



ความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
เพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

โดย

คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
ปีงบประมาณ 2557

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

ชื่อผู้เขียน : คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ปีการศึกษา : 2556

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา ศึกษาเปรียบเทียบ ระดับความคิดเห็นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ และนำผลการศึกษาวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ทั้งนี้เพื่อพร้อมรับการประเมินจากภายใน คือ สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และจากหน่วยงานภายนอก อันได้แก่ สำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา เป็นต้น ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) นำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 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)

บุคคลซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 331 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ระหว่าง 5 - 10 และสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวรายปี สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการศึกษาจากฝ่ายประกันคุณภาพฯ สาขาวิทยบริการฯ มากกว่าได้รับการถ่ายทอดความรู้จากสำนักประกันคุณภาพ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

การศึกษาภายในมหาวิทยาลัยสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.14$)

พิจารณาระดับความคิดเห็นทั้ง 3 ด้าน

ด้านการบริหารจัดการ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มีระดับความคิดเห็นที่ระดับมาก โดยเฉพาะการบริหารจัดการที่มีค่าคะแนนสูงสุดคือ การกำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ นโยบายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร สาขาวิทยบริการ มีระดับความคิดเห็นที่ระดับมาก การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ การเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านต่างๆ

ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มีระดับความคิดเห็นที่ระดับมาก การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายในที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ ระหว่างการตรวจเยี่ยมเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมฟัง อภิปราย ชักถามและแสดงความคิดเห็น

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน พบว่า

บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีถึงวุฒิมหาบัณฑิตศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความคิดเห็นในด้านการบริหารจัดการและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บุคลากรมีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นในด้านการบริหารจัดการและด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บุคลากรมีสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งโดยภาพรวมและในรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 3 ด้าน

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาวิจัยเรื่องความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จัดทำขึ้นเพื่อต้องการ ความพร้อมในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาทั้งนี้เพื่อพร้อมรับการประเมินจากภายใน คือ สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และจากหน่วยงานภายนอก อันได้แก่ สำนักงานรับรอง มาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่ง ทำการศึกษาด้านต่างๆ 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน แล้วจะได้นำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เกิด ประสิทธิภาพต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้จัดทำขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา วิทยบริการ เฉลิมพระ เกียรติ ทั้ง 23 สาขา ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ประเสริฐ ตัณศิริ และอาจารย์ ณัฐพันธ์ วรรณบวร ที่ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการดำเนินการวิจัยจนทำให้เอกสาร ฉบับนี้บรรลุผลสำเร็จ หากงานศึกษาวิจัยนี้มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด คณะทำงานขอน้อมรับในความผิดพลาดและขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย.....	3
สมมติฐานของการศึกษาวิจัย.....	4
ขอบเขตการศึกษาวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	7
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ	38
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกัน.....	43
คุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ	
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการประกันคุณภาพ.....	48
การศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ	
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	50
สรุปผลการศึกษาวิจัย.....	50
อภิปรายผล.....	52
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้.....	54
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป.....	54
ภาคผนวก.....	55
บรรณานุกรม.....	61
คณะผู้จัดทำวิจัย.....	62

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....36
	จำแนกตามวุฒิการศึกษา
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....37
	จำแนกตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ตารางที่ ๓	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากร.....38
	เกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติในภาพรวมและรายด้าน
ตารางที่ 4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากร.....39
	บุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติด้านการบริหารจัดการ
ตารางที่ 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากร.....41
	เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร
ตารางที่ 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากร.....42
	เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติด้านการตรวจสอบและการประเมิน คุณภาพภายใน
ตารางที่ 7	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น43
	ของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามวุฒิการศึกษา
ตารางที่ 8	ผลการทดสอบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน.....44
	เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น.....	45
	ของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน	
ตารางที่ 10	ผลการทดสอบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีประสบการณ์.....	46
	การทำงานแตกต่างกันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ	
ตารางที่ 11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น.....	46
	ของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามสถานภาพการ ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย	
ตารางที่ 12	ผลการทดสอบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีสถานภาพการ.....	47
	ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ด้านการบริหารจัดการ	

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตราที่ 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดไว้ว่า “ให้หน่วยงานงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก”

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนของชาติให้มีคุณภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดการให้มีคุณภาพ เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้คนรู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 6 ระบุไว้ว่า “การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ดังนั้นการจัดการศึกษาจะต้องมุ่งเน้นด้านคุณภาพให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของสังคมโดยรวม สิ่งที่ควบคู่กับคุณภาพ คือการประเมินผลการดำเนินงาน เพราะการประเมินเป็นตัวบ่งชี้สภาพปัจจุบัน คุณภาพขององค์กร ว่ามีการปรับปรุงและพัฒนา สภาพดังกล่าวข้างต้นทำให้สังคมมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษา และมีข้อเรียกร้องจากสถานศึกษาหลายประการ เช่น

1. ความเชื่อมั่นว่าสถานศึกษาต่างๆ จะผลิตผู้จบการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม คุณธรรมและคุณสมบัติต่างๆ ได้ครบถ้วนตามหลักสูตร และตามความคาดหวังของสังคม

2. ความน่าเชื่อถือในปัจจุบันและกระบวนการทำให้การศึกษาของสถานศึกษาต่างๆ ว่าเป็นมาตรฐานเหมาะสมใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ผลการจัดการศึกษาที่ต้องการและมีความยั่งยืนในการคงสภาพการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (หน่วยศึกษานิเทศก์, 2542 : 3)

การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยหน่วยงานต้นสังกัดเป็นกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่กระทำโดยบุคลากรในหน่วยงานสังกัดเดียวกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะช่วยในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการทำงานที่มีเป้าหมายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนทั้งนี้ในการดำเนินการตามแผนเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายนั้นจะต้องมีการประเมินคุณภาพภายในหรือการประเมินตนเอง เพื่อตรวจสอบ ทบทวน และนำผลมาพัฒนาเป้าหมายให้เป็นไปตามเป้าหมายอยู่ตลอดเวลา ต่อจากนั้นหน่วยงานต้นสังกัดจึงต้องดำเนินการประเมินตรวจสอบ ตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลไปสู่การปรับปรุงพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจะรับการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป

ปัจจุบันจากสถานะเศรษฐกิจทำให้สถาบันอุดมศึกษาได้รับงบประมาณสนับสนุนน้อยลง มีทรัพยากรจำกัด แต่มีได้หมายความว่า คุณภาพของบัณฑิตต้องตกต่ำลงด้วยการพิสูจน์ตนเองด้วยระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นจุดที่สร้างความชอบธรรมให้แก่สถาบันอุดมศึกษาในการขอรับการสนับสนุนจากสังคม จึงเป็นความสำคัญอย่างยิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาต้องสร้างและรักษาศรัทธาของประชาชนเพื่อหลีกเลี่ยงวิกฤตศรัทธา การสร้างและรักษาศรัทธาของประชาชน ซึ่งสถาบันการศึกษาสามารถทำได้หลายรูปแบบ และรูปแบบหนึ่งที่ชัดเจนคือ การประกาศตัวเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้ป็นรูปธรรม เพื่อให้ประชาชนและสังคมรับรู้อย่างกว้างขวาง (อมรวิรัช นาคทรพรพ, ๒๕๔๐, หน้า ๙) การประกันคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิรูปการศึกษาของไทยที่จะพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐานทุกระดับ หลักการของการประกันคุณภาพที่ให้ทุกคนและทุกส่วนของสังคมมีส่วนร่วมคิดและร่วมดำเนินการในการจัดการศึกษาเพื่อประโยชน์สูงสุดกับสังคมโดยรวมและร่วมกระบวนการประเมิน และการประกันคุณภาพการศึกษา จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ ให้การสนับสนุนและร่วมรับผิดชอบต่อการจัดการ

ศึกษามากขึ้น ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นร่วมกันพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม(กระทรวงศึกษาธิการกรมสามัญศึกษา๒๕๔๒ หน้า ๕) การปฏิรูปครั้งนี้จะมีหลักประกันว่า การศึกษาไทยในอนาคตจะต้องมีคุณภาพ ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษานี้มีข้อเสนอให้นักเรียน นักศึกษามีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติต่างๆ ตามความคาดหวังของหลักสูตร ประชาชนเกิดความมั่นใจในการที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถานศึกษาต่างๆ ว่าแต่ละแห่งมีคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาตรฐานเดียวกัน มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งกำหนด พันธกิจด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้ “ดำเนินการให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ เพื่อพัฒนาคุณภาพทุกหน่วยงานนำไปสู่ผลผลิต คือ นักเรียนและบัณฑิต ที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับคณะ/สำนัก /สถาบัน /ศูนย์ /สาขาวิทยบริการฯ และโรงเรียนสาธิตด้วยระบบ QA และ ISO อย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกประเทศ” สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จึงเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่จะต้องสนองนโยบายของมหาวิทยาลัย จึงได้ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่องผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารด้านต่าง ๆ ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรและด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อจะได้ทราบสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสาขา ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ และเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ทั้ง 23 สาขา ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
3. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

สมมติฐานการศึกษาวิจัย

1. ความพร้อมในการดำเนินกาประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ อยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ แตกต่างกันตามสถานภาพส่วนบุคคล

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ โดยการวัดจากดับความคิดเห็นและศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในการนำระบบบริหารคุณภาพ มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาตามสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งมีขอบเขตของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติราชการอยู่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ รวมทั้งสิ้น 23 สาขา โดยใช้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนสาขาละ 15 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยศึกษาปัจจัยต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ สังกัดหน่วยงานที่นำระบบบริหารคุณภาพ มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา
2. คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) หมายถึง ระบบการบริหารองค์กรที่มุ่งให้กระบวนการดำเนินงานทุกระบบภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่แสดงความสามารถและประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยหลักการบริหารคุณภาพและบริการอย่างเป็นทางการ โดยมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ได้เสนอข้อกำหนดในการบริหารคุณภาพที่สอดคล้องกับระบบบริหารที่มีเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

4. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบตาม ดัชนีตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่ามหาวิทยาลัยสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

5. การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยว่าส่งผลต่อคุณภาพตามตัวบ่งชี้

6. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยจากภายในโดยบุคลากรของมหาวิทยาลัย

7. ความคิดเห็น หมายถึง ความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึกร่วมกันของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

8. การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ เช่น การเข้าร่วมประชุม ร่วมดำเนินงาน ร่วมกำหนดกฎกติกา ร่วมวางแผนและร่วมติดตามและประเมินผล เป็นต้น

9. สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคลากรแต่ละคน โดยแบ่งออกเป็น

9.1 วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของบุคลากร

9.2 ประสบการณ์การทำงานหรือระยะเวลาการทำงาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่เริ่มจนถึง ณ วันที่ตอบแบบสอบถามของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในมหาวิทยาลัย

9.3 สถานภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานภาพกาทำงานของบุคลากรได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้าง (งบรายได้) และลูกจ้างชั่วคราว (รายปี)

10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยายการสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในหน่วยงานอันจะมีส่วนเกื้อกูลหรือส่งเสริมการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ที่ทำงานเหมาะสม การมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

11. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ หมายถึง สาขาวิทยบริการฯ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 23 สาขา ได้แก่ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด จังหวัดนครศรีธรรมราช ปราจีนบุรี อุทัยธานี นครราชสีมา อำนาจเจริญ ตรัง ลพบุรี นครพนม แพร่ ขอนแก่น ศรีสะเกษ สุโขทัย หนองบัวลำภู เพชรบูรณ์ บุรีรัมย์ ชัยภูมิ เชียงราย เชียงใหม่ กาญจนบุรี สุรินทร์ อุตรธานี สงขลา และพังงา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพร้อมเพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก และปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

2. แนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ เพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักการ แนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งได้จัดแบ่งสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

บรรจบ จันทมาศ (2541, หน้า 2) ให้ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่าจะได้ผลงานที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์

“การประกันคุณภาพการศึกษา” ทบวงมหาวิทยาลัย (2544, หน้า 24) ให้นิยามคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่า สถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

ไพบุลย์ เปานิล (2543, หน้า 16) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการที่มีแผนและเป็นระบบที่สถาบันการศึกษาดำเนินงานตามแผนและระบบที่กำหนด เพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานตามปรัชญา พันธกิจและจุดมุ่งหมายที่กำหนด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (บัณฑิต ผู้ปกครอง และผู้ใช้บัณฑิต)

วันชัย ศิริชนะ (2540, หน้า 10) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการกระทำกิจกรรมใดที่สะท้อนถึงความ มีคุณภาพ การตรวจสอบเป็นกลไกเพิ่มเติมเพื่อให้ สังคม มั่นใจยิ่งขึ้นว่า การดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการให้ศึกษา ที่มีคุณภาพจะต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน

จำรัส นองมาก (2544, หน้า 2) ให้ความหมายการประกันคุณภาพว่า ตามความที่ กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ หมายถึง การประเมินผลและ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ถ้าเป็นการประกันคุณภาพภายนอกก็ตรวจสอบโดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

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

การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาไทย

ประเทศไทยได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่มีการ ก่อตั้งทบวงมหาวิทยาลัย แต่การดำเนินงานดังกล่าวเน้นที่การควบคุมคุณภาพของหลักสูตร เป็นสำคัญ โดยยังมีได้มีระบบควบคุมคุณภาพให้ครบทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา จึงมี แนวคิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาที่พิจารณาครอบคลุมในทุกภารกิจ เริ่มดำเนินการ อย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๓๗ เมื่อที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยในคราวประชุม ระหว่างวันที่ 28-29 ตุลาคม 2537 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีการเสนอหลักการ แนวทาง และวิธีการในการประกันคุณภาพทวิชาการในมหาวิทยาลัย ไทย ขึ้นเป็นครั้งแรก และการประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ต่อระบบการศึกษาของไทยเพิ่มขึ้น สาขาเหตุสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษาของ ไทย คือ (วันชัย ศิริชนะ, 2540, หน้า 111-112)

1. ประเทศไทยไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจน ที่ผ่าน มาเป็นเพียงการกำกับดูแลก่อนการเปิดดำเนินการเรียนการสอน (Pre-auditing) ระบบ การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานยังมีน้อยมาก และไม่มีกลไกใดๆ ที่สามารถบ่งชี้ได้ว่าการจัดการศึกษาของสถาบันในระดับอุดมศึกษามีคุณภาพหรือไม่เพียงใด ซึ่งเป็นการเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวเป็นอย่างยิ่ง

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

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

3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ไทยได้ก้าวเข้าสู่โลกด้านการศึกษา สามารถติดต่อสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายร่วมกับนานาชาติได้

4. การประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในสถาบัน อุดมศึกษาเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาตนเองและพัฒนาคุณภาพด้านต่าง ๆ ของสถาบันอยู่เสมอ

5. แนวโน้มความต้องการบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีความรอบรู้ทันสมัยมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาความรู้และเทคโนโลยีต่าง ๆ ทั้งจากภาครัฐและเอกชน หากไม่มีการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วย่อมไม่สามารถผลิตบัณฑิตตอบสนองความต้องการของสังคมได้

6. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จะเป็นรากฐานของการพัฒนาองค์ความรู้สถาบันอย่างต่อเนื่อง และสร้างความแข็งแกร่งให้สถาบันโดยตรงในระยะยาว ซึ่งส่งผลต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและสร้างความภาคภูมิใจในสถาบัน

7. คุณภาพที่ทัดเทียมกันของแต่ละสถาบัน ส่งผลให้บัณฑิตที่จบการศึกษาออกมามีคุณภาพใกล้เคียงกัน(อย่างน้อยขั้นต่ำ) ทำให้อัตราการเคลื่อนย้ายถ่ายเทบุคลากรหรือปัญหาสมองไหลคลี่คลายลง

การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปตามเงื่อนไขแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และตามแนวทางและประกาศที่เกี่ยวข้องของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาของไทย สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีกระบวนการพัฒนาระบบและกลไกของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันขึ้น โดยเน้นประสิทธิผลของกระบวนการดำเนินงานเป็นสำคัญ มีการพัฒนาระบบเอกสารควบคุมไปด้วย เพื่อเป็นคู่มือการดำเนินงานและเป็นหลักฐานแสดงประสิทธิผลของการดำเนินงาน (ประเสริฐ สุทธิสิทธิ์, 2545, หน้า 108)

ขอบข่ายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาจะครอบคลุมขอบข่ายการดำเนินงานในเรื่องสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้ (จำรัส นองมาก, 2544, หน้า 23)

1. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ เป็นการจัดทำรายละเอียดลักษณะหน่วยงานที่มีคุณภาพว่าในแต่ละด้านจะต้องเป็นเช่นไร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติให้บรรลุลักษณะดังกล่าว มาตรฐานคุณภาพจึงเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวในการก่อสร้างของวิศวกร โดยปกติแล้วหน่วยงานต่าง ๆ จะร่วมกันกำหนดมาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานเป็นความคาดหวังที่จะต้องผลักดันให้บรรลุ ถ้าเป็นสถานศึกษาส่วนใหญ่กรมต้นสังกัดจะกำหนดมาตรฐานคุณภาพของสถานศึกษาในสังกัดไว้ให้ โดยระบุลักษณะคุณภาพในแต่ละเรื่องพร้อมตัวบ่งชี้แสดงถึงคุณภาพตามลักษณะดังกล่าวเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

2. การควบคุมคุณภาพ เป็นการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของการบริหาร เพื่อให้แน่ใจว่างานจะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดการควบคุมคุณภาพ

3. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานเพื่อให้ทราบสภาพจริงว่า ดำเนินการไปได้มากน้อยเพียงใด การตรวจสอบคุณภาพจะต้องดำเนินการโดยผู้มีความรู้ความสามารถ หรือมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จะตรวจสอบ การตรวจสอบคุณภาพในสถานศึกษา ถ้าเป็นเรื่องภายในสถานศึกษาผู้ตรวจสอบก็จะเป็นบุคคลภายในสถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัด แต่ถ้าเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ผู้ตรวจสอบก็จะเป็นบุคคลอื่นที่ไม่ได้สังกัดสถานศึกษาหรือหน่วยงานบังคับบัญชาของสถานศึกษานั้นๆ

4. การประเมินคุณภาพ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับผลการตรวจวัดเกณฑ์เป็นความคาดหวัง เช่น ในกรณีของสถานศึกษาสิ่งที่คาดหวังก็คือ เกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนดในข้อ 1 ว่า แต่ละเรื่องถ้าจะให้บรรลุคุณภาพจะต้องเป็นอย่างไร ผลการตรวจวัดคือ ความเป็นจริงที่ได้จากการตรวจสอบในข้อ 3

ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

มีเหตุผลความจำเป็นหลายประการที่ทำให้สถานศึกษาต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, กรมสามัญศึกษา, 2543, หน้า 1)

1. กระแสโลกาภิวัตน์
 - 1.1 เทคโนโลยี สารสนเทศ การสื่อสาร
 - 1.2 การแข่งขันกับนานาชาติ
 - 1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. สภาพทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมไทย

- 2.1 วิฤตเศรษฐกิจ
- 2.2 คุณภาพของประชากรต่อการพัฒนาประเทศ
- 2.3 ผลกระทบของวัฒนธรรมต่างชาติ
- 2.4 วิธีทางประชาธิปไตย
3. สภาพการจัดการศึกษาในปัจจุบัน
 - 3.1 การจัดการศึกษาของสถานศึกษายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน สังคม ประเทศชาติ และกระแสโลกาภิวัตน์
 - 3.2 รัฐไม่สามารถสร้างคนให้มีจิตใจที่ดี ให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะดำรงชีวิตในสังคม ประกอบอาชีพอย่างเหมาะสม และสามารถพัฒนาชีวิตให้ดียิ่งขึ้น
4. บทบัญญัติด้านการศึกษาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐
 - 4.1 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า ๑๒ ปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (มาตรา 43)
 - 4.2 การจัดการศึกษาอบรมของรัฐต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชน (มาตรา 43)
 - 4.3 จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (มาตรา 81)
5. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (หมวด 6)
 - 5.1 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา 47)
 - 5.2 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (มาตรา ๔๘)
 - 5.3 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของการศึกษา ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (มาตรา 49)

จากเหตุผลที่กล่าว สถานศึกษาจึงต้องดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อที่จะพัฒนาและยกระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพเป็นที่เชื่อมั่นยอมรับของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของผู้เรียนและคุณภาพของประเทศโดยตรง

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษากำหนดไว้ 6 ขั้นตอน ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คือ (กระทรวงศึกษาธิการ, กรมสามัญศึกษา, 2543, หน้า 23-40)

1. การศึกษาและการเตรียมการ เป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญมากสำหรับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันศึกษา เพราะเป็นการสร้างการรับรู้ การตระหนักและการยอมรับ ตลอดจนความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้ครูและบุคลากรทุกคนร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันศึกษา ด้วยยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 การตั้งคณะกรรมการศึกษาและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา สถานศึกษา โดยผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องคัดสรรครูหรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เสียสละ ทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจ สติปัญญาและเวลาที่สามารถร่วมกันทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งเป็นคณะกรรมการที่จะบุกเบิกในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยที่ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ช่วยบริหารฯ เป็นหัวหน้าคณะกรรมการ (คณะกรรมการนี้ควรเป็นทีมงานเล็ก ๆ ประมาณ ๘-๑๒ คน) บทบาทหน้าที่สำคัญของคณะกรรมการชุดนี้ ควรมีดังนี้

1.1.1 ศึกษาแนวคิด รูปแบบ วิธีการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งคณะกรรมการอาจจะศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์จากเอกสาร สื่อต่าง ๆ การไปศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพของตนเอง ตลอดจนนำแนวทางของหน่วยงานอื่นมาศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนดและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

1.1.2 พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา คณะกรรมการชุดนี้จะต้องกำหนดรูปแบบ หรือระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งระบบดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา/กรม และกระทรวงฯ และจะต้องสามารถทำให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษานั้นสามารถปฏิบัติการในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.3 สร้างสื่อ/เอกสาร/คู่มือ และเครื่องมือเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา คณะกรรมการชุดนี้จะประสานงานร่วมมือกับครูหรือบุคลากรของ

หมวด/งานต่าง ๆ ในการสร้างสื่อ/เอกสาร/คู่มือ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จะทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีระบบและมีคุณภาพ

1.2 การให้การศึกษาแก่ครูและบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจ และการยอมรับ ตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาของครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นับเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องวางแผนในการดำเนินการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักและโน้มน้าวใจให้ครูและบุคลากรยอมรับและผูกพันที่จะร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ

ยุทธศาสตร์หรือกลวิธีในการให้การศึกษาแก่ครูและบุคลากรดังกล่าวควรใช้อย่างหลากหลายตามความต้องการความจำเป็นของสถานศึกษา ซึ่งควรจะมีทั้งการประชาสัมพันธ์ในแบบต่าง ๆ การประชุมชี้แจงและให้ศึกษาด้วยตนเอง การประชุมสัมมนาและการฝึกอบรม เพื่อให้ครูและบุคลากรเรียนรู้ เจตคติ ตลอดจนความรู้สึกจะร่วมดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งแนวคิดที่จะสร้างความรู้สึกผูกพันและมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษานั้น สถานศึกษาควรดำเนินการสร้างความรู้ ความคิดและความรู้สึก ความผูกพันที่แสดงหรือเกิดขึ้นจากครูและบุคลากรเอง โดยอาศัยแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา 5 ด้าน คือ การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การใช้สถานศึกษาเป็นฐานในการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วม และการร่วมคิดร่วมทำ การกระจายอำนาจทางการศึกษา และการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ การที่แนวคิดเหล่านี้จะเกิดการปฏิบัติเป็นรูปธรรมในทุกระดับและทุกคนอย่างมีคุณภาพ สถานศึกษาจะต้องพัฒนาความเชื่อ ความคิด และพฤติกรรม การกระทำ ซึ่งถือว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในการทำงาน เพื่อคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษาเป็นสำคัญ

1.3 การตั้งคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากสถานศึกษาจะมีคณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งเห็นชอบกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และถือเป็นนโยบายที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จแล้ว สถานศึกษาควรตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ในการดำเนินการระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

การตั้งคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการต่าง ๆ เป็นการจัดโครงสร้างการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการสร้างทีมงานและการ

พัฒนาทีมงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ดังนั้น การกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนของทีมงานต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาความรู้ ความสามารถและระบบ กระบวนการทำงานของทีมงานถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สิ่งที่ผู้บริหารและทีมงานหรือครูบุคลากรทุกคนต้องตระหนัก คือ คุณภาพของผู้เรียนทุกคนที่เป็นเป้าหมายความสำเร็จในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งทุกคนและทุกทีมงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในพื้นฐานเป็นอย่างดีในเรื่องของระบบ แนวคิด กระบวนการ และแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาของตน เพราะความผูกพันและความมุ่งมั่นเหล่านี้ จะเป็นพื้นฐานของการพัฒนาที่มั่นคงและยั่งยืน ตลอดจนนำไปสู่ความสำเร็จทั้งรายบุคคล ทีมงานและสถานศึกษาโดยรวม

2. การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารที่จะออกแบบกระบวนการทำงานภายในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับปรัชญา ความเชื่อ เป้าหมาย วิสัยทัศน์และภารกิจของสถานศึกษา ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษานั้น กระบวนการบริหารอันดับแรกที่สถานศึกษาควรดำเนินการ คือ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะสร้างความมั่นใจและให้เป็นหลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ตลอดจนผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษาทุกคนว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งผู้เรียนและการจัดการ ศึกษาของสถานศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด ดังนั้น การสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษาให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกคนก็คือ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีองค์ประกอบในการดำเนินการดังนี้

2.1 การจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา จากแนวคิดของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา 5 ด้าน การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง การใช้สถานศึกษาเป็นฐานในการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วม และการร่วมคิดร่วมทำการกระจายอำนาจทางการศึกษา และการแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เป็นแนวคิดที่แสดงถึงความรับผิดชอบของสถานศึกษาในการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพการศึกษาที่ดีที่สุด ดังนั้น ในการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา สถานศึกษาสามารถกำหนดมาตรฐานการศึกษาของตนเองได้ ซึ่งมาตรฐานนั้นจะต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานการศึกษาระดับชาติและมาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการ ศักยภาพและความพร้อมของสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน ในการร่วมมือร่วมใจ กันจัดการศึกษาและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แนวทางในการจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

2.1.1 ตั้งคณะกรรมการศึกษามาตรฐานการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานของหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นต้น วิเคราะห์ ศักยภาพ ความพร้อมความจำเป็นของสถานศึกษา ผู้ปกครองและชุมชน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา (Stakeholders) และนำมาয়กร่างกำหนดมาตรฐานของสถานศึกษา ซึ่งคณะกรรมการอาจจะ

- ปรับ-เพิ่มกลุ่มมาตรฐาน
- ปรับ-เพิ่มรายการมาตรฐาน
- ปรับ-เพิ่มตัวชี้วัดแต่ละมาตรฐาน และ
- กำหนดเกณฑ์หรือระดับคุณภาพของแต่ละมาตรฐานและแต่ละ

ตัวชี้วัด

2.1.2 จัดประชุมเพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณา กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาทั้งครูและบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน ตลอดจนคณะกรรมการสถานศึกษา

2.1.3 ปรับปรุงและจัดทำมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา หลังจาก ผ่านความเห็นชอบของทุกคน

2.1.4 เผยแพร่และสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ความผูกพัน ที่ทุกคน จะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ได้ผลลัพธ์ มีคุณภาพมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่ทุกคนร่วมกันกำหนด

2.2 การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและการพัฒนาระบบสารสนเทศของสถานศึกษา นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพราะข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาจะนำมาใช้ในการตัดสินใจ ดำเนินการต่างๆ ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งแต่ละระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา ที่สถานศึกษาจะต้องกำหนดมาตรฐานการศึกษา และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด ซึ่งจำเป็นที่จะต้องใช้อข้อมูลสารสนเทศ มาแสดงคุณภาพหรือความสามารถในปัจจุบันของสถานศึกษาว่าอยู่ในระดับใด สูงหรือต่ำกว่ามาตรฐานเพียงใด ซึ่งข้อมูลสารสนเทศนี้เรียกว่าข้อมูลพื้นฐาน (baseline data) ส่วนในระบบการตรวจสอบทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาก็จำเป็นต้องใช้อข้อมูลสารสนเทศ แสดงผลสำเร็จ หรือความก้าวหน้าในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในรอบหนึ่งปีว่า สถานศึกษามีคุณภาพหรือความสามารถในการจัดการศึกษาเพียงใด มีจุดแข็งจุดอ่อน เรื่องใด จะได้ปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาได้ให้ผลสำเร็จตามมาตรฐานการศึกษาและธรรมณูสถานศึกษาสำหรับระบบการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา

ของสถานศึกษาก็เช่นเดียวกัน จะต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาของสถานศึกษาที่แสดงว่า สถานศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานเพียงใด สามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพได้มาตรฐานการศึกษาและธรรมนุญสถาน ศึกษาหรือ มีกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาที่นำไปสู่คุณภาพของผู้เรียนเพียงใด และสมควรหรือเหมาะสมที่จะได้รับการรับรองคุณภาพการศึกษาหรือไม่

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าข้อมูลสารสนเทศเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่สถานศึกษาต้องดำเนินการจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาและตัวชี้วัดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพโดยจัดทำให้เป็นระบบถูกต้อง สมบูรณ์ และสามารถเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวได้ตลอดเวลา

2.3 การจัดทำธรรมนุญสถานศึกษา ธรรมนุญสถานศึกษา (school charter) ถือว่าเป็นแผนแม่บทในการดำเนินการประกันคุณภาพของสถานศึกษาที่เกิดจากวางแผนและพันธะสัญญาที่มีร่วมกันระหว่างคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในระยะเวลาที่กำหนดในการจัดทำธรรมนุญสถานศึกษา สิ่งที่สถานศึกษาจะต้องตระหนัก คือ วัตถุประสงค์ของการจัดทำธรรมนุญสถานศึกษา ความสำคัญของการจัดทำธรรมนุญสถานศึกษา องค์ประกอบของธรรมนุญสถานศึกษา ขั้นตอนการจัดทำธรรมนุญสถานศึกษา และการนำธรรมนุญสถานศึกษาไปใช้

2.3.1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำธรรมนุญสถานศึกษา

- เพื่อใช้เป็นแม่บทในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้เกิดคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด
- เพื่อให้เกิดความตระหนักในการมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำระหว่างสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.3.2 ความสำคัญของการจัดทำธรรมนุญสถานศึกษา

- สถานศึกษามีแผนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่เป็นระบบชัดเจน
- สถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกรับผิดชอบ ความผูกพัน ในการร่วมมือกันจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2.4 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษาเป็นกระบวนการที่จะได้มาซึ่งแผนการดำเนินงานรายปีของสถานศึกษา โดยทั่วไปแล้วการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีจะเป็นการนำเอายุทธศาสตร์ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ในธรรมนุญสถานศึกษาในแต่ละปีการศึกษามาดำเนินการวางแผนเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างไรก็ตามในแต่

ละปี สถานศึกษาอาจจะมีความต้องการจำเป็นที่นอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้ในธรรมนูญ สถานศึกษา เช่นการปรับเปลี่ยนมาตรฐานการศึกษาและตัวชี้วัดของสถานศึกษา การเปลี่ยนแปลง กฎหมายหรือนโยบายด้านการศึกษาของรัฐ ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด หรือ ความต้องการจำเป็นของผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ทำให้สถานศึกษาต้องวางแผนการ ดำเนินงานรายปีอย่างรอบคอบเพื่อให้ได้แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีคุณภาพ ดังนั้น ในการ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษา สถานศึกษาควรดำเนินการตามขั้นตอน ต่อไปนี้

1. ตั้งคณะทำงานพิจารณาโครงร่างแผนงาน/โครงการของสถานศึกษา
- ⇩
2. จัดประชุมพิจารณาโครงร่างแผนงาน/โครงการและงบประมาณของสถานศึกษา
- ⇩
3. ให้ทุกฝ่าย/หมวด/งาน ร่วมกันวางแผนปฏิบัติการของฝ่าย/หมวด/งานของตน
- ⇩
4. จัดประชุมชี้แจงและพิจารณาแผนปฏิบัติการประจำปีของของสถานศึกษา
- ⇩
5. ปรับปรุงและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีขอสถานศึกษา]
- ⇩
6. ขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถานศึกษา
- ⇩
7. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

2.5 การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา มาตรฐานและคุณภาพ มักเป็นคำที่ใช้คู่กัน กรณีที่สถานศึกษามีมาตรฐานหรือได้รับการรับรองมาตรฐานนั้น แสดงถึงว่า สถานศึกษานั้นมีคุณภาพ ซึ่งการที่สถานศึกษาจะมีคุณภาพหรือได้มาตรฐาน สถานศึกษา ต้องมีกระบวนการในการบริหารและการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานด้วย ดังนั้น การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานจึงเป็นกลไกหรือยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จที่สำคัญ อย่างหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา คือ การสร้างหรือกำหนด แนวปฏิบัติหรือวิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมาตรฐานให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ปฏิบัติ โดยที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนด และตระหนักในคุณค่าความสำคัญของการ ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2.5.1 มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา เป็นข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติของบุคลากรทุกคนที่ต้องปฏิบัติโดยเคร่งครัด มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา นี้จะมีลักษณะเป็นบทบัญญัติการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา เป็นวินัย หรือวัฒนธรรมคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วมกำหนดและรับผิดชอบในการปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2.5.2 มาตรฐานการปฏิบัติงานของหมวด/งาน เป็นข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติที่แสดงวิธีการปฏิบัติงานหรือกระบวนการในการทำงานของหมวด/งาน โดยบุคลากร เฉพาะภายในหมวด/งานของตนเท่านั้นที่ร่วมกันกำหนดและปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้การทำงานของทุกคนภายในหมวด/งาน มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ผลสัมฤทธิ์ ตามมาตรฐานการศึกษา ทั้งของหมวด/งาน และสถานศึกษา

2.5.3 มาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นข้อกำหนดหรือแนวปฏิบัติที่แสดงวิธีการทำงานหรือกระบวนการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษาแต่ละ บุคคล และมุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามภารกิจหรือบทบาทหน้าที่ เช่น การสอน หรือการบริหาร ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรนี้จะทำให้บุคลากรทุกคนมั่นใจว่าการปฏิบัติหรือ การทำงานของตนเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน มีความสามารถหรือความเชี่ยวชาญ ในวิชาชีพ “เป็นมืออาชีพ” สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จตามมาตรฐานการศึกษา ของหมวด/งาน ซึ่งจะส่งผลไปสู่คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

3. การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้กับสถานศึกษา โดยเฉพาะผู้บริหาร จะต้องมียุทธศาสตร์ในการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้เพื่อให้ดำเนินการ ต่าง ๆ ในสถานศึกษาเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางที่สถานศึกษา ควรดำเนินการมีดังต่อไปนี้

3.1 ทบทวนแผนการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1.1 มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

3.1.2 ข้อมูลพื้นฐานการศึกษา

3.1.3 ธรรมนูญสถานศึกษา

3.1.4 แผนปฏิบัติการประจำปี

3.1.5 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

เป็นการสร้างความเข้าใจ ความตระหนัก ความรับผิดชอบ และความผูกพันในวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และภารกิจของสถานศึกษาที่ทุกคนมีส่วนร่วมกำหนด ตัดสินใจและพร้อมที่จะดำเนินการตามแผนอย่างมีคุณภาพเพื่อคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษา

3.2 พัฒนาบุคลากร

- 3.2.1 ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา
- 3.2.2 จิตสำนึก ความรู้สึที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษา
- 3.2.3 การทำงานเป็นทีม
- 3.2.4 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 3.2.5 การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน
- 3.2.6 ระบบการทำงานที่มีคุณภาพ
- 3.2.7 ภาวะผู้นำเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
- 3.2.8 การพัฒนาตนเอง

เพื่อการพัฒนาบุคลากรทุกคนให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษามีความสามารถในการทำงานร่วมกันในระบบปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ทุกคนได้รับการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ มีความมั่นใจในความก้าวหน้าและความสำเร็จของสถานศึกษาที่สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

3.3 จัดสิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.3.1 เอกสาร สื่อ วัสดุ อุปกรณ์
- 3.3.2 นวัตกรรม เทคโนโลยีทางการศึกษา
- 3.3.3 แหล่ง/ศูนย์บริการทางวิชาการ
- 3.3.4 ระบบข้อมูล สารสนเทศ
- 3.3.5 อาคารสถานที่ ห้องประชุม
- 3.3.6 บรรยากาศ สภาพแวดล้อม
- 3.3.7 งบประมาณ

เป็นการสนับสนุนของสถานศึกษาที่จะให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข ทั้งนี้ ปัจเจกบุคคลและทีมงาน หรือหมวดงาน สถานศึกษาควรสำรวจความต้องการจำเป็น และ ระดมสรรพกำลังในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

- 3.4.1 กำหนดนโยบาย
- 3.4.2 กำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงาน
- 3.4.3 กำหนดระบบ/มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน เช่น การประชุม

รายงาน

3.4.4 กำหนดระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.4.5 กำหนดปฏิทินการปฏิบัติงาน

เป็นการกำหนดและดำเนินการตามยุทธศาสตร์ เพื่อให้การปฏิบัติตามแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมุ่งเน้นกระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา การปฏิบัติตามวัฒนธรรมคุณภาพตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อคุณภาพของผู้เรียนและสถานศึกษา

3.5 การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล

3.5.1 สร้างความรู้ ความเข้าใจและความตระหนักในการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลของสถานศึกษา

3.5.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางแผน และดำเนินการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล

3.5.3 การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลทั้งระดับรายบุคคลรายกลุ่ม/ ทีมงาน หรือฝ่าย ตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

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

4. การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่มีองค์ประกอบ ๓ ระบบ คือ (1) ระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา(2) ระบบการตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา (3) ระบบการประเมินและรับรองคุณภาพของสถานศึกษา ในระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาควรดำเนินการตามขั้นตอนตั้งแต่การศึกษาและการเตรียมการ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา และการนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และการพัฒนาไปสู่มาตรฐานการศึกษา ซึ่งจะมีระบบ กลไกและการบวนการเกี่ยวกับการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและสถานศึกษาให้สามารถดำเนินการไปตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ ในระบบ

การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาจะเป็นการดำเนินการตรวจสอบ ทบทวน ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาใน 3 ระดับ คือ

- 4.1 การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษา โดยสถานศึกษา
- 4.2 การตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษา โดยเขตพื้นที่การศึกษา
- 4.3 การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาใน

ภาพรวมของประเทศ โดยกระทรวงฯ

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

5. การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา การพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจะมี 2 ระดับ คือ

5.1 การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษา และการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เป็นการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการตรวจสอบ ทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษามาพิจารณาวางแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมุ่งเน้นให้แผนปฏิบัติการประจำปีเป็นยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จตามธรรมนูญสถานศึกษาโดยมีเป้าหมายจุดเน้นที่สำคัญ คือ คุณภาพของสถานศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่กำหนดไว้

ดังนั้น กระบวนการพัฒนาและการปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาจะถูกกำหนดลงในแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งเกิดจากการนำข้อมูลสารสนเทศหรือผลจากการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาในแต่ละมาตรฐานแต่ละตัวชี้วัดซึ่งยังไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด จำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงให้ได้มาตรฐานสถานศึกษา สามารถนำข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้มาวิเคราะห์ตัดสินใจ วางแผนกำหนดเป็นยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จในแผนปฏิบัติการประจำปี ดังนั้น ยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จจึงขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ ความต้องการ ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรในสถานศึกษา โดยเฉพาะคุณภาพหรือความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการเป็นผู้นำกำหนดทิศทาง เป้าหมายของสถานศึกษาและสร้างผู้นำ สร้างทีมงานและพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็งมีประสิทธิภาพในการที่จะทำให้สถานศึกษามีคุณภาพมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

5.2 การพัฒนามาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา การพัฒนามาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาเป็นการยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้สูงขึ้น

การพัฒนามาตรฐานการศึกษาไม่ควรจะเกิดจากความเห็นพ้องต้องกันของคณะกรรมการสถานศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาทุกฝ่ายหลังจากที่สถานศึกษาได้รับการรับรองมาตรฐานจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือองค์กรประเมินภายนอก หรือสถานศึกษามั่นใจว่าผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแล้ว โดยมีข้อมูลสารสนเทศและหลักฐานต่างๆ ที่ชี้หรือแสดงว่าสถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

ดังนั้น สถานศึกษาจึงสามารถพัฒนามาตรฐานของตนเองให้มีคุณภาพสูงขึ้นได้ ข้อมูลสารสนเทศจากการตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละปี เมื่อเทียบเคียงกับข้อมูลพื้นฐานการศึกษาและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจะชี้หรือแสดงหลักฐานร่องรอยของความสำเร็จและความก้าวหน้าของสถานศึกษาอย่างชัดเจนว่าสามารถพัฒนาคุณภาพในแต่ละมาตรฐานประสบผลสำเร็จอย่างไร และข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้ยังแสดงให้เห็นจุดแข็ง จุดอ่อน ให้สถานศึกษานำมาพัฒนาปรับปรุงตนเอง และที่สำคัญคือ ข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้จะต้องนำมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่ต้องการจะพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้สูงขึ้นกว่ามาตรฐานการศึกษาเดิม

จะเห็นได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นการพัฒนาคุณภาพที่ไม่มีที่สิ้นสุด เป็นการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษาที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดไป ซึ่งสถานศึกษาสามารถนำแนวคิดของเดมิ่งเกี่ยวกับวงจรมคุณภาพ PDCA มาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หมตรอบแล้วเริ่มต้นใหม่ไปเรื่อย 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 หัวใจสำคัญของวงจรมคุณภาพคือ ต้องทำให้ครบวงจรและทำอย่างจริงจังต่อเนื่องตลอดไปไม่มีที่สิ้นสุด

6. การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่ผ่านมา คือ ระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษา และระบบการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ถือว่าเป็นระบบการประกันคุณภาพภายใน ส่วนระบบการประกันคุณภาพภายนอกนั้นจะสอดคล้องกับระบบการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งจะมีการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือองค์กรประเมินภายนอก อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ดังนั้น ใน

ระบบการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพจากองค์กรการประเมินภายนอก

การเตรียมรับการประเมินจากองค์กรภายนอก เป็นการเตรียมความพร้อมและความมั่นใจของสถานศึกษาที่จะรับการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษา

การประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา จะเกิดขึ้นใน 2 กรณี คือ

6.1 สถานศึกษามีความพร้อมที่จะรับการประเมิน เพราะสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด แล้วขอให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือองค์กรประเมินภายนอกมาประเมินคุณภาพของสถานศึกษา เพื่อให้การรับรองมาตรฐานหรือประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

6.2 สถานศึกษาได้ผ่านการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือองค์กรประเมินภายนอกครบห้าปีแล้ว ถึงกำหนดเวลาที่จะต้องประเมินคุณภาพของสถานศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายนอกในครั้งต่อไป

6.2.1 การประสานกับองค์กรการประเมินภายนอก ในการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจากองค์กรประเมินภายนอก สิ่งที่สถานศึกษาควรดำเนินการอันอันดับแรก คือ การประสานงานกับองค์กรประเมินภายนอกเกี่ยวกับระบบหรือขั้นตอนการประเมิน วิธีการประเมิน ระยะเวลาการประเมิน และการเตรียมการของสถานศึกษา เป็นต้น แม้ว่าพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้กำหนดให้สถานศึกษาจัดเตรียม เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ตลอดจนเตรียมบุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา แต่การประสานงานให้รู้ขั้นตอนหรือรายละเอียดที่ชัดเจนจะทำให้การประเมินเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งก็จะเป็นผลดีของสถานศึกษาในการเตรียมการด้านต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์

6.2.2 การสร้างความเข้าใจให้ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การสร้างความเข้าใจให้ครูและบุคลากรทุกคนได้รับรู้และเข้าใจถึงการที่สถานศึกษากำลังพร้อมรับการประเมินจากภายนอก เป็นการกระตุ้นใจให้ทุกคนมีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะได้รับการประเมิน และการรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งการสร้างความเข้าใจนี้จะทำให้ทุกคน ทุกทีมงานในสถานศึกษามีความพร้อมในทุกด้าน การสร้างความเข้าใจนี้ไม่ใช่สร้างการรับรู้แต่เพียงเฉพาะแก่ครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาเท่านั้น แต่หมายรวมถึงทุกคนที่อยู่ทั้งในและนอกสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้เรียน พ่อค้า

แม่ค้า และผู้ประกอบการชุมชน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมอย่างสำคัญในความสำเร็จของสถานศึกษา

6.2.3 การเตรียมการด้านบุคลากร การเตรียมการด้านบุคลากรเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโดยตรง เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติภารกิจของสถานศึกษา สิ่งสำคัญที่สถานศึกษาควรดำเนินการคือ ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเหล่านั้น ตลอดจนความสามารถในการแสดงข้อมูล/สารสนเทศหรือเอกสารและการนำเสนอที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสถานศึกษาควรจะต้องวางแผนและดำเนินการตามระบบขั้นตอนของกรประเมินที่คณะกรรมการประเมินภายนอกได้แจ้ง หรือประสานงานเป็นข้อตกลงกันได้

การวางแผนเพื่อรับการประเมินจากองค์กรภายนอก และทดลองดำเนินการตามแผนที่วางไว้ก่อนที่มีการประเมินจริงจากคณะกรรมการประเมินภายนอก เป็นสิ่งที่จะสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน และยังเป็น การสร้างความเชื่อมั่นให้กับครูและบุคลากรอื่นๆ ที่พร้อมจะรับการประเมินจากภายนอก

6.2.4 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

- เอกสาร รายงาน และรายงานผลต่าง ๆ เช่น มาตรฐานการศึกษาของก้าวหน้าต่าง ๆ รายงานการประชุม รายงานประเมินโครงการที่สำคัญๆ ตลอดจนเอกสารคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

- รายงานผลการตรวจสอบ และทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา หรือรายงานประจำปีของสถานศึกษาในแต่ละปี และควรมีหลักฐาน ร่องรอยของการรายงานหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน ตลอดจนนำผล

การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาไปวางแผนปรับปรุงพัฒนาและดำเนินการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา

- ระบบข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาที่แสดงความสามารถ หรือคุณภาพของสถานศึกษา ตลอดจนผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน ครู ผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้องและชุมชน
- เอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
- รายงาน/หลักฐานการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เช่น มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษาของฝ่าย/หมวด/งาน และบุคคล เป็นต้น
- รายงานผลการปรับปรุง/พัฒนา ตลอดจนบันทึกผลการปรับปรุง/พัฒนาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

จากการได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีกระบวนการดำเนินการดังต่อไปนี้ การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ/ประเมิน และการพัฒนา/ปรับปรุง ซึ่งจะเห็นได้ว่า กระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีส่วนสำคัญประการหนึ่งคือ เจตคติของบุคลากรในสถานศึกษาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาของไทยนับเป็นนวัตกรรมการศึกษา เพราะเป็นเรื่องใหม่ที่มีการจัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพ (อาภรณ์ ครองกิจการ 2547, หน้า 12) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสัมฤทธิ์ผลตามความคาดหวัง นักการศึกษาจึงจำต้องเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา (ทองอินทร์ วงศ์โสธร, 2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายตลอดจนข้อดี ข้อเสียของการประกันคุณภาพ ดังนี้

จุดมุ่งหมายสำคัญของการประกันคุณภาพ คือ

1. ช่วยสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาการศึกษา
2. สร้างความมั่นใจให้แก่สังคม ไม่ว่าจะอยู่ในประเทศหรือต่างประเทศเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษา
3. ช่วยให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณทำหน้าที่ได้เต็มความรับผิดชอบ
4. ให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล หน่วยงานจัดสรรงบประมาณ และสถาบันอุดมศึกษา

5. ให้เกิดความชัดเจนและโปร่งใสเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และความหมายของโปรแกรมการศึกษา

6. ก่อให้เกิดมาตรการความรับผิดชอบต่อทรัพยากรที่จัดสรรจากกระเป๋าของประชาชนหรือบุคคลที่ให้ทรัพยากรแก่สถาบันอุดมศึกษา

ส่วนข้อดีของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การเพิ่มคุณภาพการศึกษาเพิ่ม ความสำคัญของการเรียนการสอน หลักสูตร และรายวิชามีความชัดเจน อาจารย์มีส่วนร่วม นักศึกษามีส่วนร่วมและได้ทรัพยากรเพิ่ม สำหรับข้อเสีย ได้แก่ การมีค่าใช้จ่ายมาก ใช้บุคลากรมาก ใช้เวลามาก ใช้เอกสารมากและยากที่จะทำให้เป็นระบบอันหนึ่งอันเดียว

การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ตระหนักถึงการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้คณะและคณะเลือกระบบประกันคุณภาพฯ ของตนเอง หรือการพัฒนาระบบของตนเองที่สามารถตรวจสอบได้และใน วันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2543 ศาสตราจารย์ประจำ รังสรรค์ แสงสุข อธิการบดีได้แถลงนโยบายประกันคุณภาพไว้ดังนี้ “รามคำแหงมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานคุณภาพและการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ” การประกาศนโยบายดังกล่าวนี้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัยและได้ทำการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานของตนเองได้รับการรับรองประกาศคุณภาพอย่างเป็นทางการ(ISO ๙๐๐๒) จากผู้ตรวจสอบภายนอกรวม ๓ หน่วยงาน คือ สำนักหอสมุดกลางศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันคอมพิวเตอร์ และสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ในขณะเดียวกันคณะวิชาต่างๆ ก็ได้ดำเนินการประกันคุณภาพด้วยระบบ QA โดยอ้างอิงองค์ประกอบทั้ง ๙ ของทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อสอดคล้องกับดัชนีของผู้ตรวจสอบภายนอก (สมศ.) เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และจัดการดำเนินงานเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะเป็นที่ยอมรับโดยมีเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานระดับสากล และสอดคล้องกับการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ระบุให้สถานศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น และมีการตรวจสอบคุณภาพจากองค์กรภายนอก มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเห็นควรให้มีการจัดตั้งสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงขึ้น เพื่อที่จะดำเนินการตามภารกิจทางการ

ประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตามหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47, 48, 49, 50 และ 51 เพื่อให้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการดำเนินการ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และจัดการดำเนินงานเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะเป็นที่ยอมรับโดย มีเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานในระดับสากล และสอดคล้องกับข้อกำหนดในพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ระบุให้สถานศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาขึ้น และให้มีการตรวจสอบคุณภาพจากองค์กรภายนอก มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงได้จัดตั้งสำนักประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงขึ้นเพื่อที่จะดำเนินการ ตามภารกิจด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ของ การประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549 หน้า 18)

1. เพื่อให้สาธารณชนมั่นใจว่ามหาวิทยาลัยรามคำแหงดำเนินการตามพันธกิจ หลัก 4 ด้านของการอุดมศึกษาครบถ้วนอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน
2. เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและพร้อมรับการ ประกันคุณภาพโดยมหาวิทยาลัยรวมทั้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพโดยรวมของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการ ที่ดีและสามารถตรวจสอบได้

การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ การมอบหมายให้ คณะ/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์/สาขาวิทยบริการ/โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (มัธยมศึกษาและประถมศึกษา) ดำเนินการประกันคุณภาพของตนเอง โดยแบ่งเป็น 3 ระบบ คือ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2550, หน้า 22)

1. คณะ/สำนัก ที่เน้นงานด้านการบริการให้นักศึกษาจะใช้ระบบ ISO 9001:2000
2. คณะ/สำนัก/สาขาวิทยบริการอื่น ๆ ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นโดยอิงองค์ประกอบทั้ง 9 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

3. โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (มัธยมศึกษาและประถมศึกษา) ใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอิงมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ สมศ. กำหนด

คณะ/สำนัก ที่ใช้ระบบการประกันคุณภาพตามมาตรฐานของ ISO ๙๐๐๑:๒๐๐๐ จะปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพ ๘ ประการของระบบ ISO ซึ่งได้แก่ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2550, หน้า 22-23)

หลักการที่ 1 : องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused Organization)

หลักการที่ 2 : ความเป็นผู้นำ (Leadership)

หลักการที่ 3 : การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

หลักการที่ 4 : การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)

หลักการที่ 5 : การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management)

หลักการที่ 6 : การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

หลักการที่ 7 : การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision)

หลักการที่ 8 : ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

ส่วนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (มัธยมศึกษาและประถมศึกษา) ใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอิงมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ สมศ. กำหนด (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549, หน้า 27)

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้กำหนดแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพ เพื่อให้คณะ สถาบัน สำนักสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติและโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงนำไปใช้ปฏิบัติตามความเหมาะสมหรือเพิ่มเติมรายละเอียดให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาวณี รัตนวิชัย (2550) ศึกษาเรื่อง ความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 70 ของคะแนนเต็มทั้งหมด

2. บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

3. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยด้านความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายปฏิบัติหน้าที่ราชการ และประสบการณ์การอบรม/ประชุมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

3.1 บุคลากรมีอายุต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 บุคลากรที่สายปฏิบัติหน้าที่ราชการต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 บุคลากรที่มีประสบการณ์การอบรม/ประชุมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายปฏิบัติหน้าที่ราชการ และประสบการณ์การอบรม/ประชุมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

4.1 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 บุคลากรที่มีสายปฏิบัติหน้าที่ราชการต่างกัน มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 บุคลากรที่มีประสบการณ์การอบรม/ประชุมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .386

วิลาวัลย์ ศรีแก้ว (2546) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผู้เรียน ด้านปัจจัย และด้านกระบวนการ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

2. ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายทั้ง 3 ด้าน ด้านผู้เรียน ด้านปัจจัย และด้านกระบวนการ มีปัญหาการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย

3. การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน พบว่าแตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนวัตกรรมการศึกษาที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพของคนเป็นสำคัญ ซึ่งการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพจะประสบผลสำเร็จ มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความรู้ความเข้าใจของบุคลากร การมีส่วนร่วม และความพร้อมในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเจตคติของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยที่ได้รับน่าจะเป็นประโยชน์และสามารถนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันการศึกษา และจากการวิจัยพบว่า สถานภาพส่วนตัวของบุคลากรมีผลต่อเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย ความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อ
รับการประเมินภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยสามคำแหง สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติ ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative research) ผู้วิจัยได้กำหนด
แนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัย โดยมุ่งศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพร้อมในการดำเนินการ
ประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรและด้าน
การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey
Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
การศึกษาภายในที่สร้างขึ้นโดยใช้ลักษณะมาตรวัดที่เรียกว่า Likert Scale ด้วยการวัด
ตัวแปรต่าง ๆ โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินระดับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
มหาวิทยาลัย และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package
for the Social Sciences)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
รามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตราชู จำนวน 23 สาขา ประกอบด้วย
อาจารย์/ผู้บริหาร พนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างชั่วคราวสาขาวิทยบริการฯ ละ 15 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ
สถานภาพส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. สถานภาพส่วนบุคคล
 - 1.1 วุฒิการศึกษา

- 1.2 ประสบการณ์การทำงาน
- 1.3 สถานภาพในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
- 2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.1 ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 2.2 ได้รับการอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัย
 - 2.3 ได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการศึกษาจากฝ่ายประกันคุณภาพ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน **เพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ** ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ แบ่ง ออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย

- 1. สถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ สถานภาพในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย
- 2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน 38 ข้อ ประกอบด้วย ข้อคำถามด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิด สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นการกำหนดระดับคะแนนเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปใช้ประเมินข้อความคำถามในแต่ละข้อว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด (ตอนที่ 2) จำนวน 38 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบ Rating scale โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ในแต่ละช่วงมีความห่างของคะแนนเท่า ๆ กัน คือ 1 คะแนน ดังนี้

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปทดลองใช้ (Pre-Test) กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของคอนบัก (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2538, หน้า 132 - 133) ได้ค่าแอลฟาเท่ากับ .88

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากสร้างและทดสอบเครื่องมือแล้ว ได้นำไปแจกให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 45 ชุด ได้กลับคืนมา 331 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.94 แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้บรรยายสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ กรณีตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้ค่าทีทดสอบ (t-test) และตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

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

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ผู้ศึกษาวินิจฉัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง และแปลความหมายตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา		
น้อยกว่าปริญญาตรี	28	8.5
ปริญญาตรี	138	41.7
สูงกว่าปริญญาตรี	165	49.8
รวม	331	100.0
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	68	20.5
5 - 10 ปี	138	41.7
มากกว่า 10 ปี	125	37.8
รวม	331	100.0
สถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย		
อาจารย์/ผู้บริหาร	9	2.7
พนักงาน	118	35.6
ลูกจ้าง	204	61.6
รวม	331	100.0

จากตารางที่1 พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มีวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน165 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 มีประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง5-10 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง (ลูกจ้างชั่วคราวรายปี)

จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 พนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และเป็นอาจารย์ผู้บริหาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
สถานภาพแวดล้อมในการทำงาน

สถานภาพแวดล้อมการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา		
สม่ำเสมอ	242	73.1
บางครั้ง	72	21.8
น้อย	17	5.1
ไม่เคย	0	0
รวม	331	100.0
ได้รับการฝึกอบรมการประกันคุณภาพจาก มหาวิทยาลัย		
เคย	221	66.8
ไม่เคย	110	33.2
รวม	331	100.0
ได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้าน ประกันคุณภาพการศึกษาจากฝ่ายประกัน คุณภาพฯ สาขาวิทยบริการฯ		
เคย	310	93.7
ไม่เคย พนักงาน	21	6.3
รวม	331	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 เคยได้รับการอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 และส่วนใหญ่เคยได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการศึกษาจากฝ่ายประกันคุณภาพฯ ของสาขาวิทยบริการฯ จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับารดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับารดำเนินการประกันคุณภาพ
การศึกษา ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ได้ผลวิเคราะห์
ดังตารางที่ 3 - 6

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการ
ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
ในภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

สภาพการประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านการบริหารจัดการ	4.15	.505	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร	4.13	.651	มาก
ด้านการตรวจสอบและประเมิน คุณภาพภายใน	4.13	.662	มาก
รวม	4.14	.567	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการ ศึกษา
ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{x} = 4.14$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านก็พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ทั้ง 3 ด้าน โดยด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.15$) รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วม
ของบุคลากรและด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
เท่ากัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.13$)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติด้านการบริหารจัดการ

	การบริหารจัดการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1	กำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ นโยบายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยรามคำแหง	4.41	.602	มาก
2	มีคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	4.40	.627	มาก
3	มีการกำหนดโครงสร้างระบบบริหารที่ชัดเจน	4.28	.658	มาก
4	มีระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในที่มีมาตรฐาน	4.21	.692	มาก
5	มีการควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพเป็นไปโดยมีเกณฑ์วิธี และการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษา	4.22	.662	มาก
6	มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	4.08	.707	มาก
7	ประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนการดำเนินงาน	4.13	.649	มาก
8	จัดทำแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.16	.682	มาก
9	ปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานครบทุกตัวบ่งชี้	4.20	.681	มาก
10	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านต่าง ๆ	4.21	.703	มาก
11	จัดทำฐานข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย	4.07	.693	มาก
12	มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานทุกแผนงาน	4.15	.644	มาก
13	มีการประเมินผลการดำเนินงาน	4.19	.688	มาก
14	สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพ	4.09	.692	มาก
15	บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	4.00	.719	มาก
16	จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	3.93	.710	มาก
17	จัดบรรยากาศ สถานที่ที่เอื้อต่อการดำเนินงาน	4.08	.721	มาก
18	มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน	4.12	.710	มาก
19	มีแผนการจัดหาวัสดุทัศนูปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศเพื่อการสอนและการสืบค้นข้อมูลที่เพียงพอ	4.13	.631	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

	การบริหารจัดการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
20	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ ของนักศึกษา	4.13	.594	มาก
21	มีการส่งเสริมให้นักศึกษามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์	4.04	.686	มาก
22	มีแหล่งข้อมูล บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือด้านอาชีพหรือศึกษาต่อ	4.07	.688	มาก
23	มีนโยบายสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันของบุคลากรในหน่วยงาน	4.06	.675	มาก
24	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมการให้บริการวิชาการแก่สังคม	4.20	.683	มาก
25	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.26	.663	มาก
	รวม	4.15	.505	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการกำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ นโยบาย และแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมาคือ มีคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.40$) มีการกำหนดโครงสร้างระบบการบริหารที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.28$) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.93$)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

	การมีส่วนร่วมของบุคลากร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
26	ร่วมวางแผน กำหนดนโยบายบริหารคุณภาพของหน่วยงาน	4.10	.714	มาก
27	ร่วมกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน	4.12	.736	มาก
28	ร่วมกำหนดข้อตกลงและข้อกำหนดต่าง ๆ ของหน่วยงาน	4.07	.773	มาก
29	ร่วมวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของหน่วยงาน	4.07	.768	มาก
30	ร่วมจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	4.16	.735	มาก
31	เป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านต่าง ๆ	4.22	.676	มาก
32	ร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ	4.15	.731	มาก
	รวม	4.13	.651	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.22$) ร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.15$) และข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ร่วมกำหนดข้อตกลงและข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงาน และร่วมวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.07$)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

	การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
33	มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐาน	4.16	.754	มาก
34	คณะกรรมการมีความรู้ความสามารถและมีจรรยาบรรณ	4.16	.725	มาก
35	ผู้ประเมินมีความเข้าใจเกณฑ์และวิธีการตรวจที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.02	.829	มาก
36	คณะกรรมการพิจารณาคู่มือคุณภาพรวมทั้งเอกสารต่าง ๆ	4.11	.704	มาก
37.	ระหว่างการตรวจเยี่ยมเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมฟังอภิปราย ซักถามและแสดงความคิดเห็น	4.19	.731	มาก
38.	ผลการประเมินเป็นที่ยอมรับ	4.15	.703	มาก
	รวม	4.13	.662	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายในอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายในระหว่างการตรวจเยี่ยมเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมฟัง อภิปราย ซักถามและแสดงความคิดเห็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐาน และ คณะกรรมการมีความรู้ความสามารถและมีจรรยาบรรณ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.16$) และข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้ประเมินมีความเข้าใจเกณฑ์และวิธีการตรวจที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.02$)

ตอนที่ ๓ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกัน
คุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามสถานภาพส่วน
บุคคลที่แตกต่างกัน นำเสนอข้อมูลในตารางที่ 7 - 11

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร
เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	วุฒิการศึกษา				
	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริหารจัดการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.136	2	1.568	6.332	.002
ภายในกลุ่ม	81.223	328	.248		
รวม	84.359	330			
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	2.982	2	1.491	3.566	.029
ภายในกลุ่ม	137.135	328	.418		
รวม	140.117	330			
ด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	2.567	2	1.283	2.956	.053
ภายในกลุ่ม	142.395	328	.434		
รวม	144.962	330			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2.821	2	1.411	4.476	.012
ภายในกลุ่ม	103.378	328	.315		
รวม	106.200	330			

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านการบริหารจัดการต้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงนำค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ไปทำการทดสอบโดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ดังนี้

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

วุฒิการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{x}	4.02	4.06	4.25
น้อยกว่าปริญญาตรี	4.02			
ปริญญาตรี	4.06			*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.25			

จากตารางที่ 8 พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร
เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	ประสบการณ์การทำงาน				
	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริหารจัดการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.819	2	.909	3.613	.028
ภายในกลุ่ม	82.541	328	.252		
รวม	84.359	330			
ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	2.095	2	1.048	2.489	.085
ภายในกลุ่ม	138.021	328	.421		
รวม	140.117	330			
ด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	4.996	2	2.498	5.853	.003
ภายในกลุ่ม	139.966	328	.427		
รวม	144.962	330			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2.777	2	1.389	4.404	.013
ภายในกลุ่ม	103.422	328	.315		
รวม	106.200	330			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ ด้านการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรและด้านการ ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05 จึงนำค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ไปทำการทดสอบโดยวิธีเชฟ (Scheffe) ดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{x}	4.03	4.14	4.23
น้อยกว่า 5 ปี	4.03			*
5 – 10 ปี	4.14			
มากกว่า 10 ปี	4.23			

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำแนกตามสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

แหล่งความแปรปรวน	สถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย				
	SS	df	MS	F	Sig
ด้านการบริหารจัดการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.222	2	1.611	6.513	.002
ภายในกลุ่ม	81.137	328	.247		
รวม	84.359	330			
ด้านกรมีส่วนร่วมของบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	4.337	2	2.168	5.238	.006
ภายในกลุ่ม	135.780	328	.414		
รวม	140.117	330			

ตารางที่ 11 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	สถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย				
	SS	df	MS	F	Sig
ด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ					
ภายใน					
ระหว่างกลุ่ม	4.100	2	2.050	4.773	.009
ภายในกลุ่ม	140.862	328	.429		
รวม	144.962	330			
ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3.807	2	1.903	6.097	.003
ภายในกลุ่ม	102.393	328	.312		
รวม	106.200	330			

จากตารางที่ 11 พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ด้านการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงนำค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ไปทำการทดสอบโดยวิธีเชฟ (Scheffe) ดังนี้

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ด้านการบริหารจัดการ

สถานภาพการปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัย	ค่าเฉลี่ย	อาจารย์/ ผู้บริหาร	พนักงาน	ลูกจ้าง
	\bar{x}	4.00	4.28	4.06
อาจารย์/ผู้บริหาร	4.00			
พนักงาน	4.28			*
ลูกจ้าง	4.06			

จากตารางที่ 12 พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นพนักงานกับลูกจ้างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ สรุปได้ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ

1. ควรพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่าง คณะกับสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ เพราะสาขาวิทยบริการฯ นั้นไม่มีอาจารย์ประจำที่สาขา การดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อพัฒนานักศึกษา หรือการให้บริการแก่สังคม จึงทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร
2. สาขาที่มีการบริหารจัดการการประกันคุณภาพตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบการจัดทำ SAR และแต่ละองค์ประกอบอย่างชัดเจน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง มีการการประชุมชี้แจง และประชุมสรุปประกัน
3. ควรมีการประเมินทุกขั้นตอนและนำผลการประเมินไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

1. ควรอบรมประกันคุณภาพให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าใจตรงกัน
2. สาขาวิทยบริการฯ บางสาขายังให้ความสำคัญด้านการประกันคุณภาพน้อย คือ ไม่มีการกระจายให้บุคลากรทุกคนได้เป็นผู้รับผิดชอบดูแลรับผิดชอบดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบและตัวชี้วัด การมีส่วนร่วมจะมีเฉพาะผู้รับผิดชอบเท่านั้น
3. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของสาขา วางแผนและการมอบหมายกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และการกำหนดตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง
4. มีส่วนร่วมแต่ต้องรอคำสั่งจากผู้บริหาร
5. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมแต่ยังขาดความรู้และขาดความต่อเนื่องของบุคลากร
6. สาขาวิทยบริการบางสาขาได้รับความร่วมมือจากบุคลากรเป็นอย่างดี

ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

1. คณะกรรมการตรวจประกัน มีความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การตรวจประเมิน
 อย่างดี แต่ควรมีมาตรฐานเกณฑ์และวิธีการตรวจประเมินที่เป็นไปในแนวเดียวกัน
2. ตรวจสอบในส่วนที่ทำจริงมากกว่า
3. ส่วนการตรวจสอบการประเมินคุณภาพ มีการชี้แจงจากคณะกรรมการอย่าง
 ชัดเจน
4. เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพและพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง
 คณะกรรมการผู้ตรวจควรเป็นชุดเดียวกันในการตรวจปีการศึกษาเดียวกันเนื่องจากตรวจ
 ครึ่งปีและปลายปีตรวจคนละแบบ ทิศทางการตรวจไม่เหมือนกัน
5. ต้องการให้กำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่ชัดว่าแต่ละตัวบ่งชี้ต้องให้ออกสารประกอบ
 อะไรบ้าง เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
6. ความเข้าใจและการตีความของผู้ตรวจกับผู้รับการประเมินและผู้ตรวจแต่ละทีม
 มีความแตกต่างกันอยู่บ้าง
7. ควรให้สาขาทุกสาขาช่วยกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานการประกัน
 คุณภาพการศึกษาร่วมกัน เพื่อจะได้ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ด้านการประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนงานต่างๆยังไม่ทั่วถึง
2. ความชัดเจนของคณะกรรมการผู้ตรวจไม่ชัดเจนคนละแนว ไม่ตรงกัน
 (ด้านความคิดเห็น) ของผู้ตรวจ
3. หลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพควรเป็นในทิศทางที่ชัดเจนมากขึ้นเพื่อจะได้
 นำไปเป็นแบบในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ
4. ควรยกเลิกการประกันคุณภาพ เพราะเป็นการสร้างเอกสารมากกว่าทำจริง
 สมศ. ไม่ควรกำหนดนโยบาย ควรเน้นผู้เรียนมากกว่า
5. อยากให้สำนักประกันคุณภาพการศึกษา ส่งบุคลากรมาอบรมให้ความรู้เป็นราย
 องค์กรประกอบแต่ละสาขา อธิบายยกตัวอย่าง กิจกรรม โครงการ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
 กิจกรรม ผล โดยยังคงไว้กับการอบรมส่วนกลางแต่เพิ่มการอบรมการอบรมเฉพาะแต่ละ
 สาขาขึ้นมาให้ความรู้ความเข้าใจอย่างละเอียดและให้ถูกต้องเป็นไปตามสำนักประกันฯ
 กำหนด
6. ควรมีการประเมินแต่ละองค์ประกอบเป็นระยะ และมีการทำกันอย่างจริงจัง
 เพื่อให้ประกันคุณภาพแต่ละสาขาออกมามีคุณภาพ
7. ควรให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายร่วมอบรมงานประกันคุณภาพ
8. ควรนำข้อดีข้อเด่นของแต่ละที่มาเป็นแบบอย่างหรือแบ่งปันให้กันหน่วยงานที่ยัง
 มีข้อด้อยอยู่

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ และ นำผลการศึกษาวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ทั้งนี้เพื่อพร้อมรับการประเมินจากภายในคือสำนักประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง และจากหน่วยงานภายนอกอันได้แก่ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา เป็นต้น

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 23 สาขา ประกอบด้วย อาจารย์/ผู้บริหาร จำนวน 9 คน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 118 คน และลูกจ้างชั่วคราวรายปี จำนวน 204 คน และนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคคลซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 331 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 49.8 ประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 41.7 และสถานภาพ

ารปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง (ชั่วคราวรายปี) ร้อยละ 61.6 สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 73.1 เคยได้รับการฝึกอบรมการประกันคุณภาพจากมหาวิทยาลัย ร้อยละ 66.8 และได้รับการบุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการ ศึกษาจากฝ่ายประกันคุณภาพฯ สาขาวิทยบริการฯ ร้อยละ 93.7

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย
รวมคําแห่ง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.14$) และบุคลากรมีความคิดเห็นที่ระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน การบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.15$) ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรและด้านการตรวจสอบและประเมินผลมีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุดเท่ากัน ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.13$)

พิจารณาระดับความคิดเห็นทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มีระดับความคิดเห็นที่ระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการบริหารจัดการที่มีค่าคะแนนสูงสุดคือ การกำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ นโยบายและแผนดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยรวมคําแห่ง ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.41$) การบริหารจัดการที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ การจัดสรรงบประมาณ และสนับสนุนกิจกรรมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.93$)

ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสาขาวิทยบริการ มีระดับความคิดเห็นที่ระดับมากที่สุด การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีค่าคะแนนสูงสุดคือ การเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านต่างๆ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.22$) การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด ข้อเท่ากัน คือ ร่วมกำหนดข้อตกลงและข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงาน และร่วมวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.07$)

ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มีระดับความคิดเห็นที่ระดับมากที่สุดการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายในที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ ระหว่างการตรวจเยี่ยมเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมฟัง อภิปราย ชักถามและแสดงความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.19$) การตรวจสอบและการประเมินผลคุณภาพภายในที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ ผู้ประเมินมีความเข้าใจเกณฑ์และวิธีการตรวจที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.02$)

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

3.1 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีกับวุฒิมหาวิทยาลัยสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความคิดเห็นในด้านการบริหารจัดการและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.2 บุคลากรมีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นในด้านการบริหารจัดการและด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.3 บุคลากรมีสถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งโดยภาพรวมและในรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้ง ๓ ด้าน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรและด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในก็จะมีค่าเฉลี่ยที่ระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจจะเป็นผลมาจากมหาวิทยาลัยมีนโยบายด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน ผู้บริหารระดับสูง รองอธิการบดีฝ่ายวิทยบริการ ทุกสาขาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก ทั้งยังสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพ โดยให้ความสำคัญเท่ากับงานหลักที่หน่วยงานได้ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา อีกทั้งมีสำนักประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง(ส่วนกลาง) ได้จัดให้มีการอบรมสัมมนา ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นผลให้ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ที่ระดับมาก

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิณี รัตนวิชัย (2550) พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความรู้และเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี และงานวิจัยของวิลาวัลย์ ศรีแผ้ว (2546) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายด้านทั้งสี่ ด้าน คือ ด้านผู้เรียน ด้านปัจจัย และด้าน กระบวนการ มีการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก

2. จากผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ พบว่าบุคลากรมีวุฒิการ ศึกษาแตกต่างกัน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างก็มีความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสาขาวิทยบริการฯ ต่างกันอย่างมากมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากผลการศึกษาวิจัย เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานศึกษาวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2554) ที่ว่าบุคลากร มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือน้อยกว่าส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวรายปี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาค่อนข้างน้อย

3. จากผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ บุคลากรที่มี ประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ต่างกันอย่างมากมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันได้รับประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ ข้อเสนอแนะ ข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพมากน้อยไม่เท่ากัน จึงเป็นผลให้บุคลากรมีความรู้ เข้าใจและมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพที่ต่างกัน

4. จากผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาภายในแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 ทั้ง 3 ด้าน จากผลการศึกษาวิจัย เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทย บริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง(2554) บุคลากรสายอาจารย์ผู้บริหาร มีประสบการณ์ มีความรู้ ความเข้าใจในระบบการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การเป็นผู้ประเมินและได้รับการประเมิน คุณภาพการศึกษาจาก คณะสำนัก ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ส่วนกลาง) ประสบการณ์การ อบรม/ประชุมการประกันคุณภาพการศึกษาที่ต่างกัน และประสบการณ์ด้านอื่นๆ เกี่ยวกับการ จัดการศึกษามากกว่า จึงเป็นผลให้บุคลากรสายอาจารย์ผู้บริหาร มีความรู้ความเข้าใจและมีเจตคติที่ ต่างกว่าพนักงานและลูกจ้างของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิณี รัตนวิชัย(2550) พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สายปฏิบัติหน้าที่ราชการและประสบการณ์การอบรม/ประชุมด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่ ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้

เพื่อให้สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติทุกสาขาพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งจากภายใน และภายนอก สิ่งสำคัญคือบุคลากร ทุกคนต้องมีความรู้ความเข้าใจและมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป มหาวิทยาลัยจึงควรสร้างเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยจัดอบรม/สัมมนา ให้มีความรู้ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานในแต่ละองค์ประกอบของการประกันคุณภาพ ทั้งภายในสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง และสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติอื่นๆ

ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

เดือนมีนาคม ถึง เดือนพฤษภาคม 2557

งบประมาณ

ขออนุมัติงบประมาณจากค่าใช้จ่ายของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง รวมค่าวัสดุที่ใช้ในการดำเนินโครงการทั้งสิ้น 3,000 บาท ดังรายการต่อไปนี้

- ค่าถ่ายเอกสารและจัดทำเล่ม จำนวนเงิน 3,000 บาท (สามพันบาทถ้วน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพร้อมเพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก และปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
2. แนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ เพื่อรับการประเมินจากภายในและภายนอก

ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย
เรื่อง**

**ความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรับการประเมินจากภายใน
และภายนอก ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ**

.....

คำชี้แจง

๑. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
 ๒. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
 ๓. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1** เป็นข้อความเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ
 - ตอนที่ 2** เป็นข้อความเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 38 ข้อ
 - ตอนที่ 3** เป็นข้อความปลายเปิด สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 4 ข้อ
- ผู้ศึกษาวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คณะกรรมการดำเนินการงานวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าหัวข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. สถานภาพส่วนบุคคล

1.1 วุฒิการศึกษา

- น้อยกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

1.2 ประสบการณ์การทำงาน

- น้อยกว่า 5 ปี
 5 – 10 ปี
 มากกว่า 10 ปี

1.3 สถานภาพในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

- อาจารย์/ผู้บริหาร
 พนักงาน
 ลูกจ้าง

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1 ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

- เสมอ
 บางครั้ง
 น้อย
 ไม่เคย

2.2 ได้รับการฝึกอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัย

- เคย
 ไม่เคย

2.3 ได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการศึกษาจากฝ่ายประกันคุณภาพฯ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

- เคย
 ไม่เคย

ตอนที่ ๒ ข้อคำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ตามประเด็นที่กำหนดต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับการดำเนินงานที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

- 5 หมายถึง มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับ มากที่สุด
 4 หมายถึง มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับ มาก
 3 หมายถึง มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับ ปานกลาง
 2 หมายถึง มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับ น้อย
 1 หมายถึง มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านการบริหารจัดการ					
1	มีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ นโยบายและแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยรามคำแหง					
2	มีคณะกรรมการรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา					
3	มีการกำหนดโครงสร้างระบบการบริหารที่ชัดเจน					
4	มีระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในที่มีมาตรฐาน					
5	มีการควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพเป็นไปโดยมีเกณฑ์วิธี และการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษา					
6	มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง					
7	ประชาสัมพันธ์นโยบายและแผนการดำเนินงาน					
8	จัดทำแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
9	ปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงานครบทุกตัวบ่งชี้					
10	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านต่าง ๆ					
11	จัดทำฐานข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย					
12	มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานทุกแผนงาน					
13	มีการประเมินผลการดำเนินงาน					
14	สร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในการดำเนินการงานประกันคุณภาพ					
15	บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
16	จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
17	จัดบรรยากาศ สถานที่ที่เอื้อต่อการดำเนินงาน					
18	มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน					
19	มีแผนการจัดทำสื่อทัศนูปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศเพื่อการสอนและการสืบค้นข้อมูลที่เพียงพอ					
20	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการของด้านต่างๆของนักศึกษา					
21	มีการส่งเสริมให้นักศึกษามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์					
22	มีแหล่งข้อมูล บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือด้านอาชีพหรือศึกษาต่อ					
23	มีนโยบายสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันของบุคลากรในหน่วยงาน					
24	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมการให้บริการวิชาการแก่สังคม					
25	มีนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริม ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม					
	ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร					
26	ร่วมวางแผนกำหนดนโยบายบริหารคุณภาพของหน่วยงาน					
27	ร่วมกำหนดปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน					
28	ร่วมกำหนดข้อตกลงและข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงาน					
29	ร่วมวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน แนวทางการพัฒนาหน่วยงาน					
30	ร่วมจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)					
31	เป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านต่าง ๆ					
32	ร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ					
	ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน					
33	มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานจริงมากกว่าการสร้างเอกสารหลักฐาน					
34	คณะกรรมการมีความรู้ความสามารถและมีจรรยาบรรณ					
35	ผู้ประเมินมีความเข้าใจเกณฑ์และวิธีการตรวจที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
36	คณะกรรมการพิจารณาคู่มือคุณภาพรวมทั้งเอกสารต่าง ๆ					
37	ระหว่างการตรวจเยี่ยมเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมฟังอภิปรายซักถามและแสดงความคิดเห็น					
38	ผลการประเมินเป็นที่ยอมรับ					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค หรือข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการ
ประกันคุณภาพการศึกษา

๑. ด้านการบริหารจัดการ

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

๒. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

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

๓. ด้านการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน

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

๔. ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

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

บรรณานุกรม

ภาวิณี รัตนวิชัย. (๒๕๕๐). ความรู้และเจตคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง.(๒๕๕๐). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง.สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (๒๕๕๓). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2554). การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.

วิลาวัลย์ ศรีแผ้ว. (๒๕๕๖). การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

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

คณะผู้จัดทำวิจัย

1. นางสาวจงรักษ์ อธิวัฒน์ชัย
2. นางสาวสุนิศา เอื้อตระกูลวิทย์
3. นายปราการ เสกธีระ
4. นายเกรียงศักดิ์ ใจสมุทร
5. นายวรวัชร มาลารัตน์