



รายงานการศึกษาวิจัย  
เรื่อง  
การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

โดย  
คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย  
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง  
ปีการศึกษา ๒๕๕๔

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ชื่อผู้เขียน : คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ปีการศึกษา : ๒๕๕๔

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้ววิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า

๑. บุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนเท่ากัน มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ ๕-๑๐ ปี สถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวรายปี

๒. บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีระดับ

(2)

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จัดทำขึ้นเพื่อต้องการศึกษาสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในด้านต่าง ๆ ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมทางการเมือง และด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการฯ จังหวัดตรัง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์สิทธิพันธ์ พุทธิหุณ อาจารย์ณัฐพันธ์ วรรณบวร ที่ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการดำเนินการวิจัยจนทำให้เอกสารฉบับนี้บรรลุผลสำเร็จ

หากงานศึกษาวิจัยนี้มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด คณะทำงานขอน้อมรับในความผิดพลาดและขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดทำกรวิจัยในครั้งต่อไป

คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมและผลักดันให้กระบวนการทำงานในทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเป็นระบบ มุ่งไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนั้นพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช ๒๕๔๒ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพราะได้กำหนดสาระบัญญัติเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาไว้หมวดหนึ่งโดยเฉพาะคือ ในหมวดที่ ๖ ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ตระหนักและดำเนินการในเรื่องนี้ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง สาระบัญญัติในกฎหมายฉบับนี้ ปรากฏในมาตรา ๔๗ ถึงมาตรา ๕๑ (จรัส นองมาก, ๒๕๕๔, หน้า ๑๒) โดยสรุปเกี่ยวกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานของสถานศึกษา ซึ่งจะเห็นว่าในมาตรา ๔๗ เป็นการกล่าวนำในเรื่องระบบการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการศึกษา มาตรา ๔๘ กล่าวถึงการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นเรื่องของหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา มาตรา ๔๙ กล่าวถึงการประกันคุณภาพภายนอก เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นองค์กรมหาชน มาตรา ๕๐ ให้อำนาจผู้ประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา ในการขอข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ จากสถานศึกษาเพื่อประโยชน์ในการประเมินภายนอก และมาตรา ๕๑ เป็นบทบังคับสถานศึกษาให้ปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังดำเนินการไม่บรรลุตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติดังกล่าว เป็นการสร้างหลักประกันที่สถานศึกษาจะได้จัดการเพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพ



## วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑. เพื่อทราบสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
๒. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา
๓. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

## สมมติฐานการศึกษาวิจัย

๑. สภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมาก
๒. บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง แตกต่างกันตามสถานภาพส่วนบุคคล

## ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยการวัดระดับความคิดเห็นและศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาตามสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งมีขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้

## นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง สังกัดหน่วยงานที่ที่นำระบบบริหารคุณภาพ มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา
๒. คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจ ของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
๓. ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) หมายถึง ระบบ การบริหารองค์กรที่มุ่งให้กระบวนการดำเนินงานทุกระบบภายในองค์กรเป็นกระบวนการ ที่แสดงความสามารถและประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วย หลักการบริหารคุณภาพและบริการอย่างเป็นทางการ โดยมาตรฐาน ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๐๐ ได้เสนอข้อกำหนดในการบริหารคุณภาพที่สอดคล้องกับระบบบริหารที่มีเป้าหมายในการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
๔. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไก ในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบตามดัชนีตัวบ่งชี้ ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัย สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ



๕. การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยว่าส่งผลต่อคุณภาพตามตัวบ่งชี้

๖. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยจากภายในโดยบุคลากรของมหาวิทยาลัย

๗. ความคิดเห็น หมายถึง ความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

๘. การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ เช่น การเข้าร่วมประชุม ร่วมดำเนินงาน ร่วมกำหนดกฎกติกา ร่วมวางแผนและร่วมติดตามและประเมินผล เป็นต้น

๙. สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคลากรแต่ละคน โดยแบ่งออกเป็น

๙.๑ วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของบุคลากร

๙.๒ ประสบการณ์การทำงานหรือระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่เริ่มจนถึง ณ วันที่ตอบแบบสอบถามของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในมหาวิทยาลัย

๙.๓ สถานภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานภาพการทำงานของบุคลากร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้าง (งบรายได้) และลูกจ้างชั่วคราว (รายปี)

๑๐. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยายการสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานอันจะมีส่วนเกื้อกูลหรือส่งเสริมการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ที่ทำงานเหมาะสม การมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ว่าอยู่ในระดับใด

๒. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ต่อไป

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักการ แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งได้จัดแบ่งสาระสำคัญได้ ดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
๒. การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

บรรจบ จันทมาศ (๒๕๔๑, หน้า ๒) ให้ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะได้ผลงานที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

“การประกันคุณภาพการศึกษา” ทบวงมหาวิทยาลัย (๒๕๔๔, หน้า ๒๔) ให้นิยามคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่า สถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

ไพบุลย์ เปานิล (๒๕๔๓, หน้า ๑๖) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการที่มีแผนและเป็นระบบที่สถาบันการศึกษาดำเนินงานตามแผนและระบบที่กำหนด เพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานตามปรัชญา พันธกิจและจุดมุ่งหมายที่กำหนด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (บัณฑิต ผู้ปกครอง และผู้ใช้บัณฑิต)

วันชัย ศิริชนะ (๒๕๔๐, หน้า ๑๐) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการกระทำกิจกรรมใดที่สะท้อนถึงควมมีคุณภาพ การตรวจสอบเป็นกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้สังคมมั่นใจยิ่งขึ้นว่า การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการให้การศึกษามีคุณภาพจะต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน

จำรัส นองมาก (๒๕๔๔, หน้า ๒) ให้ความหมายการประกันคุณภาพว่า ตามความที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ หมายถึง การประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ถ้าเป็นการประกันคุณภาพภายนอกก็ตรวจสอบโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

จากความหมายที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง หลักการดำเนินการ กระบวนการ หรือกิจกรรมของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ มีหลักฐาน สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นการรับประกันและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าผลผลิตของสถาบันจะได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามมาตรฐานที่กำหนด

## การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาไทย

ประเทศไทยได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่มีการก่อตั้งทบวงมหาวิทยาลัย แต่การดำเนินงานดังกล่าวเน้นที่การควบคุมคุณภาพของหลักสูตร เป็นสำคัญ โดยยังมีได้มีระบบควบคุมคุณภาพให้ครบทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา จึงมีแนวคิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาที่พิจารณาครอบคลุมในทุกภารกิจเริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๓๗ เมื่อที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยในคราวประชุมระหว่างวันที่ ๒๘-๒๙ ตุลาคม ๒๕๓๗ ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีการเสนอหลักการ แนวทาง และวิธีการในการประกันคุณภาพทวิชาการในมหาวิทยาลัยไทยขึ้นเป็นครั้งแรก และการประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการศึกษาของไทยเพิ่มขึ้น สาขาเหตุสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาของไทย คือ (วันชัย ศิริชนะ, ๒๕๔๐, หน้า ๑๑๑-๑๑๒)

๑. ประเทศไทยไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจนที่ผ่านมาเป็นเพียงการกำกับดูแลก่อนการเปิดดำเนินการเรียนการสอน (Pre-auditing) ระบบการติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานยังมีน้อยมาก และไม่มีกลไกใด ๆ ที่สามารถบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาของสถาบันในระดับอุดมศึกษามีคุณภาพหรือไม่เพียงใด ซึ่งเป็นการเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวเป็นอย่างยิ่ง

๒. สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ เริ่มมีความไม่ทัดเทียมกันในคุณภาพการศึกษา มีเพียงขั้นต่ำ (Minimum Quality) มากขึ้นทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำเสียหายแก่ประเทศชาติโดยรวม เพราะบัณฑิตที่จบการศึกษามีคุณภาพแตกต่างกันมากขึ้น

๓. แนวโน้มของการแข่งขันของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มีมากขึ้นจำเป็นต้องมีระบบการควบคุมคุณภาพที่ชัดเจนรองรับ เพื่อประกันความมีคุณภาพของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้ง ๓ ประเภท คือ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สถาบันอุดมศึกษาของเอกชน และสถาบันอุดมศึกษาของต่างประเทศ ที่เข้ามาดำเนินการในประเทศไทย ซึ่งการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวต้องคำนึงถึงการแข่งขันด้านคุณภาพทั้งภายในประเทศกับประเทศเพื่อนบ้านและประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาค

๔. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ไทยได้ก้าวเข้าสู่โลกด้านการศึกษา สามารถติดต่อสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายร่วมกับนานาชาติได้

๕. การประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในสถาบัน อุดมศึกษาเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาตนเองและพัฒนาคุณภาพด้านต่าง ๆ ของสถาบันอยู่เสมอ

๖. แนวโน้มความต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีความรอบรู้ทันสมัยมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทั้งจากภาครัฐและเอกชน หากไม่มีการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วย่อมไม่สามารถผลิตบัณฑิตตอบสนองความต้องการของสังคมได้

๗. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จะเป็นรากฐานของการพัฒนาองค์ความรู้ในสถาบันอย่างต่อเนื่อง และสร้างความแข็งแกร่งให้สถาบันโดยตรงในระยะยาว ซึ่งส่งผลต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและสร้างความภาคภูมิใจในสถาบัน

๘. คุณภาพที่ทัดเทียมกันของแต่ละสถาบัน ส่งผลให้บัณฑิตที่จบการศึกษาออกมามีคุณภาพใกล้เคียงกัน (อย่างน้อยขั้นต่ำ) ทำให้อัตราการเคลื่อนย้ายถ่ายเทบุคลากรหรือปัญหาสมองไหลคลี่คลายลง

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปตามเงื่อนไขแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และตามแนวทางและประกาศที่เกี่ยวข้องของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาของไทย สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีกระบวนการพัฒนาระบบและกลไกของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันขึ้น โดยเน้นประสิทธิผลของกระบวนการดำเนินงานเป็นสำคัญ มีการพัฒนาระบบเอกสารควบคุมไปด้วย เพื่อเป็นคู่มือการดำเนินงานและเป็นหลักฐานแสดงประสิทธิผลของการดำเนินงาน (ประเสริฐ สุทธิสิทธิ์, ๒๕๔๕, หน้า ๑๐๘)

## ขอบข่ายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาจะครอบคลุมขอบข่ายการดำเนินงานในเรื่องสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้ (จำรัส นองมาก, ๒๕๔๔, หน้า ๒๓)

๑. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ เป็นการจัดทำรายละเอียดลักษณะหน่วยงานที่มีคุณภาพว่าในแต่ละด้านจะต้องเป็นเช่นไร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติให้บรรลุลักษณะดังกล่าว มาตรฐานคุณภาพจึงเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวในการก่อสร้างของวิศวกร โดยปกติแล้วหน่วยงานต่าง ๆ จะร่วมกันกำหนดมาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานเป็นความคาดหวังที่จะต้องผลักดันให้บรรลุ ถ้าเป็นสถานศึกษาส่วนใหญ่กรมต้นสังกัดจะกำหนดมาตรฐานคุณภาพของสถานศึกษาในสังกัดไว้ให้ โดยระบุบุคลิกลักษณะคุณภาพในแต่ละเรื่องพร้อมตัวบ่งชี้แสดงถึงคุณภาพตามลักษณะดังกล่าวเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

๒. การควบคุมคุณภาพ เป็นการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของการบริหาร เพื่อให้แน่ใจว่างานจะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดการควบคุมคุณภาพ

๓. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานเพื่อให้ทราบสภาพจริงว่า ดำเนินการไปได้มากน้อยเพียงใด การตรวจสอบคุณภาพจะต้องดำเนินการโดยผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จะตรวจสอบ การตรวจสอบคุณภาพในสถานศึกษา ถ้าเป็นเรื่องภายในสถานศึกษาผู้ตรวจสอบก็จะเป็นบุคคลภายในสถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัด แต่ถ้าเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ผู้ตรวจสอบก็จะเป็นบุคคลอื่นที่ไม่ได้สังกัดสถานศึกษาหรือหน่วยงานบังคับบัญชาของสถานศึกษานั้น ๆ

๔. การประเมินคุณภาพ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับผลการตรวจวัดเกณฑ์เป็นความคาดหวัง เช่น ในกรณีของสถานศึกษาสิ่งที่คาดหวังก็คือ เกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนดในข้อ ๑ ว่า แต่ละเรื่องถ้าจะให้บรรลุคุณภาพจะต้องเป็นอย่างไร ผลการตรวจวัดคือ ความเป็นจริงที่ได้จากการตรวจสอบในข้อ ๓

## ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

มีเหตุผลความจำเป็นหลายประการที่ทำให้สถานศึกษาต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, กรมสามัญศึกษา, ๒๕๔๓, หน้า ๑)

๑. กระแสโลกาภิวัตน์
  - ๑.๑ เทคโนโลยี สารสนเทศ การสื่อสาร
  - ๑.๒ การแข่งขันกับนานาชาติ
  - ๑.๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๒. สภาพทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมไทย

๒.๑ วิฤตเศรษฐกิจ

๒.๒ คุณภาพของประชากรต่อการพัฒนาประเทศ

๒.๓ ผลกระทบของวัฒนธรรมต่างชาติ

๒.๔ วิธีทางประชาธิปไตย

๓. สภาพการจัดการศึกษาในปัจจุบัน

๓.๑ การจัดการศึกษาของสถานศึกษายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน สังคม ประเทศชาติ และกระแสโลกาภิวัตน์

๓.๒ รัฐไม่สามารถสร้างคนให้มีจิตใจที่ดี ให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะดำรงชีวิตในสังคม ประกอบอาชีพอย่างเหมาะสม และสามารถพัฒนาชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

๔. บทบัญญัติด้านการศึกษาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช

๒๕๕๐

๔.๑ บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า ๑๒ ปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (มาตรา ๕๓)

๔.๒ การจัดการศึกษาอบรมของรัฐต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชน (มาตรา ๕๓)

๔.๓ จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (มาตรา ๘๑)

๕. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (หมวด ๖)

๕.๑ ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา ๕๗)

๕.๒ ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา ๕๘)

๕.๓ ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของการศึกษา ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (มาตรา ๕๙)

จากเหตุผลที่กล่าว สถานศึกษาจึงต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อที่จะพัฒนาและยกระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่เชื่อมั่นยอมรับของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของผู้เรียนและคุณภาพของประเทศโดยตรง

### การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษากำหนดไว้ ๖ ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คือ (กระทรวงศึกษาธิการ, กรมสามัญศึกษา, ๒๕๔๓, หน้า ๒๓-๔๐)

๑. การศึกษาและการเตรียมการ เป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญมากสำหรับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันศึกษา เพราะเป็นการสร้างการรับรู้ การตระหนักและการยอมรับ ตลอดจนความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้ครูและบุคลากรทุกคนร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันศึกษา ด้วยยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา

๑.๑ การตั้งคณะทำงานศึกษาและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา สถานศึกษา โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องคัดสรรครูหรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เสียสละ ทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจ สติปัญญาและเวลาที่สามารถร่วมกันทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งเป็นคณะทำงานที่จะบุกเบิกในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษา โดยที่ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ช่วยบริหารฯ เป็นหัวหน้าคณะทำงาน (คณะทำงานนี้ควรเป็น ทีมงานเล็ก ๆ ประมาณ ๘-๑๒ คน) บทบาทหน้าที่สำคัญของคณะทำงานชุดนี้ ควรมีดังนี้

๑.๑.๑ ศึกษาแนวคิด รูปแบบ วิธีการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษา ซึ่งคณะทำงานอาจจะศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์จากเอกสาร สื่อต่าง ๆ การไป ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพของตนเอง ตลอดจนนำแนวทางของหน่วยงาน อื่นมาศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนดและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

๑.๑.๒ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา คณะทำงานชุดนี้จะต้องกำหนดรูปแบบ หรือระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษา ซึ่งระบบดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของเขตพื้นที่การศึกษา/กรม และกระทรวงฯ และจะต้องสามารถทำให้ระบบการประกัน คุณภาพการศึกษานั้นสามารถปฏิบัติการในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๑.๓ สร้างสื่อ/เอกสาร/คู่มือ และเครื่องมือเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถานศึกษา คณะทำงานชุดนี้จะประสานงานร่วมมือกับครูหรือบุคลากรของ

๑.๒ การให้การศึกษแก่ครูและบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจและการยอมรับ ภาระหนักในคุณค่าและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาของครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นับเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องวางแผนในการดำเนินการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักและโน้มน้าวใจให้ครูและบุคลากรยอมรับและผูกพันที่จะร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ

ยุทธศาสตร์หรือกลวิธีในการให้การศึกษแก่ครูและบุคลากรดังกล่าวควรใช้อย่างหลากหลายตามความต้องการความจำเป็นของสถานศึกษา ซึ่งควรจะมีทั้งการประชาสัมพันธ์ในแบบต่าง ๆ การประชุมชี้แจงและให้ศึกษาด้วยตนเอง การประชุมสัมมนาและการฝึกอบรม เพื่อให้ครูและบุคลากรเรียนรู้ เจตคติ ตลอดจนความรู้สึกจะร่วมดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งแนวคิดที่จะสร้างความรู้สึกผูกพันและมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษานั้น สถานศึกษาควรดำเนินการสร้างความรู้ ความคิดและความรู้สึก ความผูกพันที่แสดงหรือเกิดขึ้นจากครูและบุคลากรเอง โดยอาศัยแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา ๕ ด้าน คือ การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การใช้สถานศึกษาเป็นฐานในการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วม และการร่วมคิดร่วมทำ การกระจายอำนาจทางการศึกษา และการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ การที่แนวคิดเหล่านี้จะเกิดการปฏิบัติเป็นรูปธรรมในทุกกระดับและทุกคนอย่างมีคุณภาพ สถานศึกษาจะต้องพัฒนาความเชื่อ ความคิด และพฤติกรรม การกระทำ ซึ่งถือว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในการทำงาน เพื่อคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษาเป็นสำคัญ

๑.๓ การตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากสถานศึกษาจะมีคณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งเห็นชอบกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และถือเป็นนโยบายที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จแล้ว สถานศึกษาควรตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ในการดำเนินการระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

การตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการต่าง ๆ เป็นการจัดโครงสร้างการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการสร้างทีมงานและการ



๒. การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารที่จะออกแบบกระบวนการทำงานภายในสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับปรัชญา ความเชื่อ เป้าหมาย วิสัยทัศน์และภารกิจของสถานศึกษา ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษานั้น กระบวนการบริหารอันดับแรกที่สถานศึกษาควรดำเนินการ คือ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะสร้างความมั่นใจและให้เป็นหลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ตลอดจนผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาทุกคนว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งผู้เรียนและการจัดการศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด ดังนั้น การสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษาให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกคนก็คือ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีองค์ประกอบในการดำเนินการดังนี้

๒.๑ การจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา จากแนวคิดของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ๕ ด้าน การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การใช้สถานศึกษาเป็นฐานในการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วม และการร่วมคิดร่วมทำการกระจายอำนาจทางการศึกษา และการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ เป็นแนวคิดที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อของสถานศึกษาในการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพการศึกษาอย่างดีที่สุด ดังนั้น ในการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา สถานศึกษาสามารถกำหนดมาตรฐานการศึกษาของตนเองได้ ซึ่งมาตรฐานนั้นจะต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานการศึกษาระดับชาติ และมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการ ศักยภาพและความพร้อมของสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน ในการร่วมมือร่วมใจ กันจัดการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แนวทางในการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

๒.๑.๑ ตั้งคณะทำงานศึกษามาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด  
มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น  
วิเคราะห์ศักยภาพความพร้อมความจำเป็นของสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา (Stakeholders) และนำมาयर่างกำหนดมาตรฐานของ  
สถานศึกษา ซึ่งคณะทำงานอาจจะ

๒.๑.๑.๑ ปรับ-เพิ่มกลุ่มมาตรฐาน

๒.๑.๑.๒ ปรับ-เพิ่มรายการมาตรฐาน

๒.๑.๑.๓ ปรับ-เพิ่มตัวชี้วัดแต่ละมาตรฐาน และ

๒.๑.๑.๔ กำหนดเกณฑ์หรือระดับคุณภาพของแต่ละมาตรฐาน

และแต่ละตัวชี้วัด

๒.๑.๒ จัดประชุมเพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการ  
พิจารณากำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาทั้งครูและบุคลากรในสถานศึกษา  
ผู้ปกครองและชุมชน ตลอดจนคณะกรรมการสถานศึกษา

๒.๑.๓ ปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา หลังจาก  
ผ่านความเห็นชอบของทุกคน

๒.๑.๔ เผยแพร่และสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ความผูกพัน ที่ทุก  
คนจะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ได้  
ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่ทุกคนร่วมกันกำหนด

๒.๒ การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อ  
การประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบ  
สารสนเทศของสถานศึกษา นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินการ  
ประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพราะข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาจะถูก  
นำมาใช้ในการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา  
ตั้งแต่ระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา ที่สถานศึกษาจะต้องกำหนดมาตรฐานการศึกษา  
และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ซึ่งจำเป็น  
ที่จะต้องใช้อุ้ข้อมูลสารสนเทศมาแสดงคุณภาพหรือความสามารถในปัจจุบันของสถานศึกษา  
ว่าอยู่ในระดับใด สูงหรือต่ำกว่ามาตรฐานเพียงใด ซึ่งข้อมูลสารสนเทศนี้เรียกว่าข้อมูลพื้นฐาน  
(baseline data) ส่วนในระบบการตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาก็  
จำเป็นต้องใช้อุ้ข้อมูลสารสนเทศที่แสดงผลสำเร็จ หรือความก้าวหน้าในการดำเนินการ  
ประกันคุณภาพการศึกษาในรอบหนึ่งปีว่า สถานศึกษามีคุณภาพหรือความสามารถในการ  
จัดการศึกษาเพียงใด มีจุดแข็งจุดอ่อนเรื่องใด จะได้ปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาคุณภาพการ  
จัดการศึกษาได้ให้ผลสำเร็จตามมาตรฐานการศึกษาและธรรมนูญสถานศึกษา สำหรับระบบ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าข้อมูลสารสนเทศเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่สถานศึกษาต้องดำเนินการจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาและตัวชี้วัดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพโดยจัดทำให้เป็นระบบถูกต้อง สมบูรณ์ และสามารถเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวได้ตลอดเวลา

๒.๓ การจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา ธรรมนูญสถานศึกษา (school charter) ถือเป็นแผนแม่บทในการดำเนินการประกันคุณภาพของสถานศึกษาที่เกิดจากการวางแผนและพันธสัญญาที่มีร่วมกันระหว่างคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนดในการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา สิ่งที่สถานศึกษาจะต้องตระหนัก คือ วัตถุประสงค์ของการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา ความสำคัญของการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา องค์ประกอบของธรรมนูญสถานศึกษา ขั้นตอนการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา และการนำธรรมนูญสถานศึกษาไปใช้

๒.๓.๑ วัตถุประสงค์ของการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา

๒.๓.๑.๑ เพื่อใช้เป็นแม่บทในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้เกิดคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

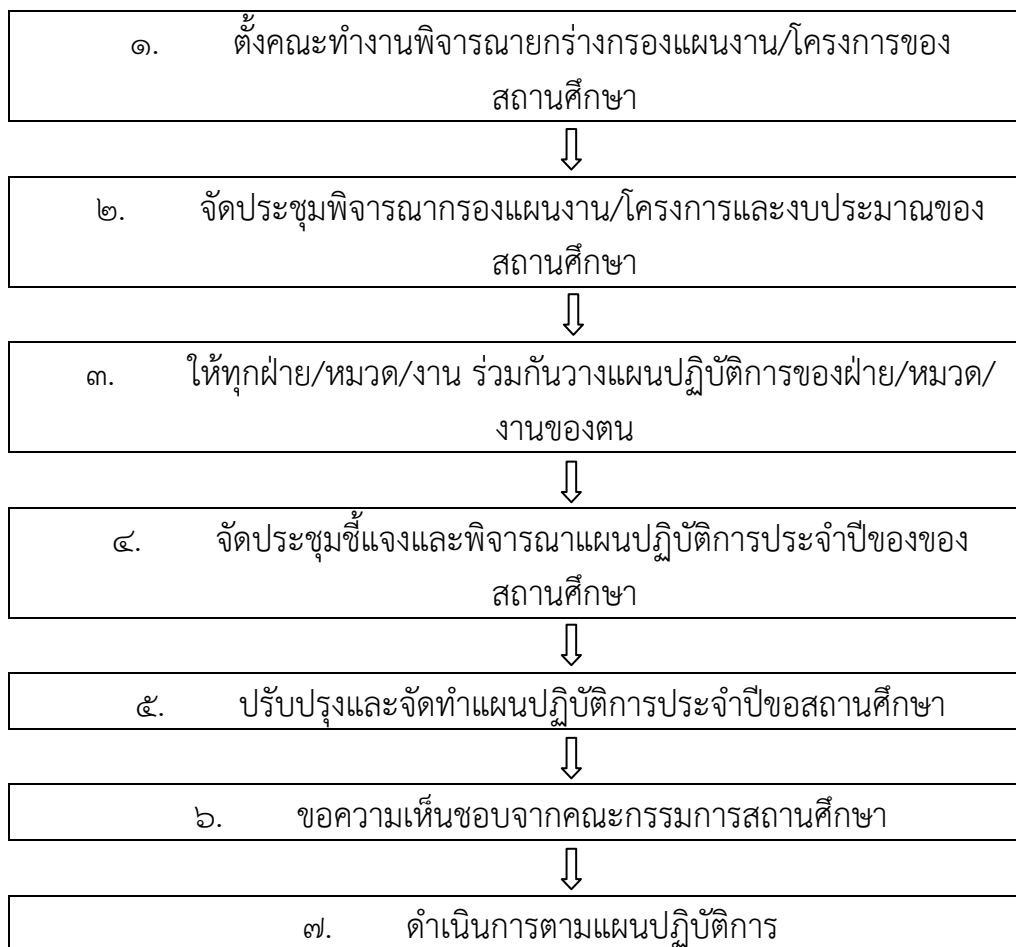
๒.๓.๑.๒ เพื่อให้เกิดความตระหนักในการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำระหว่างสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๒ ความสำคัญของการจัดทำธรรมนูญสถานศึกษา

๒.๓.๒.๑ สถานศึกษามีแผนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่เป็นระบบชัดเจน

๒.๓.๒.๒ สถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกรับผิดชอบ ความผูกพัน ในการร่วมมือกันจัดการศึกษาของสถานศึกษา

๒.๔ การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษาเป็นกระบวนการที่จะได้มาซึ่งแผนการดำเนินงานรายปีของสถานศึกษา โดยทั่วไปแล้วการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีจะเป็นการนำเอายุทธศาสตร์ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ในธรรมนูญสถานศึกษาในแต่ละปีการศึกษามาดำเนินการวางแผนเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างไรก็ตามในแต่



**ภาพที่ ๑** ขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษา

๒.๕ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา มาตรฐานและคุณภาพมักเป็นคำที่ใช้คู่กัน กรณีที่สถานศึกษามีมาตรฐานหรือได้รับการรับรองมาตรฐานนั้น แสดงถึงว่า สถานศึกษานั้นมีคุณภาพ ซึ่งการที่สถานศึกษาจะมีคุณภาพหรือได้มาตรฐาน สถานศึกษาต้องมีกระบวนการในการบริหารและการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานด้วย ดังนั้น การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานจึงเป็นกลไกหรือยุทธศาสตร์สู่

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา คือ การสร้างหรือกำหนด แนวปฏิบัติหรือวิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมาตรฐานให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ปฏิบัติ โดยที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนด และตระหนักในคุณค่าความสำคัญของการ ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๒.๕.๑ มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา เป็นข้อกำหนดหรือแนว ปฏิบัติของบุคลากรทุกคนที่ต้องปฏิบัติโดยเคร่งครัด มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา นี้จะมีลักษณะเป็นบทบัญญัติการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา เป็นวินัย หรือวัฒนธรรมคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วมกำหนดและรับผิดชอบในการปฏิบัติเพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

๒.๕.๒ มาตรฐานการปฏิบัติงานของหมวด/งาน เป็นข้อกำหนดหรือแนว ปฏิบัติที่แสดงวิธีการปฏิบัติงานหรือกระบวนการในการทำงานของหมวด/งาน โดย บุคลากรเฉพาะภายในหมวด/งานของตนเท่านั้นที่ร่วมกันกำหนดและปฏิบัติตามมาตรฐาน ที่กำหนด เพื่อให้การทำงานของทุกคนภายในหมวด/งาน มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน ได้ผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานการศึกษา ทั้งของหมวด/งาน และสถานศึกษา

๒.๕.๓ มาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นข้อกำหนดหรือแนว ปฏิบัติที่แสดงวิธีการทำงานหรือกระบวนการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาแต่ละบุคคล และมุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามภารกิจหรือบทบาทหน้าที่ เช่น การสอน หรือการบริหาร ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรนี้จะทำให้บุคลากรทุกคนมั่นใจว่า การปฏิบัติหรือ การทำงานของตนเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน มีความสามารถหรือความเชี่ยวชาญ ในวิชาชีพ “เป็นมืออาชีพ” สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐานการศึกษา ของหมวด/งาน ซึ่งจะส่งผลไปสู่คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

๓. การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้กับสถานศึกษา โดยเฉพาะผู้บริหาร จะต้องมียุทธศาสตร์ในการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้เพื่อให้การดำเนินการ ต่าง ๆ ในสถานศึกษาเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางที่สถานศึกษา ควรดำเนินการมีดังต่อไปนี้

### ๓.๑ ทบทวนแผนการประกันคุณภาพการศึกษา

๓.๑.๑ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

๓.๑.๒ ข้อมูลพื้นฐานการศึกษา

๓.๑.๓ ธรรมนูญสถานศึกษา

๓.๑.๔ แผนปฏิบัติการประจำปี

### ๓.๑.๕ มาตรฐานการปฏิบัติงาน

เป็นการสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ความรับผิดชอบ และความผูกพันในวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และภารกิจของสถานศึกษาที่ทุกคนมีส่วนร่วมกำหนด ตัดสินใจและพร้อมที่จะดำเนินการตามแผนอย่างมีคุณภาพเพื่อคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษา

### ๓.๒ พัฒนาบุคลากร

๓.๒.๑ ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา

๓.๒.๒ จิตสำนึก ความรู้สึกที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษา

๓.๒.๓ การทำงานเป็นทีม

๓.๒.๔ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

๓.๒.๕ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน

๓.๒.๖ ระบบการทำงานที่มีคุณภาพ

๓.๒.๗ ภาวะผู้นำเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

๓.๒.๘ การพัฒนาตนเอง

เพื่อการพัฒนาบุคลากรทุกคนให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มีความสามารถในการทำงานร่วมกันในระบบปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ทุกคนได้รับการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ มีความมั่นใจในความก้าวหน้าและความสำเร็จของสถานศึกษาที่สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

### ๓.๓ จัดสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๓.๑ เอกสาร สื่อ วัสดุ อุปกรณ์

๓.๓.๒ นวัตกรรม เทคโนโลยีทางการศึกษา

๓.๓.๓ แหล่ง/ศูนย์บริการทางวิชาการ

๓.๓.๔ ระบบข้อมูล สารสนเทศ

๓.๓.๕ อาคารสถานที่ ห้องประชุม

๓.๓.๖ บรรยากาศ สภาพแวดล้อม

๓.๓.๗ งบประมาณ

เป็นการสนับสนุนของสถานศึกษาที่จะให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข ทั้งนี้ ปัจเจกบุคคลและทีมงาน หรือหมวด/งาน สถานศึกษาควรสำรวจความต้องการจำเป็น และระดมสรรพกำลังใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

### ๓.๔ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

๓.๔.๑ กำหนดนโยบาย

๓.๔.๒ กำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงาน

๓.๔.๓ กำหนดระบบ/มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน เช่น การประชุม รายงาน

๓.๔.๔ กำหนดระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และการปฏิบัติงานของบุคลากร

๓.๔.๕ กำหนดปฏิทินการปฏิบัติงาน

เป็นการกำหนดและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ เพื่อให้การปฏิบัติตามแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมุ่งเน้นกระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา การปฏิบัติตามวัฒนธรรมคุณภาพตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษา

๓.๕ การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล

๓.๕.๑ สร้างความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักในการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลของสถานศึกษา

๓.๕.๒ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางแผน และดำเนินการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล

๓.๕.๓ การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลทั้งระดับรายบุคคล รายกลุ่ม/ทีมงาน หรือฝ่าย ตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

๓.๕.๔ การให้ข้อมูลป้อนกลับ การสร้างขวัญกำลังใจ และการปรับปรุง/พัฒนางานอย่างต่อเนื่องเป็นการสร้างความตระหนักในความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของบุคลากรและทีมงานทุกคน ตลอดจนการปรับปรุงพัฒนางานให้ได้คุณภาพและมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทุกคนได้เรียนรู้ ได้พัฒนา และมีความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถดำเนินการตามบทบาทหน้าที่และภารกิจตามแผนการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้สำเร็จ

๔. การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่มีองค์ประกอบ ๓ ระบบ คือ (๑) ระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา (๒) ระบบการตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา (๓) ระบบการประเมินและรับรองคุณภาพของสถานศึกษา ในระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาควรดำเนินการตามขั้นตอน ตั้งแต่การศึกษาและการเตรียมการ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาและการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และการพัฒนาไปสู่มาตรฐาน

๔.๑ การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษา โดยสถานศึกษา

๔.๒ การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษา โดยเขตพื้นที่การศึกษา

๔.๓ การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของประเทศ โดยกระทรวงฯ

ตามระบบการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา (internal audit) นี้ ถือว่าเป็นกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษา โดยบุคลากรของสถานศึกษา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของสถานศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และธรรมนูญสถานศึกษา

๕. การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจะมี ๒ ระดับ คือ

๕.๑ การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา และการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เป็นการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษามาพิจารณาวางแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมุ่งเน้นให้แผนปฏิบัติการประจำปีเป็นยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จตามธรรมนูญสถานศึกษาโดยมีเป้าหมายจุดเน้นที่สำคัญ คือ คุณภาพของสถานศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่กำหนดไว้

ดังนั้น กระบวนการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาจะถูกกำหนดลงในแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งเกิดจากการนำข้อมูล สารสนเทศหรือผลจากการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาในแต่ละมาตรฐานแต่ละตัวชี้วัดซึ่งยังไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด จำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงให้ได้มาตรฐานสถานศึกษา สามารถนำข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้มาวิเคราะห์ตัดสินใจ วางแผนกำหนดเป็นยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จในแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนั้น ยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จจึงขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ ความต้องการ ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรในสถานศึกษา โดยเฉพาะคุณภาพหรือความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการเป็นผู้นำกำหนดทิศทาง เป้าหมายของสถานศึกษาและ



๕.๒ การพัฒนามาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา การพัฒนามาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้สูงขึ้น การพัฒนามาตรฐานการศึกษานี้ควรจะเกิดจากความเห็นพ้องต้องกันของคณะกรรมการสถานศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาทุกฝ่ายหลังจากที่สถานศึกษาได้รับการรับรองมาตรฐานจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือองค์กรประเมินภายนอก หรือสถานศึกษามั่นใจว่าผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแล้ว โดยมีข้อมูลสารสนเทศและหลักฐานต่าง ๆ ที่ชี้หรือแสดงว่าสถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

ดังนั้น สถานศึกษาจึงสามารถพัฒนามาตรฐานของตนเองให้มีคุณภาพสูงขึ้นได้ ข้อมูลสารสนเทศจากการตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละปี เมื่อเทียบเคียงกับข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจะชี้หรือแสดงหลักฐานร่องรอยของความสำเร็จและความก้าวหน้าของสถานศึกษาอย่างชัดเจนว่าสามารถพัฒนาคุณภาพในแต่ละมาตรฐานประสบผลสำเร็จอย่างไร และข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้ยังแสดงให้เห็นจุดแข็ง จุดอ่อน ให้สถานศึกษานำมาพัฒนาปรับปรุงตนเอง และที่สำคัญคือ ข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้จะต้องนำมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่ต้องการจะพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้สูงขึ้นกว่ามาตรฐานการศึกษาเดิม

จะเห็นได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพที่ไม่มีที่สิ้นสุด เป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษาที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดไป ซึ่งสถานศึกษาสามารถนำแนวคิดของเดมिंगเกี่ยวกับวงจรมคุณภาพ PDCA มาดำเนินการอย่างต่อเนื่องหมดรอบแล้วเริ่มต้นใหม่ไปเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด กล่าวคือ P คือ การวางแผน (Plan) D คือ การปฏิบัติ (Do) C คือ การตรวจสอบ/ประเมิน (Check) และ A คือ การพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไข (Action) สถานศึกษาสามารถดำเนินการได้ทั้งส่วนที่ดีเป็นจุดแข็งให้ดียิ่งขึ้นตลอดไป และส่วนที่ยังต้องปรับปรุงก็ทำให้ดีขึ้นจนได้มาตรฐาน และยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นตลอดไป หัวใจสำคัญของวงจรมคุณภาพ PDCA คือ ต้องทำให้ครบวงจรและทำอย่างจริงจังต่อเนื่องตลอดไปไม่มีที่สิ้นสุด

๖. การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่ผ่านมา คือ ระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา และระบบการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ถือว่าเป็นระบบการประกันคุณภาพภายใน ส่วนระบบการประกัน

การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก เป็นการเตรียมความพร้อม และความมั่นใจของสถานศึกษาที่จะรับการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษา การประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา จะเกิดขึ้นใน ๒ กรณี คือ

๖.๑ สถานศึกษามีความพร้อมที่จะรับการประเมิน เพราะสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด แล้วขอให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือองค์กรประเมินภายนอกมาประเมินคุณภาพของสถานศึกษา เพื่อให้การรับรองมาตรฐานหรือประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

๖.๒ สถานศึกษาได้ผ่านการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือองค์กรประเมินภายนอกครบห้าปีแล้ว ถึงกำหนดเวลาที่จะต้องประเมินคุณภาพของสถานศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายนอกในครั้งต่อไป

๖.๒.๑ การประสานกับองค์กรการประเมินภายนอก ในการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจากองค์กรประเมินภายนอก สิ่งที่สถานศึกษา ควรดำเนินการอันอันดับแรก คือ การประสานงานกับองค์กรประเมินภายนอกเกี่ยวกับระบบ หรือขั้นตอนการประเมิน วิธีการประเมิน ระยะเวลาการประเมิน และการเตรียมการของสถานศึกษา เป็นต้น แม้ว่าพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้กำหนดให้สถานศึกษา จัดเตรียม เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ตลอดจนเตรียมบุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา แต่การประสานงานให้รู้ขั้นตอน หรือรายละเอียดที่ชัดเจนจะทำให้การประเมินเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็จะเป็นผลดีของสถานศึกษาในการเตรียมการด้านต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์

๖.๒.๒ การสร้างความเข้าใจให้ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การสร้างความเข้าใจให้ครูและบุคลากรทุกคนได้รับรู้และเข้าใจถึงการที่สถานศึกษากำลังพร้อมรับการประเมินจากภายนอก เป็นการกระตุ้นจิตใจให้ทุกคนมีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะได้รับการประเมิน และการรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งการสร้างความ

๖.๒.๓ การเตรียมการด้านบุคลากร การเตรียมการด้านบุคลากรเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโดยตรง เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา สิ่งสำคัญที่สถานศึกษาควรดำเนินการคือ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเหล่านั้น ตลอดจนความสามารถในการแสดงข้อมูล/สารสนเทศหรือเอกสารและการนำเสนอที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสถานศึกษาควรจะต้องวางแผนและดำเนินการตามระบบขั้นตอนของการประเมินที่คณะกรรมการประเมินภายนอกได้แจ้ง หรือประสานงานเป็นข้อตกลงกันได้

การวางแผนเพื่อรับการประเมินจากองค์กรภายนอก และทดลองดำเนินการตามแผนที่วางไว้ก่อนที่มีการประเมินจริงจากคณะกรรมการประเมินภายนอก เป็นสิ่งที่จะสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน และยังเป็น การสร้างความเชื่อมั่นให้กับครูและบุคลากรอื่นๆ ที่พร้อมจะรับการประเมินจากภายนอก

๖.๒.๔ การเตรียมการด้านเอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์ การเตรียมการด้านเอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์ของสถานศึกษานั้นเป็นการเตรียมการที่สำคัญที่สุด เพราะเอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์ต่าง ๆ จะเป็นหลักฐานร่องรอยที่ให้ข้อมูลสารสนเทศ หรือผลลัพธ์สำคัญในการแสดงความก้าวหน้าหรือผลสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งผลงานดังกล่าวควรจะมีหรือแสดงให้เห็นคุณภาพของผู้เรียน กระบวนการทำงานทั้งการบริหารจัดการ การจัดการเรียนการสอน ที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดี ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพ ผู้เรียนมีความพึงพอใจ ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมยอมรับ ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาและธรรมนูญสถานศึกษา

เอกสาร รายงาน สื่อ อุปกรณ์ที่สถานศึกษาควรจัดเตรียมให้พร้อมเพื่อรับการประเมินจากภายนอกนั้น จะเป็นไปตามที่คณะกรรมการประเมินภายนอกได้ประสานไว้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

๖.๒.๔.๑ เอกสาร รายงาน และรายงานผลต่าง ๆ เช่น มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ธรรมนูญสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานผลการเรียน รายงานความก้าวหน้าต่าง ๆ รายงานการประชุม รายงานประเมินโครงการที่สำคัญ ๆ ตลอดจนเอกสารคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

๖.๒.๔.๒ รายงานผลการตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา หรือรายงานประจำปีของสถานศึกษาในแต่ละปี และควรมีหลักฐาน ร่องรอยของการรายงานหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน ตลอดจนนำผลการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาไปวางแผนปรับปรุงพัฒนาและดำเนินการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา

๖.๒.๔.๓ ระบบข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาที่แสดงความสามารถหรือคุณภาพของสถานศึกษา ตลอดจนผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน ครู ผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้องและชุมชน

๖.๒.๔.๔ เอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

๖.๒.๔.๕ รายงาน/หลักฐานการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เช่น มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษาของฝ่าย/หมวด/งาน และบุคคล เป็นต้น

๖.๒.๔.๖ รายงานผลการปรับปรุง/พัฒนา ตลอดจนบันทึกผลการปรับปรุง/พัฒนาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

จากการได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีกระบวนการดำเนินการดังนี้ คือ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ/ประเมิน และการพัฒนา/ปรับปรุง ซึ่งจะเห็นได้ว่า กระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ส่วนสำคัญประการหนึ่ง คือ เจตคติของบุคลากรในสถานศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

### จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาของไทยนับเป็นนวัตกรรมการศึกษา เพราะเป็นเรื่องใหม่ที่มีการจัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ (อาภรณ์ ครงกิจการ ๒๕๔๗, หน้า ๑๒) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสัมฤทธิ์ผลตามความคาดหวัง นักการศึกษาจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา (ทองอินทร์ วงศ์โสธร, ๒๕๔๑, หน้า๒) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายตลอดจนข้อดี ข้อเสียของการประกันคุณภาพ ดังนี้

จุดมุ่งหมายสำคัญของการประกันคุณภาพ คือ

๑. ช่วยสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาการศึกษา

๒. สร้างความมั่นใจให้แก่สังคม ไม่ว่าจะอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศเกี่ยวกับ

มาตรฐานการศึกษา

๓. ช่วยให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณทำหน้าที่ได้เต็มความรับผิดชอบ
  ๔. ให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล หน่วยงานจัดสรรงบประมาณ และสถาบันอุดมศึกษา
  ๕. ให้เกิดความชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และความหมายของโปรแกรมการศึกษา
  ๖. ก่อให้เกิดมาตรการความรับผิดชอบต่อทรัพยากรที่จัดสรรจากกระเป๋าของประชาชนหรือบุคคลที่ให้ทรัพยากรแก่สถาบันอุดมศึกษา
- ส่วนข้อดีของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การเพิ่มคุณภาพการศึกษา เพิ่มความสำคัญของการเรียนการสอน หลักสูตร และรายวิชาที่มีความชัดเจน อาจารย์มีส่วนร่วม นักศึกษามีส่วนร่วมและได้ทรัพยากรเพิ่ม สำหรับข้อเสีย ได้แก่ การมีค่าใช้จ่ายมาก ใช้บุคลากรมาก ใช้เวลามาก ใช้เอกสารมากและยากที่จะทำให้เป็นระบบอันหนึ่งอันเดียว

### การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ตระหนักถึงการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้คณะและคณะเลือกกระบวนประกันคุณภาพฯ ของตนเอง หรือการพัฒนาระบบของตนเองที่สามารถตรวจสอบได้และใน วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๓ ศาสตราจารย์ประจำ รังสรรค์ แสงสุข อธิการบดีได้แถลงนโยบายประกันคุณภาพไว้ดังนี้ “รามคำแหงมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานคุณภาพและการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลิตบัณฑิต ที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ” การประกาศนโยบายดังกล่าวนี้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัยและได้ทำการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานของตนเองได้รับการรับรองประกาศคุณภาพอย่างเป็นทางการ (ISO ๙๐๐๒) จากผู้ตรวจสอบภายนอกรวม ๓ หน่วยงาน คือ สำนักหอสมุดกลางศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันคอมพิวเตอร์ และสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในขณะเดียวกันคณะวิชาต่างๆ ก็ได้ดำเนินการประกันคุณภาพด้วยระบบ QA โดยอ้างอิงองค์ประกอบทั้ง ๙ ของทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อสอดคล้องกับดัชนีของผู้ตรวจสอบภายนอก (สมศ.) เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และจัดการดำเนินงานเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะเป็นที่ยอมรับโดยมีเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานระดับสากล และสอดคล้องกับการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ ที่ระบุให้สถานศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น และมีการตรวจสอบ

๑. คณะ/สำนัก ที่เน้นงานด้านการบริการให้นักศึกษาจะใช้ระบบ ISO ๙๐๐๑:  
๒๐๐๐
๒. คณะ/สำนัก/สาขาวิทยบริการอื่น ๆ ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นโดยองค์กรประกอบ  
ทั้ง ๙ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

๓. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (มัธยมศึกษาและประถมศึกษา) ใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอิงมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ สมศ. กำหนด

คณะ/สำนัก ที่ใช้ระบบการประกันคุณภาพตามมาตรฐานของ ISO ๙๐๐๑:๒๐๐๐ จะปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพ ๘ ประการของระบบ ISO ซึ่งได้แก่ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง ๒๕๕๐, หน้า ๒๒-๒๓)

หลักการที่ ๑ : องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused Organization)

หลักการที่ ๒ : ความเป็นผู้นำ (Leadership)

หลักการที่ ๓ : การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

หลักการที่ ๔ : การบริหารเชิงกระบวนการ ( Process Approach)

หลักการที่ ๕ : การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management)

หลักการที่ ๖ : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

หลักการที่ ๗ : การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision)

หลักการที่ ๘ : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

ส่วนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (มัธยมศึกษาและประถมศึกษา) ใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอิงมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ สมศ. กำหนด (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙, หน้า ๒๗)

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพ เพื่อให้คณะ สถาบัน สำนัก สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติและโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงนำไปใช้ปฏิบัติตามความเหมาะสมหรือเพิ่มเติมรายละเอียดให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงฤทัย กงเวียน (๒๕๔๖) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของครูระดับประถมศึกษา กลุ่มกรุงเทพมหานคร สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

๑. ความรู้กับเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒. ครูมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับดีมาก

๓. ครูที่มีอายุ ประสบการณ์สอนต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๔. ครูที่สอนในโรงเรียนขนาดใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มากกว่าครูที่สอนในโรงเรียนขนาดกลางและเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕. ครูที่สอนกลุ่มวิชาภาษาไทยมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา สูงกว่ากลุ่มวิชาการงานพื้นฐานอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕

๖. ครูที่มีอายุ ประสบการณ์สอน ขนาดโรงเรียนที่สอน และกลุ่มวิชาที่สอน ต่างกัน มีเจตคติ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .๐๕

จිරนนท์ จันท์สว่าง (๒๕๔๗) ศึกษาเรื่อง ทศนคติของครูปฐมวัยต่อการประกัน คุณภาพในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

๑. ทศนคติของครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึกรู้ และด้านการปฏิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

๒. เปรียบเทียบทศนคติครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียน สังกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดโรงเรียน การเปิดรับสื่อข่าวสารและลักษณะ ประสบการณ์ พบว่า

๒.๑ ทศนคติครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ในภาพรวม และแต่ละด้าน ในด้านการปฏิบัติ

๒.๒ ทศนคติครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกการเปิดรับสื่อข่าวสารด้านการอ่านบทความ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ในภาพรวมและรายด้าน ในด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึกรู้ และด้าน การปฏิบัติ ส่วนการเปิดรับสื่อข่าวสาร ด้านการฟังข่าวสารไม่แตกต่างกัน ในภาพรวมแต่ละด้าน การปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๒.๓ ทศนคติครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกลักษณะของประสบการณ์ด้านการอบรมมีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ในภาพรวมและรายด้าน ในด้านการปฏิบัติ ส่วนลักษณะ ของประสบการณ์ ด้านการเป็นวิทยากร และด้านการทำงานแบบมีส่วนร่วม ในภาพรวม และรายด้าน ในด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึกรู้และด้านการปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน

หนึ่งฤทัย จิระประเสริฐ (๒๕๔๙) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการ ประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า



๑. บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการประเมินคุณภาพภายนอก โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

๒. บุคลากรที่มีตำแหน่งและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินคุณภาพภายนอก โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

๓. บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินคุณภาพภายนอกโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการก่อนการประเมินคุณภาพภายนอกและด้านกระบวนการหลังการประเมินคุณภาพภายนอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนด้านกระบวนการระหว่างการประเมินคุณภาพภายนอก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

๔. บุคลากรที่อยู่ในโรงเรียนที่ขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมินคุณภาพ

ภายนอกโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการก่อนการประเมินคุณภาพภายนอกและด้านกระบวนการหลังการประเมินคุณภาพภายนอก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านกระบวนการระหว่างการประเมินคุณภาพภายนอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๕. บุคลากรมีความคิดเห็นด้านกระบวนการก่อนการประเมินคุณภาพภายนอก ควรมีการจัดประชุม สัมมนา ควรแจ้งโรงเรียนถึงการเตรียมเอกสาร รายละเอียด ขั้นตอนการประเมิน เพื่อจะได้เตรียมความพร้อมก่อนการประเมิน ด้านกระบวนการระหว่างการประเมินคุณภาพภายนอกเห็นว่า ควรประเมินตามสภาพจริง ไม่ควรเน้นเอกสารมากเกินไป ควรคำนึงถึงความแตกต่างของโรงเรียน และด้านกระบวนการหลังการประเมินคุณภาพภายนอกเห็นว่า ได้รับเอกสารการประเมินเข้ามา ข้อเสนอแนะควรให้โรงเรียนนำไปปฏิบัติได้จริง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว ส่วนใหญ่จะเห็นว่าบุคลากรมีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในเชิงบวกและการประกันคุณภาพการศึกษานั้นมีความสำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสถานศึกษาอย่างชัดเจน ดังนั้นการที่จะดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับเจตคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยเช่นกัน

สุวลักษณ์ เรื่องวิเศษ (๒๕๔๕) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสังคมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

๑. ครูสังคมศึกษามีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมค่อนข้างดี โดยค่าเฉลี่ยของคะแนนความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

๒. การเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของครู สังกศศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวม ที่จำแนกตามเพศ อายุ ราชการ ขนาดของโรงเรียน พบว่ามีความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกัน

วิลาวัลย์ ศรีแผ้ว (๒๕๔๖) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

๑. สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานของโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านผู้เรียน ด้านปัจจัย และด้านกระบวนการ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

๒. ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานของ โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายทั้ง ๓ ด้าน ด้านผู้เรียน ด้านปัจจัย และด้านกระบวนการ มีปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

๓. การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตาม มาตรฐานของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จำแนกตามวุฒิการศึกษาและ ประสบการณ์ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน พบว่าแตกต่างกัน

สิริรัตน์ มาพบสุข (๒๕๔๒) ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีต่อ สภาพการปฏิบัติงานในการบริหารการศึกษาตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ คณะศึกษาศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารและอาจารย์มีความคิดเห็นต่อสภาพการ ปฏิบัติงานในการบริหารการศึกษาตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ อยู่ในระดับ มาก ส่วนผู้บริหารและอาจารย์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานในการบริหารการศึกษาตามระบบคุณภาพ มาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้บริหารและอาจารย์ที่มี ตำแหน่งปัจจุบันมีความคิดเห็นต่อสภาพการปฏิบัติงานในการบริหารการศึกษาตามระบบ คุณภาพมาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๕

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นนวัตกรรมการศึกษาที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพของคนเป็นสำคัญ ซึ่งการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพจะประสบผลสำเร็จ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความรู้ความเข้าใจของบุคลากร การมีส่วนร่วม และความพร้อมในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง จึงมีความ



## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัย โดยมุ่งศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสภาพการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สร้างขึ้นโดยใช้ลักษณะมาตรวัดที่เรียกว่า Likert Scale ด้วยการวัดตัวแปรต่าง ๆ โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินระดับการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัย และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน ๒๔ คน ประกอบด้วย อาจารย์/ผู้บริหาร จำนวน ๒ คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน ๗ คน และลูกจ้างชั่วคราวรายปี จำนวน ๑๕ คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

๑. สถานภาพส่วนบุคคล
  - ๑.๑ วุฒิการศึกษา

- ๑.๒ ประสบการณ์การทำงาน
- ๑.๓ สถานภาพในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
- ๒. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - ๒.๑ ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา
  - ๒.๒ ได้รับการอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัย
  - ๒.๓ ได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการศึกษาจากฝ่ายประกันคุณภาพ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

**ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** คือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ซึ่งประกอบด้วยด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ ๑** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒ ข้อ ประกอบด้วย

สถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

**ตอนที่ ๒** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน ๔๒ ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

**ตอนที่ ๓** เป็นข้อคำถามปลายเปิด สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน ๔ ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นการกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปใช้ประเมินข้อความคำถามในแต่ละข้อว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด (ตอนที่ ๒) จำนวน ๔๒ ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบ Rating scale โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น ๕ ระดับ ในแต่ละช่วงมีความห่างของคะแนนเท่า ๆ กัน คือ ๑ คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	๕	คะแนน
มาก	เท่ากับ	๔	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	๓	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	๒	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	๑	คะแนน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-Test) กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของคอนบัก (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ ๒๕๓๘, หน้า ๑๓๒-๑๓๓) ได้ค่าแอลฟาเท่ากับ .๘๙

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากสร้างและทดสอบเครื่องมือแล้ว ได้นำไปแจกให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน ๒๔ ชุด ได้กลับคืนมา ๒๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยการหาค่า ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้บรรยายสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง กรณีตัวแปร ๒ กลุ่ม ใช้ค่าที (t-test) และตัวแปรมากกว่า ๒ กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

เกณฑ์ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปลความหมายในการวัดระดับความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ได้กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผู้ศึกษาวิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางและแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



## ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ ๑ - ๒

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>วุฒิการศึกษา</b>		
น้อยกว่าปริญญาตรี	๖	๒๕.๐
ปริญญาตรี	๙	๓๗.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๓๗.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๔</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>		
น้อยกว่า ๕ ปี	๖	๒๕.๐
๕ - ๑๐ ปี	๑๔	๕๘.๓
มากกว่า ๑๐ ปี	๔	๑๖.๗
<b>รวม</b>	<b>๒๔</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
<b>สถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย</b>		
อาจารย์/ผู้บริหาร	๒	๘.๓
พนักงาน	๗	๒๙.๒
ลูกจ้าง	๑๕	๖๒.๕
<b>รวม</b>	<b>๒๔</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง มีวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน ๙ คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐ มีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ๕-๑๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓ น้อยกว่า ๕ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐ มากกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ ส่วนสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา</b>		
สม่ำเสมอ	๑๖	๖๖.๗
บางครั้ง	๘	๓๓.๓
น้อย	๐	๐
ไม่เคย	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๒๔</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
<b>ได้รับการฝึกอบรมการประกันคุณภาพจาก มหาวิทยาลัย</b>		
เคย	๑๔	๕๘.๓
ไม่เคย	๑๐	๔๑.๗
<b>รวม</b>	<b>๒๔</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
<b>ได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจ ด้านประกันคุณภาพการศึกษาจากฝ่าย ประกันคุณภาพฯ สาขาวิทยบริการฯ จังหวัดตรัง</b>		
เคย	๒๓	๙๕.๘
ไม่เคย พนักงาน	๑	๔.๒
<b>รวม</b>	<b>๒๔</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ เคยได้รับการอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัย จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓ และส่วนใหญ่เคยได้รับ

## ตอนที่ ๒ ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา  
ภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ได้ผล  
วิเคราะห์ดังตารางที่ ๓ - ๖

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการ  
ประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ  
จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

สภาพการประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
๑. ด้านการบริหารจัดการ	๓.๙๐	.๓๗๘	มาก
๒. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร	๔.๐๖	.๔๘๙	มาก
๓. ด้านการตรวจสอบและประเมิน คุณภาพภายใน	๓.๙๙	.๔๘๑	มาก
<b>รวม</b>	<b>๓.๙๔</b>	<b>.๓๗๒</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการ  
ศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ใน  
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = ๓.๙๔$ ) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านก็พบว่าบุคลากรมีความ  
คิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง ๓ ด้าน โดยด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = ๔.๐๖$ )  
รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = ๓.๙๙$ ) และ  
ด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = ๓.๙๐$ )

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
๑.	กำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ นโยบายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยรามคำแหง	๔.๕๔	.๕๐๙	มากที่สุด
๒.	แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	๔.๖๓	.๔๙๕	มากที่สุด
๓.	มีการกำหนดโครงสร้างระบบบริหารที่ชัดเจน	๔.๒๙	.๗๕๑	มาก
๔.	มีระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในที่มีมาตรฐาน	๔.๐๐	.๕๑๑	มาก
๕.	มีการควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพเป็นไปโดยมีเกณฑ์วิธี และการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษา	๔.๐๘	.๕๘๔	มาก
๖.	มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	๓.๖๒	.๖๔๗	มาก
๗.	ประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนการดำเนินงาน	๓.๖๒	.๕๗๖	มาก
๘.	จัดทำแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	๔.๐๘	.๕๐๔	มาก
๙.	ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานครบทุกองค์ประกอบ	๓.๘๗	.๔๔๘	มาก
๑๐.	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านต่าง ๆ	๓.๗๕	.๗๙๔	มาก
๑๑.	จัดทำฐานข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	๓.๗๕	.๕๓๒	มาก
๑๒.	มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานทุกแผน	๓.๘๗	.๖๑๒	มาก
๑๓.	สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพ	๔.๐๐	.๖๕๙	มาก
๑๔.	เชิญผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกมาให้ความรู้แก่บุคลากร	๓.๑๓	.๗๙๗	ปานกลาง
๑๕.	บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	๓.๕๘	.๖๕๔	มาก
๑๖.	บริการข้อมูลข่าวสารให้คำแนะนำและปรึกษาหารือ	๓.๗๙	.๕๘๘	มาก
๑๗.	จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	๓.๔๖	.๕๘๘	ปานกลาง
๑๘.	จัดบรรยากาศ สถานที่ที่เอื้อต่อการดำเนินงาน	๔.๑๒	.๖๑๒	มาก

	การบริหารจัดการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
๑๙.	จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลสารสนเทศอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๐๐	.๕๙๐	มาก
๒๐.	มีการประเมินผลการดำเนินงาน	๔.๒๑	.๕๐๙	มาก
๒๑.	มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน	๓.๗๙	.๖๕๘	มาก
๒๒.	มีแผนการจัดการหาสื่อทัศนูปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศเพื่อการสอนและการสืบค้นข้อมูลที่เพียงพอ	๔.๐๐	.๖๕๙	มาก
๒๓.	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา	๓.๙๒	.๗๗๖	มาก
๒๔.	มีการส่งเสริมให้นักศึกษามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์	๓.๕๔	.๗๒๑	มาก
๒๕.	มีแหล่งข้อมูล บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือด้านอาชีพหรือศึกษาต่อ	๓.๗๑	.๖๙๐	มาก
๒๖.	มีนโยบายสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันของบุคลากรในหน่วยงาน	๔.๐๔	.๘๐๖	มาก
๒๗.	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	๔.๑๗	.๗๐๒	มาก
๒๘.	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมการให้บริการวิชาการแก่สังคม	๓.๗๑	.๗๕๑	มาก
	<b>รวม</b>	<b>๓.๙๐</b>	<b>.๓๗๘</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = ๓.๙๐) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x}$  = ๔.๖๓) รองลงมาคือ กำหนดปรัชญา ปณิธาน นโยบายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = ๔.๕๔) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ เชิญผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกมาให้ความรู้แก่บุคลากร มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  = ๓.๑๓)

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

การมีส่วนร่วมของบุคลากร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
๒๙. ร่วมวางแผน กำหนดนโยบายบริหารคุณภาพของหน่วยงาน	๔.๐๐	.๖๕๙	มาก
๓๐. ร่วมกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน	๔.๒๑	.๖๕๘	มาก
๓๑. ร่วมกำหนดข้อตกลงและข้อกำหนดต่าง ๆ ของหน่วยงาน	๓.๙๖	.๕๕๐	มาก
๓๒. ร่วมวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของหน่วยงาน	๓.๙๖	.๖๙๐	มาก
๓๓. การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ	๔.๒๙	.๘๐๖	มาก
๓๔. เป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านต่าง ๆ	๔.๑๗	.๗๖๑	มาก
๓๕. ร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ	๓.๘๓	.๗๐๑	มาก
<b>รวม</b>	<b>๔.๐๖</b>	<b>.๔๘๙</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๕ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = ๔.๐๖$ ) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = ๔.๒๙$ ) รองลงมาคือ ร่วมกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = ๔.๒๑$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ ร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = ๓.๘๓$ )

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
๓๖. มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐาน	๓.๘๗	.๖๘๐	มาก
๓๗. คณะกรรมการมีความรู้ความสามารถและมีจรรยาบรรณ	๔.๒๑	.๕๘๘	มาก
๓๘. ผู้ประเมินมีความเข้าใจเกณฑ์และวิธีการตรวจที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	๓.๗๙	.๗๗๙	มาก
๓๙. คณะกรรมการพิจารณาคู่มือคุณภาพรวมทั้งเอกสารต่าง ๆ	๔.๐๘	.๕๘๔	มาก
๔๐. จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์และสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ประเมินและบุคลากรในหน่วยงาน	๓.๘๓	.๖๓๗	มาก
๔๑. ระหว่างการตรวจเยี่ยมเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมฟังอภิปราย ชักถามและแสดงความคิดเห็น	๔.๒๑	.๕๘๘	มาก
๔๒. ผลการประเมินเป็นที่ยอมรับ	๓.๙๖	.๖๒๔	มาก
<b>รวม</b>	<b>๓.๙๙</b>	<b>.๕๘๑</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๖ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายในอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.99$ ) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเท่ากัน ๒ ข้อ ได้แก่ คณะกรรมการมีความรู้ความสามารถและมีจรรยาบรรณ และระหว่างการตรวจเยี่ยมเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมฟังอภิปรายซักถามและแสดงความคิดเห็น โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.21$ ) รองลงมาคือ คณะกรรมการพิจารณาคู่มือคุณภาพรวมทั้งเอกสารต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.08$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในระดับมากคือ ผู้ประเมินมีความเข้าใจเกณฑ์และวิธีการตรวจที่เป็นมาตรฐานเดียวกันมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.79$ )

ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกัน  
คุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ  
เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำแนกตาม  
สถานภาพส่วนบุคคลที่ต่างกัน นำเสนอข้อมูลในตารางที่ ๗ - ๑๓

ตารางที่ ๗ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร  
เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ  
เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำแนกตามวุฒิการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	วุฒิการศึกษา				
	SS	df	MS	F	Sig
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.๑๙๙	๒	.๐๙๙	.๖๗๔	.๕๒๑
ภายในกลุ่ม	๓.๐๙๖	๒๑	.๑๔๗		
<b>รวม</b>	<b>๓.๒๙๕</b>	<b>๒๓</b>			
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	๑.๙๑๖	๒	.๙๕๘	๕.๖๐๓	.๐๑๑
ภายในกลุ่ม	๓.๕๙๑	๒๑	.๑๗๑		
<b>รวม</b>	<b>๕.๕๐๗</b>	<b>๒๓</b>			
<b>ด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.๒๗๔	๒	.๑๓๗	.๕๖๘	.๕๗๕
ภายในกลุ่ม	๕.๐๕๒	๒๑	.๒๔๑		
<b>รวม</b>	<b>๕.๓๒๖</b>	<b>๒๓</b>			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.๓๔๕	๒	.๑๗๓	๑.๒๘๑	.๒๙๙
ภายในกลุ่ม	๒.๘๒๙	๒๑	.๑๓๕		
<b>รวม</b>	<b>๓.๑๗๔</b>	<b>๒๓</b>			



จากตารางที่ ๗ ผลการวิเคราะห์พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการบริหารจัดการและด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ จึงนำค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ไปทำการทดสอบโดยวิธีเซฟเฟ (Scheffe) ดังนี้

ตารางที่ ๘ ผลการทดสอบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

วุฒิการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	๔.๐๒	๓.๗๕	๔.๔๐
น้อยกว่าปริญญาตรี	๔.๐๒			
ปริญญาตรี	๓.๗๕			*
สูงกว่าปริญญาตรี	๔.๔๐			

จากตารางที่ ๘ พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนคู่อื่นบุคลากรมีความคิดเห็นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

แหล่งความแปรปรวน	ประสบการณ์การทำงาน				
	SS	df	MS	F	Sig
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.๐๓๐	๒	.๐๕๑	.๐๙๗	.๙๐๘
ภายในกลุ่ม	๓.๒๖๔	๒๑	.๑๕๕		
<b>รวม</b>	<b>๓.๒๙๕</b>	<b>๒๓</b>			
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.๙๕๐	๒	.๔๗๕	๒.๑๘๘	.๑๓๗
ภายในกลุ่ม	๔.๕๕๗	๒๑	.๒๑๗		
<b>รวม</b>	<b>๕.๕๐๗</b>	<b>๒๓</b>			
<b>ด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.๐๔๘	๒	.๐๒๔	.๐๙๕	.๙๐๙
ภายในกลุ่ม	๕.๒๗๘	๒๑	.๒๕๑		
<b>รวม</b>	<b>๕.๓๒๖</b>	<b>๒๓</b>			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.๐๔๗	๒	.๐๒๔	.๑๕๙	.๘๕๔
ภายในกลุ่ม	๓.๑๒๗	๒๑	.๑๔๙		
<b>รวม</b>	<b>๓.๑๗๔</b>	<b>๒๓</b>			

จากตารางที่ ๙ ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เช่นเดียวกันทั้งหมด

ตารางที่ ๑๐ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

แหล่งความแปรปรวน	สถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย				
	SS	df	MS	F	Sig
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	๐.๙๔๒	๒	.๔๗๑	๔.๒๐๕	.๐๒๙
ภายในกลุ่ม	๒.๓๕๒	๒๑	.๑๑๒		
<b>รวม</b>	<b>๓.๒๙๕</b>	<b>๒๓</b>			
<b>ด้านกรมีส่วนร่วมของบุคลากร</b>					
ระหว่างกลุ่ม	๑.๕๒๔	๒	.๗๖๒	๔.๐๑๘	.๐๓๓
ภายในกลุ่ม	๓.๙๘๓	๒๑	.๑๙๐		
<b>รวม</b>	<b>๕.๕๐๗</b>	<b>๒๓</b>			
<b>ด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน</b>					
ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๒๕	๒	.๘๑๓	๔.๖๑๒	.๐๒๒
ภายในกลุ่ม	๒.๗๐๐	๒๑	.๑๗๖		
<b>รวม</b>	<b>๕.๓๒๖</b>	<b>๒๓</b>			
<b>ภาพรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.๙๙๗	๒	.๔๙๘	๔.๘๐๖	.๐๑๙
ภายในกลุ่ม	๒.๑๗๘	๒๑	.๑๐๔		
<b>รวม</b>	<b>๓.๑๗๔</b>	<b>๒๓</b>			

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ทั้งโดยภาพรวมและแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ เช่นเดียวกันทั้งหมด จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe) ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ ผลการทดสอบความแตกต่างของบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการบริหารจัดการ

สถานภาพการปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัย	ค่าเฉลี่ย	อาจารย์/ ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้าง
	$\bar{x}$	๔.๕๕	๓.๘๙	๓.๘๒
อาจารย์/ผู้บริหาร	๔.๕๕			*
พนักงาน	๓.๘๙			
ลูกจ้าง	๓.๘๒			

จากตารางที่ ๑๑ พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นอาจารย์/ผู้บริหาร กับลูกจ้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการบริหารจัดการแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนคู่อื่นบุคลากรมีความคิดเห็นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕

ตารางที่ ๑๒ ผลการทดสอบความแตกต่างของบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

สถานภาพการปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัย	ค่าเฉลี่ย	อาจารย์/ ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้าง
	$\bar{x}$	๔.๕๐	๔.๓๕	๓.๘๗
อาจารย์/ผู้บริหาร	๔.๕๐			
พนักงาน	๔.๓๕			*
ลูกจ้าง	๓.๘๗			

จากตารางที่ ๑๒ พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นพนักงานกับลูกจ้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนคู่อื่นบุคลากรมีความคิดเห็นแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ตารางที่ ๑๓ ผลการทดสอบความแตกต่างของบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยที่แตกต่างกันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน

สถานภาพการปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัย	ค่าเฉลี่ย	อาจารย์/ ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้าง
	$\bar{x}$	๔.๘๖	๓.๙๒	๓.๙๑
อาจารย์/ผู้บริหาร	๔.๘๖		*	*
พนักงาน	๓.๙๒			
ลูกจ้าง	๓.๙๑			

จากตารางที่ ๑๓ พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นอาจารย์/ผู้บริหารกับพนักงาน และอาจารย์/ผู้บริหารกับลูกจ้าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนคู่อื่นบุคลากร มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

#### ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง เป็นคำถาม ปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ สรุปได้ดังนี้

##### ๑. ด้านการบริหารจัดการ

๑.๑ ควรมีการประเมินทุกขั้นตอนและนำผลการประเมินไปปฏิบัติอย่างเป็น รูปธรรมได้

๑.๒ จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญมาบรรยาย แนะนำ หรือให้ความรู้เพื่อให้การ ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปในทางเดียวกัน

##### ๒. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

๒.๑ บุคลากรควรมีส่วนร่วมในการทำโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

๒.๒ ควรมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม  
ร่วมแสดงความคิดเห็นทุกๆโครงการ/กิจกรรม

๓. ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

๓.๑ คณะกรรมการตรวจประกัน มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจประเมิน  
เป็นอย่างดี แต่ควรมีมาตรฐานเกณฑ์และวิธีการตรวจประเมินที่เป็นไปในแนวเดียวกัน

๓.๒ ควรประเมินตามสภาพความเป็นจริง ไม่ควรเน้นเอกสารมากเกินไป

๓.๓ ควรพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่าง คณะกับสาขาวิทยบริการเฉลิม  
พระเกียรติ เพราะสาขาวิทยบริการนั้นไม่มีอาจารย์ประจำที่สาขา การดูแลและดำเนินการ  
เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อพัฒนานักศึกษา หรือการให้บริการแก่สังคม จึงทำ  
ได้ไม่ดีเท่าที่ควร

## บทที่ ๕

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา และเพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน ๒๔ คน ประกอบด้วย อาจารย์/ผู้บริหาร จำนวน ๒ คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน ๗ คน และลูกจ้างชั่วคราวรายปี จำนวน ๑๕ คน และนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษาวิจัย

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
บุคคลซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๔ คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๓๗.๕) และสูงกว่าปริญญาตรีในจำนวนที่เท่ากัน (ร้อยละ ๓๗.๕) ประสบการณ์การทำงานส่วนมากตั้งแต่ ๕-๑๐ ปี (ร้อยละ ๕๘.๓) และสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว (ร้อยละ ๖๒.๕)
๒. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.94$ ) และบุคลากรมีความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการ ( $\bar{x} = 3.90$ ) ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ( $\bar{x} = 4.06$ ) และด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน ( $\bar{x} = 3.99$ ) อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๓ ด้าน

๓. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน พบว่า

๓.๑ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในด้านการบริหารจัดการ และด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่มีความคิดเห็นในด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๓.๒ บุคลากรมีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๓.๓ บุคลากรมีสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งโดยภาพรวมและในรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ทั้ง ๓ ด้าน

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมา อภิปราย ดังนี้

๑. บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก และเมื่อจะพิจารณาแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในก็จะมีค่าเฉลี่ยที่ระดับมากที่สุดสามด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นผลมาจากมหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน ผู้บริหารระดับสูง รองอธิการบดีฝ่ายวิทยบริการ





### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว มีความคิดเห็นหรือเจตคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในแตกต่างจากบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานเป็นอาจารย์/ผู้บริหารมาก ดังนั้น จึงควรจัดอบรม/สัมมนา ให้ความรู้ความเข้าใจและที่สำคัญ คือ การสร้างเจตคติที่ดี ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรทุกระดับโดยทั่วถึงกัน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากร

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

๑. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ดังนั้น ควรมีการศึกษาวิจัยกับบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทุก ๆ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติเกียรติด้วย

๒. ควรมีการศึกษาค้นคว้าตัวแปรอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยส่งผลให้บุคลากรมีเจตคติ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษานอกจาก วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย

### เรื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

.....

#### คำชี้แจง

๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้บริหาร บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

๒. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

๓. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

**ตอนที่ ๑** เป็นข้อความเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒ ข้อ

**ตอนที่ ๒** เป็นข้อความเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน ๔๒ ข้อ

**ตอนที่ ๓** เป็นข้อความปลายเปิด สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน ๔ ข้อ

ผู้ศึกษาวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ลงชื่อ .....

(นางสาวจงรักษ์ อธิวัฒน์ชัย)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

**ตอนที่ ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าหัวข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

**๑. สถานภาพส่วนบุคคล**

๑.๑ วุฒิการศึกษา

- น้อยกว่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

๑.๒ ประสบการณ์การทำงาน

- น้อยกว่า ๕ ปี  
 ๕ - ๑๐ ปี  
 มากกว่า ๑๐ ปี

๑.๓ สถานภาพในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

- อาจารย์/ผู้บริหาร  
 พนักงาน  
 ลูกจ้าง

**๒. สภาพแวดล้อมในการทำงาน**

๒.๑ ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

- เสมอ  
 บางครั้ง  
 น้อย  
 ไม่เคย

๒.๒ ได้รับการฝึกอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัย

- เคย  
 ไม่เคย

๒.๓ ได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการศึกษาจากฝ่ายประกัน

คุณภาพฯ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตราชิง

- เคย  
 ไม่เคย

ตอนที่ ๒ ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ตามประเด็นที่กำหนดต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓  
ลงในช่องระดับการดำเนินงานที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

- ๕ หมายถึง มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย  
อยู่ในระดับมากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย  
อยู่ในระดับมาก
- ๓ หมายถึง มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย  
อยู่ในระดับปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย  
อยู่ในระดับน้อย
- ๑ หมายถึง มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย  
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
	<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>					
๑	กำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ นโยบายและ แผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย รามคำแหง					
๒	แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษา					
๓	มีการกำหนดโครงสร้างระบบการบริหารที่ชัดเจน					
๔	มีระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในที่มีมาตรฐาน					
๕	มีการควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพเป็นไปโดยมี เกณฑ์วิธี และการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพ การศึกษา					
๖	มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง					
๗	ประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนการดำเนินงาน					
๘	จัดทำแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
๙	ปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานครบทุกองค์ประกอบ					
๑๐	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านต่าง ๆ					
๑๑	จัดทำฐานข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร					

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑๒	มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานทุกแผนงาน					
๑๓	สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในการดำเนินการงาน ประกันคุณภาพ					
๑๔	เชิญผู้เชี่ยวชาญทั้งภายในและภายนอกมาให้ความรู้แก่ บุคลากร					
๑๕	บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา					
๑๖	บริการข้อมูลข่าวสารให้คำแนะนำและปรึกษาหารือ					
๑๗	จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมอย่างเหมาะสม และเพียงพอ					
๑๘	จัดบรรยากาศ สถานที่ที่เอื้อต่อการดำเนินงาน					
๑๙	จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลสารสนเทศอย่างเหมาะสมและ เพียงพอ					
๒๐	มีการประเมินผลการดำเนินงาน					
๒๑	มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน					
๒๒	มีแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบ สารสนเทศเพื่อการสอนและการสืบค้นข้อมูลที่เพียงพอ					
๒๓	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรมเพื่อส่งเสริม พัฒนาการของด้านต่างๆของนักศึกษา					
๒๔	มีการส่งเสริมให้นักศึกษามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์					
๒๕	มีแหล่งข้อมูล บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือด้านอาชีพหรือศึกษาต่อ					
๒๖	มีนโยบายสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันของบุคลากรใน หน่วยงาน					
๒๗	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริม ทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม					
๒๘	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมการให้บริการ วิชาการแก่สังคม					



ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		๕	๔	๓	๒	๑
	<b>ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร</b>					
๒๙	ร่วมวางแผนกำหนดนโยบายบริหารคุณภาพของหน่วยงาน					
๓๐	ร่วมกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน					
๓๑	ร่วมกำหนดข้อตกลงและข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงาน					
๓๒	ร่วมวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของหน่วยงาน					
๓๓	การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ					
๓๔	เป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านต่างๆ					
๓๕	ร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ					
	<b>ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน</b>					
๓๖	มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐาน					
๓๗	คณะกรรมการมีความรู้ความสามารถและมีจรรยาบรรณ					
๓๘	ผู้ประเมินมีความเข้าใจเกณฑ์และวิธีการตรวจที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
๓๙	คณะกรรมการพิจารณาคู่มือคุณภาพรวมทั้งเอกสารต่างๆ					
๔๐	จัดประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์และสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ประเมินและบุคลากรในหน่วยงาน					
๔๑	ระหว่างการตรวจเยี่ยมเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมฟังอภิปราย ชักถามและแสดงความคิดเห็น					
๔๒	ผลการประเมินเป็นที่ยอมรับ					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

๑. ด้านการบริหารจัดการ

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

๒. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

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

๓. ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

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

๔. ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

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

## บรรณานุกรม

- จารุพร สิทธินันท์เจริญ.(๒๕๕๐). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. งานวิจัยสำนักเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงฤทัย กงเวียน.(๒๕๔๖). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของครูระดับประถมศึกษา กลุ่มกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาวิณี รัตนวิชัย. (๒๕๕๐). ความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง.(๒๕๕๐). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง.สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.
- \_\_\_\_\_. (๒๕๕๓). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.
- วิลาวัลย์ ศรีแผ้ว. (๒๕๔๖). การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

[www.http://tdc.thailis.or.th/tdc/](http://tdc.thailis.or.th/tdc/)