554 -2556 มหาวิทยาลัยนเรศวรได้มีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. ให้งานทุกระดับมีแผนระยะยาว และ ระยะสั้นหรือ มีแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีอันเกิดจากการวิเคราะห์สภาวะการณ์ปัจจุบัน และอนาคต วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนอย่างรอบคอบและให้มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้คณะและหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมีระบบและกลไกการพัฒนาหลักสูตรที่เป็นไปตามกรอบคุณวุฒิมาตรฐานอุดมศึกษาแห่งชาติ เพื่อจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีลักษณะ เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด เก่งครองชีวิต เก่งพิชิตปัญหา และมีความสามารถในการสร้างนวัตกรรม สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

3. มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้บุคลากรสายวิชาการและนักวิจัยแสวงหาทุนวิจัย และทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม ที่สามารถบูรณาการเพื่อบริการสังคม และหรือการเรียนการสอนและสามารถตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติได้

4. มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำผลงานวิชาการ เพื่อนำเสนอตำแหน่งทางวิชาการ ตลอดจนการจดลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร

5. มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้มีการบริการทางวิชาการตามความถนัด ความสนใจของบุคลากร และร่วมชี้แนะและแก้ปัญหาสังคมในด้านสุขภาพ และพลังงานสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ

6. มหาวิทยาลัยมุ่งพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นสถาบันการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทุกภาคส่วน

7. มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้มีการทำนุบำรุงเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีสุนทรียะทางศิลปะและวัฒนธรรม

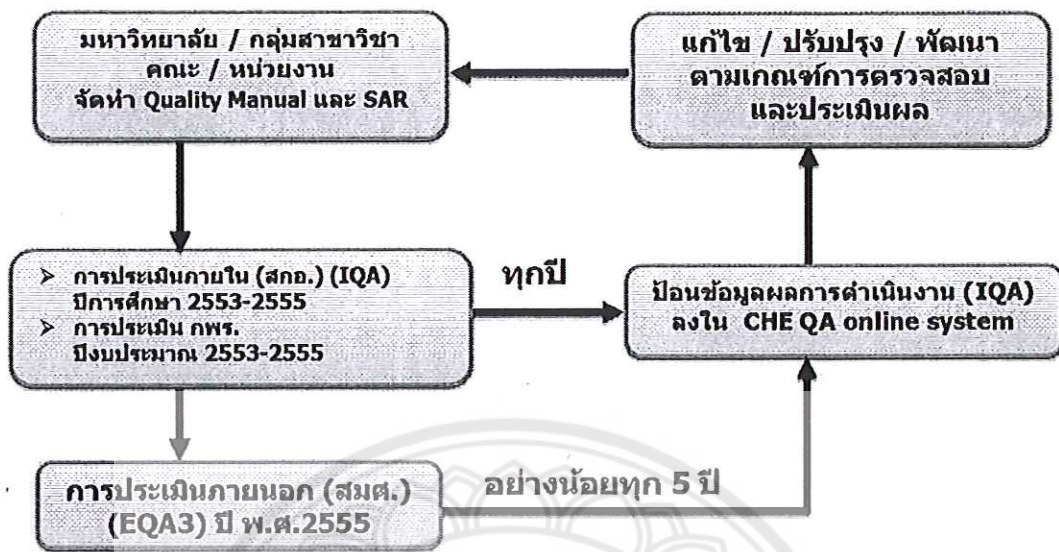
8. มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารหน่วยงานทุกระดับให้มีความโปร่งใส โดยคำนึงถึงการบริหารความเสี่ยงทั้งด้านการเงินงบประมาณ ชื่อเสียง และคุณภาพ

9. มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในที่สามารถยกระดับคุณภาพโดยรวมได้อย่างยั่งยืนด้วยการใช้ EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence)

10. มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้หน่วยงานระดับกอง พัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืนด้วยการใช้ระบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA / Thailand Quality Award )

จุดประสงค์หลักของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนเรศวร (NUQA) คือการทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมั่นใจว่า เมื่อเวลาผ่านไปการบริหารจัดการและผลผลิตของมหาวิทยาลัยจะมีคุณภาพและมาตรฐานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้มหาวิทยาลัยมีความเจริญรุ่งเรืองและเป็นที่ยอมรับของสังคมต่อไปได้เป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยนเรศวรดำเนินการประกันคุณภาพ โดยอาศัยการประเมินและการติดตามตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ แล้วนำผลการประเมินมาพิจารณาหาแนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความมั่นใจว่ามหาวิทยาลัยในอนาคตจะต้องดีกว่าในปัจจุบัน ภาพรวมของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ดังแสดงในรูปด้านล่างหลักการที่สำคัญของ NUQA คือ การมุ่งเน้นหาสภาพจริงของตัวเองและแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน โดยอาศัยวงจร PDCA (Plan, Do, Check, Act) ดังนั้น NUQA เปรียบเสมือนกระจกที่จะช่วยสะท้อนภาพอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของมหาวิทยาลัยซึ่งประกอบด้วย การประเมินคุณภาพภายใน (IQA) และการประเมินคุณภาพภายนอก (EQA)

## ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย (NUQA) (ระหว่างปี 2553-2555)



ภาพที่ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ในปี พ.ศ.2550 มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. ให้หน่วยงานทั้งระดับกลุ่มสาขาวิชา ระดับคณะวิชา (Teaching Unit) และระดับ หน่วยงานสายสนับสนุน (Non – Teaching Unit) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report, SAR) รายงานการประเมินตรวจสอบ (Check Assessment Report, CAR) และ รายงานสรุปผลการประเมินตนเองประจำปี (Yearly Assessment Report, YAR) เป็นประจำ ทุกปี โดยใช้รูปแบบและวิธีการที่หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาให้คำแนะนำ

2. หน่วยงานระดับคณะ (Teaching Unit) ให้ใช้ข้อมูลปีการศึกษาที่ผ่านมา และจัดทำ รายงานในข้อ 1 ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน หลังทุกสิ้นปีการศึกษา เพื่อเสนออธิการบดี (จำนวน 2 เล่ม)

3. หน่วยงานระดับกลุ่มสาขาวิชา ให้ใช้ข้อมูลปีการศึกษาที่ผ่านมา และจัดทำรายงานในข้อ 1 ให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน หลังทุกสิ้นปีการศึกษา เพื่อเสนออธิการบดี (จำนวน 2 เล่ม)

4. หน่วยงานสายสนับสนุน (Non - Teaching Unit) ให้ใช้ข้อมูลปีงบประมาณที่ผ่านมา และจัดทำรายงานในข้อ 1 ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน หลังทุกสิ้นปีงบประมาณ เพื่อเสนออธิการบดี (จำนวน 2 เล่ม)

5. ให้หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน ทั้งระดับกลุ่มสาขาวิชา ระดับคณะวิชา และระดับ หน่วยงานสายสนับสนุนนำเสนอสรุปผลการประเมินในข้อ 1 ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยนเรศวร ตามกำหนดการที่จะมีการแจ้งให้ทราบในแต่ละปี

6. ให้นำหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดเก็บรายงานดังกล่าว และจัดทำสรุปภาพรวมผลการประเมินตนเองประจำปีในระดับมหาวิทยาลัย (University Self Assessment Report, USAR) ให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน หลังทุกสิ้นปีการศึกษา เพื่อจัดส่งให้หน่วยงานต้นสังกัด และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) รวมทั้งนำเสนอต่อสาธารณชนต่อไป

7. ให้นำหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา รวบรวมข้อมูลสรุปผลการประเมินต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 3 ปี ย้อนหลัง เพื่อจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยรวม (Quality Assessment Report , QAR) เสนอต่ออธิการบดีเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับพิจารณาดำเนินการบริหารจัดการในรอบปีต่อไป

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรัญญา กิมภีระ ([http://aranyakim.blogspot.com/2009/05/blog-post\\_1725.html](http://aranyakim.blogspot.com/2009/05/blog-post_1725.html)) การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของวิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของวิทยาลัยสารพัดช่างลำปางในด้านการเตรียมการ ด้านการดำเนินการและด้านการจัดทำรายงาน ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว ประชากรคือผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง จำนวน 35 คนผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยสารพัดช่างลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการเตรียมการเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ด้านอื่นๆ ด้านการเตรียมการในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/อนุกรรมการ/และกำหนดบทบาทหน้าที่การควบคุมระบบงานประกันคุณภาพภายในเป็นลายลักษณ์อักษร คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งมีคุณสมบัติเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีการเตรียมบุคลากรแกนนำของวิทยาลัยฯ ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาแก่บุคลากรของวิทยาลัย ในด้านการดำเนินการพบว่าโดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่มีการส่งเสริมสนับสนุน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานประกันคุณภาพแต่ละมาตรฐานให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงาน มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนวิทยากรเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาแต่ละมาตรฐาน แสดงให้เห็นว่าสถานศึกษามีความพยายามดำเนินการจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและในด้านการจัดทำรายงานพบว่าผลการสำรวจความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายงานการประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี มีเนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และมีประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษา มีการรวบรวมผลการดำเนินงาน ผลการประเมินเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเองของแต่ละมาตรฐานเผยแพร่รายงานต่อบุคลากรของวิทยาลัย ผู้ปกครอง ชุมชนและสาธารณชน ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดที่สำคัญในทุกด้านคือ



บุคลากรที่เกี่ยวข้องยังมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาน้อยควรพัฒนาบุคลากรให้เกิดความตระหนักและมีความรู้ ความเข้าใจในทุกขั้นตอน โดยจัดประชุมสัมมนา จัดหาเอกสารคู่มือการดำเนินงานและการศึกษาดูงานในสถานศึกษา ที่มีความพร้อม มีระบบการประกันคุณภาพ เป็นแบบอย่างได้นอกจากนี้ควรนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ไปพิจารณาจัดทำแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สำคัญผู้บริหารควรให้ความสนใจ นิเทศ กำกับ ติดตามผล มีการให้ความช่วยเหลือและกระตุ้นการดำเนินงาน ตามแผน หรือปฏิทิน การปฏิบัติงานที่วางไว้ให้ครบ ตามวงจรคุณภาพ (PDCA) สรุปและรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยสารพัดช่างลำปาง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บุญยาพร ฉิมพลอย และ จิตาพร โตสติ(2547) [http://ireo.bu.ac.th/1html\\_51.html](http://ireo.bu.ac.th/1html_51.html)  
การศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ศึกษาสภาพปัญหา การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และเปรียบเทียบสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ จำแนกตามตำแหน่งงาน และสายงานที่สังกัด ประชากรที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้คือ 1) อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตกล้วยน้ำไทและรังสิต จำนวน 1,082 คน 2) ประธานกรรมการและ กรรมการในคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน จำนวน 17 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 763 คน และสัมภาษณ์ประธานกรรมการ และกรรมการในคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน จำนวน 7 คน ได้รับ แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 559 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 73.26 วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทาง เดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ สังกัดสายวิชาการและมีหน้าที่รับผิดชอบในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเป็น คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน 2. ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยภาพรวมทุกด้าน เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย แต่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) บุคลากรไม่มีเวลา ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเนื่องจากมีภาระงานประจำมาก 2) บุคลากรไม่ได้รับ โอกาสในการเข้าร่วมประชุม/อบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายนอก 3) มหาวิทยาลัยไม่มีการจัดให้บุคลากรไปศึกษาดูงานเรื่องการประกันคุณภาพจากสถาบัน/ มหาวิทยาลัยอื่น 4) บุคลากรไม่แน่ใจว่าการปฏิบัติงานของตนสอดคล้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัย 5) บุคลากรไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการประกันคุณภาพ การศึกษากับคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสถาบันและระดับหน่วยงาน 6) หน่วยงานไม่มี ตัวอย่างการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่ประสบความสำเร็จ 7) บุคลากร ไม่ได้มีโอกาสในการเข้าร่วมประชุม/อบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย 8)

บุคลากรมีความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ตรงกัน และจากการสัมภาษณ์ คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน พบปัญหาเพิ่มเติมคือ 1) การขาดระบบฐานข้อมูลออนไลน์ที่เชื่อมโยงทั้งระบบ 2) การขาดบุคลากรที่คิดวิเคราะห์/จัดระบบ/รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง 3) ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรยังมีน้อย 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร/นักศึกษาทราบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษายังมีน้อย 5) หัวหน้าหน่วยงานหรือคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานไม่ติดตาม ไม่กระตือรือร้นในการวิเคราะห์/สร้างงานและขยายเครือข่ายความรู้แก่ลูกน้อง

3. การเปรียบเทียบสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ จำแนกตามตำแหน่งงาน สายงานที่สังกัด พบว่า 1) บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านบุคลากรและด้านการบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) บุคลากรที่สังกัดสายงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. การวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

4.1 ด้านบุคลากร ปัญหาที่พบคือ 1) บุคลากรไม่มีเวลาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเนื่องจากมีภาระงานประจำมากและคิดว่าเป็นภาระ บุคลากรไม่มีความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เกิดความสับสนในการจัดทำ บุคลากรไม่ตระหนักในความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา (จำนวน 2 คน) และ 2) บุคลากรคิดว่าการทุ่มเทให้กับ การดำเนินงานประกันคุณภาพมีผลต่อการปฏิบัติงานประจำ บุคลากรมีเวลาศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่เพียงพอ (จำนวน 1 คน) ส่วนข้อเสนอแนะ คือ บุคลากรควรให้บริการนักศึกษาด้วยความเต็มใจ พุดจา ยิ้มแย้ม และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักศึกษา (จำนวน 1 คน)

4.2 ด้านการบริหารจัดการ ปัญหาที่พบคือ 1) การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ไม่เห็นผลเชิงรูปธรรม (จำนวน 2 คน) 2) มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับสายวิชาการมากกว่าสายสนับสนุนวิชาการ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานไม่มีความเข้าใจ ในมาตรฐานของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน เนื่องจากกำหนดขอบข่ายมาตรฐานกว้างจนไม่สามารถปฏิบัติ ได้ถูกต้อง รูปแบบและการปฏิบัติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษายังไม่ลงตัว และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามักจะทำเป็นช่วงๆ (เทศกาล) มากกว่าพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (จำนวน 1 คน) ส่วนข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงสุด 3 อันดับแรกคือ 1) มหาวิทยาลัยควรจัดอบรมหรือเผยแพร่ความรู้ให้บุคลากรภายในทุกคนได้เข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างต่อเนื่อง (จำนวน 6 คน) 2) มหาวิทยาลัยควรมีการสร้างความรู้/ชี้แจงเหตุผลให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มิใช่มองว่าเป็นภาระและมหาวิทยาลัยควรมีมาตรฐานกลาง โดยอาจมี

การแบ่งตามสายงานที่ใกล้เคียงกันเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานต่างๆ ได้นำไปปฏิบัติ (จำนวน 5 คน) และ 3) คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในควรเป็นชุดเดิมเพื่อความต่อเนื่องและความเป็นมาตรฐานเดียวกัน และในการดำเนินงานประกันคุณภาพแต่ละครั้งมีการใช้กระดาษในปริมาณมาก มหาวิทยาลัยควรมีแนวทางหรือการเก็บข้อมูลแบบอื่น / มีระบบฐานข้อมูลออนไลน์ที่ลดปัญหานี้ (จำนวน 4 คน) 4.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ พบข้อเสนอแนะคือ มหาวิทยาลัยควรมี ระบบสารสนเทศส่วนกลางเพื่อสืบค้น/จัดเก็บข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการอ้างอิง เช่น จำนวนนักศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษา และ มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา ทั้งการจัดทำเอกสาร การประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บุคลากรได้รับทราบ อย่างเพียงพอ (จำนวน 1 คน)

อาจารย์ พลเยี่ยม (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และปัญหาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาผล การศึกษา พบว่า

1. ระดับการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทุกด้านมีการดำเนินการอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีการดำเนินการอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่อนข้างมาก มี 2 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน และด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน ส่วนด้านที่มีการดำเนินการอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่อนข้างน้อย มี 2 ด้านคือ ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ปัญหาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีปัญหาสำคัญที่พบ คือ ด้านการเรียนการสอน ระบบการสรรหา และการดำรงรักษาไว้ซึ่งอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ คุณธรรม จริยธรรม ยังไม่ดี เท่าที่ควร คณาจารย์ที่ไม่มีตำแหน่งทางวิชาการมีถึง ร้อยละ 52 หน่วยงานรับผิดชอบ ในการให้คำปรึกษาในการประกอบอาชีพ การหางานทำแก่นักศึกษาไม่เพียงพอ การส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา โดยมีอาคารสถานที่ที่เอื้อต่อการจัดการการเรียนการสอนแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ไม่เพียงพอ และด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา หน่วยงานรับผิดชอบการให้คำปรึกษาในการประกอบอาชีพ การหางานทำแก่นักศึกษาไม่เพียงพอการพัฒนานักศึกษาด้านสังคมเป็นผู้มีระเบียบวินัย รักประชาธิปไตย รู้จักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมีคุณธรรม จริยธรรม ยังไม่เหมาะสม

เชษณา นากสุข (2543) ปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันสุขภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงภาวะผู้นำคุณภาพในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วัฒนธรรมคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยฯ และศึกษาถึง

ความแตกต่างของภาวะผู้นำคุณภาพ วัฒนธรรมคุณภาพ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่าง 3 คณะ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากผลการวิจัย พบว่า

1. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีภาวะผู้นำเอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษา เพียงร้อยละ 58.8 และพบว่าผู้บริหารมีแนวคิดที่ขัดแย้ง กับแนวคิดคุณภาพในเรื่องของบุคลากร

2. ปัจจัยเอื้อทางด้านวัฒนธรรมคุณภาพ ที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงให้เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น สามารถเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านจิตสำนึก การปรับปรุงคุณภาพโดยรวม ด้านวิธีการดำเนินงาน ด้านผลผลิตและบริการ ด้านบุคลากร และด้านสภาพแวดล้อม

3. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีการวางแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำลังจะเกิดขึ้น ปัญหาและอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น พบว่า มีปัญหาทางด้านการขาดความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาบุคลากรหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำคณะ มีอยู่ไม่เพียงพอ พบว่าอยู่ในระดับมาก

4. จากการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างระหว่าง 3 คณะ ในประเด็นดังต่อไปนี้ วัฒนธรรมคุณภาพด้านผลผลิตและบริการ ด้านโครงสร้างองค์กร และอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิรัช นิลอังกูร (2544) ศึกษา ปัจจัยที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏเชียงราย เป็นการศึกษาสภาพปัจจัยสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏเชียงรายผลการวิจัยพบว่า สถาบันมีการจัดปัจจัยที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านปรัชญา พันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ แต่ขาดความชัดเจนในเกณฑ์ที่ใช้ตรวจสอบด้านหลักสูตร และโปรแกรมวิชาที่เปิดสอนตอบสนองความต้องการของสังคม ท้องถิ่น และผู้เรียน เนื้อหาในรายวิชาที่ทันสมัย มีระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีประสิทธิภาพแต่ประเมินผล การจัดการเรียน การสอน และการประชาสัมพันธ์การใช้หลักสูตร ด้านอาจารย์มีเสรีภาพ ทางวิชาการได้สอนตรงตามวุฒิ ความสามารถ และประสบการณ์มีเจ้าหน้าที่และบุคลากรสนับสนุนที่เพียงพอ แต่ขาดการประเมินอาจารย์เพื่อรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและผู้ทรงคุณวุฒิในท้องถิ่น มีส่วนร่วมเป็นที่ปรึกษา หรือผู้สอนน้อย ด้านนักศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์แต่ยังขาดวินัย ส่วนกระบวนการรับนักศึกษาท้องถิ่นยังมีส่วนร่วมน้อย และกระบวนการติดตามผล การมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษายังดำเนินการไม่ต่อเนื่อง ด้านการบริหาร และการจัดการสถาบันมีการสนับสนุนเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการศึกษา แต่เกณฑ์และกระบวนการที่ใช้ประเมินผลการประกันคุณภาพไม่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ด้านการวิจัยมีทุนสนับสนุนการวิจัย อย่างต่อเนื่อง แต่อาจารย์มีความสนใจทำวิจัยน้อย ขาดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานวิจัยของอาจารย์และขาดการนำผลการวิจัยไปพัฒนาสถาบัน

กนกวลี ไทยน้อย (2544) ได้ศึกษาเรื่อง กรณีศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล และได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่จะศึกษารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุดของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (Key Success Factor) ก็คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ในเรื่องการสนับสนุนจากผู้บริหาร หรือผู้นำจากการศึกษาพบว่า ในคณะวิชาที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพและเป็นผู้บริหารที่มีคุณสมบัติเหมาะสมจะส่งผลอย่างดีมาก ต่อความสำเร็จให้การดำเนินการนี้ และกรณีที่ผู้บริหารให้ความสนใจและมีคุณสมบัติรองลงมา ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ความสามารถในองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ อีกทั้งมีประสบการณ์ในการบริหารงานในด้านวิสัยทัศน์ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการมองภาพการณ์ในการดำเนินงานที่เป็นไปได้ขององค์กร และสามารถสร้างให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมในองค์กรให้ได้ ผู้บริหารต้องสนับสนุนทุ่มเททรัพยากร ความมุ่งมั่น และเวลาให้การดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ต้องมอบหมาย คัดเลือกบุคคลที่เหมาะสม เพื่อปฏิบัติงานในด้านนี้ นอกจากนี้ผู้บริหาร ยังต้องเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากร สร้างขวัญและกำลังใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย และสิ่งสำคัญประการหนึ่ง ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องมีความเชื่อมั่นว่า การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ คณะวิชาต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเล็งเห็นถึงความสำคัญ ตระหนักถึงประโยชน์และมีความมุ่งมั่นตามด้วย อย่างไรก็ตามการดำเนินการประกันคุณภาพ แม้ในคณะ ที่ประสบผลสำเร็จไปแล้วก็เป็นระยะเวลาของการเริ่มต้นเท่านั้น การเริ่มจากผู้บริหาร (Top down) เป็นสิ่งที่ดีและควรทำ หากต้องการให้งานเกิดผลสำเร็จอย่างจริงจัง แต่ในการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้น การร่วมแสดงความคิดเห็น และการร่วมมือจากฝ่ายล่าง (Bottom up) ก็เป็นสิ่งที่ควรพัฒนาให้เกิดขึ้นต่อไป

กวี ครอบแก้ว (2546) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ มีวัตถุประสงค์ประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ ระดับปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมและด้านการวางแผนของสถาบัน ความสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการมีส่วนร่วม และ ด้านการวางแผน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการวิจัย และงานสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

2. ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการมีส่วนร่วม และด้านการวางแผนของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านเดียวที่มีค่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านอาจารย์ผู้สอน

3. ความสัมพันธ์พหุคูณ มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ระหว่างปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการวางแผน ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ

กิตติยา สืออ่อน (2547) ได้ศึกษา โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน สำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยได้สังเคราะห์งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ คุณลักษณะของบุคลากร ด้านการตระหนักถึงความสำคัญ และการมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายใน การทำงานเป็นทีม การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความพร้อมด้านทรัพยากร ทั้งด้านจำนวนบุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างองค์กร และการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพ วัฒนธรรมคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และขนาดขององค์กร ส่วนประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษา มี 2 ส่วน คือ 1) ประสิทธิผลระหว่างทาง (Intermediate outcome) ซึ่งได้แก่การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การปฏิบัติงานแบบวงจรคุณภาพ และความพึงพอใจ ในงานของบุคลากร 2) ประสิทธิผลสุดท้าย (End outcome or ultimate outcome) ได้แก่ การบรรลุพันธกิจของสถาบัน

สุนีย์ วงศ์สุทนต์ (2548) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบและเกณฑ์การประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า การประเมินรูปแบบและเกณฑ์การประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ประเมินส่วนใหญ่เห็นว่า รูปแบบและเกณฑ์การประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความเหมาะสม และได้เสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบและเกณฑ์การประเมินให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการพัฒนารูปแบบการตรวจสอบและการประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้จากการวิจัย คือ แนวปฏิบัติที่ควรดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบที่ถูกต้องและเหมาะสม

เยาวลักษณ์ แรกข้าว (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลโครงการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์ประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการดำเนินงานโครงการประกันคุณภาพการศึกษา และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า

1. โครงการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความก้าวหน้าในระดับสูง
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลการดำเนินงานโครงการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร และด้านลักษณะบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าการดำเนินโครงการ
3. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ การขาดการวางแผนในการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การติดตามประเมินผล การจัดสรรงบประมาณสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

นภาพรณ์ สุวรรณเจริญ (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบ 4) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ถิรนนท์ ปาลี (2553) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. กระบวนการของระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการประเมินตรวจสอบและขั้นตอนการดำเนินการประเมินและตรวจสอบมีผลในระดับมาก คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการประเมินและตรวจสอบ คุณวุฒิประสบการณ์ของคณะกรรมการตรวจประเมิน ส่วนงานต่าง ๆ วางแผนกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมินและนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการของปีที่ผ่านมาเป็นแนวทางการพัฒนา และให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบขั้นตอนภายหลังการประเมินและตรวจสอบ

2. ปัจจัยนำเข้ามีความสัมพันธ์กับกระบวนการมีความสัมพันธ์กับผลผลิตมีความสัมพันธ์กับผลกระทบ คือ ปัจจัยนำเข้าได้แก่ความจริงจังของผู้บริหาร การเตรียมความพร้อมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การจัดสรรอัตรากำลังสำหรับปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมของอาจารย์และบุคลากร การทำงานเป็นทีมมีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี การสนับสนุนงบประมาณการดำเนินการ มีเครื่องอุปกรณ์สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ทันสมัยและเพียงพอ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลที่รองรับการประมวลผลข้อมูล มีความสำคัญให้เกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการ คุณวุฒิประสบการณ์ของคณะกรรมการตรวจประเมิน การกำหนดแผนดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมิน การนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนวทางการพัฒนา การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนภายหลังการประเมินตรวจสอบ

สิริลักษณ์ อู่เจริญ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการดำเนินการและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี อุตรธานี พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี อุตรธานี อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยการดำเนินการเตรียมการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ส่วนปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยพบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาปัญหารายข้อพบว่าปัญหาความต่อเนื่องและความชัดเจนของการกำกับติดตามงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นปัญหามากที่สุด

ธัญพร ก้อยชูสกุล (2554) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของ

บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 60.4 มีความรู้ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์มีทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยข้างต้น จะเห็นได้ว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกหน่วยงาน ซึ่งบุคลากรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา รวมถึงการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งในการดำเนินงานนั้น จะต้องประกอบด้วย การเตรียมการ การดำเนินการและการใช้ผลจากการประเมินและตรวจสอบ







### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

1.6351785

การวิจัยความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร  
ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาโดยมีวิธีการ  
ตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรประกอบด้วย ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่  
รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ ของหน่วยงานที่ดำเนินการด้านการเรียนการสอน มหาวิทยาลัย  
นเรศวร จำนวน 40 คน ในปีการศึกษา 2555

กลุ่มตัวอย่างใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ได้สร้างตามวัตถุประสงค์  
และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นเอง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ  
(Checklist)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของ  
บุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยนเรศวร ครอบคลุมด้านต่าง ดังนี้

- 1) การวางแผน จำนวน 5 ข้อ
- 2) การดำเนินงานตามแผน จำนวน 5 ข้อ
- 3) การติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- 4) การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการศึกษา

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดย  
กำหนดเกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	5
มาก	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	4
ปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	3
น้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	2
น้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเป็น	1

ตอนที่ 3 เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมการ การดำเนินการ และ การใช้ผลจากการประเมินตรวจสอบ แบบสอบถามตอนนี้เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open End)

### 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของบุคลากรในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 2) ศึกษาวิธีการเขียนแบบสอบถาม เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำราและเอกสารต่าง ๆ โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัย
- 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดแล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามผู้ทรงคุณวุฒิให้คำปรึกษาและแนะนำ
- 4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและมีความสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามผ่านระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัยและแจกด้วยตนเอง จากแบบสอบถาม 40 ฉบับ ได้รับกลับคืน 39 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ

### 3.5 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows โดยแบ่งได้ดังนี้

- 1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
- 3) ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open End) เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ

ประกันคุณภาพ ด้านการเตรียมการ ด้านการดำเนินการ และด้านการใช้ผลจากการประเมิน  
ตรวจสอบ สรุปประเด็นที่สำคัญนำเสนอโดยเรียงลำดับความถี่ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ

4) นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมาย โดยกำหนดเกณฑ์ดังต่อไปนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์โดยใช้คอมพิวเตอร์คำนวณค่าสถิติที่กำหนดและผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ความคิดเห็นความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยนเรศวร

4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมการ การดำเนินการ และการใช้ผลจากการประเมินตรวจสอบ

#### 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	7	17.9
หญิง	32	82.1
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	11	28.2
ผู้ปฏิบัติงาน	28	71.8
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บุคลากรสายผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และเป็นผู้บริหาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

อายุการปฏิบัติงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลา 1-4 ปี	20	51.3
ระยะเวลา 5-9 ปี	11	28.2
มากกว่า 10 ปี	8	20.5
รวม	39	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ระหว่าง 1-4 ปี มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ ระยะเวลา 5-9 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกสาขา กลุ่ม

สังกัดกลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	15	38.5
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	12	30.8
มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	12	30.8
รวม	39	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาได้แก่กลุ่ม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จำนวนกลุ่มละ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8

## 4.2 ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	ความพึงพอใจ					$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>1.1 การวางแผน</b>						<b>3.56</b>	<b>0.48</b>	<b>มาก</b>
1.1.1 มหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษา	12.8	64.1	23.1	-	-	3.90	0.60	มาก
1.1.2 มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายใน	5.1	53.8	38.5	2.6	-	3.62	0.63	มาก
1.1.3 มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก	5.1	35.9	48.7	10.3	-	3.36	0.74	ปานกลาง
1.1.4 การกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนและปฏิทินการปฏิบัติงาน	12.8	48.7	38.5	-	-	3.74	0.68	มาก
1.1.5 การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	5.1	20.5	61.5	12.8	-	3.18	0.72	ปานกลาง
<b>1.2 การดำเนินงานตามแผน</b>						<b>3.69</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>
1.2.1 การกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงาน	17.9	46.2	35.9	-	-	3.82	0.72	มาก
1.2.2 ระบบการจัดเก็บข้อมูล	23.1	56.4	17.9	2.6	-	4.00	0.73	มาก
1.2.3 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	12.8	43.6	41.0	2.6	-	3.67	0.74	มาก
1.2.4 การประสานงานและให้คำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	7.7	41.0	46.2	5.1	-	3.51	0.72	มาก
1.2.5 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด	5.1	35.9	59.0	-	-	3.46	0.60	ปานกลาง
<b>1.3 การติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา</b>						<b>3.78</b>	<b>1.12</b>	<b>มาก</b>
1.3.1 ระบบการตรวจสอบข้อมูล/หลักฐาน	10.3	46.2	41.0	2.6	-	3.64	0.71	มาก
1.3.2 การติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน	5.1	48.7	43.6	2.6	-	3.56	0.64	มาก
1.3.3 การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ	10.3	46.2	41.0	2.6	-	3.64	0.71	มาก
1.3.4 การมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีมในการดำเนินงาน	10.3	43.6	43.6	2.6	-	4.38	4.92	มาก
1.3.5 การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการประเมิน	10.3	48.7	38.5	2.6	-	3.67	0.70	มาก

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	ความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มา ก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.4 การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การศึกษา						3.36	0.58	ปาน กลาง
1.4.1 การประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการผู้ประเมิน	7.7	35. 9	56.4	-	-	3.51	0.64	มาก
1.4.2 การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ	5.1	33. 3	56.4	5.1	-	3.38	0.67	ปาน กลาง
1.4.3 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ	5.1	25. 6	56.4	12.8	-	3.23	0.74	ปาน กลาง
1.4.4 การจัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขจุดที่ควร ปรับปรุงและเสริมจุดแข็ง	5.1	30. 8	56.4	7.7	-	3.33	0.70	ปาน กลาง
1.4.5 การติดตามตรวจสอบผลการพัฒนา	2.6	35. 9	56.4	5.1	-	3.36	0.63	ปาน กลาง
ภาพรวม						3.60	0.56	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.60$  Sd.=0.56) เมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ ได้ผลการพิจารณาดังนี้

ด้านการวางแผน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.56$  , Sd.=0.48) และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษา สนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายใน และการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนและปฏิทินการปฏิบัติงาน ของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.62-3.90$  , Sd.=0.60-0.68) ยกเว้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก และการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.18-3.36$  Sd.=0.72-0.74)

ด้านการดำเนินงานตามแผนพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ

มาก ( $\bar{X}=3.69$  ,  $Sd.=0.59$  ) และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงาน ระบบการจัดเก็บข้อมูล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และการประสานงานและให้คำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51-4.00$  ,  $Sd.=0.72-0.74$  ) ยกเว้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.46$   $Sd.=0.60$  )

ด้านการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.78$  ,  $Sd.=1.12$  ) และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการตรวจสอบข้อมูล/หลักฐานการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีมในการดำเนินงาน และ การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการประเมิน ของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.56-4.38$  ,  $Sd.=0.64-0.71$  )

ด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.36$  ,  $Sd.=0.58$  ) และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ การจัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุงและเสริมจุดแข็ง และ การติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.23-3.38$  ,  $Sd.=0.64-0.74$  ) ยกเว้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$   $Sd.=0.64$  )



ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบคะแนนระดับความคิดเห็นเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกตามตำแหน่ง

ระบบประกันคุณภาพการศึกษา	ตำแหน่ง	จำนวน	$\bar{X}$	SD	ค่าสถิติ T	Sig. (2-tailed)
1.1 การวางแผน	ผู้บริหาร	11	3.69 <sup>a</sup>	0.51	1.0745	0.2896
	ผู้ปฏิบัติงาน	28	3.51 <sup>a</sup>	0.47		
1.2 การดำเนินงานตามแผน	ผู้บริหาร	11	3.71 <sup>a</sup>	0.59	0.1101	0.9130
	ผู้ปฏิบัติงาน	28	3.69 <sup>a</sup>	0.60		
1.3 การติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา	ผู้บริหาร	11	3.71 <sup>a</sup>	0.73	-0.2424	0.8098
	ผู้ปฏิบัติงาน	28	3.81 <sup>a</sup>	1.25		
1.4 การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา	ผู้บริหาร	11	3.38 <sup>a</sup>	0.65	0.1172	0.9073
	ผู้ปฏิบัติงาน	28	3.36 <sup>a</sup>	0.57		
1.5 ภาพรวมระบบประกันคุณภาพการศึกษา	ผู้บริหาร	11	3.62 <sup>a</sup>	0.58	0.1656	0.8694
	ผู้ปฏิบัติงาน	28	3.59 <sup>a</sup>	0.56		

อักษรที่เหมือนกัน (a) แทน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญ

จากตารางที่ 6 พบว่า เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบประเมินตามตำแหน่งงานแล้วค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น มีค่ามากกว่า 3.51 ในทั้งในด้านภาพรวมของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผน การดำเนินงานตามแผน และการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ยกเว้น ด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา และเมื่อนำค่าคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวรเฉลี่ยของผู้ตอบมาเปรียบเทียบกัน พบว่า ค่าคะแนนความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig.>0.05) หรือสรุปได้ว่าไม่แตกต่างกัน

#### 4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมการ การดำเนินการ และการใช้ผลจากการประเมินตรวจสอบ พบได้ดังนี้

4.3.1 ด้านการเตรียมการ ปัญหา คือ รู้เกณฑ์การประเมินซ้ำและเกณฑ์มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.3.1.1 ปรับตัวให้ทัน โดยปัจจุบันน่าจะดีขึ้นเนื่องจากมีการพัฒนาแต่งตั้งเป็นกองพัฒนาคุณภาพการศึกษาแล้ว

4.3.1.2 กองพัฒนาคุณภาพการศึกษาควรเป็นหน่วยงานที่รวบรวมข้อมูลและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ

4.3.2 ด้านการดำเนินการ ปัญหา คือ การตีความ/แปลความหมายในแต่ละตัวบ่งชี้ไม่เหมือนกัน และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.3.2.1 มหาวิทยาลัยควรมีการจัดทำแบบจัดเก็บข้อมูลในแต่ละตัวบ่งชี้ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

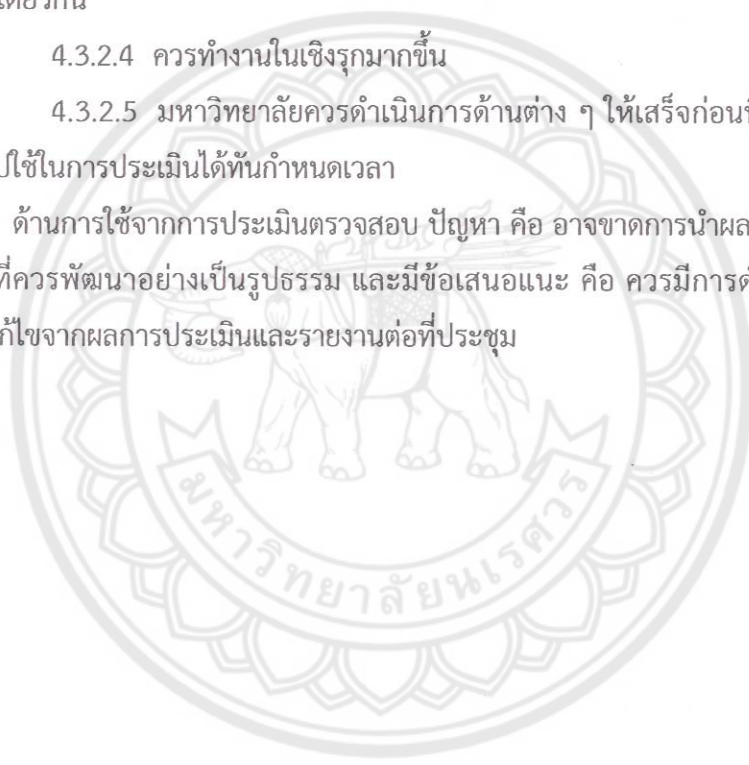
4.3.2.2 มหาวิทยาลัยควรมีการจัดทำแบบจัดเก็บข้อมูลในแต่ละตัวบ่งชี้ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.3.2.3 มหาวิทยาลัยควรมีการจัดทำแบบจัดเก็บข้อมูลในแต่ละตัวบ่งชี้ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4.3.2.4 ควรทำงานในเชิงรุกมากขึ้น

4.3.2.5 มหาวิทยาลัยควรดำเนินการด้านต่าง ๆ ให้เสร็จก่อนที่คณะต่าง ๆ จะนำข้อมูลไปใช้ในการประเมินได้ทันกำหนดเวลา

4.3.3 ด้านการใช้จากการประเมินตรวจสอบ ปัญหา คือ อาจขาดการนำผลประเมินไปต่อยอดปรับปรุงจุดที่ควรพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม และมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการดำเนินการปรับปรุงติดตามการแก้ไขจากผลการประเมินและรายงานต่อที่ประชุม



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่ได้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามแนวทางที่กำหนด และในบทนี้ผู้วิจัยจะได้นำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.2 อภิปรายผล

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.1 ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 71.8 มีอายุการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ ระหว่าง 1-4 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.3

#### 5.1.2 ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา

ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ ได้ผลการพิจารณาดังนี้

ด้านการวางแผน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษา สนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายใน และการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนและปฏิทินการปฏิบัติงาน ของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความคิดเห็นเกี่ยวกับ การสนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก และการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการดำเนินงานตามแผน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงาน ระบบการจัดเก็บข้อมูล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และการประสานงานและให้คำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความคิดเห็น

เกี่ยวกับ ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการตรวจสอบข้อมูล/หลักฐาน การติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม และทำงานเป็นทีมในการดำเนินงาน และ การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการประเมิน ของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ การจัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุงและเสริมจุดแข็ง และการติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินของมหาวิทยาลัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

5.1.3 ความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ความคิดเห็น ในด้านภาพรวมของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผน การดำเนินงานตามแผน และการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา นั้นค่าคะแนนความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือสรุปได้ว่าไม่แตกต่างกัน

## 5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลไว้ดังนี้

5.2.1 จากผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 นั้น ผู้ที่ปฏิบัติงานนั้นมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ซึ่งพบได้จากอายุการปฏิบัติงานในด้านนี้ส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติงาน 1-4 ปี

5.2.2 ด้านการวางแผน มหาวิทยาลัยได้จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษา สนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายใน และการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนและปฏิทินการปฏิบัติงาน ของมหาวิทยาลัย แต่กิจกรรมในการสนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก และการจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัย ยังมีน้อย

5.2.3 ด้านการดำเนินงานตามแผน มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานตามแผนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นอย่างดี โดยการกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงาน ระบบการ

จัดเก็บข้อมูล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และการประสานงานและให้คำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของมหาวิทยาลัย

5.2.4 ด้านการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา โดยมีระบบการตรวจสอบข้อมูล/หลักฐาน การติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีมในการดำเนินงาน และ การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการประเมิน

5.2.5 ด้านการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษานั้นการนำข้อมูลย้อนกลับเมื่อได้ดำเนินการประเมินตรวจสอบแล้ว เพื่อนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ การจัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุงและเสริมจุดแข็ง และ การติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาของมหาวิทยาลัย ยังไม่ชัดเจน ยกเว้น การประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมินของมหาวิทยาลัย ที่ได้ดำเนินการเผยแพร่ให้บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับทราบ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ควรสนับสนุนให้บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพได้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกให้มากขึ้น
2. ด้านการวางแผน ควรมีการพิจารณาทบทวนกระบวนการวางแผน ด้วยการสื่อสารให้ทั่วถึงบุคลากรผู้รับผิดชอบ
3. มหาวิทยาลัยควรนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินมาพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม โดยนำผลจากการตรวจสอบและประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษา เรื่อง ระบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการประกันคุณภาพ
2. ควรศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานการประกันคุณภาพ

## บรรณานุกรม

- กนกวลี ไทยน้อย. (2544). กรณีศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. มหาวิทยาลัยมหิดล
- กวี ครอบแก้ว (2546) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- กิตติยา สีส่อน.(2547) โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการดำเนินงานวิจัย. (2554). การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- ถิรนนท์ ปาลี. (2553). การประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธัญพร ก้อยชูสกุล. (2554). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภาพรณ สุวรรณเจริญและคณะ. (2551). การศึกษาความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น . คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นันทกา ชัยบาล. (2549). การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญยาพร ฉิมพลอย และ จิตาพร โตสติ(2547) [http://ireo.bu.ac.th/1html\\_51.html](http://ireo.bu.ac.th/1html_51.html)
- พิทยาภรณ์ มานะจตุและคณะ. (2553). แนวปฏิบัติที่ดีที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2553. สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- เยาวลักษณ์ แรกข้าว. (2549). การประเมินผลโครงการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรัช นิลอ่างทอง.(2544). ปัจจัยที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏเชียงราย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- สายฝน ทัพทวา. (2553). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน วงรอบปี การศึกษา 2551-2552 . บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สินีนามู สมบูรณ์เอก. (2549). ความคิดเห็นของบุคลากรห้องสมุดที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ . สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริลักษณ์ อู่เจริญและคณะ. (2554). การศึกษาการดำเนินการและปัญหาการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี. ฝ่ายมาตรฐานและประกัน คุณภาพการศึกษา กลุ่มงานยุทธศาสตร์, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี.
- สุนีย์ วงศ์สุทนต์. (2548). การพัฒนารูปแบบและเกณฑ์การประเมินระบบการประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร โรง พิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว 2543
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 กรุงเทพมหานคร ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์ 2554
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) คู่มือการประเมินคุณภาพ ภายนอกรอบสาม (พ.ศ.254-2558) ระดับอุดมศึกษา ฉบับสถานศึกษา (แก้ไขเพิ่มเติม พฤศจิกายน พ.ศ.2554) กรุงเทพมหานคร บริษัทออฟเซ็นพลัส จำกัด 2555
- อุดมลักษณ์ อ่อนละมัย. (2544). ความคิดเห็นของบุคลากร ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ . สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขต กรุงเทพ.
- อรัญญา กิมภีระ ([http://aranyakim.blogspot.com/2009/05/blog-post\\_1725.html](http://aranyakim.blogspot.com/2009/05/blog-post_1725.html))
- อาภรณ์ พลเยี่ยม. (2542). การศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เอษณา นากสุข. (2543). ปัจจัยที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะ

วิทยาลัยพลังงานทดแทน

ครั้งที่ 4/2556

วันพฤหัสบดีที่ 18 เมษายน 2556

เวลา 10.00 น. ณ ห้องประชุมอาคารศูนย์วิจัยและฝึกอบรมพลังงานแสงอาทิตย์

\*\*\*\*\*

รายนามกรรมการที่ผู้เข้าประชุม

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1. ผู้อำนวยการวิทยาลัย<br>(ดร.สุชฤดี สุขใจ)                           | ประธานกรรมการ       |
| 2. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพ<br>(ผศ.ดร.ศรายุทธ วิยวุฒิ) | กรรมการ             |
| 3. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย<br>(ผศ.ดร.นิพนธ์ เกตุจ้อย)                 | กรรมการ             |
| 4. ดร.อนันต์ พงศ์ธรรกุลพานิช  | กรรมการ             |
| 5. ดร.ประพิศาริ ธนารักษ์  | กรรมการ             |
| 6. นางสุปราณี บัวงามดี  | กรรมการและเลขานุการ |

รายนามกรรมการที่ไม่เข้าประชุม

นายวิสุทธิ์ แซ่มสะอาด กรรมการ

รายนามผู้เข้าร่วมประชุม

ดร.สหัตยา ทองสาร อาจารย์ประจำ

เริ่มประชุม เวลา 10.00 น.

ประธานที่ประชุมได้กล่าวเปิดประชุมและขอให้ที่ประชุมได้พิจารณาตามระเบียบวาระดังนี้

ระเบียบวาระที่ 1 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

ระเบียบวาระที่ 1.1 เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

1.1.1 การเตรียมพร้อมรับการประเมินจากภายนอก (สมศ.)

ข้อมูลประกอบการพิจารณา

สรุปเรื่อง ด้วยกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา ได้ขอแจ้งกำหนดการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (สมศ.) ในระหว่างวันที่ 22 -25 เมษายน 2556 และ จะเข้าตรวจเยี่ยมวิทยาลัยฯ ในวันที่ 24 เมษายน 2556

เอกสารประกอบ

1. บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0527.01.16/ว 0225 ลงวันที่ 3 เมษายน 2556

ประธานฯ ได้แจ้งกำหนดการที่เกี่ยวข้องกับวิทยาลัยดังนี้

วันที่ 22 เมษายน 56 เวลา 9.00 น. คณะกรรมการประเมินพบคณะผู้บริหารและคณาจารย์



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล      นางสุปราณี      บัวงามดี  
เกิดวันที่      6 มีนาคม 2503  
ภูมิลำเนา      จังหวัดพิษณุโลก  
ที่อยู่ปัจจุบัน      176/2 ถ.วิสุทธิกษัตริย์ อ.เมือง จ.พิษณุโลก  
ประวัติการศึกษา

- 2524 เศรษฐศาสตร์บัณฑิต (การคลัง-การธนาคาร)  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 2533 การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)  
มหาวิทยาลัยนเรศวร

### ประวัติการทำงาน

- 2525 นักวิชาการพัสดุ 3
- 2527 นักวิชาการพัสดุ 4
- 2535 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 5
- 2537 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6
- 2547 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7
- 2549 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ 7
- 2549 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ 8

งานวิจัย      การศึกษาค่าใช้จ่ายต่อหัวนิสิตระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีงบประมาณ พ.ศ.2544-2547  
ความพึงพอใจในการใช้ปัจจัยเกื้อหนุนของคณะวิทยาศาสตร์  
ประจำปีงบประมาณ 2549



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง**  
**ความคิดเห็นต่อระบบ และปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบ**  
**งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนเรศวรต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. ตำแหน่ง

1) ผู้บริหาร

2) ผู้ปฏิบัติงาน

3. อายุการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1) 1-4 ปี

2) 5-9 ปี

3) มากกว่า 10 ปี

4. สังกัดกลุ่ม

1) วิทยาศาสตร์สุขภาพ

2) วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี

3) มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อระบบและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา					
1.1 การวางแผน					
1.1.1 มหาวิทยาลัยมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา					
1.1.2 มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
หน่วยงานภายใน					
1.1.3 มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ หน่วยงานภายนอก					
1.1.4 การกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนและปฏิทินการปฏิบัติงาน					
1.1.5 การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา					
1.2 การดำเนินงานตามแผน					
1.2.1 การกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงาน					
1.2.2 ระบบการจัดเก็บข้อมูล					
1.2.3 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ					
1.2.4 การประสานงานและให้คำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
1.2.5 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด					
1.3 การติดตามและตรวจสอบคุณภาพการศึกษา					
1.3.1 ระบบการตรวจสอบข้อมูล/หลักฐาน					
1.3.2 การติดตามและการประเมินผลการดำเนินงาน					
1.3.3 การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ					
1.3.4 การมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีมในการดำเนินงาน					
1.3.5 การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการประเมิน					
1.4 การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
1.4.1 การประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการผู้ประเมิน					
1.4.2 การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ					
1.4.3 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ					
1.4.4 การจัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุงและเสริมจุดแข็ง					
1.4.5 การติดตามตรวจสอบผลการพัฒนา					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.1 ด้านการเตรียมการ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ .....

3.2 ด้านการดำเนินการ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ .....

3.3 ด้านการใช้ผลจากการประเมินตรวจสอบ

ปัญหา.....

ข้อเสนอแนะ .....

\*\*\*\*\*ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม\*\*\*\*\*