



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

The Success Factors of Dhurakij Pundit University Quality Assurance

โดย

สุรวี สุนาลัย

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

รายงานการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ ภาษาไทย	ก
บทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
<b>บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
สมมติฐาน	4
ขอบเขต	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	5
วิธีการวิจัย	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	9
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>10</b>
ระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิตย์	10
- ข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัย	10
- ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา	13
- ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	14
- พัฒนาการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2542-2553	20
- บทวิเคราะห์ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	25
แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จ และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	27
- ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	27
- ปัจจัยที่สัมพันธ์หรือส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา	33

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>50</b>
<b>บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>55</b>
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	55
- ประเภทหน่วยงานกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	55
- ขนาดของหน่วยงานกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	58
- ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	61
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	64
การวิเคราะห์ความคิดเห็นจากแบบสอบถามคำถามปลายเปิด	65
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>76</b>
สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล	76
- การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	76
- การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	78
- การให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	84
ข้อเสนอแนะ	88
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>89</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>92</b>
ก. แบบสอบถามความคิดเห็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	93
ข. ตัวอย่างการประกันคุณภาพการศึกษายามใน ปีการศึกษา 2544-2553	102
ค. นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) ของระบบบริหารคุณภาพสากล ISO 9001: 2008 ปีการศึกษา 2553	120

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2552 กับตัวแปรการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพในงานวิจัยต่างๆ	31
ตารางที่ 2.2 ค่าอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	35
ตารางที่ 3.1 การวิเคราะห์คุณภาพ ด้านความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม	52
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทหน่วยงานกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	55
ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของขนาดหน่วยงานกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	58
ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคู่ของขนาดของหน่วยงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	60
ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	61
ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	64

## สารบัญภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	11
แผนภาพที่ 2.2 ความเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน การปฏิบัติงาน และระบบประกันคุณภาพ	16
แผนภาพที่ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	26
แผนภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิด The EFQM Excellence Model ของ Zalri	33
แผนภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดการศึกษาการพัฒนารูปแบบปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชากลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของกิตติยา สีอ่อน	34
แผนภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดการศึกษาการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบบูรณาการพหุมิติของประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษา ของฤตินันท์ สมุทรทัย	38
แผนภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดการศึกษาการพัฒนารูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับ ของภัทราวดี มากมี	41
แผนภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	49
แผนภาพที่ 3.1 ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย	50
แผนภาพที่ 5.1 กลไกการดำเนินงานที่นำไปสู่ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	78

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
ผู้วิจัย : สุรวี ศุนาลัย  
ปีที่พิมพ์ : 2555  
แหล่งที่เก็บรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
คำสำคัญ : การประกันคุณภาพการศึกษา  
สถาบัน : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
สถานที่พิมพ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
จำนวนหน้างานวิจัย 129 หน้า  
ลิขสิทธิ์ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

## บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และ 3) ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนเอกสารและการวิเคราะห์ SWOT Analysis การสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารของคณะวิชาและหน่วยงาน 236 คน และ Focus group จากผู้บริหารคณะวิชาและผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุนที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพ

ผลการวิจัยสรุปดังนี้

1. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่บูรณาการระบบการประกันคุณภาพภายในของ สกอ. การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และระบบบริหารคุณภาพสากล ISO ที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย มีกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรผ่านการดำเนินงานประจำและงานโครงการของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มีหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจการประกันคุณภาพ พัฒนาเครื่องมือการบริหารงานประกันคุณภาพด้วยระบบ SAP ระบบ FIS และการจัดทำรายงานการประเมินตนเองด้วย excel นำผลการตรวจประเมินคุณภาพมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจในการประกันคุณภาพด้วยการมอบรางวัลในระดับมหาวิทยาลัย

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษาเรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ทิศนคติต่อการประกันคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร วัฒนธรรมคุณภาพ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภทหน่วยงาน และขนาดหน่วยงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในขณะที่ประสบการณ์ในการบริหารไม่มีความสัมพันธ์

3. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีดังนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง บูรณาการกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของระบบต่างๆ ได้แก่ ISO สกอ. สมศ. แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยการประกันคุณภาพต่างๆ และเพิ่มการสร้างแรงจูงใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรในทุกระดับ

Title : The Success Factors of Dhurakij Pundit University Quality Assurance

Researcher: Suravee Sunalai

Institution: Dhurakij Pundit University

Year of Publication :2012

Publisher: Dhurakij Pundit University

Sources: Dhurakij Pundit University

No. of page : 129 pages

Keyword: Quality Assurance

Copy right : Dhurakij Pundit University

### **Abstract**

The purposes of this study are 1) to study the success factors of Dhurakij Pundit University quality assurance; 2) to study the relationship between the success factors and the quality assurance achievement; and 3) to provide recommendations for quality assurance operations. The data collection consists of the document analysis and the SWOT analysis, the questionnaires completed by 236 faculty members and supporting units' administrators, and the focus group technique involving faculty member and supporting units' administrators who are responsible for quality assurance application.

The results reveal that:

1. Dhurakij Pundit University (DPU) integrates four systems into one institutional quality assurance (QA) system. The four systems consist of the internal QA system from the office of the Higher Education Commission, the external QA system from the office for National Education Standards and Quality Assessment, the DPU strategic plan and action plan, and the ISO quality management system that aligns with DPU vision and policies. DPU employs QA mechanisms as follow: DPU involves the participation of administrators and staff through daily work and projects within their faculties and supporting units. The QA office is assigned to serve QA work. Knowledge management is utilized for QA understanding. Technology tools such as the SAP system, the FIS system, and the SAR template with Excel are developed to help manage DPU QA system. Results from the QA assessment are implemented for job improvement. Finally, DPU motivates the staff by recognizing the units that meet the quality requirement with the DPU QA award for.

2. The success factors relate to the achievement of DPU QA operation. Respectively, these factors are QA attitude, resource readiness, culture valued in quality, and leadership. The type and the size of units are associated with DPU achievement, though the years of administrative experience are unrelated.

3. Recommendations for DPU QA application are as follows: Administrators at any level should increase the significance of QA in their administrative work. DPU should provide more QA knowledge and understanding for the entire staff. The integration of all QA mechanisms into one mechanism is required. Increasing information systems to support all QA systems and increasing staff motivation at all levels are essential.

# ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

## บทที่ 1

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

#### หลักการและเหตุผล

สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม แต่ด้วยมีปัจจัยหลายประการที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา อาทิเช่น คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาไทยมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ความมุ่งหวังที่จะให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาภาคการผลิต ท้องถิ่น และชุมชน ตลอดจนการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล รวมถึงการบริการการศึกษาข้ามพรมแดนที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิตในภูมิภาคอาเซียน เป็นต้น จึงทำให้ต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาเกิดขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553:1-2)

ในปี 2539 ทบวงมหาวิทยาลัย (ชื่อในขณะนั้น) ได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ต่อมาจัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 และจัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546 และที่ประกาศใช้ในปัจจุบันคือกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา พ.ศ.2553 ประกอบกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 (2545: 29-31) กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47-51 สรุปใจความสำคัญว่าให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนา



คุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553:3)

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาในแต่ละระดับโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก (พ.ศ.2544-2548) เสร็จสิ้นไปแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง (พ.ศ.2549-2553) และการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม (พ.ศ.2554-2558) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553: 3)

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขนาดใหญ่ถือเป็นส่วนหนึ่งของกลไกในการพัฒนาประเทศ จึงได้กำหนดแผนพัฒนามหาวิทยาลัย พ.ศ.2551-2555 (มปป: 4,9) ซึ่งหัวใจของแผนพัฒนามหาวิทยาลัยฉบับนี้อยู่ที่การสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและคุณภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการแสดงศักยภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่ประจักษ์ และกำหนดให้หนึ่งในกลยุทธ์การพัฒนา มหาวิทยาลัยคือ การทำงานเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ปี 2542 เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาโดยเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และที่สำคัญมหาวิทยาลัยเห็นว่าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อนำผลมาพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานประกันคุณภาพ ดังนี้ 1) ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานเกิดวัฒนธรรมของการประเมินผลปฏิบัติงาน 2) ถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพให้กับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย 3) พัฒนารูปแบบและตัวบ่งชี้ในรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย 4) เตรียมความพร้อมรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอก และ 5) พัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2549: 1-2)

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและขับเคลื่อนองค์กรต่างๆ ในมหาวิทยาลัยให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ การดำเนินงานในระยะแรกเป็นระบบที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นเองจากการนำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO มาใช้ โดยได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9002: 1994 ทั้งระบบ และจากการใช้องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด ร่วมกับตัวบ่งชี้ที่สะท้อนสภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นเอง โดยใช้ตัวบ่งชี้เหล่านั้นเป็นแนวทางใน

การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของทุกคณะวิชา และหน่วยงาน (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2551: 65)

มหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ได้รับการปรับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO มาเป็น ISO 9001: 2000 เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2544 และ ISO 9001: 2008 เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2552 ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่ได้ปรับเปลี่ยนเป็นข้อกำหนดใหม่ปี 2008 นี้ และเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรก และแห่งเดียวที่ได้รับการรับรองตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO ทุกหน่วยงาน และทุกระบบ (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2551: 65-66) ได้ปรับระบบการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ประกาศใช้ในปี 2542 และครั้งล่าสุดในปี 2550 รวมทั้งได้รับการประเมินและรับรองคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา รอบแรกเมื่อเดือนเมษายน 2546 และรอบสองเมื่อเดือนกันยายน 2549

จากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากกว่า 10 ปีได้สะท้อนต่อคุณภาพของมหาวิทยาลัยได้รับการรับรองจาก ISO ทุกปี ได้รับผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในระดับดีเมื่อปีการศึกษา 2550 (คะแนน 2.48 จากคะแนนเต็ม 3) และระดับดีมากในปีการศึกษา 2551 และ 2552 (คะแนน 2.53 และ 2.63 ตามลำดับ) ได้รับการรับรองคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งสองรอบ (สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2553: 1) และได้รับรางวัลสถาบันอุดมศึกษาที่มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ประจำปี 2551-2552 ระดับดีเลิศจาก สกอ.

จึงควรศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จากความคิดเห็นของผู้บริหารในระดับคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนในฐานะผู้ที่รับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคณะวิชาหรือหน่วยงานได้อย่างครอบคลุม อีกทั้งยังเป็นบุคคลสำคัญในการนำคณะวิชาและหน่วยงานให้ดำเนินงานตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

## สมมติฐาน

1. ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้แก่ ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา วัฒนธรรมคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร และภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

## ขอบเขต

1. **ด้านเนื้อหา**
  - 1.1 การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 1.2 การศึกษาผลของความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ได้แก่ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2552 ระดับคณะวิชา และหน่วยงาน
2. **ด้านประชากร**

ได้แก่ ผู้บริหารของคณะวิชาและหน่วยงาน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 236 คน (ข้อมูล ณ 5 พฤษภาคม 2554) จำแนกดังนี้

  - 1) ผู้บริหารระดับภาควิชาและคณะวิชาหรือเทียบเท่า 147 คน  
(ได้แก่ คณบดี/ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการหลักสูตร รองคณบดี รองผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการหลักสูตร ผู้ช่วยคณบดี ผู้ช่วยรองคณบดี ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตร เลขานุการคณะ หัวหน้าภาค หัวหน้าหมวดวิชา หัวหน้ากลุ่มสาขา หัวหน้าหลักสูตร หัวหน้าศูนย์ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าห้องปฏิบัติการ ผู้ช่วยหัวหน้าภาค เลขานุการภาค)
  - 2) ผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุน 89 คน  
(ได้แก่ ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก/หน่วย หัวหน้าสำนักงาน/ศูนย์ เลขานุการฝ่าย)

วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลมีดังนี้

วิธีได้มาซึ่งข้อมูล	คณะวิชา	หน่วยงานสนับสนุน	รวม
การตอบแบบสอบถาม	ผู้บริหารทุกภาควิชาและคณะวิชา 147 คน	ผู้บริหารทุกหน่วยงานสนับสนุน 89 คน	236 คน
Focus group 3 ครั้ง	ผู้บริหารคณะวิชา คณะละ 1 คน รวม 13 คน	ผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุนที่ได้รับผลการประเมินคุณภาพภายในปีการศึกษา 2552 ในระดับดีมาก ระดับดี และพอใช้ อย่างละ 2 คน รวม 6 คน	19 คน

### 3. ตัวแปร

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

##### 3.1.1 ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย

- ประเภทของหน่วยงาน ได้แก่ คณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุน
- ขนาดหน่วยงาน ได้แก่ เล็ก ใหญ่

ขนาดหน่วยงาน	คณะวิชา	หน่วยงานสนับสนุน
เล็ก	ไม่มีภาควิชา	จำนวนบุคลากร น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน

ใหญ่	มีภาควิชา	จำนวนบุคลากร มากกว่า 10 คน
------	-----------	----------------------------

- ประสบการณ์การบริหารหน่วยงาน ได้แก่ น้อยกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป

##### 3.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา วัฒนธรรมคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร และภาวะผู้นำของผู้บริหาร

#### 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในที่นี้คือ คะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2552 ระดับคณะวิชา และหน่วยงาน

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์** หมายถึง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในของ สกอ. ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2008 ตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย และระบบการประเมินคุณภาพภายนอก

**ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์** หมายถึง คะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2552 ระดับคณะวิชา และหน่วยงาน

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา วัฒนธรรมคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร และภาวะผู้นำของผู้บริหาร

**ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง การรับรู้ในความสำคัญ และประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

**วัฒนธรรมคุณภาพ** หมายถึง ระบบความเชื่อ และค่านิยมในหน่วยงาน ประกอบด้วย คุณลักษณะ 9 ด้าน ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์และมีเป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันของบุคลากรและผู้บริหาร อิทธิพลภายนอกในการกำหนดความต้องการพัฒนาคุณภาพ ความ

ยึดมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว การสนทนาระหว่างความคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การบริหารจัดการงานประกันคุณภาพแบบใช้ข้อมูลเป็นฐาน การเน้นที่ระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยการแก้ไขปัญหาจากการค้นหาสาเหตุของปัญหา มากกว่าที่จะแก้ปัญห และ การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย

**ความพร้อมด้านทรัพยากร** หมายถึง สภาพความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านความพร้อมและการได้รับการพัฒนาความสามารถ ความเพียงพอด้านงบประมาณ ความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์ และความเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ภาวะผู้นำของผู้บริหาร** หมายถึง คุณลักษณะของผู้นำที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ บารมีและความมุ่งมั่น การกระตือรือร้น ตีปัญหา การใส่ใจรายบุคคล การสร้างความชัดเจนในการให้รางวัล และการบริหารจัดการแบบมีข้อยกเว้น

**ประเภทของหน่วยงาน** หมายถึง คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่มีหน้าที่จัดการเรียนการสอน และหน่วยงานสนับสนุน

**ขนาดหน่วยงาน** หมายถึง จำนวนของบุคลากรทุกระดับในแต่ละหน่วยงาน แบ่งเป็นขนาดเล็กและใหญ่ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน ดังนี้

ขนาดหน่วยงาน	คณะวิชา	หน่วยงานสนับสนุน
เล็ก	ไม่มีภาควิชา	จำนวนบุคลากร น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน
ใหญ่	มีภาควิชา	จำนวนบุคลากร มากกว่า 10 คน

**ประสบการณ์การบริหารหน่วยงาน** หมายถึง การมีตำแหน่งบริหารตั้งแต่ระดับแผนกหรือเทียบเท่าขึ้นไปในหน่วยงาน แบ่งเป็น น้อยกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป

## วิธีการวิจัย

### 1. เครื่องมือในการวิจัย

- 1.1 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.2 แบบวิเคราะห์ SWOT Analysis ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
- 1.3 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างใช้ในวิธีการ Focus Group สำหรับข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์	วิธีวิเคราะห์ข้อมูล
2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการทบทวนวรรณกรรม และการวิเคราะห์ SWOT Analysis
2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจากแบบสอบถาม 2.2.1 การเปรียบเทียบภูมิหลังผู้ให้ข้อมูล ด้วย T-test และ ANOVA 2.2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วย Pearson Correlation
2.3 เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด และ Focus Group

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ประยุกต์จากงานวิจัยหลัก 2 เรื่อง ได้แก่ งานของกิตติยา สีส่อน (2547) เรื่องโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และงานของฤตินันท์ สมุทร์ทัย (2549) เรื่องพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบบูรณาการพหุมิติของประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษา งานทั้ง 2 เรื่อง ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูล**

- ประเภท (คณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุน )
- ขนาด (เล็ก และใหญ่)
- ประสบการณ์การบริหารหน่วยงาน (น้อยกว่า 3ปี และ 3ปีขึ้นไป)

**ปัจจัยแห่งความสำเร็จ**  
**ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา**

**ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา**

**วัฒนธรรมคุณภาพ**

- การมีวิสัยทัศน์และมีเป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกันของบุคลากรและผู้บริหาร
- อิทธิพลภายนอกในการกำหนดความต้องการพัฒนาคุณภาพ
- ความยึดมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว
- การสนทนาสะท้อนความคิดในการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น
- การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- การทำงานเป็นทีมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- การบริหารจัดการงานประกันคุณภาพแบบใช้ข้อมูลเป็นฐาน
- การเน้นที่ระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย

**ความพร้อมด้านทรัพยากร**

- ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร
- ความพร้อมด้านบุคลากร
- ความเพียงพอด้านงบประมาณ
- ความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์
- ความเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ภาวะผู้นำของผู้บริหาร**

- บารมีและความมุ่งมั่น
- การกระตุ้นสติปัญญา
- การใส่ใจรายบุคคล
- การสร้างความชัดเจนในการให้รางวัล
- การบริหารจัดการแบบมีข้อยกเว้น

**ความสำเร็จของการ**  
**ประกันคุณภาพ**  
**การศึกษา มธบ.:**  
 คณะแผนกประเมิน  
 คุณภาพการศึกษาภายใน  
 ปีการศึกษา 2552 ระดับ  
 คณะวิชา และหน่วยงาน

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสอดคล้องต่อความต้องการและได้รับการยอมรับจากคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุน

DRU



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จ และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

#### ระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้วิจัยได้ศึกษาระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จากเอกสารต่างๆ ได้แก่ จากการศึกษาความเป็นมา ระบบการประกันคุณภาพ และพัฒนาการของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากายในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จากรายงานประจำปีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2544-2548 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2549-2553 รายงานประเมินตนเองมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2549-2552 รายงานผลการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ของคณะกรรมการประเมิน ปีการศึกษา 2550-2552 และแฟ้มโครงการกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้อง จึงนำเสนอด้วยหัวข้อ ดังต่อไปนี้เพื่อให้เข้าใจถึงระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างชัดเจน

ข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัย

ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2008

ระบบประกันคุณภาพการศึกษากายในของ สกอ.

ตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย

ระบบการประเมินคุณภาพภายนอก

พัฒนาการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2542-2553

บทวิเคราะห์ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2511ภายใต้เจตนารมณ์ของ ดร.ไสว สุทธิพิทักษ์ และอาจารย์สนั่น เกตุทัต โดยใช้ชื่อสถาบันว่า “ธุรกิจบัณฑิตย์” ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองประปา ถนนพระราม 6 ต่อมาได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ในปี พ.ศ. 2513 และเลื่อนฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์” ในปี พ.ศ. 2527 ต่อมาปี พ.ศ. 2532 มหาวิทยาลัยได้ย้ายสถานที่ตั้งมาอยู่ที่ริมคลองประปา ถนนประชาชื่น มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เปิดสอนหลักสูตรภาษาไทยและหลักสูตรนานาชาติ ในระดับปริญญา

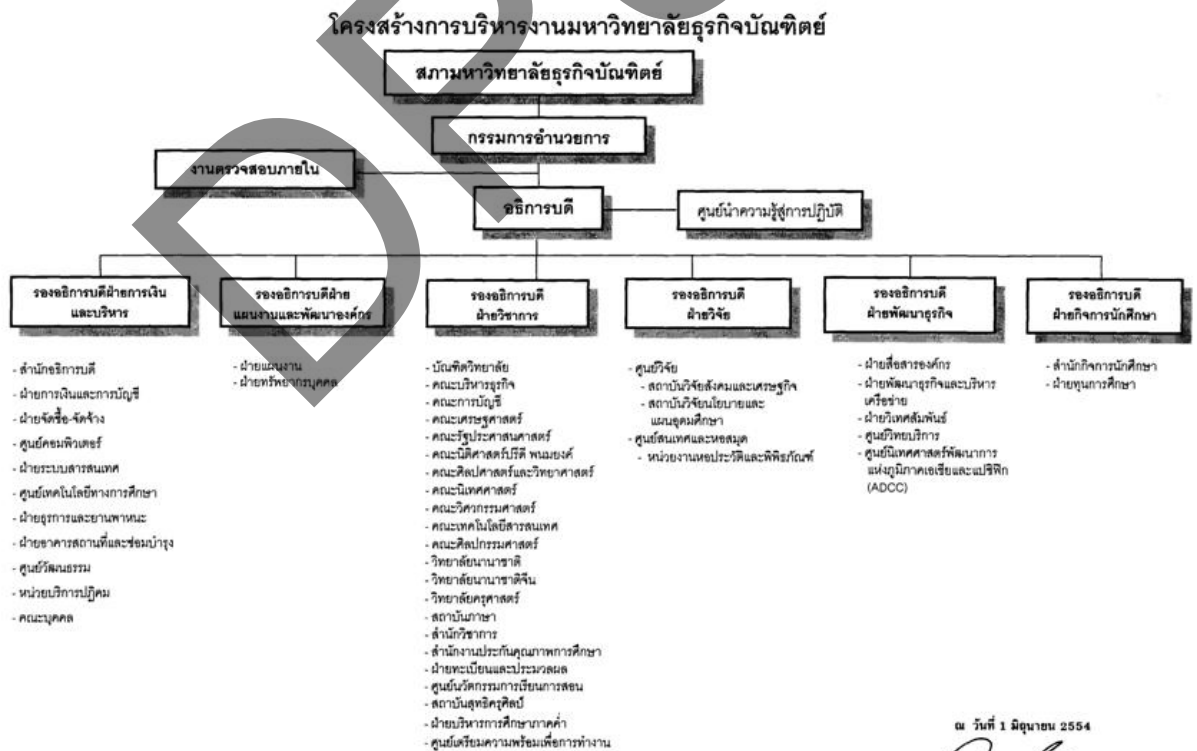
ตรีทั้งภาคปกติและภาคค่ำ ระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ในคณะวิชาหรือเทียบเท่า 15 คณะ/วิทยาลัย/สถาบัน โดยมี ดร. อรรถ ธรรมโน เป็นนายกสภามหาวิทยาลัย และรองศาสตราจารย์ ดร. วรากรณ์ สามโกเศศ เป็นอธิการบดี

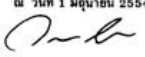
### โครงสร้างการบริหาร

องค์กรสูงสุดในการบริหารมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต คือ สภามหาวิทยาลัย จากสภามหาวิทยาลัยมีคณะกรรมการอำนวยการ ซึ่งทำหน้าที่พิจารณาเรื่องสำคัญๆ ก่อนนำเสนอสภามหาวิทยาลัย ส่วนหน่วยงานย่อยต่างๆ ได้แก่ คณะวิชา สำนัก ศูนย์ ฝ่าย และสถาบัน รองรับภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยมีอธิการบดีเป็นผู้กำกับและบังคับบัญชาโดยผ่านรองอธิการบดีฝ่ายต่างๆ

คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยผู้บริหารทุกระดับ ในการบริหารงานของปีการศึกษา 2553 มีรองอธิการบดีเป็นผู้รับผิดชอบสายงานต่างๆ ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายการเงินและบริหาร ฝ่ายแผนงานและพัฒนางานองค์กร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายวิจัย ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และฝ่ายกิจการนักศึกษา

### แผนภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2554  
  
 (รองศาสตราจารย์ ดร.วรากรณ์ สามโกเศศ)  
 อธิการบดี

<b>วิสัยทัศน์</b>	เป็นหนึ่งในมหาวิทยาลัยเอกชนชั้นนำในประเทศไทย
<b>ปรัชญา</b>	เป็นสังคมธรรมมาภิบาลแห่งการเรียนรู้ ที่มุ่งสร้างบัณฑิตที่มีคุณธรรมและคุณวุฒิ มีบทบาทในการเพิ่มพูนองค์ความรู้ตามมาตรฐานสากล ชำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์แห่งความเป็นไทย และส่งเสริมเศรษฐกิจเสรี สมดังอุดมการณ์ว่า “นักธุรกิจเป็นผู้สร้างชาติ”
<b>คติธรรม</b>	“กมฺมุนฺเตน วิสุขฺมติ” คนบริสุทธิ์ได้ด้วยการงาน “ธมฺโม หเว รกฺขติ ธมฺมจาริ” ธรรมย่อมรักษาผู้ประพฤติธรรม

### **วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย**

#### **ด้านการผลิตบัณฑิต**

เพื่อพัฒนาและผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถด้านวิชาการในสาขาต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน มีทักษะในการประกอบอาชีพ มีความสามารถที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีความรู้พื้นฐานทางธุรกิจ มีทักษะทางภาษาอังกฤษ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลิกภาพ จริยธรรม วิจารณ์ญาณที่ดี และเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

#### **ด้านการวิจัย**

เพื่อสนับสนุนคณาจารย์และนักวิจัยให้มีทักษะและประสบการณ์ด้านการวิจัย สามารถสร้างผลงานวิจัยที่เป็นองค์ความรู้ นวัตกรรม รวมทั้งผลงานวิจัยเชิงประยุกต์ต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาและชี้นำสังคม โดยเผยแพร่ให้เป็นที่ยอมรับทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

#### **ด้านการบริการวิชาการ**

เพื่อบริการวิชาการที่มีคุณภาพให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งชุมชนใกล้เคียงและประเทศในภูมิภาค

#### **ด้านศิลปะและวัฒนธรรม**

เพื่อเชิดชูเอกลักษณ์และคุณค่าของศิลปะและวัฒนธรรมไทยให้คงคู่ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพของ นักศึกษา

#### **ด้านการบริหาร**

เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยธรรมาภิบาล มีระบบงานที่มีประสิทธิภาพและให้ผลงานที่มีคุณภาพ มีความมั่นคงทางการเงิน พร้อมด้วยบุคลากรที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีขวัญกำลังใจดี ให้ความร่วมมือและทุ่มเท มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งมีการเสริมสร้างเครือข่ายศิษย์เก่าให้เข้มแข็งเพื่อพัฒนาตนเอง มหาวิทยาลัย และสังคม

### **ข้อมูลการจัดการเรียนการสอน (ข้อมูลสิ้นสุด ปีการศึกษา 2553)**

จำนวนหลักสูตร 72 หลักสูตร ในระดับปริญญาตรี 44 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 21 หลักสูตร ระดับปริญญาเอก 7 หลักสูตร ในจำนวนนี้เป็นหลักสูตรนานาชาติ 11 หลักสูตร ในระดับปริญญาตรี 4 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 4 หลักสูตร ระดับปริญญาเอก 3 หลักสูตร

จำนวนนักศึกษา 27,817 คน ระดับปริญญาตรี 23,579 คน ระดับปริญญาโท 4,016 คน ระดับปริญญาเอก 222 คน

จำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด 539 คน แยกตามคุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการ ดังนี้ (จำนวนอาจารย์นับตามนิยามเวลาการปฏิบัติงานในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553, สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553)

- คุณวุฒิทางการศึกษา ปริญญาตรี 28.5 คน (ร้อยละ 5.29) ปริญญาโท 398 คน (ร้อยละ 73.84) ปริญญาเอก 112.5 คน (ร้อยละ 20.87)
- ตำแหน่งทางวิชาการ อาจารย์ 439.5 คน (ร้อยละ 81.54) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ 70 คน (ร้อยละ 12.99) รองศาสตราจารย์ 22.5 คน (ร้อยละ 4.17) ศาสตราจารย์ 7 คน (ร้อยละ 1.30)

จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน 650 คน

### ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีเป้าหมายสำคัญที่จะดำเนินภารกิจหลักในทุกด้านอันได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีคุณภาพทัดเทียมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อผลิตบัณฑิตที่ถึงพร้อมด้วยคุณวุฒิและคุณธรรม ถือแนวทางของเศรษฐกิจพอเพียงในการดำรงชีวิตและรักษาความเป็นไทย สามารถออกไปประกอบอาชีพเป็นประโยชน์แก่ตนเอง แก่ครอบครัว และแก่ประเทศชาติ และเพื่อผลิตผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพ ให้บริการวิชาการตามความต้องการของสังคม ตลอดจนเสริมสร้างและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวม (สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา, 2549)

ด้วยสภาพการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น มหาวิทยาลัยจึงจะพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนให้มีความหลากหลาย มีรูปแบบวิธีการที่น่าสนใจและเน้นนักศึกษาเป็นสำคัญ พัฒนาและส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีทางการศึกษามาใช้ให้เข้ากับยุคสมัยโลกาภิวัตน์ และพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและสนองต่อความต้องการของสังคม พัฒนาบุคลากรสายวิชาการให้มีความรู้ความสามารถและทักษะการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการ ให้สามารถผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและมีประโยชน์ต่อสังคม นอกจากนี้ยังจะส่งเสริมการให้บริการวิชาการแก่สังคมในรูปแบบต่างๆ ทั้งเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และพัฒนาสังคม เป็นศูนย์กลางการกระจายความรู้แก่ชุมชน พัฒนาบุคลากรสายบริหารให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์และให้ผู้เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง และสังคม ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ประกอบกับการประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 ) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษา ให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา โดยมาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา อันประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการ

ประเมินคุณภาพภายนอก และมาตรา 48 กำหนดให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยยังเห็นความสำคัญของการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยนำมาใช้เป็นระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อนำผลมาพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานประกันคุณภาพไว้ดังนี้

- พัฒนาระบบการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างเป็นระบบ
- ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานเกิดวัฒนธรรมของการประเมินผลปฏิบัติงาน
- ถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการประกันคุณภาพให้กับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย
- พัฒนารูปแบบและตัวบ่งชี้ในรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย
- เตรียมความพร้อมรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอก
- พัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการระบบการประกันคุณภาพภายใน และขับเคลื่อนองค์กรต่างๆ ในมหาวิทยาลัยให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ จึงเริ่มตั้งแต่ปี 2542 เป็นระบบที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นเองจากการนำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO มาใช้ โดยได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9002: 1994 ทั้งระบบ เพื่อควบคุมคุณภาพการบริหารงานภายในให้บรรลุภารกิจหลัก 4 ประการข้างต้น และมีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

### ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ในปัจจุบันประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2008 ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. (9 องค์ประกอบ) และตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย (สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา, 2550-2552)

ในแต่ละปีการศึกษา แต่ละหน่วยงานจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษาซึ่งจะนำไปสู่การจัดทำงบประมาณเสนอมหาวิทยาลัย ในแบบฟอร์มเสนอแผนปฏิบัติงานจะต้องระบุว่า สนับสนุนกลยุทธ์ใดในแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และต้องกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน พร้อมระบุค่าตัวบ่งชี้ที่เป็นเป้าหมายของปีการศึกษานั้น การจัดทำแผนปฏิบัติงานเช่นนี้จะแสดงความชัดเจนในการเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์และจะทำให้แผนกลยุทธ์ประสบความสำเร็จ

เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย และไม่เพิ่มภาระแก่ผู้ปฏิบัติ ในปีการศึกษา 2550 เป็นต้นมา จึงรวบรวมตัวบ่งชี้ของระบบคุณภาพ และวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ เข้ามาไว้ด้วยกัน อันได้แก่ แผนปฏิบัติงานประจำปี ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย (แผนกลยุทธ์ เริ่มใช้ในปีการศึกษา 2551)

เนื่องจากโครงสร้างของมหาวิทยาลัยประกอบด้วย หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน (คณะวิชา/วิทยาลัย/สถาบัน) และหน่วยงานสนับสนุน โดยหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนยังมี หน่วยงานในระดับย่อยลงไปคือ ภาควิชา (ระดับปริญญาตรี) หรือสาขาวิชา (ระดับปริญญาโทและ เอก) หน่วยงานต่างๆ เหล่านี้ใช้ระบบการประกันคุณภาพเดียวกัน แต่ใช้ตัวบ่งชี้บางตัวที่แตกต่างกันตามธรรมชาติของหน่วยงาน

เมื่อถึงสิ้นปีการศึกษา หน่วยงานต่างๆ ต้องส่งรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) เพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ โดยให้หน่วยงานได้รายงานข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่และผลการดำเนินงานที่สำคัญในช่วง ปีการศึกษาที่ผ่านมา (1 มิถุนายน-31 พฤษภาคม) มหาวิทยาลัยเริ่มให้ทุกหน่วยงานจัดทำรายงาน การประเมินตนเองในปีการศึกษา 2544 โดยนำแนวทาง 9 องค์ประกอบของ สกอ.มาใช้ในการเขียน รายงานการประเมินตนเอง ต่อมาได้พัฒนารูปแบบ และปรับปรุงเพิ่ม-ลดหัวข้อการประเมิน และตัว บ่งชี้เรื่อยมา เพื่อให้มีความเหมาะสมและสามารถสะท้อนคุณภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ได้ดียิ่งขึ้น และครอบคลุมข้อมูลต่างๆ ตามที่ สกอ.กำหนด

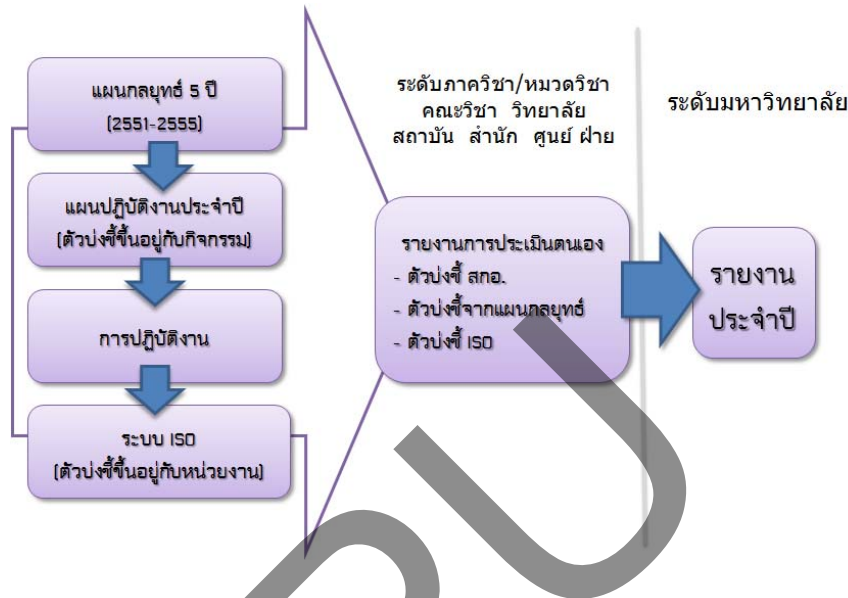
รายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา และหน่วยงานจึงมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับหน้าที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งต้องวิเคราะห์จุดแข็ง จุดพัฒนา และ แนวทางการพัฒนาของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงานต่างๆ ในปีการศึกษาต่อไป เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยได้จากการ รวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ และข้อมูลพื้นฐานที่กำหนดโดย สกอ. รายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยนี้ต้องจัดส่งให้ สกอ. ภายในเดือนกันยายนของปี การศึกษาถัดไป

ตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 ตัวบ่งชี้ในรายงานการประเมินตนเองจึงประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ แผนปฏิบัติงานประจำปี ตัวบ่งชี้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. ตัวบ่งชี้ระบบ บริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO และตัวบ่งชี้แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย โดยเป็นการจัดทำ รายงานการประเมินตนเองจากโปรแกรม excel ซึ่งช่วยในการดึงข้อมูลดิบ คำนวณค่าตัวบ่งชี้ และ คะแนนประเมิน เป็นการลดเวลาในการจัดทำรายงาน รวมทั้งช่วยคำนวณข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และ มหาวิทยาลัยได้นำระบบ Faculty Information System (FIS) มาใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

ในแต่ละปีการศึกษา คณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุนได้รับการตรวจประเมินคุณภาพ ตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2008 และระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของ สกอ.

แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงานประจำปี การปฏิบัติงาน และระบบการประกันคุณภาพ การศึกษามีความเชื่อมโยงกันดังแสดงในแผนภาพที่ 2.2

**แผนภาพที่ 2.2 ความเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน การปฏิบัติงาน และระบบประกันคุณภาพ**



**ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2008**

มหาวิทยาลัยเริ่มนำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO มาพัฒนาใช้ตั้งแต่ปี 2542 ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9002: 1994 ในปีการศึกษา 2543 ต่อมามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนาตามข้อกำหนดใหม่ของระบบบริหารคุณภาพได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 ในปีการศึกษา 2544 ปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้รับการรับรอง ISO 9001: 2008 เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2552 ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ได้ปรับเปลี่ยนเป็นข้อกำหนดใหม่ปี 2008 นี้ และเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับการรับรองตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO ทุกหน่วยงาน และทุกระบบ

การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2008 กำหนดการดำเนินงานออกเป็น 43 งาน (PM) ครอบคลุมทั้งหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และหน่วยงานสนับสนุน โดยหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนมี 9 งาน ใช้เหมือนกันทุกหน่วยงาน ส่วนหน่วยงานสนับสนุนมีงานที่แตกต่างกันตามลักษณะของหน่วยงาน โดยแต่ละงานจะกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของตัวชี้วัดที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุ

และเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด จึงกำหนดให้ตรวจติดตามคุณภาพในแต่ละหน่วยงานเป็นประจำทุก 3 หรือ 4 เดือน แล้วแต่ลักษณะงาน โดยแต่งตั้งผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจากการคัดเลือกบุคลากรให้เข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดคุณภาพ ISO ในแต่ละปีการศึกษาสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อค้นพบจากการตรวจระหว่างผู้ตรวจเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และ

หาแนวทางป้องกันปัญหาพร้อมกัน นอกจากการตรวจติดตามคุณภาพภายในโดยบุคลากรภายในแล้ว บริษัทผู้ตรวจประเมินภายนอก Bureau Veritas Quality International (BVQI) ซึ่งเป็นผู้มอบใบรับรองการบริหารงานตามระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO ให้แก่มหาวิทยาลัย จะตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐานสากลให้มหาวิทยาลัยปีละ 2 ครั้ง คือ เดือนมีนาคม และเดือนตุลาคม เพื่อรับรองว่ามหาวิทยาลัยยังคงสามารถดำเนินการได้ครบตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO และเมื่อครบ 3 ปี เป็นการตรวจเพื่อขอรับรองใหม่ (Recertified) ซึ่งดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

สำหรับแต่ละงานในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO ต้องมีตัวชี้วัดความสำเร็จของงานตามที่หน่วยงานเป็นผู้กำหนด มีการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน แนวทางดำเนินงาน และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน นอกจากนี้ กรณีที่งานนั้นๆ ต้องใช้แบบฟอร์มเพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน คณะวิชา หน่วยงาน เป็นผู้ออกแบบแบบฟอร์มเองโดยคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยสูงสุด กล่าวคือ แบบฟอร์มต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตอบสนองความต้องการของผู้ขอใช้บริการ และมีข้อมูลที่จำเป็นครอบคลุมตามที่เจ้าของงานต้องการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการนำไปดำเนินงาน และความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ขอใช้บริการและผู้ให้บริการ

เมื่อผ่านการดำเนินงานไป 1 รอบปี บางหน่วยงานอาจต้องการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานในหน่วยงานของตนมากขึ้น จึงจัดให้ปรับหรือระบบงาน (Re-engineering) เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกหน่วยงานร่วมระดมความคิดในการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานในส่วนงานที่รับผิดชอบ หากแม้ภายหลังพบว่า ข้อมูลต่างๆ ที่ต้องใช้ในแบบฟอร์มเปลี่ยนไป คณะวิชา และหน่วยงาน สามารถแจ้งสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อขอปรับแก้แบบฟอร์มใหม่ได้ โดยกำหนดวันเริ่มใช้แบบฟอร์มใหม่อย่างชัดเจนและยกเลิกการใช้แบบฟอร์มเก่าหลังจากวันที่กำหนดนั้น

#### **ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.**

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. แบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ ระยะที่ 1 (ปีการศึกษา 2544-2549) ระยะที่ 2 (ปีการศึกษา 2550-2552) และระยะปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นไป)

ระยะที่ 1 (ปีการศึกษา 2544-2549) มหาวิทยาลัยนำแนวทาง 9 องค์ประกอบมาใช้ในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง มีการปรับปรุงรูปแบบและปรับเพิ่ม-ลดตัวบ่งชี้ในแต่ละหัวข้อการประเมินเป็นระยะ เพื่อให้มีความเหมาะสมและสะท้อนคุณภาพการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น ทั้งยังครอบคลุมมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา รายงานการประเมินตนเองของคณะวิชา/สถาบันและหน่วยงาน มีจำนวนหัวข้อการประเมินและตัวบ่งชี้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับหน้าที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินงาน หัวข้อการประเมินประกอบด้วย



- แผนงานและผลการปฏิบัติงาน
- การรับนักศึกษา
- การเรียนการสอน
- สถานภาพนักศึกษา
- คุณภาพบัณฑิต
- กิจกรรมนักศึกษา
- การพัฒนาและผลงานวิชาการของอาจารย์ (และบุคลากร)
- การบริการวิชาการ
- การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- การบริหารงาน
- วิทยานิพนธ์ของนักศึกษา

ระยะที่ 2 (ปีการศึกษา 2550-2552) สกอ. ประกาศใช้องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน และตัวบ่งชี้ 44 ตัวบ่งชี้ และกำหนดให้มีการตรวจประเมินโดยผู้ประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ทั่วไป ซึ่งใช้สำหรับทุกสถาบัน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์เฉพาะ ซึ่งใช้กับบางสถาบันตามจุดเน้นของสถาบัน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตตั้งอยู่ในกลุ่มผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคมตามการแบ่งกลุ่มสถาบัน 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผลิตบัณฑิต กลุ่มผลิตบัณฑิตและวิจัย กลุ่มผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม และกลุ่มผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. ให้สถาบันอุดมศึกษาประเมินตนเองในระดับภาควิชา คณะวิชา และระดับสถาบัน ในปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่าในระดับคณะวิชาควรประเมินทุกตัวบ่งชี้เช่นเดียวกับระดับมหาวิทยาลัย แต่สำหรับระดับภาควิชามีตัวบ่งชี้บางตัวไม่ควรถูกประเมิน สำหรับหน่วยงานสนับสนุนควรประเมินตามตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง ต่อมาในปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยได้ทบทวนร่วมกับคณะวิชาพิจารณาเห็นว่าในระดับคณะวิชาควรใช้เพียง 33 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้เชิงปริมาณทุกตัว และยกเว้นตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพบางตัวบ่งชี้ที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของคณะวิชา เช่น ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ ซึ่งมีการบริหารจัดการโดยส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ส่วนในระดับภาควิชากำหนด 19 ตัวบ่งชี้ ใช้ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณทุกตัวเช่นเดียวกับคณะวิชา และใช้ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพบางตัวที่ควรประเมินในระดับภาควิชา สำหรับหน่วยงานสนับสนุนมีตัวบ่งชี้ร่วมที่ใช้เหมือนกันทุกหน่วยงาน 8 ตัวบ่งชี้ และมีตัวบ่งชี้เฉพาะที่ใช้ในบางหน่วยงานอีก 13 ตัวบ่งชี้ ซึ่งได้นำมาใช้ในปีการศึกษา 2552 ด้วย

สำหรับการประเมินคุณภาพตามระบบของ สกอ. จัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปีการศึกษา 2550 หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนต้องรับการตรวจประเมินโดยผู้ประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. หน่วยงานสนับสนุน สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจประเมิน ส่วนระดับมหาวิทยาลัยได้รับการตรวจประเมินจากผู้ประเมินคุณภาพตามหลักเกณฑ์ที่ สกอ. กำหนด

ระยะปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2553) ดำเนินการตามแนวปฏิบัติของ สกอ. ซึ่งต่อเนื่องจากที่ผ่านมา ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ แต่ สกอ.ปรับเปลี่ยนบางตัวบ่งชี้ ระดับมหาวิทยาลัยใช้ 33 ตัวบ่งชี้ ระดับคณะวิชา 14 ตัวบ่งชี้ ระดับภาควิชา 3 ตัวบ่งชี้ สำหรับหน่วยงานสนับสนุนมีตัวบ่งชี้ร่วมที่ใช้เหมือนกันทุกหน่วยงาน 6 ตัวบ่งชี้ และมีตัวบ่งชี้เฉพาะที่ใช้ในบางหน่วยงานอีก 10 ตัวบ่งชี้

### ตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย

แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย จาก 75 ตัวบ่งชี้ นำมาใช้ในระบบประกันคุณภาพเพื่อวัดคุณภาพของหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนระดับคณะ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ร่วม และตัวบ่งชี้พิเศษ ในปีการศึกษา 2551 จำนวน 22 ตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2552-2553 จำนวน 21 ตัวบ่งชี้ โดยมีการให้ค่าคะแนนเป็น 3 คะแนน

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้มี 3 ระดับ คะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 3 มีความหมายดังนี้

### ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ

0 คะแนน	ต่ำกว่าค่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 8
1 คะแนน	ต่ำกว่าค่าเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 5 แต่ไม่เกินร้อยละ 8
2 คะแนน	ต่ำกว่าค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ 5
3 คะแนน	เท่ากับหรือดีกว่าค่าเป้าหมาย
วิธีการคำนวณ	$\frac{\text{(ผลการดำเนินงาน - ค่าเป้าหมาย)}}{\text{ค่าเป้าหมาย}} \times 100$

### ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ

0 คะแนน	ไม่มี
3 คะแนน	มี

### ระบบการประเมินคุณภาพภายนอก

ระบบประเมินคุณภาพภายนอกดำเนินการโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. มีหน้าที่หลักในการพัฒนาระบบประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดกรอบแนวทางและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพของสถานศึกษา พัฒนามาตรฐานและกำหนดเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก การประเมินคุณภาพภายนอกดำเนินการอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุก 5 ปี เพื่อ

เป็นการสร้างความมั่นใจและให้หลักประกันต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคมว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรก เมื่อเดือนเมษายน 2546 ในรอบแรกของการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ยังคงเป็นเพียงการตรวจเพื่อรับรองรายงาน ยังมีได้มีการตัดสินใจโดยใช้เกณฑ์ผ่าน-ตก แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับการประเมินรอบสองได้รับการประเมินเมื่อเดือนกันยายน 2549 และได้รับการรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเมื่อกรกฎาคม 2552 ทุกกลุ่มสาขาวิชา

### **พัฒนาการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2542-2553**

#### **ปีการศึกษา 2542-2543**

- ตั้งสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใต้สังกัดของสำนักวิชาการ
- นำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO มาพัฒนาใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2542
- ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9002: 1994 ในปีการศึกษา 2543

#### **ปีการศึกษา 2544 - 2545**

- ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 ในปีการศึกษา 2544
- นำระบบ 9 องค์ประกอบของ สกอ. มาใช้

#### **ปีการศึกษา 2546**

- ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 ประกอบด้วย 43 งาน
- ใช้ระบบ 9 องค์ประกอบของ สกอ.
- รับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกครั้งแรกของ สมศ. เดือนเมษายน 2546

#### **ปีการศึกษา 2547**

- ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 ประกอบด้วย 43 งาน
- ใช้ระบบ 9 องค์ประกอบของ สกอ.

#### **ปีการศึกษา 2548**

- ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 ประกอบด้วย 43 งาน
- ปรับปรุงตัวบ่งชี้จากองค์ประกอบของ สกอ. มาเป็นตัวบ่งชี้ สมศ.

#### **ปีการศึกษา 2549**

- จัดทำคู่มือ “การเขียนรายงานการประเมินตนเอง”
- ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 ประกอบด้วย 43 งาน
- ปรับปรุงตัวบ่งชี้จากองค์ประกอบของ สกอ. มาเป็นตัวบ่งชี้ สมศ. โดยประเมินตนเองได้คะแนน เท่ากับ 4.03 (ระดับดี) จากคะแนนเต็ม 5
- รับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกรอบสองของ สมศ. ได้คะแนน 4.06 (ระดับดี จากคะแนนเต็ม 5)

## ปีการศึกษา 2550

- จัดทำคู่มือ “การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์”
- ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 ประกอบด้วย 43 งาน
- ปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยเชื่อมโยงแผนปฏิบัติงานประจำปี ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. และระบบคุณภาพ ISO
- จัดการอบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน 2 รุ่น วันที่ 25-27 ธันวาคม 2551 และรุ่นที่ 2 วันที่ 20-22 กุมภาพันธ์ 2551
- กำหนดให้จัดทำ SAR ในระดับคณะวิชา และภาควิชา ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ของ สกอ. จำแนกดังนี้ คณะวิชา 40 ตัวบ่งชี้ ภาควิชา 21 ตัวบ่งชี้ และหน่วยงานสนับสนุน ตัวบ่งชี้รวม 12 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เฉพาะ 13 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ ISO ในระดับคณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุน
- พัฒนา template ในการจัดทำ SAR จากโปรแกรม excel ซึ่งจะช่วยในการดึงข้อมูลดิบ และคำนวณค่าตัวบ่งชี้ และคะแนน หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนมี 5 รูปแบบ หน่วยงานสนับสนุนมี 6 รูปแบบ
- กำหนดให้ตรวจประเมินในระดับภาควิชา คณะวิชา หน่วยงานสนับสนุน และมหาวิทยาลัย ตรวจประเมินระดับภาควิชาก่อนตรวจคณะวิชา คณะผู้ประเมิน ระดับภาควิชา และระดับคณะวิชา 3-8 คน ใช้เวลา 2-3 วัน ขึ้นอยู่กับจำนวนภาควิชา และตรวจประเมินหน่วยงานสนับสนุนด้วยผู้ประเมิน 1 คน จำนวน 1/2 -1 วัน
- ตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบัน วันที่ 28-29 สิงหาคม 2551 คะแนน 2.40 (ระดับดี) จากคะแนนเต็ม 3 โดยประเมินตนเองได้คะแนน 2.48 คณะกรรมการประเมิน ประกอบด้วย

รศ.ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน	ประธาน	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รศ.ดร.พนารัตน์ ปานมณี	กรรมการ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผศ.ประเสริฐ อัครประถมพงศ์	กรรมการ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศ.ดร.ไพฑูริย์ สินลารัตน์	กรรมการ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ผศ.ดร.ณดา จันทรสม	กรรมการและเลขานุการ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## ปีการศึกษา 2551

- จัดทำคู่มือ “การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2551”
- แต่งตั้งกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการการจัดการความรู้ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ของมหาวิทยาลัย
- ได้รับการรับรอง ISO 9001: 2008 เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2552 ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกที่ได้ปรับเปลี่ยนเป็นข้อกำหนดใหม่ปี 2008 นี้ และเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกและ

แห่งเดียวที่ได้รับการรับรองตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานสากล ISO ทุกหน่วยงาน และทุกระบบ

- ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2008 ประกอบด้วย 43 งาน
- อบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในตามตัวบ่งชี้ สกอ. รุ่นที่ 3 วันที่ 25-27 พฤษภาคม 2552
- จัดการสัมมนาสร้างความเข้าใจในการประกันคุณภาพ ได้แก่ การเขียน strategy map การจัดทำ SAR หน่วยงานสนับสนุน คณะวิชา และสัมมนาข้อคิดเห็นจากการประเมินคุณภาพภายในปีการศึกษา 2550
- template SAR หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนมี 12 รูปแบบ หน่วยงานสนับสนุน 6 รูปแบบ
- ตัวบ่งชี้ สกอ. ระดับคณะวิชาใช้ 33 ตัวบ่งชี้ ภาควิชา 19 ตัวบ่งชี้ และหน่วยงานสนับสนุน ใช้ตัวบ่งชี้ร่วม 8 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เฉพาะ 13 ตัวบ่งชี้
- ในปีการศึกษา 2551 หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนจะประเมินตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ 5 ปี เฉพาะตัวบ่งชี้เพื่อวัดคุณภาพ มีตัวบ่งชี้ร่วม 19 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้พิเศษ 3 ตัวบ่งชี้
- จัดให้มีการตรวจประเมินระดับภาควิชาแยกกับคณะวิชา คณะผู้ประเมินระดับภาควิชา มีจำนวน 3-7 คนขึ้นอยู่กับจำนวนภาควิชา ใช้เวลาต่อภาควิชา 1 วัน คณะผู้ประเมินระดับคณะวิชา มีจำนวน 3-5 คนขึ้นอยู่กับจำนวนภาควิชา ใช้เวลาต่อคณะวิชา 2-3 วัน และให้มีการตรวจประเมินหน่วยงานสนับสนุนด้วยผู้ประเมิน 1 คน จำนวน 1/2 -1 วัน
- ตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันวันที่ 18-19 สิงหาคม 2552 คะแนน 2.53 (ระดับดีมาก) จากคะแนนเต็ม 5 โดยประเมินตนเองได้คะแนน 2.63 คณะกรรมการประเมินเช่นเดียวกับปี 2550
- ส่งรายงานการประเมินตนเองเข้าระบบ CHE online ของ สกอ.

### **ปีการศึกษา 2552**

- จัดทำคู่มือ “การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิศ ปีการศึกษา 2552”
- ปรับคณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการการจัดการความรู้ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยโดยเพิ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้แทนจากคณะวิชา ผู้แทนหน่วยงาน ผู้บริหารที่รับผิดชอบตามพันธกิจหลัก
- กำหนดค่าเป้าหมายจากการให้ความเห็นจากคณะกรรมการวิชาการโดยวิเคราะห์จากผลการประเมินที่ผ่านมา และตัวบ่งชี้ที่ต้องให้เป็นตัวบ่งชี้ผลักดันคุณภาพของตัวบ่งชี้ จากนำเสนอพิจารณาต่อสภามหาวิทยาลัย ซึ่งมีความเห็นต่อการปรับค่าเป้าหมายโดยให้พิจารณาเทียบเคียงกับมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งอื่นด้วย
- ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2008 ประกอบด้วย 43 งาน

- จัดให้มีการทำ SAR และตรวจประเมินระดับภาควิชาแยกกับคณะวิชา คณะผู้ประเมินระดับภาควิชา มีจำนวน 3-8 คนขึ้นอยู่กับจำนวนภาควิชา ใช้เวลาต่อภาควิชา 1 วัน คณะผู้ประเมินระดับคณะวิชา มีจำนวน 3-5 คนขึ้นอยู่กับจำนวนภาควิชา ใช้เวลาต่อคณะวิชา 1-2 วัน และให้มีการตรวจประเมินหน่วยงานสนับสนุนด้วยผู้ประเมิน 1 คน จำนวน 1/2 -1 วัน
- ตัวบ่งชี้ สกอ. ระดับคณะวิชา 33 ตัวบ่งชี้ ภาควิชา 19 ตัวบ่งชี้ และหน่วยงานสนับสนุน ใช้ตัวบ่งชี้ร่วม 8 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เฉพาะ 12 ตัวบ่งชี้
- ตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ 5 ปี เฉพาะตัวบ่งชี้เพื่อวัดคุณภาพ มีตัวบ่งชี้ร่วม 18 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้พิเศษ 3 ตัวบ่งชี้
- template SAR หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนมี 12 รูปแบบ หน่วยงานสนับสนุน 6 รูปแบบ
- ให้มีการบันทึกข้อมูลในระบบ FIS เพื่อเป็นข้อมูลผลการดำเนินงานในระดับคณะวิชาหรือหน่วยงาน
- จัดสัมมนา QA series
- ตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันวันที่ 26-27 สิงหาคม 2553 คะแนน 2.63 (ระดับดีมาก) จากคะแนนเต็ม 3 เท่ากับที่ประเมินตนเอง 2.63
 

รศ.ทวีศักดิ์ สุทกวาทิน	ประธาน	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รศ.ดร.พนารัตน์ ปานมณี	กรรมการ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผศ.ประเสริฐ อัครประถมพงศ์	กรรมการ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศ.ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์	กรรมการ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
รศ.ดร.อรลักษ์ณา แพ้รัตกุล	กรรมการและเลขานุการ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ส่ง CHE online ระดับมหาวิทยาลัย
- ได้รับการคัดเลือกให้เป็นมหาวิทยาลัยนาร่องในการทดสอบตัวบ่งชี้จาก สมศ. รอบสาม วันที่ 25-26 กุมภาพันธ์ 2553
- ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สมศ. ระดับสถาบัน ระดับกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและชีวภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์ การบัญชี การจัดการ การท่องเที่ยว และเศรษฐศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 28 สิงหาคม 2550 ออกให้ ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2552
- จัดให้มีรางวัล DPU QA AWARD เป็นครั้งแรก โดยพิจารณาจากคณะวิชา และหน่วยงานที่มีผลการประเมินคุณภาพภายในระดับดีมาก และสูงสุด นอกจากนี้ ยังได้เพิ่มรางวัลชมเชยอีก 2 ประเภท คือ คณะที่มีพัฒนาการการประเมินคุณภาพสูงสุด และคณะที่มีคะแนนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้แผนกลยุทธ์สูงสุด พิธีมอบรางวัลมีขึ้นในการประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่คณะวิชาและหน่วยงานที่มีการปฏิบัติที่ดีอันเป็นตัวอย่างแก่หน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

- คณะวิชาที่มีผลการประเมินคุณภาพในระดับดีมาก และมีคะแนนสูงสุด ได้แก่ คณะการบัญชี
- คณะวิชาที่มีผลการประเมินคุณภาพในระดับดีมาก ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย
- หน่วยงานที่มีผลการประเมินคุณภาพในระดับดีมาก และมีคะแนนสูงสุด มี 2 หน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์สนเทศและหอสมุด และฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ
- คณะวิชาที่มีพัฒนาการการประเมินคุณภาพสูงสุด มี 2 คณะ ได้แก่ คณะนิเทศศาสตร์ และคณะศิลปกรรมศาสตร์
- คณะวิชาที่มีคะแนนการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้แผนกลยุทธ์สูงสุด มี 2 คณะ ได้แก่ วิทยาลัยนานาชาติ และคณะบริหารธุรกิจ

### ปีการศึกษา 2553 (ข้อมูล ณ 31 สิงหาคม 2554)

- จัดทำคู่มือ “การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2553”
- ปรับคณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเพิ่มผู้แทนนักศึกษา
- เสนอการกำหนดคาเป้าหมายของตัวบ่งชี้ สกอ. และแผนพัฒนาคุณภาพต่อสภามหาวิทยาลัย
- ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 ประกอบด้วย 43 งาน
- สกอ.ปรับปรุงตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. 2553 จึงจัดการอบรมชี้แจงแก่คณะวิชา และหน่วยงาน และจัดการอบรมผู้ประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้
- คณะวิชา 14 ตัวบ่งชี้ ภาควิชา 3 ตัวบ่งชี้ และหน่วยงานสนับสนุน ใช้ตัวบ่งชี้ร่วม 6 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เฉพาะ 10 ตัวบ่งชี้
- จัดสัมมนา QA series กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ SAR workshop
- ปรับปรุง template SAR ด้วยโปรแกรม excel รูปแบบของ SAR ตามตัวบ่งชี้ใหม่
- ปรับปรุงระบบ FIS ให้รองรับตัวบ่งชี้ใหม่ของ สกอ. และตัวบ่งชี้ของ สมศ.
- จัดให้มีรางวัล DPU QA AWARD เป็นปีที่สอง ได้แก่
  - คณะวิชาที่มีผลการประเมินในระดับดีมาก และสูงสุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - คณะวิชาที่มีผลการประเมินในระดับดีมาก ได้แก่ บัณฑิตวิทยาลัย
  - หน่วยงานสนับสนุนที่มีผลการประเมินในระดับดีมาก มี 4 หน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์สนเทศและหอสมุด ศูนย์คอมพิวเตอร์ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และศูนย์ธุรกิจวิทยบริการ
- รางวัลชมเชย มีคะแนนองค์ประกอบด้านการวิจัย เต็ม 3 คะแนน ต่อเนื่อง 3 ปี ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์
- รางวัลให้กับอาจารย์ที่ได้รับรางวัลผลงานทางวิชาการหรือวิชาชีพในระดับชาติ ในปีการศึกษา 2552 จำนวน 6 ท่าน

- ได้รับรางวัลสถานศึกษาที่มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปี การศึกษา 2551 และปีการศึกษา 2552 ที่ได้มาตรฐาน ประเภทดีเลิศ จากสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา
  - ตรวจสอบประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันวันที่ 22 และ 24 สิงหาคม 2554 คะแนน 4.54 (ระดับดีมาก) จากคะแนนเต็ม 5 โดยที่ประเมินตนเอง 4.52 (ระดับดีมาก)
- |                              |           |                            |
|------------------------------|-----------|----------------------------|
| ศ.ดร.สุวิมล ว่องวาณิช        | ประธาน    | จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย      |
| ผศ.ดร.ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง | กรรมการ   | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์      |
| รศ.ศรีสมรภัค อินทุจันทร์ยง   | กรรมการ   | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์      |
| รศ.ดร.อรลักษ์ณา แพร่ตฤกล     | กรรมการ   | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| รศ.ปรียา อุนรัตน์            | กรรมการ   | มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  |
| นางอุษาโรจน์ ตีร์ใจชูโบรโต   | เลขานุการ | มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  |

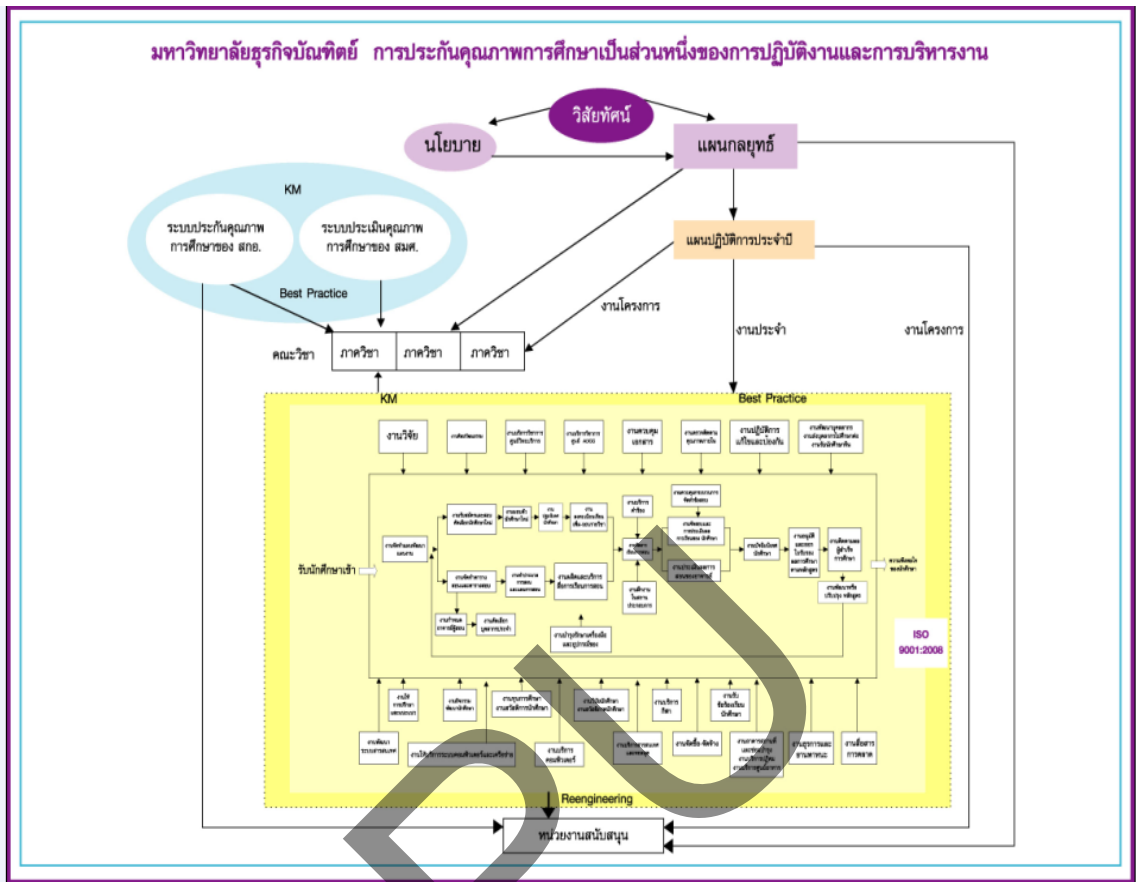
### บทวิเคราะห์ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาความเป็นมา ระบบการประกันคุณภาพ และพัฒนาการของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่ปรากฏอยู่ในคู่มือการประกัน คุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2549-2553 รายงานประจำปีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปี การศึกษา 2544-2552 รายงานประเมินตนเองมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2550- 2552 และแฟ้มโครงการกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้อง สรุปว่ามหาวิทยาลัยมี ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาที่ครอบคลุมทั้งระบบ การประกันคุณภาพภายในของ สกอ. การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย และระบบบริหารคุณภาพสากล ISO ที่สอดคล้องต่อ วิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา และ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการ การจัดการความรู้ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย เป็นผู้เฝ้าอำนวยความสะดวก ผลักดันงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุน โดยดำเนินงานผ่าน “งานประจำ” และ “งานโครงการ” ซึ่งมีการจัดการความรู้ และการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีเป็นส่วน ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานประกันคุณภาพให้ควบคู่ไปกับงานประจำ ทุกสิ้นปีการศึกษา ทุกคณะ วิชาและหน่วยงานต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองขึ้น ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ตามแผนปฏิบัติ งานประจำปี ตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ตัวบ่งชี้ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของ สกอ. (ครอบคลุมตัวบ่งชี้ สมศ.) และตัวบ่งชี้ระบบคุณภาพ ISO และรับการตรวจ ประเมินคุณภาพภายในทั้งระบบของ สกอ. และระบบบริหารคุณภาพ ISO



แผนภาพที่ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



## แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จ และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ในส่วนนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา จึงแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และปัจจัยที่สัมพันธ์หรือส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

### ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

#### ความหมายของความสำเร็จ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรซึ่งเป็นความหมายเดียวกับความสำเร็จขององค์กร ดังนี้

Steers อ้างถึงในฤตินันท์ สมุทร์ทัย (2549: 21) ให้คำนิยามว่า “ประสิทธิผล” หมายถึง ระดับของความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร หรือหมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กร

กิตติยา สีอ่อน (2547: 5) ให้คำนิยาม “ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพภายใน” หมายถึง ระดับของความสำเร็จตามเป้าหมายในการจัดการการศึกษา ซึ่งจะวัดประสิทธิผลเชิงกระบวนการ และผลด้านความพึงพอใจในงานของบุคลากร โดยศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 โดยวัดประสิทธิผลจากการรับรู้ของบุคลากรครอบคลุมด้านการจัดการเรียนการสอนแบบผู้เรียนเป็นสำคัญ การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ การปฏิบัติงานแบบวงจรคุณภาพ และความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ฤตินันท์ สมุทร์ทัย (2549: 21) ให้คำนิยามว่า “ประสิทธิผล” หมายถึง สภาวะที่องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดขององค์กร หรือระดับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด วัดได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้จากการผลิตกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

#### การวัดความสำเร็จ

Zalri (1998 อ้างถึงในสำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545) เสนอโมเดลประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการศึกษาของสมาพันธ์การจัดการคุณภาพแห่งยุโรป (The European Foundation for Quality Management) ที่เรียกว่า The EFQM Excellence Model ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ของปัจจัย 2 กลุ่ม คือตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวกระทำหรือตัวบ่งชี้ด้านเหตุปัจจัย และกลุ่มตัวบ่งชี้ที่เป็นผลการกระทำโดยตัวบ่งชี้ที่เป็นผลของการกระทำซึ่งเป็นผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้น ได้แก่ 1) *ประสิทธิผลขององค์กร* หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงการบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ในการกำกับ ประสาน และส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถาบัน ประสิทธิผลขององค์กรจึงพิจารณาจากความครอบคลุมของบริการแต่ละพันธกิจของสถาบัน คุณภาพของบริการและผลกระทบต่อคุณภาพของผู้เรียนและมาตรฐานการศึกษาของชาติ 2)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสถาบัน หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงการรับรู้ของผู้รับบริการจากสถาบันทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสถาบันและการบริหารงานของสถาบัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ 3) ความพึงพอใจของบุคลากร หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงความรู้สึกรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อสถาบันและการบริหารงานของสถาบัน อันเป็นภาพสะท้อนถึงผลที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในสถาบัน และ 4) ผลกระทบต่อสังคม หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงการรับรู้ของสังคมโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพมาตรฐาน และความเสมอภาคของการจัดการศึกษา คุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาของสถานศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการศึกษา ตลอดจนผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา

กิตติยา สีอ่อน (2547: 167, 34-42) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชา กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย คณะวิชา/วิทยาลัยที่จัดการเรียนการสอนในสาขาพยาบาลศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์ สาขาแพทยศาสตร์ สาขาเภสัชศาสตร์ และสาขาทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 60, 19, 11, 10 และ 8 แห่ง รวมเป็น 108 แห่ง ใช้แบบสอบถาม 4 ชุดในการวัดประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายใน 4 ตัวแปรที่ได้จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์กร 30 เรื่อง ได้สรุปความหมายของประสิทธิผลของการประกันคุณภาพไว้ 2 ระดับ ระดับที่หนึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างทาง (Intermediate Outcome) ได้แก่ 1) การจัดการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 2) การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ 3) การปฏิบัติงานแบบวงจรคุณภาพ และ 4) ความพึงพอใจในงานของบุคลากร ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างทางนี้จะเป็นตัวผลักดันให้เกิดความสำเร็จที่เป็นผลลัพธ์สุดท้าย (End Outcome or Ultimate Outcome) ซึ่งหมายถึง ผลสัมฤทธิ์สูงสุด หรือที่คาดหวัง หรือต้องการให้เกิดขึ้น นั่นคือเป็นระดับการบรรลุพันธกิจของสถานศึกษาครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ การสอนหรือการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ฤตินันท์ สมุทร์ทัย (2549: 183, 185, 196-197) พัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบบูรณาการพหุมิติของประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษา จากคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามกลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ และกลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 59, 89 และ 63 คณะวิชา รวมเป็น 211 คณะวิชา ใช้เครื่องมือวัดประสิทธิผลของคณะวิชา 3 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร ชุดที่ 2 สำหรับอาจารย์ และชุดที่ 3 สำหรับนักศึกษา โดยวัดประสิทธิผลของคณะวิชาจาก ตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร หรือ 7 มิติ ที่วัดได้จากตัวบ่งชี้ 38 ตัวบ่งชี้ คือ 1) ความพึงพอใจในการศึกษาและการพัฒนานักศึกษาเป็นรายบุคคล 2) การพัฒนาด้านวิชาการของนักศึกษา 3) การพัฒนาวิชาชีพให้กับนักศึกษา 4) ความพึงพอใจในการจ้างงานของคณาจารย์ 5) ความสามารถในการจัดหาทรัพยากร 6) การพัฒนาวิชาชีพและคุณภาพของคณาจารย์และผู้บริหาร และ 7) การเป็นระบบเปิดและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับการวัด

ประสิทธิผลพบว่า ตัวแปรทุกตัวในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลของคณะวิชา โดยความพึงพอใจในการจ้างงานของคณาจารย์และผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลมากที่สุด รองลงมาคือ การพัฒนาด้านวิชาการของนักศึกษา การเป็นระบบเปิดและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน การพัฒนาวิชาชีพและคุณภาพของคณาจารย์ ความพึงพอใจในการศึกษาและการพัฒนา นักศึกษาเป็นรายบุคคล ความสามารถในการจัดหาทรัพยากร และการพัฒนาวิชาชีพให้กับ นักศึกษา ตามลำดับ นอกจากนี้การวัดประสิทธิผลของคณะวิชาตามการรับรู้ของคณบดีพบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง แสดงว่าคณบดีเห็นว่า ประสิทธิผลของคณะที่ดำเนินการอยู่นั้น ในบางมิติยังไม่ดีเท่าที่ควรโดยเฉพาะประสิทธิผลในมิติการพัฒนาวิชาชีพและคุณภาพของ คณาจารย์ มิติความสามารถในการจัดหาทรัพยากร มิติการพัฒนาวิชาชีพให้กับนักศึกษา และมิติ การเป็นระบบเปิดและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ คณะวิชายังไม่สามารถดำเนินการในด้านต่างๆ เหล่านี้ได้ครบถ้วนโดยเฉพาะในตัวบ่งชี้การได้รับความเคารพนับถืออย่างสูงในวงวิชาการที่วัดจากร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ และ/หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (1.54) จะเห็นได้ว่าผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการประเมิน สถาบันอุดมศึกษาในรอบแรกของสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพภายนอกที่พบว่า อาจารย์ระดับอุดมศึกษามีงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพียง 0.1545 เรื่องต่อคนต่อปี งานวิจัย สร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ในระดับชาติและนานาชาติมีเพียง 0.10 และ 0.04 บาทต่อคนต่อปี ตามลำดับ เงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอก พบว่ามีเพียง 37,216.46 บาทต่อคนต่อปี และเงิน สนับสนุนวิจัยภายใน 10,091.29 ต่อคนต่อปี ข้อมูลเหล่านี้สะท้อนให้เห็นสถาบันอุดมศึกษาไทย ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

ภัทรราตรี มากมี (2552) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะ ครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุพหุระดับ โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์แบ่งตามลักษณะของข้อมูลทางการศึกษาที่ ประกอบด้วยหน่วยย่อยต่างๆ รวมกันเป็นหน่วยของการศึกษาที่ใหญ่ขึ้น เช่น คณาจารย์เป็น หน่วยที่ซ้อนอยู่ในสาขาวิชา หรือสาขาวิชาเป็นหน่วยที่ซ้อนอยู่ในคณะวิชา จึงวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับประสิทธิผลคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์แบบพหุระดับ (Multilevel Data) โดยกำหนดตัว แปรทำนายระดับบุคคล และตัวแปรทำนายระดับสาขาวิชา เพื่อทำให้ทราบถึงอิทธิพลของตัว แปรในระดับต่างๆ กันว่ามีส่วนประกอบย่อยแต่ละส่วนแตกต่างกันอย่างไรตามระดับข้อมูล และ ทำให้สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรที่อยู่ในแต่ละระดับว่าตัวแปรตัวใดบ้างที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อกันทั้งทางตรงและทางอ้อมกับประสิทธิผลของคณะครุศาสตร์/ ศึกษาศาสตร์ โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจากสาขาวิชาของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ 132 สาขาวิชา ประกอบด้วย หัวหน้าสาขาวิชา 1 คน อาจารย์ประจำ 5 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 2 คน รวมสาขาวิชาละ 8 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,056 คน กำหนดตัวแปรตามหรือตัวแปร ผล คือ ประสิทธิผลของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจใน

การศึกษาของนิสิต/นักศึกษาและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การพัฒนาด้านวิชาการและบุคลิกภาพของนิสิต/นักศึกษา 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณาจารย์และผู้บริหาร 4) การพัฒนาวิชาชีพและคุณภาพของคณาจารย์ 5) การเป็นระบบเปิดและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน/ผลที่เกิดขึ้นกับสังคม 6) ความสามารถในการได้มาและจัดหาทรัพยากร/การเงิน 7) การบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจ 8) คุณภาพกระบวนการจัดการภายใน และ 9) การเรียนรู้และการพัฒนาผลจากการวิเคราะห์ในระดับบุคคลพบว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความสำคัญอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โดยตัวบ่งชี้คุณภาพกระบวนการจัดการภายในมีความสำคัญมากที่สุด ในขณะที่ในระดับสาขาวิชานั้นพบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือการบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ ส่วนตัวบ่งชี้การเป็นระบบเปิดและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน/ผลที่เกิดขึ้นกับสังคมมีความสำคัญน้อยที่สุดทั้งระดับบุคคลและระดับสาขาวิชา

นอกจากนี้ Steers (1977: 39 – 41) อ้างถึงในฤตินันท์ สมุทร์ทัย (2549: 9-10) กล่าวถึงการวัดความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์กรว่าอาจทำได้ 2 แนวทางใหญ่ คือ 1) การวัดที่ใช้เกณฑ์การประเมินเอกมิติ (Univariate Effectiveness Measures) เป็นการวัดที่ใช้เกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่ง เช่น ผลการปฏิบัติงานในภาพรวม ความสามารถในการผลิต ความพึงพอใจของพนักงาน กำไรสุทธิ การออกจากงานของพนักงาน เป็นต้น และ 2) การวัดที่ใช้เกณฑ์การประเมินพหุมิติ (Multivariate Effectiveness Measures) เป็นรูปแบบการวัดประสิทธิผลขององค์กรที่มีการใช้เกณฑ์การประเมินหลายตัว 17 รูปแบบ โดยทุกโมเดลเป็นการวัดประสิทธิผลขององค์กรแบบพหุมิติทั้งหมด ในจำนวนโมเดลการวัดประสิทธิผลทั้ง 17 โมเดลเป็นโมเดลที่ใช้ในบริบทขององค์กรทุกประเภทมากที่สุดถึง 10 โมเดล และเป็นโมเดลลักษณะงานวิจัยชนิดที่ใช้การสรุปจากการวิจัยมากที่สุดถึง 11 โมเดล

โดยสรุป การวิจัยครั้งนี้มุ่งวัดความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ซึ่งจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่าง “ประสิทธิผลและความสำเร็จ” และ “ประสิทธิผลขององค์กร และ ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษา” โดยกิตติยา สีส่อน (2547: 40) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์กร และประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา มีบางส่วนที่คาบเกี่ยวกัน กล่าวคือ ส่วนที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของการประกันคุณภาพการศึกษานั้นเป็นไปในทำนองเดียวกันกับประสิทธิผลขององค์กรที่เป็นสถานศึกษา แต่มีความแตกต่างออกไปในกรณีที่องค์กรไม่ใช่สถานศึกษา โดยมีการให้ความหมายของประสิทธิผลที่แตกต่างออกไปขึ้นอยู่กับเป้าหมายและการให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงใช้แนวคิดการวัดประสิทธิผลโดย “ใช้คะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2552 ระดับคณะวิชา และหน่วยงาน” ซึ่งครอบคลุมตัวแปรสำคัญในการวัดความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ผลการดำเนินงานตาม 4 พันธกิจอุดมศึกษา และการบริหารจัดการที่ครอบคลุมทั้งด้านภาวะผู้นำ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การบริหารงบประมาณ และประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา แสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ปีการศึกษา 2552 กับตัวแปรการวัดประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพในงานวิจัยต่าง ๆ

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2552	คณะวิชา	หน่วยงาน สนับสนุน	EFQM Model 4 ด้าน	กิตติยา 4 ด้าน	ฤตินันท์ 7 ด้าน	ภัทราวดี 9 ด้าน
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ						
1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมี กระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และมีการกำหนด ตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบ ทุกภารกิจ	/	/	1	2, 3		7
1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่ กำหนด	/	/	1	2, 3		7
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> การเรียนการสอน						
2.1 มีระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	/		1	1	1	2
2.2 มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	/		1	1	1	2
2.3 มีโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการ เรียนการสอนซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม	/		1	3	3	2
2.4 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำที่ ปฏิบัติงานจริง	/	(ไม่ใช้กับ IC และบัณฑิตฯ)	1		6	
2.5 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ	/		1		6	4
2.6 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์	/		1		6	4
2.7 มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของ คณาจารย์	/		1		6	4
2.8 มีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อ พัฒนาการเรียนการสอน	/		1		6	4
2.9 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้ออกทำและการ ประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	/	ไม่ใช้กับบัณฑิตฯ	1		3	2
2.10 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้น เป็นไปตามเกณฑ์	/	ไม่ใช้กับบัณฑิตฯ	1		3	2
2.11 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้ บัณฑิต	/	ไม่ใช้กับบัณฑิตฯ	2, 4	3	3	1
2.12 ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาใน รอบ 5 ปีที่ผ่านมาที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้าน วิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ ศิลปะและ วัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อมในระดับชาติหรือนานาชาติ	/		1		2, 3	2
<b>องค์ประกอบที่ 3</b> กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา		สำนักกิจการ นักศึกษา				
3.1 มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า	/	ฉ	1	3	1	2
3.2 มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับ คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	/	ฉ	1		1, 2, 3	2

ฉ หมายถึง ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงานสนับสนุนบางหน่วยงาน

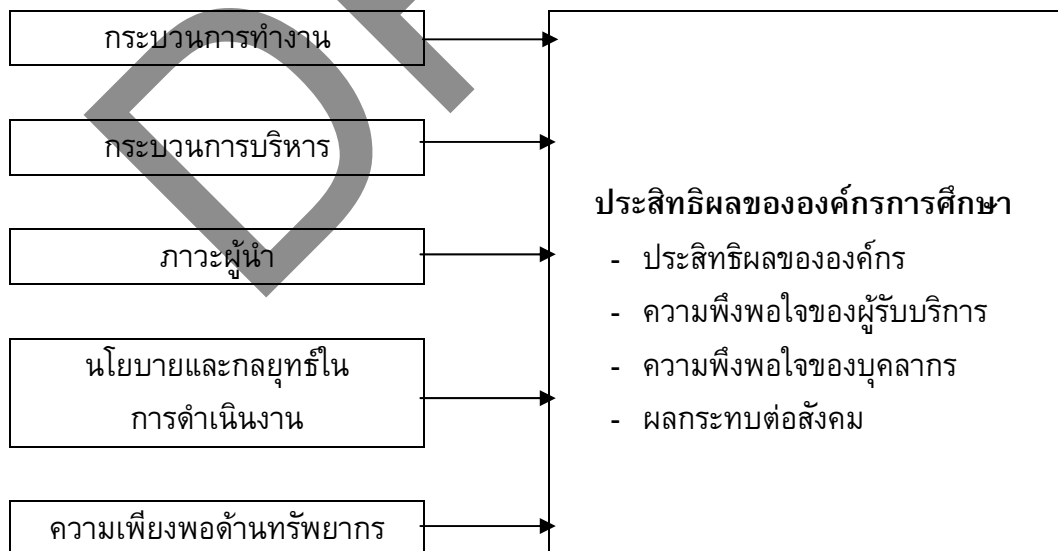
องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2552	คณะวิชา	หน่วยงาน สนับสนุน	EFQM Model 4 ด้าน	กิตติยา 4 ด้าน	ฤตินันท์ 7 ด้าน	ภัทราวดี 9 ด้าน
<b>องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย</b>		ศูนย์วิจัย				
4.1 มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	/	ฉ	1	3	5	4, 5
4.2 มีระบบบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	/	ฉ	1		5, 7	4, 5
4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	/	ฉ	1		6	6
4.4 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	/	ฉ	1		7	5
<b>องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม</b>		ศูนย์วิจัย/ศูนย์ธุรกิจ/ADCC				
5.1 มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน	/	ฉ	1	3	7	5
5.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	/	ฉ	1		5, 7	5
5.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	/	ฉ	1		7	5
5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	/	ฉ	2, 4		7	1
<b>องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>		ศูนย์วัฒนธรรม				
6.1 มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	/	ฉ	1	3	7	5
<b>องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ</b>						
7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้	/	/	1	3		8, 9
7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	/	/	3	3, 4	4	4, 8
7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	/	ฉ	1	3	7	5
7.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับรางวัลผลงานทางวิชาการหรือวิชาชีพในระดับชาติหรือนานาชาติ	/	ฝ่ายสื่อสารการตลาด	1		5	
7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	/	/	1	3		8
7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	/	/	1	3		7, 8
<b>องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>						
9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	/	/	1	3		8
9.2 มีระบบและกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา	/	/	1			8
9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	/	/	1			8

## ปัจจัยที่สัมพันธ์หรือส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

จาก The EFQM Excellence Model ที่กล่าวถึงในหัวข้อการวัดความสำเร็จขององค์กรนั้น โมเดลนี้กำหนดตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวกระทำหรือตัวบ่งชี้ด้านเหตุปัจจัยมี 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการทำงาน หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงวิธีการที่องค์กรกำหนดกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนเพื่อปรับปรุงกิจการอย่างต่อเนื่อง 2) การบริหารบุคคลในองค์กร หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงวิธีการที่องค์กรใช้ศักยภาพของบุคลากรเพื่อปรับปรุงกิจการอย่างต่อเนื่อง 3) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงพฤติกรรมที่กลุ่มผู้บริหารขององค์กรนำเอาวิธีปรับปรุงคุณภาพมาใช้ในการกำหนดแนวทาง การสื่อสาร การปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆ 4) นโยบายและกลยุทธ์ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงการใช้นโยบายในการปรับปรุงคุณภาพในการกำหนดแนวทาง การสื่อสาร การปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุงนโยบายและกลยุทธ์ และ 5) ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงวิธีการขององค์กรในการแสวงหาทรัพยากรและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังแผนภาพที่ 2.4 (กิตติยา สีอ่อน, 2547)

แผนภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิด The EFQM Excellence Model ของ Zalri





กิตติยา สีส่อน (2547: 33) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพ การศึกษาจากเอกสาร 11 เรื่อง ได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกัน คุณภาพภายในระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็น 6 กลุ่ม คือ 1) ทักษะติดต่อ การประกันคุณภาพภายใน 2) การฝึกอบรมพัฒนาการบุคลากร 3) ความพร้อมด้านทรัพยากร 4) การทำงานเป็นทีม 5) วัฒนธรรมคุณภาพ และ 6) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

**แผนภาพที่ 2.5** กรอบแนวคิดการศึกษาการพัฒนาารูปแบบปัจจัยเชิงสาเหตุของ ประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของ กิตติยา สีส่อน (2547)



ผลการวิเคราะห์โมเดลลิשראלที่พัฒนาขึ้นพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกัน คุณภาพภายในเป็นโมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรอิสระสามารถ อธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในได้ร้อยละ 83 และตัวแปรที่มี อิทธิผลทางตรงต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพในระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพมากที่สุดตามลำดับ ได้แก่ วัฒนธรรมคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ทักษะติดต่อการ ประกันคุณภาพ การทำงานเป็นทีม ความพร้อมด้านทรัพยากร และการอบรมพัฒนาบุคลากร รายละเอียดดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ค่าอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชาของกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตัวแปรสาเหตุ ตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้	ค่าอิทธิพล
<b>ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายใน (ตัวแปรแฝง)</b>	<b>0.13</b>
ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายใน	0.12*
<b>การทำงานเป็นทีม (ตัวแปรแฝง)</b>	<b>0.08</b>
การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	0.41*
การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย	0.27*
การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร	0.29*
การร่วมกันทบทวนการทำงาน	0.44*
การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน	0.32*
การทำงานร่วมกัน	0.40*
<b>การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร (ตัวแปรแฝง)</b>	<b>-0.02</b>
การค้นหาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร	0.42*
การดำเนินงานพัฒนาบุคลากร	0.40*
การประเมินผลการพัฒนาบุคลากร	0.44*
<b>ความพร้อมด้านทรัพยากร (ตัวแปรแฝง)</b>	<b>-0.07</b>
ความเหมาะสมด้านโครงสร้างองค์กร	0.38*
ความเพียงพอด้านบุคลากร	0.39*
ความสามารถของนักวิชาการ	0.40*
ความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์การเงิน	0.30*
<b>วัฒนธรรมคุณภาพ (ตัวแปรแฝง)</b>	<b>0.55*</b>
การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของบุคลากร	0.36*
การได้รับอิทธิพลจากภายนอกคณะวิชา	0.19*
การมีเป้าหมายในระยะยาว	0.35*
การสนทนาสะท้อนความคิด	0.33*
การพัฒนาตนเองของบุคลากรต่อเนื่อง	0.33*
ความร่วมมือของบุคลากรในการจัดการเรียนการสอน	0.35*
การบริหารจัดการแบบใช้ข้อมูลเป็นฐาน	0.33*
การเน้นการทำงานอย่างเป็นระบบ	0.28*
การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย	0.24*
<b>ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (ตัวแปรแฝง)</b>	<b>0.30*</b>
ภาวะผู้นำของผู้บริหารการปฏิรูป	0.46*
ภาวะผู้นำของผู้บริหารแบบผู้จัดการ	0.29*

ที่มา : Kittiya Seorn (2005: 1424)

แม้ว่าทุกโมเดลที่นำมาวิเคราะห์นั้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรอิสระในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการประกันคุณภาพ ภายในได้ แต่มีบางตัวแปรที่สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกิตติยา สีอ่อน อภิปรายไว้ดังนี้ (2547: 174-177)

- จากผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับสูง แต่ตัวแปรทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายในสามารถอธิบายประสิทธิผลระยะที่หนึ่ง (ระยะก่อนที่จะมีการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่สามารถอธิบายประสิทธิผล ระยะที่สอง (ระยะที่มีการประกันคุณภาพการศึกษา) ได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น อาจเนื่องมาจากการที่ตัวแปรทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายในนั้นมีความแปรปรวนต่ำทั้งในช่วง ก่อนและหลังการประกันคุณภาพภายในตามแนวพระราชบัญญัติฯ อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่า ความแปรปรวนในช่วงก่อนการประกันคุณภาพภายในตามแนวพระราชบัญญัติฯ นั้น มีค่าสูงกว่า ช่วงหลังการประกันแนวพระราชบัญญัติฯ ซึ่งอาจเป็นเหตุผลว่าเหตุใดตัวแปรทัศนคติต่อการ ประกันคุณภาพภายในจึงสามารถอธิบายประสิทธิผลระยะที่หนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ในขณะที่สามารถอธิบายประสิทธิผลระยะที่สองได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการที่ตัว แปรทัศนคติสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลระยะที่สองได้นั้น อาจสืบเนื่องมาจาก การมีทัศนคติไม่ได้เป็นเครื่องรับประกันว่าคุณจะปฏิบัติกิจกรรมนั้น การมีความตั้งใจในการ กระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ได้แก่ การมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การควบคุมพฤติกรรมจากการรับรู้ต่อสิ่งนั้น ตัวอย่างเช่น กรณีที่บุคคล รับทราบว่าจะขณะนั้นทรัพยากรไม่เพียงพอ หรือไม่มีความสามารถพอที่จะทำงานนั้นได้สำเร็จ ความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลย่อมจะมีไม่มากซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษากิตติยา สีอ่อนที่พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพนั้นไม่มี การกำหนดสิ่งจูงใจ (Incentive) บุคลากรส่วนหนึ่งมีความรู้สึกว่าคุณบังคับให้ทำ สถานการณ์ ดังกล่าวนี้อาจทำให้บุคลากรไม่เกิดการกระทำพฤติกรรมการประกันคุณภาพภายในถึงแม้จะมี ทัศนคติที่ดีก็ตาม

- กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพร้อมด้านทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง แต่ ตัวแปรความพร้อมด้านทรัพยากรสามารถอธิบายประสิทธิผลระยะที่สองได้อย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิตินั้น อาจสืบเนื่องมาจากการขาดบริหารจัดการอย่างเหมาะสมต่อทรัพยากรที่มีอยู่ จึงไม่ อาจทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่เกิดประสิทธิผลได้สูงสุด กิตติยา สีอ่อนอภิปรายว่า จากผลการ สัมภาษณ์คณะวิชา 14 แห่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ได้งบประมาณเพิ่มเป็นพิเศษเพื่อการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพียงเล็กน้อย (สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์จาก แบบสอบถามเกี่ยวกับความเพียงพอด้านทรัพยากรที่พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง) ซึ่งมีอยู่เพียง 1 แห่งเท่านั้นที่ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการงบประมาณของตนเอง ดังนั้นการไม่ขาดแคลน

ด้านทรัพยากรแต่หากขาดการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสมแล้ว ทรัพยากรดังกล่าวก็ไม้อาจส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรได้ กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพทางการศึกษานั้นขึ้นอยู่กับวิธีการในการบริหารจัดการทรัพยากรมากกว่าขึ้นอยู่กับความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากร

- ผู้บริหารของกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง โดยตัวแปรภาวะผู้นำของผู้บริหารสามารถอธิบายประสิทธิผลระยะที่หนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่สามารถอธิบายประสิทธิผลระยะที่สองได้อย่างไม่มีนัยสำคัญนั้น อาจเป็นไปได้ว่าแบบของผู้นำไม่ลงตัวกับลักษณะของภารกิจที่เปลี่ยนไปหรืออาจมีความไม่ลงตัวกับลักษณะของผู้ตาม ด้วยลักษณะของภารกิจที่อาจแตกต่างกันออกไป ในช่วงก่อนการที่จะมีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามแนวพระราชบัญญัติฯ มาเป็นช่วงหลังการดำเนินงาน จึงอาจทำให้ความสามารถของตัวแปรภาวะผู้นำในการอธิบายประสิทธิผลทั้งสองระยะมีความแตกต่างกันออกไป การมีคุณลักษณะภาวะผู้นำนั้นไม่ได้ประกันว่าจะเป็นผู้ที่ทำได้เสมอไปจำเป็นต้องอาศัยจังหวะและเวลาที่เหมาะสมคืออยู่ถูกที่และถูกเวลาด้วย ประสิทธิผลของสถานศึกษาต้องได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยหลายประการ ซึ่งภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ไม่ใช่ปัจจัยหลักของความสำเร็จ แต่ความสำเร็จส่วนใหญ่ของสถานศึกษานั้นเกิดจากความมานะพยายามของสถานศึกษาเอง

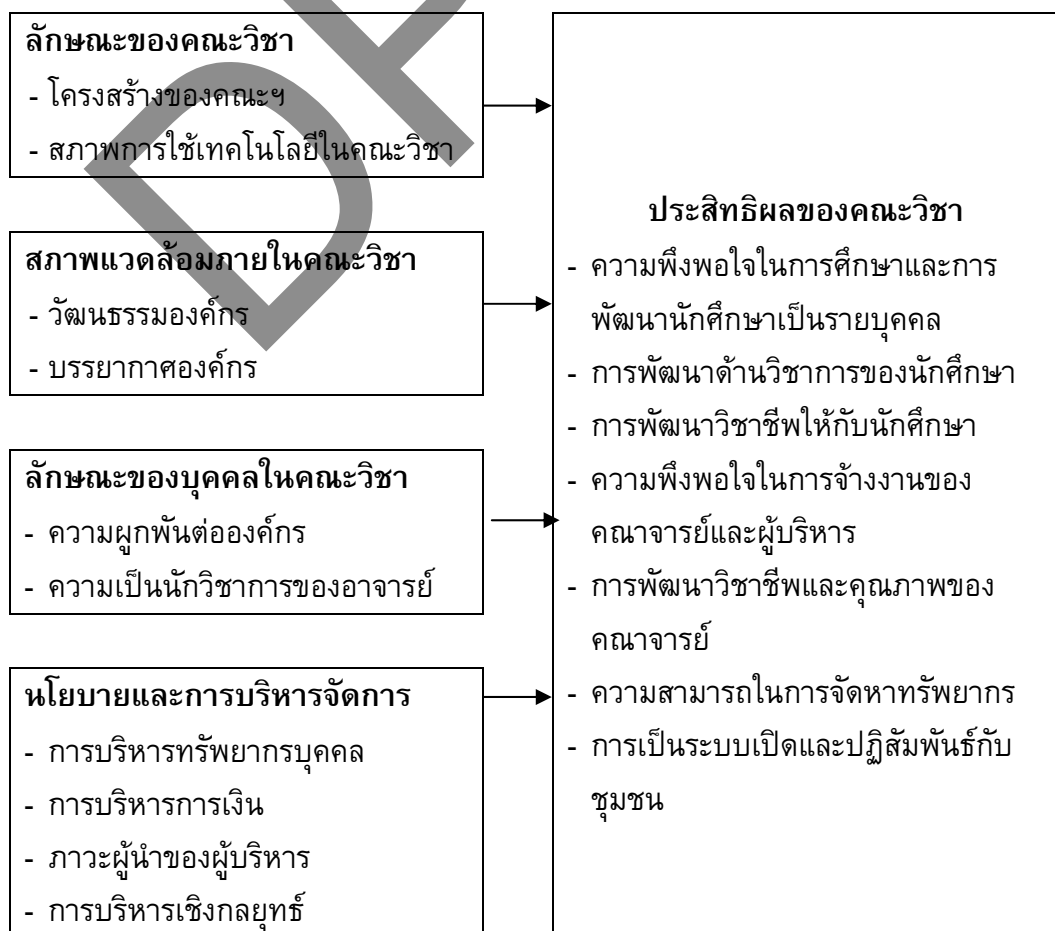
- ตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพเป็นตัวแปรเดียวที่ส่งอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทุกโมเดล ขณะที่ตัวแปรอิสระอื่นๆ มีความเปลี่ยนแปลงในการส่งผลต่อตัวแปรตามแตกต่างกันออกไปในแต่ละโมเดลนั้น วัฒนธรรมของสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพแล้วแต่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ประสิทธิผลนั้นมีความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบกับวัฒนธรรมของสถานศึกษา นอกจากนี้ การที่ตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพสามารถอธิบายประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในได้ ทั้งในช่วงก่อนและหลังการดำเนินงานประกันคุณภาพตาม แนวพระราชบัญญัติการศึกษาฯ สืบเนื่องมาจากวัฒนธรรมเป็นสิ่งอยู่คู่กับความเป็นคณะวิชา มีการเปลี่ยนแปลงได้ยาก และต้องใช้เวลาาน ดังนั้นถึงแม้เวลาจะเปลี่ยนไปแต่ตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพยังมีความสามารถในการอธิบายประสิทธิผลได้อย่างมีนัยสำคัญอยู่เช่นเดิม

- การทำงานเป็นที่ที่ไม่สามารถส่งผลต่อประสิทธิผลทั้งระยะที่หนึ่งและสองได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้นอาจเป็นไปได้ว่าเกิดจากการที่บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานซึ่งผลจากการวิเคราะห์เห็นได้ว่าคณะวิชาที่มีการร่วมกันทบทวนการดำเนินงานสูงที่สุด ขณะที่การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรต่ำที่สุด สิ่งที่คณะเห็นว่าอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาคือ การที่บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ฤตินันท์ สมุทร์ทัย (2549: 17, 186-188) วิเคราะห์และสังเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้ต้นแบบจากโมเดลกระบวนการของประสิทธิผลของ Steers ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 4 ด้าน คือ *ด้านลักษณะของคณะวิชา (Organizational Characteristics) ด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental*

Characteristics) ด้านลักษณะของบุคคลในองค์กร (Employee Characteristics) ด้านนโยบายการบริหารจัดการและการปฏิบัติ (Managerial Policies & Practices) ผลการวิจัยได้โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบบูรณาการพหุมิติของประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษา โดยตัวแปรสาเหตุ ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงซึ่งเป็นปัจจัยหลัก 4 ด้าน และตัวแปรสังเกตได้ 10 ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรภายนอกแฝงปัจจัยด้านลักษณะของคณะวิชา ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ โครงสร้าง และสภาพการใช้เทคโนโลยีในคณะวิชา 2) ตัวแปรภายนอกแฝงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในคณะวิชา ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ วัฒนธรรมขององค์กร และบรรยากาศองค์กร 3) ตัวแปรภายในแฝงปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคคล ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพันต่อคณะวิชา และความเป็นนักวิชาการของอาจารย์ และ 4) ตัวแปรภายในแฝงปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ การบริหารการเงิน การบริหารทรัพยากรบุคคล ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์

แผนภาพที่ 2.6 กรอบแนวคิดการศึกษาการพัฒนาแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบบูรณาการพหุมิติของประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษา ของฤตินันท์ สมุทร์ทัย (2549)



ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบบูรณาการพหุมิติของประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า การตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบบูรณาการพหุมิติของประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษา ในเบื้องต้นพบว่าโมเดลไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงได้ปรับโมเดลโดยพิจารณาจากค่าดัชนีปรับขยาย (modification indices) ซึ่งผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดสัมพันธ์กันได้ ผลการวิเคราะห์พบว่า โมเดลที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-square = 71.959, df = 80, ค่า p = 0.727, ดัชนี GFI = 0.961, และดัชนี AGFI = 0.926) ตัวแปรอิสระในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของคณะวิชาได้ร้อยละ 71 แสดงว่าตัวแปรคัดสรรที่เป็นสาเหตุ คือ ลักษณะของคณะวิชา สภาพแวดล้อมภายในคณะ คุณลักษณะของบุคคลในคณะวิชา และนโยบายและการบริหารจัดการ ล้วนเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อวิชาประสิทธิผลของคณะวิชาทั้งสิ้น โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อประสิทธิผลของคณะวิชามากที่สุดคือ นโยบายและการบริหารจัดการ รองลงมาคือ ตัวแปรลักษณะของคณะวิชา ตัวแปรสภาพแวดล้อมภายในคณะวิชา และตัวแปรลักษณะบุคคลในคณะวิชา ตามลำดับ ค่านำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าเป็นบวกและแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกค่ายกเว้น ตัวแปรแฝงลักษณะของคณะวิชา และตัวแปรแฝงสภาพแวดล้อมภายในคณะวิชา มีค่านำหนักองค์ประกอบแตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถสรุปรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของคณะฯ ที่ได้จากการวิจัยดังนี้

- ลักษณะของคณะวิชา ประกอบด้วย ลักษณะโครงสร้างของคณะวิชา และสภาพการใช้เทคโนโลยีภายในคณะวิชา มีอิทธิพลตรงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยส่งผ่านนโยบายและการบริหารจัดการต่อประสิทธิผลของคณะวิชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- สภาพแวดล้อมภายในคณะวิชา ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กรแบบครอบครัว และบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของคณะวิชา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอิทธิพลทางอ้อมโดยส่งผ่านนโยบายและการบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- คุณลักษณะของบุคคลในคณะวิชา ประกอบด้วย ความผูกพันต่อคณะวิชา และความเป็นนักวิชาการของอาจารย์ มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของคณะวิชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- นโยบายและการบริหารจัดการ ประกอบด้วย บริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารการเงิน และภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมโดยส่งผ่านคุณลักษณะของบุคคลในคณะวิชา ต่อประสิทธิผลของคณะวิชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่า คณะวิชาที่มีการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารการเงินที่ดี และผู้บริหารของคณะวิชาที่มีลักษณะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีวิสัยทัศน์

จะส่งผลให้ คณาจารย์มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับงาน มีการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความเป็นนักวิชาการ โดยมีปัจจัยที่สนับสนุนคือ มีการออกแบบโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดเล็กและมีความคล่องตัว มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด ตลอดจนมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหาร และการจัดการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมเพียงพอ และมีความทันสมัย มีวัฒนธรรมองค์กรแบบครอบครัว มีบรรยากาศแบบเน้นที่ทีมที่การบริหารงานเน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารหลายรูปแบบ บุคลากรมีความเต็มใจในการทำงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะส่งผลให้คณะวิชามีประสิทธิภาพผลสูง โดยประสิทธิภาพวัดได้จากองค์ประกอบ 7 มิติ ที่สามารถวัดได้จากตัวบ่งชี้ 38 ตัวบ่งชี้ คือ มิติที่ 1 ความพึงพอใจในการศึกษาและการพัฒนานักศึกษาเป็นรายบุคคล มิติที่ 2 การพัฒนาด้านวิชาการของนักศึกษา มิติที่ 3 การพัฒนาวิชาชีพให้กับนักศึกษา มิติที่ 4 ความพึงพอใจในการจ้างงานของคณาจารย์ มิติที่ 5 ความสามารถในการจัดหาทรัพยากร มิติที่ 6 การพัฒนาวิชาชีพและคุณภาพของคณาจารย์และผู้บริหาร มิติที่ 7 การเป็นระบบเปิดและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน

ภัทรารัตน์ มากมี (2552) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับ จำแนกในระดับบุคคลและระดับสาขาวิชา โดยปรับปรุงตัวแปรปัจจัยสาเหตุจากกรอบแนวคิดของฤตินันท์ สมุทร์ทัย จำแนกดังนี้ 1) ตัวแปรสังเกตได้ คือ ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศของผู้ให้ข้อมูล ตำแหน่งทางวิชาการ จำนวนปีที่ทำงานในคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ และตัวแปรแฝง 4 ตัว ได้แก่ 2.1) ตัวแปรแฝงลักษณะขององค์การ วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว ได้แก่ โครงสร้างขององค์การและสภาพการใช้เทคโนโลยี 2.2) ตัวแปรแฝงคุณลักษณะของบุคลากร วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ และความเป็นนักวิชาการ 2.3) ตัวแปรแฝงลักษณะสภาพแวดล้อมภายใน วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว ได้แก่ วัฒนธรรมขององค์การ และบรรยากาศขององค์การ 2.4) ตัวแปรแฝงนโยบายและการบริหารจัดการ วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัว ได้แก่ ภาวะผู้นำ นโยบายและการวางแผนกลยุทธ์ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการบริหารการเงิน และกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

แผนภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดการศึกษาการพัฒนาารูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์กร สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับของภัทราวดี มากมี (2552)



ผลการพัฒนารูปแบบการวัดประสิทธิผลคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ พบว่า รูปแบบเชิงสาเหตุทุกระดับประสิทธิผลองค์กรสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 702.030$ ,  $df = 371$ ,  $p = 0.000$ ,  $df = 1.892$ ,  $CFI = 0.980$ ,  $TLI = 0.972$ ,  $RMSEA = 0.030$ ,  $SRMR_w = 0.027$ ,  $SRMR_B = 0.097$ )

ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลพบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผล คณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ นโยบาย



และการบริหารจัดการ การมีตำแหน่งทางวิชาการ จำนวนปีที่ทำงานในคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์มากกว่า 5 ปี และคุณลักษณะของบุคลากร ส่วนปัจจัยระดับสาขาวิชาที่ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ นโยบายและการบริหารจัดการ และคุณลักษณะของบุคลากร ทั้งนี้ชุดของตัวแปรทำนายระดับบุคคลสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ระดับบุคคล และระดับสาขาวิชาได้ร้อยละ 95.00 และ 91.90 ตามลำดับ

โดยสรุป จากผลการวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

- 1) ทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) วัฒนธรรมคุณภาพ
- 3) ความพร้อมด้านทรัพยากร
- 4) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

#### ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

กิตติยา สีส่อน (2547: 57-60) ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมโดยความพร้อมดังกล่าวสืบเนื่องมาจากความรู้สึก การรับรู้ และความเชื่อในสิ่งนั้น ดังนั้นการแสดงพฤติกรรมจึงเป็นไปได้ทั้งทางบวกหรือทางลบขึ้นอยู่กับว่าบุคคลมีความรู้สึก การรับรู้ หรือความเชื่อต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางใด โดยศึกษาจากทฤษฎี Theory of Planned Behavior ของ Ajzen ที่เสนอว่าการเกิดพฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมนั้น และการที่บุคคลจะมีความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจาก 3 ปัจจัยคือ ทัศนคติของบุคคลต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude toward the Behavior) การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งนั้น (Subjective norm) และการควบคุมพฤติกรรมจากการรับรู้ต่อสิ่งนั้น (Perceived Behavioral Control) ในภาพรวมแล้วถ้าหากบุคคลมีความเชื่อสามอย่างนี้ในทางบวก บุคคลก็จะยังมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในเรื่องนั้นออกมา และท้ายที่สุด บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมเมื่อมีโอกาส ความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมจึงเป็นตัวที่กระตุ้นในทันทีก่อนที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั่นเอง

ทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory Reasoned Action) ของ Ajzen ที่พัฒนาเมื่อปี 1958 และได้รับการพัฒนาต่อเมื่อปี 1980 ซึ่งเดิมนั้นมีใจความสำคัญว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลสืบเนื่องมาจากความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมมี 2 ปัจจัยคือ ทัศนคติของบุคคลต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude toward the Behavior) และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ต่อมาได้เพิ่มปัจจัยที่เป็นเหตุอีกหนึ่งปัจจัยคือ การควบคุมพฤติกรรมจากการรับรู้ต่อสิ่งนั้น (Perceived Behavioral control) โดยอธิบายเพิ่มเติมว่าปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นเสมือนปัจจัยที่จูงใจให้บุคคล

แสดงพฤติกรรม โดยสามารถส่งผลทั้งทางตรงต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล และส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในทางอ้อมผ่านตัวแปรความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แต่จะไม่ส่งผลต่อตัวแปรทัศนคติ อย่างไรก็ตาม Ajzen ได้อภิปรายเพิ่มเติมไว้ว่า การเพิ่มตัวแปรดังกล่าวเข้าไปในโมเดลนั้น จะสามารถอธิบายตัวแปรการแสดงพฤติกรรมของบุคคลได้เพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น และตัวแปรใหม่ที่เพิ่มเข้าไปนี้จะพบได้ในบางกรณีเท่านั้น เช่นกรณีที่บุคคลรับทราบว่าจะขณะนั้นทรัพยากรไม่เพียงพอหรือไม่มีโอกาสที่จะได้ทำงานนั้น ความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลย่อมจะมีไม่มาก แม้ขณะนั้นบุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้นก็ตาม

ความหมายของทัศนคติต่อพฤติกรรมตามแนวคิดของ Ajzen คือการประเมินทางบวก-ทางลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อการกระทำนั้นๆ ซึ่งได้รับอิทธิพล หรือถูกกำหนดโดยผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ

กิตติยา สีอ่อนจึงได้พัฒนาเครื่องมือวัดทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเองโดยใช้กรอบทฤษฎี Theory of Planned Behavior ของ Ajzen ประกอบด้วยข้อความที่วัดในสองส่วนคือ ข้อคำถามที่วัดความเชื่อที่เด่นชัด และข้อคำถามที่วัดการประเมินความเชื่อ การแปลผลมาจากผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อที่เด่นชัด และการวัดประเมินความเชื่อ หรือ  $A_0 = \sum b_i e_i$  เมื่อ  $A_0$  หมายถึง คะแนนทัศนคติของบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม  $b_i$  หมายถึงคะแนนความเชื่อที่เด่นชัดข้อที่  $i$  และ  $e_i$  หมายถึงคะแนนการวัดประเมินความเชื่อ ข้อที่  $i$  และปรับเป็น 5 สเกล ผลจากนำไปทดลองใช้ก่อนนำไปใช้จริงได้ค่าความเที่ยงแอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.80

สรุป การวิจัยครั้งนี้ให้ความหมายทัศนคติคือ การรับรู้ในความสัมพันธ์ และประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยพัฒนาจากแนวคิดของกิตติยา สีอ่อนที่พัฒนามาจาก Ajzen

### วัฒนธรรมคุณภาพ

กิตติยา สีอ่อน (2547: 71-74) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาให้ความหมายวัฒนธรรมคุณภาพ คือ ระบบความเชื่อ และค่านิยมของบุคลากรในหน่วยงาน โดยใช้แนวคิดของ Detert, Loius, & Schroeder ปี 2001 ว่าวัฒนธรรมขององค์กรกับการจัดการคุณภาพของสถานศึกษานั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพขึ้นโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา ได้แก่ ครู อาจารย์ หัวหน้าสถานศึกษา ผู้บริหารจากส่วนกลาง และผู้ประเมินภายนอก และผู้ทรงคุณวุฒิทางธุรกิจที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับที่ปรึกษาคุณภาพ ผู้อำนวยการบริหารและรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารรวมทั้งสิ้น 15 คน ร่วมกันอภิปรายความหมายของคำวาค่านิยมการจัดการคุณภาพทางการศึกษาโดยใช้วิธี NGT (Nominal Group Technique) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิมีอิสระเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกที่บ่งชี้ปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการ

จัดการคุณภาพ ได้ข้อสรุปในการแบ่งวัฒนธรรมออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ 1) การมีวิสัยทัศน์และมีเป้าหมายร่วมกันของบุคลากร คณาจารย์ และผู้บริหาร 2) การที่ผู้ปกครอง ชุมชน นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการทางการศึกษา 3) การที่บุคลากรมีความยึดมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว 4) การที่คณาจารย์และบุคลากรอุทิศเวลาและกำลังในการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น 5) การที่คณาจารย์มีความกระตือรือร้นในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพของสถาบัน 6) การที่บุคลากรทุกคนในสถาบันร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพของสถาบัน 7) การตัดสินใจของสถาบันอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นจริง มิใช่จากความเห็น มีการเปิดเผยข้อมูล และมีการใช้ข้อมูลป้อนกลับจากคณาจารย์และนักเรียนในกระบวนการพัฒนาสถานศึกษา 8) การแก้ไขปัญหาโดยการค้นหาสาเหตุของปัญหามากกว่าที่จะแก้ปัญหาโดยการเพิ่มภาระงานบุคลากรให้มากขึ้น และ 9) การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย กิตติยา สีอ่อน จึงนำเครื่องมือของ Detert, Loius, & Schroeder แปลเป็นภาษาไทย นำไปตรวจสอบความตรงโดยการแปลย้อนกลับ และนำไปทดลองใช้ก่อนนำไปใช้จริงได้ค่าความเที่ยง แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.95

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่า กิตติยา สีอ่อน ได้ศึกษาถึงการทำงานเป็นทีมด้วย ซึ่งตัวแปรดังกล่าวจะนำมาเป็นประเด็นย่อยของการศึกษาวัฒนธรรมคุณภาพได้ ผู้วิจัยจึงเพิ่มประเด็นการทำงานเป็นทีม โดยหมายถึง ลักษณะการทำงานร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงานที่มีลักษณะเป็นทีมประสานงาน ประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ด้าน คือ การมีเป้าหมายร่วมกัน การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย การทำงานร่วมกัน การสร้างความคล่องตัวในการทำงาน การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร และการร่วมกันทบทวนการทำงาน

สรุป การวิจัยครั้งนี้ให้ความหมายวัฒนธรรมคุณภาพ คือ ระบบความเชื่อ และค่านิยมของบุคลากรในหน่วยงาน โดยพัฒนาจากแนวคิดของกิตติยา สีอ่อนที่พัฒนามาจาก Detert, Loius, & Schroeder และเพิ่มอีก 1 ด้านคือการทำงานเป็นทีม ดังนี้ 1) การมีวิสัยทัศน์และมีเป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันของบุคลากรและผู้บริหาร 2) อิทธิพลภายนอกในการกำหนดความต้องการพัฒนาคุณภาพ 3) ความยึดมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว 4) การสนทนาสะท้อนความคิดในการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น 5) การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 6) การทำงานเป็นทีมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 7) การบริหารจัดการงานประกันคุณภาพแบบใช้ข้อมูลเป็นฐาน 8) การเน้นที่ระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยการแก้ไขปัญหาจากการค้นหาสาเหตุของปัญหามากกว่าที่จะแก้ปัญหา และ 9) การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย

#### **ความพร้อมด้านทรัพยากร**

ฤตินันท์ สมุทร์ทัย (2549: 76-103) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษาได้กำหนดปัจจัยด้านลักษณะของคณะวิชา ประกอบด้วย โครงสร้างของคณะ และสภาพการใช้เทคโนโลยีของคณะ และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

การบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารการเงิน ภาวะผู้นำ และการบริหารเชิงกลยุทธ์ ต่อมา ภัทราวดี มากมี (2552) ศึกษาเช่นเดียวกันในด้านโครงสร้างขององค์การ สภาพการใช้เทคโนโลยี ภาวะผู้นำ นโยบายและการวางแผนกลยุทธ์ กระบวนการบริหารการเงิน และกระบวนการบริหาร ทรัพยากรบุคคล โดยเพิ่มด้านการติดต่อสื่อสาร

ส่วนกิตติยา สีส่อน (2547: 65) กำหนดตัวแปรความพร้อมด้านทรัพยากรเป็นหนึ่งใน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายใน โดยครอบคลุมถึง สภาพความเหมาะสมของ โครงสร้างองค์กร ความพร้อมด้านบุคลากร ความสามารถของนักวิชาการ และความพร้อมด้าน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการเงิน

จากการศึกษาทั้ง 3 เรื่อง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สรุปเป็นตัวแปรย่อยในการศึกษาความ พร้อมด้านทรัพยากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

โครงสร้างของหน่วยงาน หมายถึง กรอบโครงสร้างการบริหารของคณะวิชาหรือ หน่วยงานที่มีการกำหนดแผนงาน และบทบาทหน้าที่ของแต่ละแผนงานในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน มีความคล่องตัวในประสานระหว่างแผนกต่างๆ และมีการ กำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงานโดยอาศัยกฎระเบียบและข้อบังคับ

การบริหารบุคลากร หมายถึง กระบวนการจัดหาบุคคลที่มีคุณสมบัติและความสามารถ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของ ทรัพยากรบุคคล และการดูแลรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะความสามารถสูงให้คงอยู่กับองค์กร เพื่อให้บุคลากรเป็นแรงขับเคลื่อนในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การจัดเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการประกัน คุณภาพการศึกษา ครอบคลุม 3 ขั้นตอน ได้แก่ การค้นหาความต้องการจำเป็นและการวางแผน ในการพัฒนาบุคลากร การดำเนินการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และการประเมินติดตามหลังการ ฝึกอบรม

การบริหารงบประมาณ หมายถึง กระบวนการดำเนินการจัดหาและใช้งบประมาณ ทั้ง ด้านการเงินและพัสดุในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเกิดประสิทธิผลสูงสุด

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีประเภทต่างๆ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์มาใช้ในดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม

สรุป การวิจัยครั้งนี้ให้ความหมายความพร้อมด้านทรัพยากร คือ สภาพความเหมาะสม ของโครงสร้างองค์กร ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านความพร้อมและการได้รับการพัฒนา ความสามารถ ความเพียงพอด้านงบประมาณ ความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์ และความ เพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### **ภาวะผู้นำของผู้บริหาร**

กิตติยา สีส่อน (2547: 65-72) ให้ความหมายภาวะผู้นำของผู้บริหารว่า คุณลักษณะของ ผู้นำที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน และได้สังเคราะห์คุณลักษณะผู้นำที่พึง

ประสงค์จากแนวคิดของนักการศึกษา 13 คน พบว่า ผู้นำควรมีลักษณะเด่นสองอย่างประกบกัน คือ การเป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง และการเป็นผู้นำด้านการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Silins เมื่อปี 1994 ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบ Transformation และแบบ Transactional ศึกษาโครงสร้างของภาวะผู้นำทั้งสองแบบโดยการพัฒนาโมเดลเส้นทางอิทธิพล (Path Model) และวิเคราะห์ด้วยสถิติคาโนนิคอล ในส่วนโครงสร้างของภาวะผู้นำทั้งสองแบบนั้นได้ข้อสรุปว่า ตัวบ่งชี้ของภาวะผู้นำแบบ Transformation Leadership มี 3 ประการ ได้แก่ 1) การที่ผู้นำชักจูงโน้มน้าวและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรเกิดความทึ่ง (Charisma/ Inspiration) 2) การที่ผู้นำกระตุ้นให้บุคลากรคิดแบบใหม่ๆ กระตุ้นให้บุคลากรรู้จักตั้งคำถามและพิสูจน์แนวคิดทั้งของตนเองและของผู้อื่น (Intellectual Stimulation) และ 3) การที่ผู้นำมีการติดตามบุคลากรรายบุคคลเพื่อให้เกิดการประเมินความแตกต่างของบุคคล เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงานที่เหมาะสม รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาศักยภาพและความต้องการในการพัฒนาบุคลากร (Individual Consideration) ส่วนตัวบ่งชี้ของภาวะผู้นำแบบ Transactional leadership ได้แก่ 1) การที่ผู้นำสร้างความชัดเจนในกำหนดวัตถุประสงค์มาตรฐานการทำงาน และภาระงานที่ชัดเจนในการให้รางวัลแก่บุคลากร (Contingent Reward) และ 2) การที่ผู้นำให้แรงเสริมในทางลบเมื่อบุคลากรทำงานไม่เสร็จ หรือเข้าไปแทรกแซงการทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์แล้ว ผู้นำจะไม่เข้าไปชี้นำใดๆ (Management by-exception) Silins ให้ข้อเสนอว่าภาวะผู้นำที่น่าจะเอื้อประโยชน์สูงสุดน่าจะเกิดจากทั้งสองการนำพฤติกรรมของผู้นำทั้งสองแบบมาบูรณาการกัน กิตติยา สีอ่อน จึงใช้เครื่องมือวัดของ Silins ในการวัดภาวะผู้นำของผู้บริหารที่เอื้อให้เกิดความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน โดยแปลเป็นภาษาไทยนำไปตรวจสอบความตรงโดยการแปลย้อนกลับ และนำไปทดลองใช้ก่อนนำไปใช้จริง ได้ค่าความเที่ยงแอลฟาของครอน บาคเท่ากับ 0.93

ฤตินันท์ สมุทร์ทัย (2549: 98-102) ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง คุณลักษณะของผู้บริหารของคณะวิชาที่เอื้อต่อการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีการแสดงออกซึ่งการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความมีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ โน้มน้าว ผลักดันให้คณาจารย์ บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง และดำเนินงานตามทิศทางที่กำหนด โดยมีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานอยู่เสมอ

จากการศึกษาของ กิตติยา สีอ่อน และฤตินันท์ สมุทร์ทัย ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดการวัดภาวะผู้นำของผู้บริหารของ กิตติยา สีอ่อน เป็นหลัก และเสริมด้วยแนวคิดของฤตินันท์ สมุทร์ทัย ดังนี้

1) บารมีและความมุ่งมั่น (Charisma/ Inspiration) หมายถึง การที่ผู้นำชักจูงโน้มน้าวและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรเกิดความทึ่ง

2) การกระตุ้นสติปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นให้บุคคลากรคิดแบบใหม่ๆ กระตุ้นให้บุคคลากรรู้จักตั้งคำถามและพิสูจน์แนวคิดทั้งของตนเองและของผู้อื่น

3) การใส่ใจรายบุคคล (Individual Consideration) หมายถึง การที่ผู้นำมีการติดตามบุคคลากรรายบุคคลเพื่อให้เกิดการประเมินความแตกต่างของบุคคล เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงานที่เหมาะสม รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาศักยภาพและความต้องการในการพัฒนาบุคลากร

4) การสร้างความชัดเจนในการให้รางวัล (Contingent Reward) หมายถึง การที่ผู้นำสร้างความชัดเจนในกำหนดวัตถุประสงค์มาตรฐานการทำงาน และภาระงานที่ชัดเจนในการให้รางวัลแก่บุคลากร

5) การบริหารจัดการแบบมีข้อยกเว้น (Management by-exception) หมายถึง การที่ผู้นำให้แรงเสริมในทางลบเมื่อบุคลากรทำงานไม่เสร็จ หรือเข้าไปแทรกแซงการทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์แล้ว ผู้นำจะไม่เข้าไปชี้นำใดๆ

สรุปการวิจัยครั้งนี้ให้ความหมายภาวะผู้นำของผู้บริหาร คือ คุณลักษณะของผู้นำที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ บารมีและความมุ่งมั่น การกระตุ้นสติปัญญา การใส่ใจรายบุคคล การสร้างความชัดเจนในการให้รางวัล และการบริหารจัดการแบบมีข้อยกเว้น

อย่างไรก็ตาม ยังมีการศึกษาภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

ภักธราดี มากมี (2552) ศึกษายเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ นโยบายและการบริหารจัดการ การมีตำแหน่งทางวิชาการ จำนวนปีที่ทำงานในคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์มากกว่า 5 ปี และคุณลักษณะของบุคลากร ส่วนปัจจัยระดับสาขาวิชาที่ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ นโยบายและการบริหารจัดการ และคุณลักษณะของบุคลากร ทั้งนี้ชุดของตัวแปรทำนายระดับบุคคลสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ระดับบุคคล และระดับสาขาวิชาได้ร้อยละ 95.00 และ 91.90 ตามลำดับ

กิตติยา สืออ่อน (2547: 137) ศึกษาตัวแปรขนาดของคณะวิชาต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในพบว่า ตัวแปรขนาดวิชา มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ ในขนาดต่ำมาก และเกือบทั้งหมดเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรขนาดคณะวิชาวัดจากจำนวนบุคลากรและจำนวนนักศึกษาระบบปริญญาบัณฑิตที่ศึกษา มีขนาดโดยเฉลี่ย 663.91 คน คณะวิชาที่เล็กสุดมีจำนวน 84 คน และคณะวิชาที่ใหญ่สุดมีจำนวน 6,320 คน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาในครั้งนี้เป็นศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตซึ่งมีความ

แตกต่างระหว่างหน่วยงานที่มีขนาดแตกต่างกันในการบริหารจัดการ เช่น โครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน ภาระงาน เป็นต้น จึงจะศึกษาตัวแปรขนาดของหน่วยงานด้วย

จากงานวิจัยที่สืบค้นพบว่า มีการวัดประสิทธิผลของหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนแต่ไม่มีการใช้ตัวแปรหน่วยงานสนับสนุน ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงการดำเนินงานในหน่วยงานสนับสนุนด้วย

สรุป การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาภูมิหลังผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

ประเภทของหน่วยงาน หมายถึง คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่มีหน้าที่จัดการเรียนการสอน และหน่วยงานสนับสนุน

ขนาดหน่วยงาน หมายถึง จำนวนของบุคลากรทุกระดับในแต่ละหน่วยงาน แบ่งเป็นขนาดเล็ก และใหญ่ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน ดังนี้

ขนาดหน่วยงาน	คณะวิชา	หน่วยงานสนับสนุน
เล็ก	ไม่มีภาควิชา	จำนวนบุคลากร น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน
ใหญ่	มีภาควิชา	จำนวนบุคลากร มากกว่า 10 คน

ระยะเวลาการเป็นผู้บริหาร หมายถึง การมีตำแหน่งบริหารตั้งแต่ระดับแผนกหรือเทียบเท่าขึ้นไปในหน่วยงาน แบ่งเป็น น้อยกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป

**แผนภาพที่ 2.8** กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์





DPU

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีวิธีการดำเนินงานวิจัยดังนี้

#### แผนภาพที่ 3.1 ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย



ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงบรรยาย มีขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาองค์ความรู้เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

**ขั้นตอนที่ 2** กำหนดประชากร และวิธีการได้มาซึ่งข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ผู้บริหารของคณะวิชา และหน่วยงาน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เป็นหน่วยในการวิเคราะห์

ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารของคณะวิชาและหน่วยงาน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 236 คน (ข้อมูล ณ 5 พฤษภาคม 2554) จำแนกดังนี้

1) ผู้บริหารระดับภาควิชาและคณะวิชาหรือเทียบเท่า 147 คน

(ได้แก่ คณบดี/ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการหลักสูตร รองคณบดี รองผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการหลักสูตร ผู้ช่วยคณบดี ผู้ช่วยรองคณบดี ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตร เลขานุการคณะ หัวหน้าภาค หัวหน้าหมวดวิชา หัวหน้ากลุ่มสาขา หัวหน้าหลักสูตร หัวหน้าศูนย์ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าห้องปฏิบัติการ ผู้ช่วยหัวหน้าภาค เลขานุการภาค)

2) ผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุน 89 คน

(ได้แก่ ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก/หน่วย หัวหน้าสำนักงาน/ศูนย์ เลขานุการฝ่าย)

วิธีการได้มาซึ่งข้อมูลมีดังนี้

วิธีได้มาซึ่งข้อมูล	คณะวิชา	หน่วยงานสนับสนุน	รวม
การตอบ	ผู้บริหารทุกภาควิชาและคณะ	ผู้บริหารทุกหน่วยงานสนับสนุน	236
แบบสอบถาม	วิชา 147 คน	89 คน	คน
Focus group	ผู้บริหารคณะวิชา คณะละ 1 คน รวม 13 คน	ผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุน ที่ได้รับผลการประเมินคุณภาพภายในปีการศึกษา 2552 ในระดับดีมาก ระดับดี และพอใช้ อย่างละ 2 คน รวม 6 คน	19 คน

**ขั้นตอนที่ 3** สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

วิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยใช้แนวคิดตามตัวแปรที่ศึกษาซึ่งมีการวัดตัวแปรทั้งจากการปรับปรุงจากแบบวัดที่มีการศึกษาวิจัยมาแล้ว และที่ผู้วิจัยสร้างเอง จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 4 คน พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาได้แก่

- รศ.ดร.กล้า ทองขาว ผู้อำนวยการหลักสูตรปริญญาโทสาขาการจัดการศึกษา และ ผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา สกอ. และ สมศ. ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย และการประกันคุณภาพการศึกษา
- นางอุษาโรจน์ ตีร์โจชูโบโรโต ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- ดร.กมลทิพย์ อาร์ธอส ผู้อำนวยการศูนย์วิจัย ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย
- ผศ.พิศศรี กมลเวชช ที่ปรึกษาอธิการบดี ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย

อย่างไรก็ตาม ในการจัดทำแบบสอบถามครั้งนี้ไม่ได้มีการทดลองใช้ เนื่องจากใช้หน่วยประชากรซึ่งเป็นผู้บริหารระดับหน่วยงานทั้งหมดของมหาวิทยาลัย แต่ผู้วิจัยได้นำผลจากการตอบแบบสอบถามที่ใช้จริงมาวิเคราะห์คุณภาพด้านความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ดังนี้

### ตารางที่ 3.1 การวิเคราะห์คุณภาพ ด้านความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	การพัฒนาแบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเที่ยง
ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	ปรับปรุงจากแบบวัดทัศนคติของกิตติยา สีอ่อน ที่พัฒนามาจาก Ajzen	20 (10 ประเด็น)	0.85
วัฒนธรรมคุณภาพ	ปรับปรุงจากแบบวัดวัฒนธรรมคุณภาพ ของกิตติยา สีอ่อน ที่พัฒนามาจาก Detert, Loius, & Schroeder	37 (9 ประเด็น)	0.96
ความพร้อมด้านทรัพยากร	ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง	19 (6 ประเด็น)	0.95
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	ปรับปรุงจากแบบวัดภาวะผู้นำของผู้บริหาร ของกิตติยา สีอ่อน ที่พัฒนามาจาก Silins และแบบวัดภาวะผู้นำของฤตินันท์ สมุทร์ทัย	19 (5 ประเด็น)	0.97

ชุดที่ 2 แบบวิเคราะห์ SWOT Analysis ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ชุดที่ 3 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างใช้ในการสัมภาษณ์ สำหรับข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

#### ขั้นตอนที่ 4 เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

การสอบถามความคิดเห็น ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้ผู้บริหารทุกภาควิชาและคณะวิชา 147 ตัวอย่าง ผู้บริหารหน่วยงาน 89 ตัวอย่าง ครั้งที่ 1 วันที่ 15-31 พฤษภาคม และติดตามครั้งที่ 2 วันที่ 1-15 มิถุนายน 2554 หลังจากได้รับข้อมูลผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ SWOT Analysis ผู้วิจัยรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Focus group ประกอบด้วย ผู้บริหารคณะวิชา คณะละ 1 คน รวม 13 คน และผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุนที่ได้รับผลการประเมินคุณภาพภายในปีการศึกษา 2552 ในระดับดีมาก ระดับดี และพอใช้ อย่างละ 2 คน รวม 6 คน ดำเนินการระหว่างวันที่ 8-19 สิงหาคม 2554 โดยผู้ที่ไม่สามารถมาร่วม focus ได้ ผู้วิจัยได้ส่งประเด็นคำถามและคำตอบของกลุ่ม เพื่อให้แสดงความคิดเห็นกลับมา

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยตามวัตถุประสงค์ มีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

วัตถุประสงค์	วิธีวิเคราะห์ข้อมูล
1. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการทบทวนวรรณกรรม และการวิเคราะห์ SWOT Analysis
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows - การเปรียบเทียบภูมิหลังผู้ให้ข้อมูล ด้วย T-test และ ANOVA - การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย Pearson Correlation
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด และการสัมภาษณ์เชิงลึก

สำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรทัศนคติต่อการประกันคุณภาพซึ่งเป็นข้อความบวก-ลบ 7 ระดับ (-3 -2 -1 0 1 2 3) ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดสองส่วนคือ ข้อคำถามที่วัดความเชื่อที่เด่นชัด และข้อคำถามที่วัดการประเมินความเชื่อ การแปลผลมาจากผลรวมของผลคูณระหว่างความเชื่อที่เด่นชัด และการวัดประเมินความเชื่อ ตามกรอบทฤษฎี Theory of Planned Behavior ของ Ajzen และผู้วิจัยจึงนำผลคูณมาปรับเป็น 5 ระดับ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ตัดการวิเคราะห์ในข้อที่คำตอบที่ไม่ครบคู่
2. ปรับค่าที่แท้จริง คือ  $(-X) (-X) = +$  ให้เป็น  $-$
3. หาช่วงชั้นเพื่อจำแนกเป็น 5 ระดับ ในการวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ที่เป็น 5 ระดับ หาระยะห่างจากผลรวมของผลคูณคะแนนสูงสุดต่ำสุดได้  $18/5 = 3.6$  จำแนกเป็นช่วงชั้น ดังนี้
  - 1 =  $(-9.00) - (-5.40)$
  - 2 =  $(-5.39) - (-1.81)$
  - 3 =  $(-1.80) - (1.79)$
  - 4 =  $(1.80) - (5.39)$
  - 5 =  $(5.40) - (9.00)$

สำหรับการแปลค่าความสัมพันธ์ ตาม ชูศรี วงศ์รัตนะ ดังนี้

สูงกว่า 0.90	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ	สูงมาก
0.70 - 0.90	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ	สูง
0.30 - 0.70	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ	ปานกลาง
ต่ำกว่า 0.30	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ	ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์	

**ขั้นตอนที่ 6** การนำเสนอผลการวิจัย มีขั้นตอนการนำเสนอ 5 บท ดังนี้

- บทที่ 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
- บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย
- บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอ 3 ส่วน คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้แก่ ทักษะดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา วัฒนธรรมคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร และภาวะผู้นำของผู้บริหารกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และสรุปผลจากแบบสอบถามคำถามปลายเปิด ส่วนข้อมูลจากการทบทวนเอกสาร และ Focus group จะนำเสนอพร้อมกับการอภิปรายผลในบทที่ 5

จากการส่งแบบสอบถามให้กับตัวอย่าง 236 ตัวอย่าง ได้รับแบบสอบถามกลับมา 199 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 84.32 จำแนกเป็นจากคณะวิชา 119 ตัวอย่าง (ร้อยละ 59.80) และจากหน่วยงานสนับสนุน 80 ตัวอย่าง (ร้อยละ 40.20) ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในตำแหน่งบริหาร น้อยกว่า 3 ปี 110 ตัวอย่าง (ร้อยละ 50.75) และมากกว่า 3 ปี 98 ตัวอย่าง (ร้อยละ 49.25) อยู่ในคณะวิชาขนาดเล็ก 17 ตัวอย่าง (ร้อยละ 8.54) คณะวิชาขนาดใหญ่ 102 ตัวอย่าง (ร้อยละ 51.26) หน่วยงานขนาดเล็ก 13 ตัวอย่าง (ร้อยละ 6.53) และหน่วยงานขนาดใหญ่ 67 ตัวอย่าง (ร้อยละ 33.67)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

#### 1) ประเภทหน่วยงานกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทหน่วยงานกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย คณะวิชา	ค่าเฉลี่ย หน่วยงาน	t	Sig	ความหมาย
ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	4.10	4.39	-4.11	0.00	แตกต่าง
1. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ	4.43	4.79	-3.59	0.00	แตกต่าง
2. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน	4.63	4.84	-2.27	0.02	แตกต่าง
3. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ	4.50	4.75	-2.65	0.01	แตกต่าง

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย คณะวิชา	ค่าเฉลี่ย หน่วยงาน	t	Sig	ความหมาย
4. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนขึ้น	4.64	4.75	-1.01	0.31	ไม่แตกต่าง
5. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.54	4.80	-2.82	0.01	แตกต่าง
6. การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น	4.48	4.84	-3.81	0.00	แตกต่าง
7. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน	4.36	4.79	-4.10	0.00	แตกต่าง
8. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้นักศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน	4.37	4.76	-3.77	0.00	แตกต่าง
9. การประกันคุณภาพจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียด	2.00	2.35	-2.04	0.04	แตกต่าง
10. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้บุคลากรทำงานหนักมากขึ้น	3.08	3.31	-1.32	0.19	ไม่แตกต่าง
<b>ด้านวัฒนธรรมคุณภาพ</b>	<b>3.69</b>	<b>3.72</b>	<b>-0.37</b>	<b>0.71</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
1. การมีวิสัยทัศน์และมีเป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันของบุคลากรและผู้บริหาร	3.92	3.98	-0.51	0.61	ไม่แตกต่าง
2. อิทธิพลภายนอกในการกำหนดความต้องการพัฒนาคุณภาพ	3.91	3.84	0.77	0.44	ไม่แตกต่าง
3. ความยึดมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว	4.02	4.21	-1.64	0.10	ไม่แตกต่าง
4. การสนทนาสะท้อนความคิดในการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น	3.37	3.40	-0.24	0.81	ไม่แตกต่าง
5. การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.61	3.73	-1.15	0.25	ไม่แตกต่าง
6. การทำงานเป็นทีมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.64	3.52	1.05	0.30	ไม่แตกต่าง
7. การบริหารจัดการงานประกันคุณภาพแบบใช้ข้อมูลเป็นฐาน	3.58	3.66	-0.76	0.45	ไม่แตกต่าง
8. การเน้นที่ระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยการแก้ไขปัญหาจากการค้นหาสาเหตุของปัญหามากกว่าที่จะแก้ปัญหา	3.92	3.93	-0.09	0.93	ไม่แตกต่าง
9. การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย	3.29	3.45	-1.18	0.24	ไม่แตกต่าง



ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย คณะวิชา	ค่าเฉลี่ย หน่วยงาน	t	Sig	ความหมาย
<b>ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร</b>	<b>3.22</b>	<b>3.45</b>	<b>-2.07</b>	<b>0.04</b>	<b>แตกต่าง</b>
1. ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร	3.33	3.53	-1.76	0.08	ไม่แตกต่าง
2. ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านความพร้อมเพียง	3.22	3.44	-1.72	0.09	ไม่แตกต่าง
3. ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านการได้รับการพัฒนาความสามารถ	3.31	3.50	-1.61	0.11	ไม่แตกต่าง
4. ความเพียงพอด้านงบประมาณ	2.93	3.26	-2.61	0.01	แตกต่าง
5. ความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์	3.19	3.39	-1.40	0.16	ไม่แตกต่าง
6. ความเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.26	3.68	-3.08	0.00	แตกต่าง
<b>ภาวะผู้นำของผู้บริหาร</b>	<b>3.51</b>	<b>3.68</b>	<b>-1.41</b>	<b>0.16</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
1. บารมีและความมุ่งมั่น	3.56	3.82	-2.14	0.03	แตกต่าง
2. การกระตุ้นสติปัญญา	3.51	3.68	-1.36	0.17	ไม่แตกต่าง
3. การใส่ใจรายบุคคล	3.51	3.61	-0.74	0.46	ไม่แตกต่าง
4. การสร้างความชัดเจนในการให้รางวัล	3.44	3.60	-1.11	0.27	ไม่แตกต่าง
5. การบริหารจัดการแบบมีข้อยกเว้น	3.53	3.69	-1.37	0.17	ไม่แตกต่าง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประเภทหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูล (คณะวิชา กับ หน่วยงานสนับสนุน) กับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างของประเภทหน่วยงานใน 2 ปัจจัย คือ ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านความพร้อมด้านทรัพยากร และหากพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีถึง 8 ใน 10 ข้อที่แตกต่างกัน คือ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ นักศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน และการประกันคุณภาพจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียด ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร มี 2 ใน 6 ข้อ ที่แตกต่างกัน คือ ความเพียงพอด้านงบประมาณ และความเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในระดับรายด้านไม่มีความแตกต่างแต่ในรายข้อมีเพียง 1 ข้อที่แตกต่างกัน คือ บารมีและความมุ่งมั่น

## 2) ขนาดของหน่วยงานกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

ขนาดหน่วยงาน	คณะวิชา	หน่วยงานสนับสนุน
เล็ก	ไม่มีภาควิชา (1)	จำนวนบุคลากร น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน (3)
ใหญ่	มีภาควิชา (2)	จำนวนบุคลากร มากกว่า 10 คน (4)

ตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของขนาดหน่วยงานกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัย	F	Sig	ความหมาย
<b>ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา</b>	<b>6.02</b>	<b>0.00</b>	<b>แตกต่าง</b>
1. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ	4.95	0.00	แตกต่าง
2. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน	2.07	0.11	ไม่แตกต่าง
3. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ	2.80	0.04	แตกต่าง
4. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนขึ้น	0.55	0.65	ไม่แตกต่าง
5. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.09	0.01	แตกต่าง
6. การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น	4.54	0.00	แตกต่าง
7. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้ประกอบการเกิดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน	5.84	0.00	แตกต่าง
8. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้นักศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน	4.33	0.01	แตกต่าง
9. การประกันคุณภาพจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียด	1.38	0.25	ไม่แตกต่าง
10. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้บุคลากรทำงานหนักมากขึ้น	1.24	0.30	ไม่แตกต่าง
<b>ด้านวัฒนธรรมคุณภาพ</b>	<b>0.69</b>	<b>0.56</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
1. การมีวิสัยทัศน์และมีเป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันของบุคลากรและผู้บริหาร	0.61	0.61	ไม่แตกต่าง
2. อิทธิพลภายนอกในการกำหนดความต้องการพัฒนาคุณภาพ	1.40	0.25	ไม่แตกต่าง
3. ความยึดมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว	0.93	0.43	ไม่แตกต่าง
4. การสนทนาสะท้อนความคิดในการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น	0.10	0.96	ไม่แตกต่าง
5. การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	0.49	0.69	ไม่แตกต่าง
6. การทำงานเป็นทีมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	0.48	0.70	ไม่แตกต่าง

ปัจจัย	F	Sig	ความหมาย
7. การบริหารจัดการงานประกันคุณภาพแบบใช้ข้อมูลเป็นฐาน	1.17	0.32	ไม่แตกต่าง
8. การเน้นที่ระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยการแก้ไขปัญหาจากการค้นหาสาเหตุของปัญหามากกว่าที่จะแก้ปัญหา	0.34	0.80	ไม่แตกต่าง
9. การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย	4.04	0.01	แตกต่าง
<b>ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร</b>	<b>2.52</b>	<b>0.06</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
1. ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร	3.42	0.02	แตกต่าง
2. ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านความพร้อม	2.52	0.06	ไม่แตกต่าง
3. ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านการได้รับการพัฒนาความสามารถ	3.69	0.01	แตกต่าง
4. ความเพียงพอด้านงบประมาณ	2.68	0.05	แตกต่าง
5. ความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์	0.97	0.41	ไม่แตกต่าง
6. ความเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.57	0.02	แตกต่าง
<b>ภาวะผู้นำของผู้บริหาร</b>	<b>0.75</b>	<b>0.53</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
1. บารมีและความมุ่งมั่น	1.61	0.19	ไม่แตกต่าง
2. การกระตุ้นสติปัญญา	0.72	0.54	ไม่แตกต่าง
3. การใส่ใจรายบุคคล	0.65	0.59	ไม่แตกต่าง
4. การสร้างความชัดเจนในการให้รางวัล	0.45	0.71	ไม่แตกต่าง
5. การบริหารจัดการแบบมีข้อยกเว้น	0.97	0.41	ไม่แตกต่าง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของขนาดหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูล (คณะวิชาขนาดเล็ก คณะวิชาขนาดใหญ่ หน่วยงานสนับสนุนขนาดเล็ก และหน่วยงานสนับสนุนขนาดใหญ่) กับ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างของขนาดหน่วยงานเพียง 1 ปัจจัย คือ ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และหากพิจารณารายข้อพบว่า ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีถึง 6 ใน 10 ข้อที่แตกต่างกัน คือ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน และการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้นักศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน ด้านวัฒนธรรมคุณภาพ ในระดับรายด้านไม่มีความแตกต่างแต่ในรายข้อมีเพียง 1 ข้อที่แตกต่างกัน คือ การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ในระดับรายด้านไม่มีความแตกต่างแต่ในรายข้อมีเพียง 1 ข้อที่แตกต่างกัน มี 4 ใน 6 ข้อ ที่แตกต่างกัน คือ ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านการได้รับการพัฒนา

ความสามารถ ความเพียงพอด้านงบประมาณ และความเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างแต่ในรายชื่อ

หากพิจารณาความแตกต่างระหว่างคู่ของขนาดของหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละปัจจัย มีดังนี้

**ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคู่ของขนาดของหน่วยงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา**

ปัจจัย	คู่ที่แตกต่าง	Sig.
<b>ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา</b>	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.00
1. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.00
3. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.01
5. ความเพียงพอด้านงบประมาณ	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.00
	หน่วยงานเล็ก, หน่วยงานใหญ่ (3 , 4)	0.04
6. การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.00
7. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้ประกอบการเกิดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.00
8. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้นักศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.00
<b>ด้านวัฒนธรรมคุณภาพ</b>	-	-
9. การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย	คณะใหญ่, หน่วยงานเล็ก (2 , 3)	0.03
	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.05
	หน่วยงานเล็ก, หน่วยงานใหญ่ (3 , 4)	0.00
<b>ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร</b>	-	-
1. ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.01
	หน่วยงานเล็ก, หน่วยงานใหญ่ (3 , 4)	0.01

ปัจจัย	คู่ที่แตกต่าง	Sig.
3. ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านการได้รับการพัฒนา ความสามารถ	คณะเล็ก, หน่วยงานเล็ก (1 , 3)	0.05
	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.01
	หน่วยงานเล็ก, หน่วยงานใหญ่ (3 , 4)	0.01
4. ความเพียงพอด้านงบประมาณ	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.01
6. ความเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	คณะใหญ่, หน่วยงานใหญ่ (2 , 4)	0.00

พบว่าจากทั้ง 11 ข้อ คู่ที่มีความเห็นที่แตกต่างกันเป็นคู่ของคณะวิชาขนาดใหญ่กับหน่วยงานสนับสนุนขนาดใหญ่ โดยมีความแตกต่างของขนาดของหน่วยงานคู่อื่นเพิ่มเติมใน 4 ข้อ และมีข้อสังเกตในข้อการสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และความพร้อมด้านบุคลากรในด้านการได้รับการพัฒนาความสามารถที่มีความเห็นที่แตกต่างกันเกือบทุกคู่

### 3) ประสพการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสพการณ์ในตำแหน่งบริหารกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย น้อยกว่า3ปี	ค่าเฉลี่ย 3 ปีขึ้นไป	t	Sig	ความหมาย
ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	4.15	4.29	-1.90	0.06	ไม่แตกต่าง
1. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ	4.54	4.60	-0.54	0.59	ไม่แตกต่าง
2. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน	4.66	4.77	-1.07	0.28	ไม่แตกต่าง
3. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ	4.52	4.67	-1.55	0.12	ไม่แตกต่าง
4. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนขึ้น	4.67	4.69	-0.19	0.85	ไม่แตกต่าง
5. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.57	4.71	-1.47	0.14	ไม่แตกต่าง
6. การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น	4.54	4.70	-1.57	0.12	ไม่แตกต่าง

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย น้อยกว่า3ปี	ค่าเฉลี่ย 3 ปีขึ้นไป	t	Sig	ความหมาย
7. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน	4.48	4.59	-1.02	0.31	ไม่แตกต่าง
8. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ นักศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน	4.45	4.61	-1.47	0.14	ไม่แตกต่าง
9. การประกันคุณภาพจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียด	2.02	2.27	-1.45	0.15	ไม่แตกต่าง
10. การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้บุคลากรทำงานหนักมากขึ้น	3.02	3.33	-1.74	0.08	ไม่แตกต่าง
<b>ด้านวัฒนธรรมคุณภาพ</b>	<b>3.67</b>	<b>3.74</b>	<b>-0.89</b>	<b>0.38</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
1. การมีวิสัยทัศน์และมีเป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกันของบุคลากรและผู้บริหาร	3.86	4.03	-1.55	0.12	ไม่แตกต่าง
2. อิทธิพลภายนอกในการกำหนดความต้องการพัฒนาคุณภาพ	3.81	3.96	-1.66	0.10	ไม่แตกต่าง
3. ความยึดมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว	4.09	4.10	-0.09	0.93	ไม่แตกต่าง
4. การสนทนาสะท้อนความคิดในการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น	3.37	3.39	-0.13	0.89	ไม่แตกต่าง
5. การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.58	3.73	-1.41	0.16	ไม่แตกต่าง
6. การทำงานเป็นทีมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.55	3.64	-0.82	0.41	ไม่แตกต่าง
7. การบริหารจัดการงานประกันคุณภาพแบบใช้ข้อมูลเป็นฐาน	3.60	3.62	-0.17	0.86	ไม่แตกต่าง
8. การเน้นที่ระบบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยการแก้ไขปัญหาจากการค้นหาสาเหตุของปัญหามากกว่าที่จะแก้ปัญหา	3.94	3.91	0.28	0.78	ไม่แตกต่าง
9. การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย	3.25	3.46	-1.72	0.09	ไม่แตกต่าง
<b>ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร</b>	<b>3.28</b>	<b>3.34</b>	<b>-0.61</b>	<b>0.54</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
1. ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร	3.33	3.50	-1.47	0.14	ไม่แตกต่าง
2. ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านความพร้อมเพียง	3.23	3.38	-1.17	0.24	ไม่แตกต่าง
3. ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านการได้รับการพัฒนาความสามารถ	3.36	3.41	-0.35	0.73	ไม่แตกต่าง
4. ความเพียงพอด้านงบประมาณ	3.06	3.06	-0.06	0.95	ไม่แตกต่าง

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย น้อยกว่า3ปี	ค่าเฉลี่ย 3 ปีขึ้นไป	t	Sig	ความหมาย
5. ความเพียงพอด้านวัสดุอุปกรณ์	3.20	3.34	-0.95	0.34	ไม่แตกต่าง
6. ความเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.39	3.46	-0.47	0.64	ไม่แตกต่าง
<b>ภาวะผู้นำของผู้บริหาร</b>	<b>3.49</b>	<b>3.67</b>	<b>-1.59</b>	<b>0.11</b>	<b>ไม่แตกต่าง</b>
1. บารมีและความมุ่งมั่น	3.61	3.72	-0.96	0.34	ไม่แตกต่าง
2. การกระตุ้นสติปัญญา	3.46	3.70	-1.99	0.05	แตกต่าง
3. การใส่ใจรายบุคคล	3.42	3.68	-2.02	0.05	แตกต่าง
4. การสร้างความชัดเจนในการให้รางวัล	3.41	3.60	-1.36	0.17	ไม่แตกต่าง
5. การบริหารจัดการแบบมีข้อยกเว้น	3.53	3.66	-1.09	0.28	ไม่แตกต่าง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารของผู้ให้ข้อมูล (น้อยกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป) กับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า ไม่มีปัจจัยด้านใดที่แตกต่างกัน และหากพิจารณารายข้อพบว่า ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในระดับรายด้านไม่มีความแตกต่างแต่ในรายข้อมี 2 ข้อที่แตกต่างกัน คือ การกระตุ้นสติปัญญา และการใส่ใจรายบุคคล

**การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**

ในที่นี้เป็นผลจากวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา วัฒนธรรมคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร และภาวะผู้นำของผู้บริหาร กับความสำเร็จของการประกันคุณภาพซึ่งได้แก่คะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2552 ระดับคณะวิชา และหน่วยงาน

**ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา**

ความสัมพันธ์ของ ความสำเร็จและ ปัจจัยแห่ง ความสำเร็จ	ทศนคติ	วัฒนธรรม คุณภาพ	ความพร้อมด้าน ทรัพยากร	ภาวะผู้นำของ ผู้บริหาร
Pearson Correlation	.268(**)	.189(*)	.197(**)	.143(*)
Sig. (2-tailed)	.000	.010	.007	.049
N	197	184	185	191

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับต่ำ โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านทศนคติต่อการประกันคุณภาพมีความสัมพันธ์ 0.27 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ด้านความพร้อมด้านทรัพยากรมีความสัมพันธ์ 0.20 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ด้านวัฒนธรรมคุณภาพมีความสัมพันธ์ 0.19 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ 0.14 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



## การวิเคราะห์ความคิดเห็นจากแบบสอบถามคำถามปลายเปิด

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จในงานประกันคุณภาพการศึกษาในคณะวิชาหรือหน่วยงาน

จากการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ได้ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด นำมาจัดกลุ่มเป็น 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านผู้บริหาร และปัจจัยด้านการจัดการในระดับมหาวิทยาลัย

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ประกอบด้วย ความร่วมมือของบุคลากร ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติของบุคลากร

1) **ความร่วมมือของบุคลากร** มีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นมากที่สุด (ความถี่ 53 ความเห็น) โดยความร่วมมือของบุคลากรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนทุกประเภทของหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน และหน่วยงานสนับสนุน และทุกระดับโครงสร้างของหน่วยงานตั้งแต่ระดับภาค/ระดับแผนกไปจนถึงระดับคณะ/ฝ่าย
- บุคลากรทำงานร่วมกัน (ทำงานเป็นทีม) ในการขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการลงมือปฏิบัติจนเกิดความสำเร็จของส่วนร่วม เช่น การช่วยกันสนับสนุนให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามพันธกิจ รวมทั้งบรรลุตัวบ่งชี้ทั้งระดับภาควิชา คณะ และมหาวิทยาลัย อีกทั้งบุคลากรพัฒนาตนเอง

2) **ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา** มีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็น นี้ 18 ความเห็น โดยการให้ความรู้ความเข้าใจมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- รับรู้ร่วมกัน
- เข้าใจอย่างเท่าเทียมกัน
- รู้นโยบายและเป้าหมายอย่างชัดเจน
- ความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาที่ควรมี ได้แก่ หลักการ ความสำคัญ ประโยชน์ที่จะได้รับ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การดำเนินงานหรือแนวทางปฏิบัติ การจัดระบบงานเอกสาร และตัวบ่งชี้งานประกันคุณภาพ

3) **ทัศนคติของบุคลากร** มีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 17 ความเห็น โดยการแสดงออกถึงทัศนคติมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง และทำหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
- มีความรับผิดชอบ
- มีความมุ่งมั่น ความศรัทธา
- ทุ่มเท เสียสละ อุทิศตนในการดำเนินงาน

- ใส่ใจ
- ร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติ
- พยายามช่วยกันคิดช่วยกันทำ และพยายามแก้ปัญหาาร่วมกัน

**ปัจจัยด้านผู้บริหาร** ประกอบด้วย การให้ความสำคัญของผู้บริหาร และการบริหารจัดการของผู้บริหาร

1) **การให้ความสำคัญของผู้บริหาร** มีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 19 ความเห็น โดยการให้ความสำคัญของผู้บริหารมีองค์ประกอบต่อไปนี้

- ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญ
- ผู้บริหารระดับหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และขับเคลื่อนไปสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายของหน่วยงาน
- เข้าใจถึงความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา และพยายามสร้างระบบและกลไกต่างๆ ที่สนับสนุนให้เกิดการประกันคุณภาพการศึกษา
- กำหนดนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- สนับสนุนและกระตุ้นในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ
- กำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้ชัดเจน
- กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก หรือคณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากร ทำหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน และมีความรู้ความเข้าใจสามารถบริหารจัดการงานให้สนองระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ โดยอาจมอบหมายผู้ที่มีความรู้ด้านระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างดีเป็นแม่ข่ายในระยะเริ่มต้นเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนได้อย่างรวดเร็ว
- ทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในผู้นำ

2) **การบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหาร** มีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 28 ความเห็น โดยการบริหารจัดการควรมีองค์ประกอบต่อไปนี้

- ตระหนักเรื่องแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงาน
- จัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปีที่ชัดเจน
- จัดทำแผนงาน ดำเนินการ ติดตามตรวจสอบ และพัฒนาครบถ้วนตามวงจร PDCA รวมทั้งแก้ไขจุดที่ควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นตลอดจนสร้างจุดแข็งในการวางแผนอนาคตอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
- กำหนดหลักเกณฑ์และเป้าหมายในการวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- สนับสนุนให้บุคลากรให้ความร่วมมือในการดำเนินการ
- มอบหมายงานอย่างชัดเจน และไม่เป็นการแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

- กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และนางานประกันคุณภาพเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของงาน
- จัดระบบงานให้ชัดเจน ทำตามขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นไม่ต้องมาทำเอกสารย้อนหลัง
- มีโครงสร้างการทำงานและบริหารงานที่ยืดหยุ่น
- สื่อสารอย่างชัดเจน

**ปัจจัยด้านการจัดการในระดับมหาวิทยาลัย** ประกอบด้วย การสร้างแรงจูงใจ การดำเนินงานของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา และอื่นๆ

1) **การสร้างแรงจูงใจ** มีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 4 ความเห็น โดยแรงจูงใจ ได้แก่ ผลตอบแทนหรือสิ่งตอบแทนในภาระงานที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และงบประมาณการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2) **การดำเนินงานของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา** มีผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 4 ความเห็น ได้แก่ มีทีมงานที่มีความรู้ความสามารถในงานประกันคุณภาพ และการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ ติดตาม

3) **อื่นๆ** ได้แก่ มีระบบสารสนเทศในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และมีความชัดเจนของกระบวนการวัดและการประเมิน การได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากหน่วยงานที่ร่วมดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

### **ปัญหาหรืออุปสรรคในงานประกันคุณภาพการศึกษาในคณะวิชาหรือหน่วยงาน**

จากการศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคในงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ได้ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาจัดกลุ่ม 9 ประเด็น เรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

1) **การขาดความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา** (27 ความคิดเห็น) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะต่อไปนี้

- ไม่เข้าใจหลักการประกันคุณภาพการศึกษา
- ไม่เข้าใจวิธีดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- ไม่เข้าใจตัวบ่งชี้และเกณฑ์ต่างๆ เช่น สกอ. แผนพัฒนามหาวิทยาลัย
- ไม่มีประสบการณ์ในการทำ SAR ได้แก่ ไม่เข้าใจเกณฑ์ของ สกอ. สมศ. วิธีการปฏิบัติให้บรรลุตัวบ่งชี้ การจัดทำข้อมูล การเขียนรายงาน
- ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในหน่วยงานไม่ตรงกัน
- มีผู้ทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานเพียงคนเดียว ผู้อื่นเพียงแต่ให้ข้อมูลจึงไม่รู้ว่าควรให้ข้อมูลอะไร
- ผู้ที่มีความรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นคนละคนกับผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

- ระดับหน่วยงานย่อย เช่น ระดับภาควิชา ไม่เข้าใจในระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา
- ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติยังไม่ละเอียดและไม่เข้าใจการดำเนินงานที่สนองความเป้าหมายของตัวบ่งชี้ดีพอ
- ไม่ทราบข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงงานประกันคุณภาพการศึกษา

2) การขาดความร่วมมือของบุคลากรภายในหน่วยงาน (20 ความคิดเห็น) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะต่อไปนี้

- ผู้ที่มีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษายังมีเฉพาะบางคนหรือบางกลุ่มเท่านั้น ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงยังรับรู้น้อย และขาดการมีส่วนร่วม
- บุคลากรบางคนไม่เห็นความสำคัญด้วยสาเหตุเช่น มิใช่หน้าที่ ไม่ตระหนักถึงความจำเป็น ไม่เห็นประโยชน์เป็นรูปธรรมในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีทัศนคติไม่ดีต่องานประกันคุณภาพและองค์กร มองว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน

3) ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญหรือให้ความสำคัญน้อย (20 ความคิดเห็น) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะต่อไปนี้

- ผู้บริหารไม่ได้ให้นโยบายแต่เริ่มต้นปีการศึกษา
- นโยบาย ทิศทาง เป้าหมาย แนวทางปฏิบัติไม่ชัดเจน
- ไม่มีการวางแผนงานประกันคุณภาพ
- ขาดการติดตามผลงานระหว่างปี
- ไม่ได้ทำอย่างต่อเนื่องหรือเป็นประจำ ไม่ทำงานเป็นปัจจุบันจะมาทำเมื่อใกล้ตรวจประเมิน
- ไม่ได้นำค่าเป้าหมายมาใช้ในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร
- ขาดการสื่อสารภายในหน่วยงาน เช่น ระดับภาควิชาขาดการสื่อสารต่อจากคณะ
- ขาดการสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก
- ขาดการบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงานภายใน เช่น ภาควิชา
- ทำงานที่ไม่เป็นมาตรฐาน
- ไม่บอกนโยบายการวัดผลปฏิบัติงานของบุคลากรให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานเข้าใจอย่างแท้จริง

4) ความไม่ชัดเจนของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (18 ความคิดเห็น) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะต่อไปนี้

- รูปแบบและวิธีการประเมินของ สกอ. สมศ. ไม่มีความแน่นอนเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่กำหนดเผยแพร่ช้ากว่าการวางแผนล่วงหน้าได้ ไม่ทราบเกณฑ์การประกันคุณภาพล่วงหน้า บางโครงการที่วางแผนไว้ล่วงหน้าไม่สามารถนำมาอ้างอิงได้
- ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่กำหนดไม่ชัดเจน ยากแก่การสร้างความเข้าใจ และการตีความ

- ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่กำหนดสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานตามลักษณะเฉพาะของคณะ/ ภาควิชา เช่น ไม่สามารถแปลออกมาเป็นตัวหนังสือหรือตัวเลขตามตัวบ่งชี้ และไม่มีวิธีวัดที่ดีสำหรับงานสร้างสรรค์
- ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่กำหนดมีรายละเอียดมากเกินไปอีกทั้งบางเรื่องไม่สะท้อนคุณภาพ
- หัวข้อในการประเมินมีจำนวนมากและวัดผลสูงขึ้น ทำให้ต้องทำงานหนักขึ้น
- มาตรฐานผู้ตรวจติดตามไม่เหมือนกัน (ไม่เป็นแนวเดียวกัน)
- มีการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ แบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพบ่อย เช่น ประมวลการสอน
- มหาวิทยาลัยไม่แจ้งสิ่งที่ต้องการประเมินล่วงหน้าทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติ
- นโยบายหลักของมหาวิทยาลัยเป็นเหมือนข้อบังคับ ไม่ได้เกิดจากแรงจูงใจของแต่ละบุคคลโดยแท้จริงที่จะมุ่งหวังให้เกิดผลหรืองานที่มีคุณภาพ
- เป็นระบบกำกับงานมากกว่าใช้เพื่อการพัฒนาสร้างความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ
- เปลี่ยนแปลงนโยบายด้านงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่ต้องการเพิ่มคุณภาพ

5) **ข้อจำกัดของเวลา (15 ความคิดเห็น)** ปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะต่อไปนี้เป็น การเพิ่มภาระงาน เวลาในการจัดการงานประกันคุณภาพค่อนข้างน้อยเพราะมีภาระงานอื่นๆ มากอยู่แล้ว และต้องใช้เวลาในการจัดเตรียมเอกสารมาก

6) **การไม่มีระบบจัดเก็บข้อมูลและเอกสาร (9 ความคิดเห็น)** ปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะต่อไปนี้เป็น

- ขาดระบบการจัดเก็บเอกสาร
- เก็บข้อมูลเอกสารย้อนหลัง ไม่ทำให้เป็นปัจจุบัน
- ผู้จัดทำเอกสารไม่ใส่ใจในความถูกต้อง และความสมบูรณ์
- หน่วยงานกลางที่รับผิดชอบข้อมูลไม่เป็นศูนย์กลางแหล่งข้อมูลอย่างแท้จริง ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลล่าช้า
- รวบรวมเอกสารของอาจารย์ผู้สอนยาก
- การติดตามข้อมูลเป็นภาระที่ค่อนข้างหนักสำหรับหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีหน่วยงานย่อยได้กำกับจำนวนมาก ต้องใช้เวลาและความละเอียดเพื่อให้ข้อมูลเที่ยงตรง

7) **ผลการปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย (6 ความคิดเห็น)** ปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะต่อไปนี้เป็น

- ยังไม่สัมฤทธิ์ผลตามตัวบ่งชี้ สกอ. เช่น อาจารย์ต้องมีปริญญาเอกแต่ไม่มีผู้ที่ต้องการศึกษาต่อปริญญาเอก
- ไม่บรรลุตามเป้าหมายของโครงการที่วางไว้ สาเหตุเช่น มีปัจจัยบางอย่างที่ควบคุมยาก ปฏิบัติงานหลายอย่างเกินไปไม่สามารถจะบรรลุเป้าหมายในทุกเรื่อง

ได้ กำหนดเป้าหมายสูงไป หรือกำหนดตัวบ่งชี้หรือเป้าหมายยากเนื่องจากงานที่ปฏิบัติเป็นงานประจำไม่สามารถกำหนดค่าเป้าหมายได้

8) การขาดแรงจูงใจ (4 ความคิดเห็น) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะต่อไปนี้ ขาดแรงจูงใจในการผลักดันบุคลากรให้คล้อยตาม และปฏิบัติแล้วบุคลากรไม่ได้รับผลตอบแทน

9) ข้อจำกัดของจำนวนบุคลากร (4 ความคิดเห็น) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะต่อไปนี้ ขาดบุคลากรหรือบุคลากรไม่พอ ปริมาณงานมากจนไม่มีเวลาทำ จำนวนบุคลากรน้อยไม่สามารถช่วยกันเตรียมเอกสารให้พร้อม

### **ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา**

จากการศึกษาข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ได้ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาจัดกลุ่ม 7 ประเด็น เรียงตามลำดับความถี่ ดังนี้

1) การให้ความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา (64 ความคิดเห็น) สรุประเด็นข้อเสนอแนะเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- เพิ่มความรู้ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา (37 ความคิดเห็น)
  - จัดอบรม บรรยาย สัมมนา ประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ
  - จัดให้กับบุคลากรทุกระดับทั้งอาจารย์และสาสนับสนุนอย่างทั่วถึง และให้มีจำนวนในการรับรู้มากที่สุด ให้มีการผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนกันรับการพัฒนาจะทำให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมรับรู้และตระหนักในความสำคัญนี้อย่างเท่าเทียมกัน
  - ให้บุคลากรโดยเฉพาะผู้บริหารได้เข้ารับชมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ
  - กระตุ้นให้เกิดตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา
  - พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพการศึกษา
  - พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในนิยามและเกณฑ์กลาง รวมทั้งที่แปรตามลักษณะของคณะ/ภาควิชา/หน่วยงาน
  - ให้ความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานให้แก่บุคลากร
  - ทำข้อตกลงร่วมกันทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ต่าง
  - จัดประชุมเตรียมความพร้อมซักซ้อมความเข้าใจในประเด็นต่างๆ
  - ทดสอบหลังจากอบรม สัมมนา
  - ฝึกอบรมให้กับคณาจารย์ทุกท่านๆ ในช่วยเวลาที่เหมาะสม เพราะหลายครั้ง การอบรมสัมมนาในหัวข้อดี ๆ มีประโยชน์ เวลามักจะซ้อนกัน อาจจัดเป็นรูปกิจกรรมกีฬาก่อนนอกสถานที่ แล้วค่อยสอดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา

- จัดทำเอกสารหรือคู่มือต่างๆ (13 ความคิดเห็น)
    - มีคู่มือปฏิบัติสำหรับการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายวัตถุประสงค์นโยบายของมหาวิทยาลัยและคณะวิชา
    - จัดทำเอกสารและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามองค์กรประกอบต่างๆ
    - มีคู่มือการเขียนรายงานการประเมินตนเองที่มีตัวอย่างโดยละเอียด
    - มีตัวอย่างจากกรณีศึกษาหรือประสบการณ์การดำเนินงานประกันคุณภาพในตัวบ่งชี้ต่างๆจากที่อื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นภายในมหาวิทยาลัย หรือสถาบันอื่นๆ
    - จัดทำคำถามที่มักถามบ่อย หรือจุดที่ควรระวังในแต่ละตัวบ่งชี้ที่มักเข้าใจผิด
    - จัดทำคำอธิบายต่างๆ ให้เร็วขึ้น
    - ประชาสัมพันธ์เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างทั่วถึง
    - ประชาสัมพันธ์กำหนดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ
  - กลไกการให้คำปรึกษา (14 ความคิดเห็น)
    - มีแหล่งเรียนรู้ ค้นคว้า ให้ความช่วยเหลือด้านประกันคุณภาพ
    - มีบุคลากรจากส่วนกลางมาเป็นผู้ให้คำปรึกษา ติดตาม ช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ
    - มีบุคลากรในหน่วยงานที่เข้าใจการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
    - เป็นพี่เลี้ยงที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำรายงานประเมินตนเอง
    - มีหน่วยงานที่เป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพที่ดีให้คำแนะนำ
- 2) การบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา (27 ความคิดเห็น) สรุปประเด็นข้อเสนอแนะ ดังนี้
- กำหนดทิศทางเป้าหมายการดำเนินงานให้ชัดเจน
  - ศึกษาเกณฑ์การประเมินคุณภาพให้ถี่ถ้วนก่อนวางแผนงบประมาณ
  - ใช้กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในการดำเนินงานให้มากที่สุด
  - ทำเรื่องประกันคุณภาพให้อยู่ในกิจวัตรประจำ ไม่ได้ทำแค่ช่วงเวลา หรือไม่ต้องมาทำอีกทีหลัง
  - กำหนดขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน
  - วางแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้าและใช้เวลาแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม ไม่กระชั้นชิดเกินไป ฝึกบริหารเวลา (ความสำคัญก่อนหลัง)
  - จัดระบบให้มีการส่งผลการปฏิบัติงานประจำทุกภาคการศึกษา จัดทำแบบกรารายงานผลการดำเนินงานให้สะดวกต่อผู้รายงานโดยระบุตัวบ่งชี้ต่างๆ โดยละเอียด เพียงกาเครื่องหมายหน้าตัวบ่งชี้ที่สอดคล้อง กำหนดเวลาส่งเอกสารรายงานอย่างชัดเจน และติดตามงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
  - กำหนดแผนตรวจติดตามการดำเนินงาน 2-3 ครั้งต่อปี

- กำหนดบุคลากรที่ดูแลเรื่องประกันคุณภาพโดยเฉพาะในการติดตามงานหรือรวบรวมเอกสาร
- แบ่งความรับผิดชอบชัดเจน จัดภาระงานสำหรับผู้ดำเนินงานประกันคุณภาพได้มีช่วงเวลามากขึ้น
- ใช้วิธีการกำหนดค่าเป้าหมายเป็นผลสำเร็จของชิ้นงาน
- ใช้ผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ ISO ประกันคุณภาพเป็นเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร บุคลากร
- จัดระเบียบของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เช่น ให้อาจารย์จัดทำแฟ้มในแต่ละภาคการศึกษาเพื่อเตรียมพร้อมในการขอตรวจสอบ
- กระบวนการจัดทำตลอดในขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ มีความชัดเจนอยู่แล้วแต่ปัญหาที่พบคือ บุคคลผู้ปฏิบัติไม่ดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด
- นำเรื่องประกันคุณภาพมาเป็นส่วนหนึ่งของ competencies หรือการประเมินผลหรือเป็นนโยบายให้ทุกคนต้องรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพ

3) การจัดสรรทรัพยากรสนับสนุน (23 ความคิดเห็น) สรุปประเด็นข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- เพิ่มบุคลากรหรือลดภาระงาน (13 ความคิดเห็น)
  - หาบุคคลสายสนับสนุนมาช่วย
  - มีหน่วยงานย่อยหรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
  - จัดทีมงานที่ไม่ใช่บุคลากรสายอาจารย์เพื่อเป็นคนรับผิดชอบหลักในการทำงาน โดยเฉพาะ และให้อาจารย์เป็นเพียงแค่ผู้ปฏิบัติและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ให้กับคนที่รับผิดชอบดีกว่าให้อาจารย์มารวมรวมและนำเสนอด้วย เพราะจะทำให้เสียโอกาสในการพัฒนาตัวเองด้านอื่นๆ โดยเฉพาะการเรียนการสอนเป็นหลัก
  - ลดชั่วโมงสอน
- สนับสนุนงบประมาณ (10 ความคิดเห็น)
  - สนับสนุนงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ทำให้ตัวบ่งชี้บรรลุผล เพิ่มงบประมาณให้งานต่างๆ สามารถดำเนินได้ตามตัวชี้วัด
  - สนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานประกันคุณภาพ เช่น ค่าตอบแทนบุคลากรที่ทำงานล่วงเวลาตลอดจนค่าใช้จ่าย ค่าอาหารกลางวันสำหรับผู้เป็นกรรมการที่มาตรวจประเมิน
  - กำหนดผลตอบแทนในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา



- 4) การทบทวนระบบประกันคุณภาพ (21 ความคิดเห็น) สรุปประเด็นข้อเสนอแนะ ดังนี้
- การปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพคงเป็นไปได้ยากเพราะขึ้นกับ สกอ. และสมศ.
  - เริ่มทบทวนประกันคุณภาพใน มธบ. จะเริ่มจากอะไร เช่น ISO สมศ. 5ส. และมีข้อควรปฏิบัติอย่างไร
  - การประกันคุณภาพมีมากเกินไป ทำแล้วทำอีกโดยข้อมูลเดิมๆ ทั้ง ISO SAR สมศ
  - ปรับลดความซ้ำซ้อนของการประกันคุณภาพ เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ SAR และ ISO เพื่อลดภาระงานของบุคลากร
  - ยุบ ISO และ SAR รวมกัน หรือตรวจพร้อมกัน
  - ต้องการดำเนินงานเป็นระบบแบบองค์รวม รายงานผล 1 ครั้งสามารถใช้ได้ทั้งระบบ ISO SAR แผนงาน งบประมาณ เพื่อลดภาระการรายงานที่ซ้ำซ้อน ส่วนกลางน่าจะเก็บรวบรวมข้อมูลในการรายงานของแต่ละหน่วยงานและสามารถให้แต่ละหน่วยงานแก้ไขปรับปรุงได้
  - ทบทวนเกณฑ์และตัวชี้วัดที่เป็นปัญหาในการตีความ วิวิวัต
  - ลดตัวบ่งชี้ และปรับให้เหมาะสมกับหน่วยงาน
  - กำหนดตัวบ่งชี้ให้เข้ากับธรรมชาติของการเรียนการสอนของภาควิชาและคณะวิชา
  - ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้เหลือในสิ่งที่จำเป็น และทำให้เข้าใจง่ายขึ้น
  - ลดเอกสารให้น้อย ให้เหลือเอกสารที่เกิดประโยชน์
  - ลดเอกสารอ้างอิง ควรดูผลการปฏิบัติงานที่ออกมา
  - อยากรู้ดูที่การทำงานมากกว่าดูเอกสาร
  - ยึดหยุ่นรูปแบบไม่ดูที่ผลเป็นหลัก และดูที่กระบวนการ
  - มหาวิทยาลัยควรแจ้งหัวข้อที่ต้องการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษาเพื่อให้ได้ผลการประเมินที่ดีและการดำเนินงานที่ดียิ่งอย่างแท้จริง
  - ควรแจ้งก่อนล่วงหน้า 1 ภาคการศึกษาเพื่อเตรียมพร้อมและเข้าใจ
- 5) ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา (17 ความคิดเห็น) สรุปประเด็นข้อเสนอแนะ ดังนี้
- ประพฤติเป็นตัวอย่างในการดำเนินงานประกันคุณภาพให้กับบุคลากร
  - ชี้แจงถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ ผลดี ผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้น (SWOT) ให้โอกาสบุคลากรทุกคนเข้าอบรม สังเกตการณ์ หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ
  - สร้างความเข้าใจสื่อสารให้เห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับบุคลากรในปัจจุบันและอนาคต (ที่เป็นประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม)
  - สร้างความเข้าใจให้บุคลากรรู้สึกว่าการประกันคุณภาพเป็นงานที่ทำประจำอยู่ในทุกวันเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในทุกๆวัน

- ชี้แจงให้บุคลากรทราบและช่วยกันหาแนวทางแก้ไขผ่านการเสนอความคิดเห็นจากที่ประชุมคณะ และมีการพัฒนาเป็นรายบุคคล
  - สร้างจิตสำนึกร่วมในหน่วยงานให้ทุกคนมองเห็นตรงกันว่ามีความจำเป็นต้องทำงานหนักขึ้น แต่ยินดีทำเพื่อประกันคุณภาพ
  - ถ่ายทอดข้อมูลในการประชุมหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกระดับให้บุคลากรรับทราบ มอบหมายให้บุคลากรที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าประชุมแทนในบางโอกาสเพื่อสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเสริมสร้างจิตสำนึกในเรื่องนี้
  - ชี้แจงถึงความจำเป็นของงานประกันคุณภาพการศึกษาในที่ประชุมอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอกย้ำถึงความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวให้แก่บุคลากรได้ทราบ
  - สร้างโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมพูดคุยแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานมากขึ้น
  - ให้ทุกคนมีส่วนร่วมและรับรู้ถึงนโยบายของมหาวิทยาลัย
  - ให้บุคลากรตระหนักและร่วมทำงานอย่างมีเป้าหมาย
  - กระจายงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ทั่วถึงทุกคนไม่ตกหนักอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง
  - นำบุคลากรที่มีทัศนคติที่เป็นบวกต่อระบบประกันคุณภาพเป็นผู้ชี้แนะสมาชิกในกลุ่ม ให้เห็นถึงคุณประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพการศึกษา
  - ตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานตลอดจนสรุปงานเพื่อเป็นตัวอย่างในการดำเนินงานจริงต่อไป
- 6) ระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา (10 ความคิดเห็น) สรุปประเด็นข้อเสนอแนะ ดังนี้
- มีระบบสารสนเทศที่ดี ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน
  - สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันที เช่น ผลการประเมินการสอนอาจารย์ผลการเรียนของนักศึกษา จำนวนนักศึกษา เป็นต้น
  - โปรแกรมต้องมีความเสถียร ถูกต้อง ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน
  - จัดระบบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
  - จัดส่งข้อมูลในภาพรวมต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในงานด้านประกันคุณภาพ โดยไม่ต้องให้หน่วยงานต้องขอข้อมูลเอง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษาที่ผ่านการอบรม 3 ทักษะจากศูนย์เตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานที่จะจบการศึกษาในแต่ละปี การศึกษา
  - หน่วยงานกลางที่รับผิดชอบข้อมูลต้องมีข้อมูลสนับสนุนในระดับต่างๆ ในระดับเริ่มต้น ระดับพัฒนางาน ระดับปฏิบัติงาน

- 7) การสร้างแรงจูงใจภายใน (7 ความคิดเห็น) สรุปประเด็นข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ดังนี้
- สร้างแรงจูงใจในการให้ทุกคนเห็นความสำคัญในการประกันคุณภาพ (4 ความคิดเห็น)
    - ให้รางวัล มีการประกวด เช่นเดียวกัน การประกวด 5ส
    - จัดกิจกรรมยกย่อง ให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพแต่ละองค์ประกอบ (ไม่ได้ดูเฉพาะจากคะแนนรวม)
  - ขอความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติ (3 ความคิดเห็น)
    - ความเข้าใจ และเห็นใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน
    - ความเข้าใจในธรรมชาติของการเรียนการสอนของคณะวิชา

DRU

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และ 3) เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ SWOT Analysis ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา การสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาจากผู้บริหารของคณะวิชาและหน่วยงาน 236 คน และการ focus group สำหรับข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา จากผู้บริหารคณะวิชาที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพ 13 คน และผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุนที่มีผลประเมิน SAR ปีการศึกษา 2552 คะแนน ระดับดีมาก 2 คน ดี 2 คน และพอใช้ 2 คน รวม 6 คน

#### สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

ในที่นี้จะเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

#### 1. การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย

จากการศึกษาความเป็นมา ระบบการประกันคุณภาพ และพัฒนาการของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษายามในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยจากรายงานประจำปีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย ปีการศึกษา 2544-2548 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2549-2553 รายงานประเมินตนเองมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย ปีการศึกษา 2549-2552 รายงานผลการประเมินตนเองมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยของคณะกรรมการประเมิน ปีการศึกษา 2550-2552 และแฟ้มโครงการกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้กล่าวถึงในรายละเอียดของบทที่ 2 นั้น สรุปได้ว่ามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษายามใน ดังนี้

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่บูรณาการระบบการประกันคุณภาพภายในของ สกอ. การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย และระบบบริหารคุณภาพสากล ISO ที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัยซึ่งมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรในทุกกระดับ ผ่าน “งานประจำ” และ “งานโครงการ” ของคณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุน ทุกสิ้นปีการศึกษา ทุกคณะวิชาและหน่วยงานต้อง

จัดทำรายงานการประเมินตนเองขึ้น ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ตามแผนปฏิบัติงานประจำปี ตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ตัวบ่งชี้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. และตัวบ่งชี้ระบบคุณภาพ ISO โดยที่ตัวบ่งชี้ สมศ.จะครอบคลุมในแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในทั้งระบบของ สกอ.และระบบบริหารคุณภาพสากล ISO ในการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพ มีผู้รับผิดชอบหลักคือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา และการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วมเป็นกรรมการที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ ได้แก่ กรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการจัดการความรู้ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ มีผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญ และได้รับการยอมรับในระดับชาติ

สรุปได้ว่า กลไกการดำเนินงานที่นำไปสู่ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีดังนี้

- การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับและทุกหน่วยงานทั้งที่เป็นหน่วยงานจัดการเรียนการสอน และหน่วยงานสนับสนุนในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ เช่น สภามหาวิทยาลัยพิจารณาการกำหนดค่าเป้าหมาย และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาจาก กรรมการบริหารและกรรมการวิชาการได้พิจารณาการกำหนดตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมาย การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ตลอดจนการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ประเมินคุณภาพ ผู้บริหารร่วมเป็นผู้ประเมินคุณภาพ หรือคณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินงานที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เป็นต้น
- การมีคณะกรรมการบริหารระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่ประกอบด้วยผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนจากคณะวิชา ผู้แทนจากหน่วยงาน และนักศึกษา
- การบูรณาการระบบการประกันคุณภาพต่างๆ ทั้งระบบบริหารคุณภาพสากล ISO ระบบการประกันคุณภาพภายในของ สกอ. ระบบการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. และระบบของแผนกลยุทธ์ 5 ปีสู่การปฏิบัติงาน
- การมีสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านมาตรฐานสากล ISO 9001: 2008 การประกันคุณภาพภายในของ สกอ. และการประเมินภายนอกของ สมศ.
- การสร้างความเข้าใจการประกันคุณภาพโดยใช้การจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การสัมมนา QA Series การอบรมผู้ตรวจติดตามคุณภาพ ISO การอบรมผู้ประเมินคุณภาพ สกอ. QA News Website Benchmarking เป็นต้น
- การพัฒนาเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ได้แก่ ระบบ SAP ระบบ FIS รายงานการประเมินตนเองด้วย excel
- การนำผลการตรวจประเมินคุณภาพมาปรับปรุง โดยเฉพาะในระดับมหาวิทยาลัยได้มีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ส่วนในระดับหน่วยงานได้มีการติดตามการนำจากการตรวจประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติด้วย

- การสร้างแรงจูงใจในการประกันคุณภาพ ได้แก่ รางวัล DPU Best Practice รางวัล DPU QA Award และรางวัลผู้ตรวจติดตามคุณภาพ

แผนภาพที่ 5.1 กลไกการดำเนินงานที่นำไปสู่ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



เมื่อวิเคราะห์ SWOT Analysis ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จากการศึกษาเอกสาร และความคิดเห็นจากแบบสอบถามคำถามปลายเปิด มีดังนี้

Strenght : จุดแข็ง	Opportunity : โอกาส
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับคุณภาพ</li> <li>2. ผู้บริหารที่กำกับกับการประกันคุณภาพโดยตรง มีความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพ และมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน สามารถจัดระบบและกลไกที่สามารถเชื่อมโยงกับการบริหารงานและงานประจำได้</li> <li>3. บุคลากรส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยซึ่งส่งผลต่อการให้ความสำคัญในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสำเร็จของส่วนร่วม</li> <li>4. หน่วยงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ และปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>5. มีกลไกต่างๆ ในการสร้างความรู้ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา การเสวนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอบรม เอกสารเผยแพร่ การให้คำปรึกษา การพัฒนาเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการจัดทำ SAR</li> <li>6. การมีระบบบริหารคุณภาพสากล ISO ในทุกงาน</li> <li>7. การนำผลสัมฤทธิ์ของงานประกันคุณภาพการศึกษามาเชื่อมโยงกับการประเมินผล การปฏิบัติงาน</li> <li>8. มีการเขียนรายงานประเมินตนเองในระดับสถาบันที่ชัดเจน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเป็นมหาวิทยาลัยเอกชนที่ต้องเน้นเรื่องของคุณภาพ</li> <li>2. เจ้าของมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับคุณภาพ</li> <li>3. มีโครงสร้างการบริหารที่คล่องตัวทำให้สามารถ ถ้ายทอดนโยบายการประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติได้</li> </ol>

Weakness : จุดอ่อน	Threat : ภัยคุกคาม
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การมีส่วนร่วม และการมีความรู้ความเข้าใจ การประกันคุณภาพของบุคลากรยังอยู่ในวงจำกัดเฉพาะกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ยังไม่ครอบคลุมกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง</li> <li>2. วิสัยทัศน์และความรู้/ประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับบริหารยังมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนผ่านผู้บริหารในแต่ละระดับ</li> <li>3. การมีระบบคุณภาพจำนวนมากซึ่งยังบูรณาการไม่สมบูรณ์ ยังมีการปฏิบัติแยกส่วนไม่สามารถรองรับระบบคุณภาพในทุกระบบได้ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัวบ่งชี้ ค่าเป้าหมาย และวิธีการวัดในแต่ละระบบคุณภาพต่างๆ ยังไม่เกื้อกูลกันทั้งหมด</li> <li>- ขั้นตอนการปฏิบัติงานบางส่วนเพิ่มภาระ</li> <li>- แบบฟอร์มมีจำนวนมาก</li> </ul> </li> <li>4. แต่ละหน่วยงานใช้กระบวนการประกันคุณภาพตัววงจร PDCA ในการปฏิบัติงานเข้มแข็งไม่เท่ากัน</li> <li>5. ยังมีความเข้าใจผิดว่างานประกันคุณภาพคืองานทำเอกสาร โดยยังไม่ได้นำไปปฏิบัติในงานประจำวันอย่างเป็นธรรมชาติ</li> <li>6. ระบบข้อมูลสารสนเทศยังไม่สามารถรองรับการนำข้อมูลมาใช้งานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>7. แรงจูงใจของบุคลากรในเชิง Intrinsic และ Extrinsic ยังไม่มาก</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพของหน่วยงานคุณภาพ เช่น สกอ. สมศ. อย่างกระทันหัน</li> <li>2. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพของหน่วยงานคุณภาพ เช่น สกอ. สมศ. ไม่สะท้อนการปฏิบัติงาน และผลสัมฤทธิ์ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน</li> <li>3. ความเหนื่อยล้าของบุคลากรในการปฏิบัติงานหลายภาระหน้าที่ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติในหลายเรื่องในช่วงเวลาใกล้เคียงกัน ได้แก่ การประเมินสมรรถนะ การปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้ของ สกอ. สมศ. การปรับหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ เป็นต้น</li> <li>4. ข้อจำกัดของงบประมาณและทรัพยากรการดำเนินงานประกันคุณภาพในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของตัวบ่งชี้</li> <li>5. ยังไม่มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในเชิงต้นทุน</li> </ol>



## 2. การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย

มีสมมติฐาน 2 ข้อ คือ

- ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้แก่ ทักษะติดต่อ การประกันคุณภาพการศึกษา วัฒนธรรมคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร และภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย

### 1) ประเภทหน่วยงานกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษา

ประเภทของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษาเพียง 2 จาก 4 ปัจจัย คือ ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านความพร้อมด้านทรัพยากร และหากพิจารณารายข้อพบว่า ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา มีถึง 8 ใน 10 ข้อที่แตกต่างกัน คือ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิต บัณฑิตที่มีคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มี มาตรฐาน การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/ วิชาชีพ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การทำประกัน คุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น การประกันคุณภาพ การศึกษาจะทำให้ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน การประกันคุณภาพ การศึกษาจะทำให้นักศึกษาเชื่อมั่นว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน และการประกันคุณภาพ จะทำให้บุคลากรเกิดความเครียด ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร มี 2 ใน 6 ข้อ ที่แตกต่างกัน คือ ความเพียงพอด้านงบประมาณ และความเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนด้านภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร ในระดับรายด้านไม่มีความแตกต่างแต่ในรายข้อมีเพียง 1 ข้อที่แตกต่างกัน คือ บารมีและความมุ่งมั่น

อภิปรายได้ว่า เนื่องจากคณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุนต่างมีพันธกิจในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพที่แตกต่างกัน โดยคณะวิชาจะต้องดำเนินการครบตามพันธกิจ 4 ประการของ สถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม ในขณะที่หน่วยงานสนับสนุนมีบทบาทของการสนับสนุนการดำเนินงาน จึงมี ความแตกต่างกันในด้านของทัศนคติการดำเนินงานประกันคุณภาพซึ่งมีขอบข่ายการดำเนินงานที่ แตกต่างกัน โดยที่คณะวิชาจะได้รับผลกระทบสูงกว่าโดยเฉพาะการดำเนินงานในด้านการเรียน การสอน การวิจัย และการบริการวิชาการซึ่งครอบคลุมอยู่ในตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ของการดำเนินงาน

ประกันคุณภาพการศึกษา อีกทั้งในด้านของทรัพยากรต่างๆ ที่ได้รับการจัดสรรนั้นจะเน้นให้กับคณะวิชามากกว่าหน่วยงานสนับสนุน จึงเกิดเป็นความแตกต่างกันขึ้น

## **2) ขนาดของหน่วยงานกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา**

ขนาดหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูล (คณะวิชาขนาดเล็ก คณะวิชาขนาดใหญ่ หน่วยงานสนับสนุนขนาดเล็ก และหน่วยงานสนับสนุนขนาดใหญ่) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณภาพเพียง 1 ปัจจัย คือ ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และหากพิจารณารายข้อพบว่า ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีถึง 6 ใน 10 ข้อที่แตกต่างกัน คือ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน และการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ให้นักศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน ด้านวัฒนธรรมคุณภาพ ในระดับรายด้านไม่มีความแตกต่างแต่ในรายข้อมีเพียง 1 ข้อที่แตกต่างกัน คือ การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ในระดับรายด้านไม่มีความแตกต่างแต่ในรายข้อมีเพียง 1 ข้อที่แตกต่างกัน มี 4 ใน 6 ข้อ ที่แตกต่างกัน คือ ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร ความพร้อมด้านบุคลากรในด้านการได้รับการพัฒนาความสามารถ ความเพียงพอด้านงบประมาณ และความเพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างแต่ในรายข้อ และพบว่าจากทั้ง 11 ข้อ คู่ที่มีความเห็นที่แตกต่างกันเป็นคู่ของคณะวิชาขนาดใหญ่กับหน่วยงานสนับสนุนขนาดใหญ่ โดยมีความแตกต่างของขนาดของหน่วยงานคู่อื่นเพิ่มเติมใน 4 ข้อ และมีข้อสังเกตในข้อการสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และความพร้อมด้านบุคลากรในด้านการได้รับการพัฒนาความสามารถที่มีความเห็นที่แตกต่างกันเกือบทุกคู่

อภิปรายได้ว่า ขนาดของหน่วยงานไม่มีสัมพันธ์กับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ยกเว้นในเรื่องของทัศนคติ ซึ่งคณะวิชาและหน่วยงานขนาดเล็กมีจำนวนบุคลากร และงบประมาณจำกัด การดำเนินการใดๆ จะปฏิบัติด้วยบุคลากรไม่กี่คน แต่มีการติดต่อสื่อสารใกล้ชิด ในขณะที่คณะวิชาและหน่วยงานขนาดใหญ่มีบุคลากรจำนวนมาก มีความจำกัดของการสื่อสาร และความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อทัศนคติการดำเนินงานประกันคุณภาพ อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตจากงานวิจัยของ Bonds (2010) ว่าหน่วยงานขนาดเล็กซึ่งมีข้อจำกัดของบุคลากรกับภาระงานต่างต้องพัฒนารูปแบบงานประกันคุณภาพของตนให้สามารถดำเนินงานได้ โดยการพัฒนารูปแบบนั้นเกิดมาจากนโยบายของกลุ่มผู้บริหาร

### 3) ประสพการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

ประสพการณ์ในตำแหน่งบริหารของผู้ให้ข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกด้าน

อภิปรายได้ว่า งานประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 รวมทั้งตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 ที่ สกอ.กำหนดให้มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนขึ้น มีการประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา และคณะวิชา จึงทำให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารที่มีตำแหน่งบริหารน้อยกว่า หรือมากกว่า 3 ปี จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ

#### การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากการวิเคราะห์ปัจจัยปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา วัฒนธรรมคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร และภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งได้แก่คะแนน การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2552 ระดับคณะวิชา และหน่วยงานในระดับต่ำ โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพมีความสัมพันธ์ 0.27 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ด้านความพร้อมด้านทรัพยากรมีความสัมพันธ์ 0.20 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ด้านวัฒนธรรมคุณภาพมีความสัมพันธ์ 0.19 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ 0.14 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายได้ว่า แม้ว่าค่าความสัมพันธ์จะอยู่ในระดับต่ำแต่ปัจจัยตามทัศนคติมีความสัมพันธ์สูงที่สุดสอดคล้องกับผลวิจัยของ กฤติยา สีอ่อน ที่เสนอว่าทัศนคติมีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และจะสะท้อนออกมาถึงการกระทำ

สำหรับค่าความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่อยู่ในระดับต่ำอาจจะเกิดจาก ณ ช่วงเวลาของการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นช่วงเวลาของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (เดือน เมษายน-พฤษภาคม) ซึ่งอาจจะเกิดจากความเครียดในการจัดทำรายงานการประเมินส่งผลต่อความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถาม

### 3. การให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ดังต่อไปนี้

#### 1) การให้ความสำคัญของผู้บริหาร มีแนวทางดังต่อไปนี้

- การสร้างความเชื่อมั่นในผู้นำ เป็นตัวอย่างให้แก่บุคลากรในการให้ความสำคัญและการดำเนินงานประกันคุณภาพในด้านวิสัยทัศน์ด้านคุณภาพ การนำวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจ การสร้างระบบและกลไกสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
  - สื่อสารถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา
    - ผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้น
    - ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับบุคลากรในปัจจุบันและอนาคต โดยเฉพาะประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม
  - สร้างทัศนคติทางบวกในงานประกันคุณภาพการศึกษา
    - สร้างความเข้าใจว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ทำอยู่ในกิจวัตรประจำวัน เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวัน ไม่ได้ทำบางช่วงเวลา
    - จูงใจให้บุคลากรร่วมปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมาย
    - นำบุคลากรที่มีทัศนคติที่เป็นบวกต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ชี้แนะสมาชิกให้เห็นถึงคุณประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพการศึกษา
  - สร้างกลไกให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา
    - ให้บุคลากรรับรู้ถึงนโยบายงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน
    - สร้างความเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรต่องานประกันคุณภาพการศึกษา
    - ให้บุคลากรรับรู้ถึงความก้าวหน้าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และช่วยกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาหรือป้องกันปัญหา
    - สร้างโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมพูดคุยแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น
    - ให้โอกาสบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เข้าอบรม ร่วมประชุม สังเกตการประเมิน เป็นต้น มอบหมายให้บุคลากรที่ไม่ใช่ผู้รับผิดชอบหลักมีส่วนร่วมบางเวลา เช่น การเข้าร่วมประชุมเพื่อสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเสริมสร้างจิตสำนึกการประกันคุณภาพ การรับทราบการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจ เป็นต้น
    - ชี้แจงในที่ประชุมหน่วยงานอย่างต่อเนื่องเพื่อย้ำถึงความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา

- กระจายงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ทั่วถึงทุกคนตามสัดส่วนที่เกี่ยวข้อง  
ไม่เป็นภาระหนักแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

## 2) การบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา มีแนวทางดังต่อไปนี้

- กำหนดและสื่อสารนโยบาย ทิศทาง และเป้าหมายงานประกันคุณภาพการศึกษา  
อย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นปีการศึกษา
  - ตระหนักเรื่องแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจ  
ที่เกี่ยวข้องซึ่งสัมพันธ์กันเกณฑ์การประเมินคุณภาพของ สกอ. สมศ. ISO และแผนพัฒนา  
มหาวิทยาลัยและหน่วยงาน
  - ศึกษาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาประกอบการวางแผน  
งบประมาณประจำปี
  - กำหนดผู้รับผิดชอบหลักหรือคณะกรรมการที่ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากร  
ทำหน้าที่บริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยอาจมอบหมายผู้ที่มีความรู้ด้านระบบประกัน  
คุณภาพการศึกษาอย่างดีเป็นแม่ข่ายในระยะเริ่มต้นเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนได้อย่างรวดเร็ว และใช้  
ระบบการจัดการความรู้เพื่อขยายความรู้การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาไปยังบุคลากรอื่น  
ในหน่วยงานหากเกิดการเปลี่ยนแปลงบุคลากร
  - ใช้กระบวนการประกันคุณภาพด้วยวงจร PDCA ในการดำเนินงานของหน่วยงาน  
กำหนดแผนงาน ดำเนินการ ติดตามตรวจสอบ และพัฒนาตามวงจร รวมทั้งแก้ไขจุดที่ควรพัฒนา  
ให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างจุดแข็งในการวางแผนอนาคตอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง
  - จัดระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ
    - มีแผนติดตามงานอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี ครอบคลุมไปถึงระดับหน่วยงานย่อย
    - กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก หรือคณะกรรมการในการติดตามงาน
    - สนับสนุนเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการติดตามการดำเนินงาน เช่น  
แบบฟอร์มรายงานข้อมูล ระบบการจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น
  - สร้างระบบและกลไกการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาเข้าไปเป็นส่วนหนึ่ง  
ของงานประจำวัน
    - กำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานประจำวัน
    - กำกับให้มีการดำเนินงานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติตามที่กำหนด
    - จัดเก็บเอกสารหลักฐานในเวลาปฏิบัติงาน ไม่ทำเอกสารย้อนหลัง
    - กำหนดหลักเกณฑ์และเป้าหมายในการวัดผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับงาน  
ประกันคุณภาพ
    - อาจใช้ผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ ISO สกอ. สมศ. เป็นเกณฑ์ประเมินผล  
การปฏิบัติงานของผู้บริหาร และบุคลากร
    - อาจนำงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะบุคลากร  
(Competency) เช่น การพัฒนารายบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงาน

- สนับสนุนกลไกที่เอื้อต่อการบรรลุความสำเร็จตามพันธกิจของหน่วยงาน เช่น การศึกษาต่อ การพัฒนางานวิจัย เป็นต้น
- กำหนดให้หน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมาย การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นต้น
- จัดกลไกประสานงานข้ามหน่วยงานโดยเฉพาะกับหน่วยงานกลางด้านประกันคุณภาพการศึกษา เช่น กำหนดผู้แทนในการประสานงานอย่างชัดเจนเพื่อเป็นผู้เชื่อมโยงการดำเนินงานจากระดับสถาบันมาสู่ระดับหน่วยงาน เป็นต้น

### 3) การพัฒนาความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษา

- จัดกิจกรรมให้ความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพการศึกษา
  - จัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย เช่น การปฐมนิเทศสำหรับบุคลากรใหม่ การประชุม การเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ รวมทั้งการอบรมบุคลากรในหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพแม้ว่าจะไม่ได้ทำหน้าที่ผู้ประเมินคุณภาพ เป็นต้น
  - ขยายการจัดกิจกรรมให้ครอบคลุมบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับอย่างทั่วถึง
  - ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ
  - จัดในช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ภาคการศึกษาแรก
  - ประเมินผลสัมฤทธิ์จากการพัฒนา
  - สื่อสารประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมอย่างทั่วถึง
  - กำหนดเนื้อหาสาระที่บุคลากรทุกคนต้องรู้ทั่วถึงกัน และเนื้อหาสำหรับกลุ่มเฉพาะ
- กำหนดเนื้อหาสาระในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ครอบคลุมสาระต่อไปนี้
  - ความสำคัญและประโยชน์ของงานประกันคุณภาพการศึกษา
  - ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
  - การดำเนินงานหรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
  - ความหมายและวิธีวัดของตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานคุณภาพต่าง ๆ ได้แก่ สกอ. สมศ. แผนพัฒนามหาวิทยาลัย โดยเฉพาะความหมายตามบริบทของหน่วยงาน และวิธีการบรรลุความสำเร็จของตัวบ่งชี้ นั้นๆ
  - การจัดระบบงานเอกสาร
  - การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
  - ตัวอย่างหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและนอกสถาบัน

- จัดทำเอกสารความรู้/เอกสารประชาสัมพันธ์ หรือคู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ครอบคลุมสาระต่อไปนี้
  - การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา
  - ตัวอย่างการเขียนรายงานการประเมินตนเอง
  - ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี เช่น การเขียนแผน การเขียนรายงานการประเมิน ตนเอง เป็นต้น
  - ตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบต่างๆ
  - คำถามที่ถามบ่อย จุดที่ควรระวังในแต่ละตัวบ่งชี้ ประเด็นการตีความที่ คลุมเครือ
  - การเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติหรือข้อมูลเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา
  - กำหนดการที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา
- จัดกลไกการให้คำปรึกษาแนะนำงานประกันคุณภาพการศึกษา
  - มีผู้ให้คำปรึกษาหรือเป็นที่ปรึกษาประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสถาบัน และระดับหน่วยงาน
  - มีผู้ให้คำปรึกษาหรือเป็นที่ปรึกษาจากหน่วยงานที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในประเด็นต่างๆ
  - จัดกิจกรรมสร้างความมั่นใจให้กับหน่วยงานก่อนการตรวจประเมิน เช่น ตรวจ อ่านรายงานการประเมินตนเอง หรือซักซ้อมการตรวจประเมิน เป็นต้น

#### 4) การบูรณาการระบบประกันคุณภาพการศึกษา

- ทบทวนการบูรณาการระหว่างระบบการประกันคุณภาพของ สกอ. สมศ. ISO และแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
  - วิเคราะห์ตัวบ่งชี้ ค่าเป้าหมาย และวิธีการวัดในแต่ละระบบคุณภาพต่างๆ ให้ เกื้อกูลกัน รวมทั้งการเชื่อมโยงกับการบริหารงาน
  - ทบทวนตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่มีความหมายและวิธีวัดที่ไม่ชัดเจน และไม่ สะท้อนถึงคุณภาพ
  - ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานประกันคุณภาพที่ซ้ำซ้อน
  - ออกแบบรายงานผลการดำเนินงานที่รองรับการตอบผลการดำเนินงานของ ระบบคุณภาพต่างๆ
  - กำหนดแบบฟอร์มที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพต่างๆ โดย เป็นแบบฟอร์มที่มีจำนวนไม่มากแต่สามารถรองรับการตอบข้อมูลให้กับระบบ คุณภาพต่างๆ ได้
  - สื่อสารและถ่ายทอดเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของระบบคุณภาพต่างๆ ไป ยังบุคลากรในทุกระดับให้ทั่วถึง

- สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาให้พิจารณาจากการปฏิบัติงานเป็นสำคัญนอกเหนือจากการมุ่งเน้นการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน

#### 5) มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยระบบคุณภาพต่าง ๆ

- มีระบบสารสนเทศที่มีความเสถียร ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เข้าถึงข้อมูลได้
- มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสนับสนุนการปฏิบัติงาน
- จัดระบบในการติดตามการจับเก็บข้อมูล
- มีการส่งมอบข้อมูลกลาง หรืออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้อ้างอิงเข้าถึงข้อมูลกลาง

#### 6) การสร้างแรงจูงใจในงานประกันคุณภาพการศึกษา

- จัดกิจกรรมยกย่องให้ความสำคัญแก่หน่วยงานพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ รวมทั้งวิธีปฏิบัติงานที่เป็นตัวอย่างที่ดี
- สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัด
- กำหนดผลตอบแทนบุคลากรเชื่อมโยงกับผลงานประกันคุณภาพการศึกษา
- จัดสรรภาระงานของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เหมาะสม

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งนี้

- ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา
- ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

##### ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป

- ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยสู่ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งอื่น



## บรรณานุกรม

- กิตติยา ลีอ่อน (2547). โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
สำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรราตรี มากมี (2552). ศึกษาการพัฒนารูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะครุ  
ศาสตร์/ศึกษาศาสตร์: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผลทางการ  
ศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. [www.thesis.grad.chula.ac.th/abstracts/  
docs/ab4984688627.pdf](http://www.thesis.grad.chula.ac.th/abstracts/docs/ab4984688627.pdf)
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (ม.ป.ป.). แผนพัฒนามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา  
**2551-2555**. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2548). รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปีการศึกษา **2548**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2549). รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปีการศึกษา **2549**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2550). รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปีการศึกษา **2550**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2551). รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปีการศึกษา **2551**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2552). รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปีการศึกษา **2552**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2544). รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต **2544**.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2545). รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต **2545**.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2546). รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต **2546**.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2547). รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต **2547**.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2548). รายงานประจำปี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 2548.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2550). รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย  
ธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2550. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2551). รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย  
ธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2551. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2552). รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย  
ธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2552. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ฤตินันท์ สมุทร์ทัย (2549). พัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบบูรณาการพหุมิติของ  
ประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎี  
บัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553. อุดรธานี.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไข  
เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2553, กันยายน). QA News.  
ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 เดือนกันยายน หน้า 1.
- สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2549). คู่มือการเขียน  
รายงานการประเมินตนเอง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2550). คู่มือการประกัน  
คุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2550. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2551). คู่มือการประกัน  
คุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2551. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2552). คู่มือการประกัน  
คุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2552. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (2553). คู่มือการประกัน  
คุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2553. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

Kittiya Seeorn,Lt. **A Casual Model for the Effectiveness of Internal Quality Assurance for the Health Science Area.** J Med Assoc Thai vol. 88 No.10 2005 1419-1425.

Bonds, Jess. (2010). **The effectiveness and adaptability of a quality assurance model at a small teaching college.** Northcentral University, <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=2137557511&sid=1&Fmt=2&clientId=60588&RQT=309&VName=PQD>

DPU

## ภาคผนวก

- ก. แบบสอบถามความคิดเห็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- ข. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2544-2553
- ค. นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) ของระบบบริหารคุณภาพสากล ISO 9001: 2008 ปีการศึกษา 2553

DRU

ก. แบบสอบถามความคิดเห็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพ  
การศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ การประกันคุณภาพการศึกษาในที่นี้หมายถึง การบริหารคุณภาพสากล ISO การประกันคุณภาพภายในของ สกอ. (SAR) และการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ.
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 6 ตอน ได้แก่
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ทิศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
  - ตอนที่ 3 วัฒนธรรมของหน่วยงาน
  - ตอนที่ 4 ความพร้อมด้านทรัพยากรในการประกันคุณภาพการศึกษา
  - ตอนที่ 5 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
  - ตอนที่ 6 ความสำเร็จ และปัญหา/อุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษา
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังธุรการคณะวิชา/หน่วยงานของท่าน ภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2554 พร้อมรับสมุดที่ระลึก

ขอขอบพระคุณยิ่ง

อ.สุรวี ศุนาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะวิชา	หน่วยงานสนับสนุน
<input type="radio"/> คณบดี/ ผู้อำนวยการคณะ/ สถาบัน	<input type="radio"/> ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ
<input type="radio"/> ผู้อำนวยการหลักสูตร	<input type="radio"/> รองผู้อำนวยการ
<input type="radio"/> รองคณบดี/ รองผู้อำนวยการคณะ/ สถาบัน	<input type="radio"/> ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
<input type="radio"/> รองผู้อำนวยการหลักสูตร	<input type="radio"/> หัวหน้าแผนก/ หน่วยงาน/ ศูนย์/ สำนักงาน
<input type="radio"/> ผู้ช่วยคณบดี	<input type="radio"/> เลขานุการฝ่าย/ ศูนย์
<input type="radio"/> ผู้ช่วยรองคณบดี	
<input type="radio"/> ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตร	
<input type="radio"/> เลขานุการคณะ/ สถาบัน	
<input type="radio"/> หัวหน้าภาค/ หมวดวิชา/ กลุ่มสาขา/ หลักสูตร	
<input type="radio"/> หัวหน้าศูนย์/ สำนักงาน/ ห้องปฏิบัติการ	
<input type="radio"/> ผู้ช่วยหัวหน้าภาค/ เลขานุการภาค	

ประสบการณ์ในตำแหน่งบริหารข้างต้น ..... ปี ..... เดือน (โปรดตอบ)

**ตอนที่ 2**      **ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา**

**คำชี้แจง**      กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเชื่อของท่านมากที่สุด  
เพียงเครื่องหมายเดียว

1.	การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้ 3                      2                      1                      0                      -1                      -2                      -3
2.	การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้ 3                      2                      1                      0                      -1                      -2                      -3
3.	การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้ 3                      2                      1                      0                      -1                      -2                      -3
4.	การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจนขึ้น เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้ 3                      2                      1                      0                      -1                      -2                      -3
5.	การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้ 3                      2                      1                      0                      -1                      -2                      -3
6.	การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้ 3                      2                      1                      0                      -1                      -2                      -3
7.	การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้ 3                      2                      1                      0                      -1                      -2                      -3
8.	การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้ 3                      2                      1                      0                      -1                      -2                      -3
9.	การทำประกันคุณภาพจะทำให้บุคลากรเกิดความเครียด เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้ 3                      2                      1                      0                      -1                      -2                      -3
10.	การทำประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้บุคลากรทำงานหนักมากขึ้น เป็นไปได้ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : เป็นไปไม่ได้ 3                      2                      1                      0                      -1                      -2                      -3

สำหรับท่านแล้ว.....

11.	การสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่... ดี : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ดี มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก สองอย่าง
12.	การเกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน เป็นสิ่งที่... ดี : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ดี มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก สองอย่าง
13.	การเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ เป็นสิ่งที่... ดี : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ดี มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก สองอย่าง
14.	การที่ผู้บริหารมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจน เป็นสิ่งที่... ดี : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ดี มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก สองอย่าง
15.	การที่หน่วยงานพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่... ดี : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ดี มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก สองอย่าง
16.	การที่หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่นได้ เป็นสิ่งที่... ดี : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ดี มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก สองอย่าง
17.	ผู้ปกครองเกิดความเชื่อมั่นในการส่งบุตรหลานเข้ามาเรียน เป็นสิ่งที่... ดี : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ดี มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก สองอย่าง
18.	นักศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน เป็นสิ่งที่... ดี : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ดี มาก ปานกลาง น้อย ไม่ใช่ทั้ง น้อย ปานกลาง มาก สองอย่าง





การปฏิบัติของคณะวิชาหรือหน่วยงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
31. การตัดสินใจในงานประกันคุณภาพ ต้องมองไกลไปถึงปีการศึกษาต่อไป					
<b>การสนทนาสะท้อนความคิด</b>					
32. จัดให้มีการพูดคุยแสดงทัศนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
33. บุคลากรส่วนใหญ่ได้พูดคุยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ					
<b>การพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากผลการดำเนินการ</b>					
34. นำผลจากการดำเนินงานประกันคุณภาพมาปรับปรุงการจัดเรียนการสอน หรือการสนับสนุนงานด้านการเรียนการสอน					
35. นำผลจากการดำเนินงานประกันคุณภาพมาปรับปรุงพัฒนางานวิชาการ หรือวิชาชีพ					
36. นำผลจากการดำเนินงานประกันคุณภาพมาปรับปรุงการบริหารงานโดยรวม					
37. บุคลากรส่วนใหญ่รู้สึกว่ายังสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้อีก					
38. บุคลากรค้นหาแนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
39. บุคลากรได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาและก้าวหน้าทางวิชาการหรือวิชาชีพ					
<b>การทำงานเป็นทีม</b>					
40. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และตัดสินใจ ดำเนินงานประกันคุณภาพร่วมกัน					
41. ติดต่อสื่อสารด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเปิดเผย					
42. ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความรู้ด้านการประกันคุณภาพอย่างทั่วถึง					
43. สนับสนุนให้บุคลากรดำเนินงานประกันคุณภาพร่วมกันอย่างทั่วถึง					
44. บุคลากรสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการประกันคุณภาพได้					
45. บุคลากรมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
<b>การบริหารจัดการแบบใช้ข้อมูลเป็นฐาน</b>					
46. ใช้ข้อมูลจากงานประกันคุณภาพมาจัดการเรียนการสอนหรือสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน					
47. ใช้ข้อมูลจากการประกันคุณภาพมาบริหารงานด้านงานวิชาการหรือวิชาชีพ					
48. ใช้ข้อมูลจากการประกันคุณภาพมาบริหารงานโดยทั่วไป					
49. ใช้ข้อมูลจากการประกันคุณภาพมาบริหารงานบุคคล					
50. หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือเป้าหมายของหน่วยงาน มีการใช้ข้อมูล จากการดำเนินงานประกันคุณภาพเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว					
<b>การเห็นที่ระบบ</b>					
51. เมื่อมีปัญหาหรือความล้มเหลวเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน จะปรับปรุงแก้ไข					

การปฏิบัติของคณะวิชาหรือหน่วยงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
ระบบเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาหรือความล้มเหลวนั้นขึ้นอีก					
52. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น จะชี้จุดในระบบเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหา					
การสร้างคุณภาพโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย					
53. ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้ดีขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มงบประมาณ					
54. ปรับปรุงการบริหารงานวิชาการหรือวิชาชีพให้ดีขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มงบประมาณ					
55. ปรับปรุงการบริหารงานโดยทั่วไปให้ดีขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มงบประมาณ					
56. ปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้ดีขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มงบประมาณ					
57. ปรับปรุงงานนโยบายหรือเป้าหมายให้ดีขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มงบประมาณ					

ตอนที่สี่

ความพร้อมด้านทรัพยากรในการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการรับรู้ของท่านมากที่สุด

- 1 = ตรงกับการรับรู้ของท่านน้อยที่สุดหรือไม่มีปฏิบัติเช่นนี้เลย
- 2 = ตรงกับการรับรู้ของท่านค่อนข้างน้อย
- 3 = ตรงกับการรับรู้ของท่านปานกลาง
- 4 = ตรงกับการรับรู้ของท่านค่อนข้างมาก
- 5 = ตรงกับการรับรู้ของท่านมากที่สุด

การรับรู้เกี่ยวกับคณะวิชาหรือหน่วยงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ความเหมาะสมด้านโครงสร้างองค์กร</b>					
58. มีโครงสร้างการบริหารที่เหมาะสม หรือมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับภาระงานประกันคุณภาพการศึกษา					
59. เป็นโครงสร้างที่บริหารได้คล่องตัว					
60. กำหนดภาระงานแต่ละฝ่ายไว้ชัดเจน					
61. แบ่งสรรภาระงานเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร					
62. เป็นโครงสร้างที่ให้อำนาจการตัดสินใจอย่างอิสระในแต่ละฝ่าย					
63. ประสานงานฝ่ายหรือกลุ่มงานต่างๆ ในหน่วยงานรวดเร็วและคล่องตัว					
<b>ความเพียงพอด้านบุคลากร</b>					
64. มีจำนวนบุคลากรด้านวิชาการและฝ่ายสนับสนุนเพียงพอที่จะช่วยผลักดันการประกันคุณภาพ					
65. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะดำเนินงานประกันคุณภาพ					
66. บุคลากรมีความมุ่งมั่นในงานประกันคุณภาพ					

การรับรู้เกี่ยวกับคณะวิชาหรือหน่วยงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>การพัฒนาบุคลากร</b>					
67. ค้นหาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรเพื่อดำเนินงานประกันคุณภาพ					
68. มีแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
69. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพ					
70. ประเมินผลการพัฒนาบุคลากรที่ได้รับพัฒนาความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพ					
<b>ความพอเพียงด้านงบประมาณ</b>					
71. มีงบประมาณในการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเพียงพอ					
72. สรรหาทรัพยากรจากแหล่งอื่นๆ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ เช่น การขอทรัพยากรสนับสนุนจาก สทศ.ประกันคุณภาพการศึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแทนกำลังคน เป็นต้น					
<b>ความพอเพียงด้านวัสดุอุปกรณ์</b>					
73. มีเครื่องมืออุปกรณ์อย่างเพียงพอในการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
<b>ความพอเพียงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
74. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนที่ดีพอในการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
75. มีระบบฐานข้อมูลที่ดีพอในการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
76. มีข้อมูลที่จัดเก็บไว้ได้อย่างเพียงพอที่จะใช้ในการประกันคุณภาพ					

ตอนที่ห้า

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

คำชี้แจง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติของผู้นำในคณะวิชาหรือหน่วยงานของท่านมากที่สุด

1 = ตรงกับการปฏิบัติของผู้นำของท่านน้อยที่สุดหรือไม่มีการปฏิบัติเช่นนี้เลย

2 = ตรงกับการปฏิบัติของผู้นำของท่านค่อนข้างน้อย

3 = ตรงกับการปฏิบัติของผู้นำของท่านปานกลาง

4 = ตรงกับการปฏิบัติของผู้นำของท่านค่อนข้างมาก

5 = ตรงกับการปฏิบัติของผู้นำของท่านมากที่สุด

การปฏิบัติของผู้นำในคณะวิชาหรือหน่วยงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>บารมีและความมุ่งมั่น</b>					
77. จูงใจ และโน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้ดีที่สุด					
78. จูงใจให้บุคลากรใช้การประกันคุณภาพเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					

การปฏิบัติของผู้นำในคณะวิชาหรือหน่วยงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
79. เป็นผู้มองการณ์ไกล สามารถกำหนดทิศทาง และปรับแนวทางการปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม					
80. สนับสนุนให้บุคลากรเป็นผู้ร่วมทีมในงานประกันคุณภาพ					
81. แก้ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และนำมาซึ่งความพอใจโดยรวม					
82. ใฝ่หาความรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
83. บุคลากรศรัทธาในการดำเนินงานประกันคุณภาพของผู้นำ					
<b>การกระตุ้นสติปัญญา</b>					
84. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อนำมาใช้ในงานประกันคุณภาพ					
85. มีวิธีการให้บุคลากรคิดทบทวนวิธีการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
86. ส่งเสริมให้บุคลากรหาหรือเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ					
87. ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่มสร้างสรรค์รูปแบบการทำงานใหม่เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานประกันคุณภาพ					
<b>การใส่ใจรายบุคคล</b>					
88. มอบหมายงานประกันคุณภาพอย่างเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร					
89. รับรู้และช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้บุคลากรในการประกันคุณภาพ					
90. ใช้การจูงใจเพื่อให้บุคลากรทำงานประกันคุณภาพให้ได้ผลได้ดีเยี่ยม					
<b>การให้รางวัลเฉพาะกรณี</b>					
91. มีมาตรฐานที่ชัดเจนในการให้รางวัลเมื่อบรรลุเป้าหมายในการประกันคุณภาพ					
92. ให้การยกย่องชมเชยเมื่องานประกันคุณภาพได้ผลดี					
<b>การบริหารแบบมีข้อยกเว้น</b>					
93. ติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ					
94. ไม่เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานประกันคุณภาพตราบเท่าที่ยังดำเนินไปได้ด้วยดี					
95. ให้ความเห็นที่มีประโยชน์กับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่สามารถทำงานประกันคุณภาพได้สำเร็จตามเป้าหมาย					

ตอนที่หก      ความสำเร็จ และปัญหา/อุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในคณะวิชาหรือหน่วยงานของท่าน

---

---

---

---

---

2. ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในคณะวิชาหรือหน่วยงานของท่าน

---

---

---

---

---

3. แนวทางแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่ท่านระบุในข้อ 2

---

---

---

---

---

4. สิ่งที่ต้องการให้ส่วนกลางดำเนินงานเพื่อเอื้ออำนวยการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
ในคณะวิชาหรือหน่วยงานของท่าน

---

---

---

---

---

---

ขอขอบพระคุณยิ่ง

กรุณาส่งกลับที่ธุรการคณะวิชาหรือหน่วยงานของท่าน ภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2554 และรับสมุดที่ระลึก

## ข. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2544-2553

### ปีการศึกษา 2544-2545-2546

มหาวิทยาลัยกำหนดตัวบ่งชี้สำหรับการรายงานการประเมินตนเองรวมทั้งสิ้น 68 ตัวบ่งชี้ จาก 11 หัวข้อการประเมิน ส่วนหน่วยงานสอนประกอบด้วยหัวข้อการประเมิน 10 หัวข้อ 62 ตัวบ่งชี้ และ หน่วยงานสนับสนุนมี 6 หัวข้อ 31 ตัวบ่งชี้

หัวข้อการประเมิน	จำนวนตัวบ่งชี้	
	คณะวิชา/สถาบัน	หน่วยงาน
1. แผนงานและผลการปฏิบัติงาน	2	2
2. การรับนักศึกษา	4	
3. การเรียนการสอน	5	
4. สถานภาพนักศึกษา	13	
5. คุณภาพบัณฑิต	5	
6. กิจการนักศึกษา	3	4
7. การพัฒนาและผลงานวิชาการของอาจารย์ (และบุคลากร)	15	14
8. การบริการวิชาการ	7	6
9. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		4
10. การบริหารงาน	4	1
11. วิทยานิพนธ์ของนักศึกษา	4	
รวมจำนวนตัวบ่งชี้	62	31

ปีการศึกษา 2547

ชื่องาน	ตัวชี้วัดประจำปี 2547
1. แผนงานและผลการปฏิบัติงาน	1.1 ร้อยละของจำนวนโครงการตามแผนที่ไม่ได้ดำเนินงานต่อจำนวนโครงการทั้งหมด 1.2 ร้อยละของจำนวนโครงการที่มีการประเมินผลต่อจำนวนโครงการที่ได้ดำเนินการทั้งหมด
2. การรับนักศึกษา	2.1 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาสายสามัญต่อจำนวนนักศึกษาที่รับเข้า 2.2 GPA เฉลี่ยของนักศึกษาที่รับเข้าที่จบม.6 2.3 GPA เฉลี่ยของนักศึกษาที่รับเข้าที่จบ ปวช. 2.4 GPA เฉลี่ยของนักศึกษาที่รับเข้าที่จบ ปวส.
3. การเรียนการสอน	3.1 ร้อยละของจำนวนกลุ่มที่สอนโดยอาจารย์พิเศษ 3.2 ร้อยละของเวลาที่มีกิจกรรมการเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง 3.3 จำนวนชั่วโมงที่สอนต่อสัปดาห์เฉลี่ยต่อ อาจารย์หนึ่งคน 3.4 GPA เฉลี่ยของนักศึกษาในโครงการบัณฑิตเกียรตินิยม 3.5 จำนวนอาจารย์ประจำต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า
4. สถานภาพนักศึกษา	4.1 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนต่อจำนวนนักศึกษายกมาต้นภาค 4.2 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่พ้นสภาพกลางคันต่อจำนวนนักศึกษายกมาต้นภาค 4.3 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่มี GPA ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.00 4.4 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่มี GPA มากกว่า 1.00 แต่ไม่เกิน 1.50 4.5 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่มี GPA มากกว่า 1.50 แต่ไม่เกิน 2.00 4.6 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนดในหลักสูตร ต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้ารุ่นนั้นของหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ 4.7 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนดในหลักสูตร ต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้ารุ่นนั้นของหลักสูตร 2 ปี ภาคปกติ 4.8 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนดในหลักสูตร ต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้ารุ่นนั้นของหลักสูตร 4 ปี ภาคค่ำ 4.9 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามเวลาที่กำหนดในหลักสูตร ต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้ารุ่นนั้นของหลักสูตร 2 ปี ภาคค่ำ 4.10 GPA เฉลี่ยของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาของหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ 4.11 GPA เฉลี่ยของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาของหลักสูตร 2 ปี ภาคปกติ 4.12 GPA เฉลี่ยของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาของหลักสูตร 4 ปี ภาคค่ำ 4.13 GPA เฉลี่ยของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาของหลักสูตร 2 ปี ภาคค่ำ
5. คุณภาพบัณฑิต	5.1 ร้อยละการได้งานและประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปีของผู้สำเร็จการศึกษา 5.2 ร้อยของการเรียนต่อภายใน 1 ปีของผู้สำเร็จการศึกษา 5.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนายจ้าง / ผู้ประกอบการ / ผู้ใช้บัณฑิต
6. กิจกรรมนักศึกษา	6.1 จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่จัดให้นักศึกษาพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และ การดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่ายและพอเพียง

ชื่องาน	ตัวชี้วัดประจำปี 2547
	6.2 จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวกับศิษย์เก่า
7. การพัฒนาและผลงานวิชาการของอาจารย์	7.1 ร้อยละของจำนวนวิชาที่มีเอกสารคำสอน 7.2 ร้อยละของจำนวนวิชาที่ใช้หนังสือ/ตำราที่อาจารย์แต่ง/เรียบเรียงเอง 7.3 ร้อยละของงานวิจัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำ 7.4 ร้อยละของบทความวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่และงานสร้างสรรค์ที่ประเมินโดยผู้ประเมินอิสระต่อจำนวนอาจารย์ 7.5 ร้อยละของงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอนหรือในวงธุรกิจอุตสาหกรรมหรือการพัฒนาประเทศต่อจำนวนอาจารย์ประจำ 7.6 จำนวนงานวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ 7.7 จำนวนงานวิจัยที่ได้รับงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก 7.8 จำนวนงบประมาณการวิจัยที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก 7.9 ร้อยละของจำนวนอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอก 7.10 ร้อยละของจำนวนอาจารย์ประจำที่เข้าอบรม/ สัมมนา เพื่อพัฒนาอาจารย์ 7.11 ร้อยละของจำนวนอาจารย์ประจำที่มีตำแหน่งทางวิชาการ
8. การบริการวิชาการ	8.1 จำนวนหลักสูตรการอบรม/สัมมนา 8.2 จำนวนโครงการบริการสังคมอื่นๆ ที่ไม่ใช่อบรม/สัมมนา 8.3 จำนวนการเป็นกรรมการวิชาการ / วิชาชีพ / วิทยานิพนธ์ ภายนอกมหาวิทยาลัยต่อจำนวนอาจารย์ประจำ
9. การบริหารงาน	9.1 งบประมาณที่ใช้จริงต่อจำนวนนักศึกษา เต็มเวลาเทียบเท่า 9.2 จำนวนครั้งของการประชุมกรรมการวิชาการ 9.3 จำนวนครั้งของการประชุมอาจารย์ในคณะ/ สถาบัน
10. วิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท	10.1 ร้อยละของจำนวนวิทยานิพนธ์ต่อจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา 10.2 จำนวนบทความที่เขียนจากวิทยานิพนธ์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ทั้งหมด



## ปีการศึกษา 2548-2549

ตัวชี้วัดการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสอง ของ สมศ. ปีการศึกษา 2548-2549

### มาตรฐานที่ 1 คุณภาพบัณฑิต (35.00)

ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก
1.1 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้ออกงานและการประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	4.38
1.2 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้ออกงานตรงตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา	4.38
1.3 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้เงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์	4.38
1.4 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต (5 ระดับ)	4.37
1.5 จำนวนนักศึกษาหรือศิษย์เก่าที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม หรือรางวัลทางวิชาการหรือด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบัณฑิตในระดับชาติหรือนานาชาติในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา (คน)	4.37
1.6 จำนวนวิทยานิพนธ์หรืองานวิชาการของนักศึกษาที่ได้รับรางวัลในระดับชาติหรือนานาชาติในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา (ชิ้นงาน)	4.37
1.7 ร้อยละของบทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโททั้งหมด	8.75

### มาตรฐานที่ 2 การวิจัยและงานสร้างสรรค์ (20.00)

ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก
2.1 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ และ/หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	4.00
2.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ภายในสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ (บาท)	4.00
2.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ (บาท)	4.00
2.4 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	4.00
2.5 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับทุนทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	4.00

### มาตรฐานที่ 3 การบริการวิชาการ (30.00)

ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก
3.2 ร้อยละของอาจารย์ที่เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการวิชาชีพ ในระดับชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	3.75
3.3 มีการนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการวิชาการและวิชาชีพมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย (ระดับ)	3.75
3.4 ค่าใช้จ่ายและมูลค่าของสถาบันในการบริการวิชาการและวิชาชีพเพื่อสังคมต่ออาจารย์ประจำ	3.75
3.5 จำนวนแหล่งให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ	5.00
3.6 รายรับของสถาบันในการให้บริการวิชาการและวิชาชีพในนามสถาบันต่ออาจารย์ประจำ	5.00
3.7 ระดับความสำเร็จในการให้บริการวิชาการและวิชาชีพตามพันธกิจของสถาบัน (ระดับ)	5.00

**มาตรฐานที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (15.00)**

ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก
4.1 ร้อยละของกิจกรรมในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมต่อจำนวนนักศึกษา	7.50
4.2 ร้อยละของค่าใช้จ่ายและมูลค่าที่ใช้ในการอนุรักษ์พัฒนาและสร้างเสริมเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมต้องบดำเนินการ	7.50

**มาตรฐานที่ 5 การพัฒนาสถาบันและบุคลากร (20.00)**

ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก
5.2 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้โดยอาศัยผลการประเมินจากภายในและภายนอก (ระดับ)	1.82
5.3 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ (ระดับ)	1.82
5.4 การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกัน (ระดับ)	1.82
5.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย (ระดับ)	1.82
5.6 สินทรัพย์ถาวรต่อจำนวนนักศึกษา (บาทต่อคน)	1.82
5.7 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนนักศึกษา	1.82
5.8 ร้อยละเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องบดำเนินการ	1.82
5.9 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่เข้าร่วมประชุมวิชาการและ/หรือนำเสนอผลงานวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ	1.82
5.10 งบประมาณสำหรับการพัฒนาคณาจารย์ทั้งในประเทศและต่างประเทศต่ออาจารย์ประจำ (บาทต่อคน)	1.81
5.11 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในและต่างประเทศ	1.81

**มาตรฐานที่ 6 หลักสูตรและการเรียนการสอน 20.00**

ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก
6.2 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	2.23
6.3 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ	2.22
6.4 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งวิชาการ	2.22
6.5 การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ (Professional Ethics) (ระดับ)	2.22
6.6 กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยเฉพาะการเรียนรู้จากการปฏิบัติและประสบการณ์จริง(ข้อ)	2.22
6.7 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	2.22
6.8 ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการพัฒนานักศึกษา	2.22
6.9 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์ และศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษา(บาท:คน)	2.22

**มาตรฐานที่ 7 ระบบการประกันคุณภาพ**

ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก
7.1 มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (ระดับ)	10.00
7.2 ประสิทธิภาพผลของการประกันคุณภาพภายใน (ระดับ)	10.00

## ปีการศึกษา 2550

ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของ สกอ. ที่ประเมินในระดับ คณะวิชา<sup>1</sup> ภาควิชา และหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2550

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2550	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงาน สนับสนุน
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ			
1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนา กลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของ การดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	/	/	/
1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	/	/	/
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> การเรียนการสอน			
2.1 มีระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	/	/	
2.2 มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	/	/	
2.3 มีโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม	/	/	
2.4 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานจริง	/	/	
2.5 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรือ เทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ	/	/	
2.6 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์	/	/	
2.7 มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของคณาจารย์	/		
2.8 มีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียน การสอน	/		
2.9 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและการประกอบอาชีพอิสระ ภายใน 1 ปี	/	/	
2.10 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตาม เกณฑ์	/	/	
2.11 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต	/	/	
2.12 ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ ศิลปะและวัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อมใน ระดับชาติหรือนานาชาติ	/	/	

<sup>1</sup> คณะวิชา หมายถึง คณะวิชา บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยนานาชาติ และสถาบันภาษา

ภาควิชา หมายถึง ภาควิชาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาในระดับบัณฑิตศึกษา หรือเทียบเท่า

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2550	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงาน สนับสนุน
<b>องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนาหลักสูตร</b>			สำนักกิจการ นักศึกษา
3.1 มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า	/		จ <sup>2</sup>
3.2 มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	/		จ
<b>องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย</b>			ศูนย์วิจัย
4.1 มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	/		จ
4.2 มีระบบบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	/		จ
4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	/	/	จ
4.4 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	/	/	จ
<b>องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม</b>			ศูนย์/ศูนย์ ธุรกิจ/ADCC
5.1 มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน	/	/	จ
5.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพในระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	/	/	จ
5.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	/	/	จ
5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	/	/	จ
5.5 จำนวนแหล่งให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ	/		จ
<b>องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>			ศูนย์ วัฒนธรรม
6.1 มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	/		จ

<sup>2</sup> จ หมายถึง ตัวบ่งชี้เฉพาะของบางหน่วยงานตามที่ระบุในตาราง

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2550	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงาน สนับสนุน
<b>องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ</b>			
7.1 สถานสถาบันใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดัน สถาบันให้แข่งขันได้ในระดับสากล	/		
7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	/		/
7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้	/		/
7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	/		/
7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย	/		/
7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการ พัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	/		ฉ ฝ่ายสื่อสาร การตลาด
7.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับรางวัลผลงานทางวิชาการหรือวิชาชีพใน ระดับชาติหรือนานาชาติ	/	/	
7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	/		/
7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ ระดับบุคคล	/	/	/
<b>องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ</b>			
8.1 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	/	/	/
8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน	/		/
<b>องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>			
9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ บริหารการศึกษา	/		/
9.2 มีระบบและกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา	/		
9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	/		/
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>21</b>	<b>รวม = 12 เฉพาะ = 13</b>

## ปีการศึกษา 2551

### 1. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของ สกอ. ที่ประเมินในระดับคณะวิชา ภาควิชา และหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2551	เป้าหมายระดับสถาบัน	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงานสนับสนุน
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ				
1.3 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	ระดับ 7	/	/	/
1.4 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	ร้อยละ 85	/	/	/
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> การเรียนการสอน				
2.13 มีระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	ระดับ 6	/	/	
2.14 มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	ระดับ 7	/	/	
2.15 มีโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม	ระดับ 5	/	/	
2.16 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำที่ปฏิบัติงานจริง	ร้อยละ 30	/	/	
2.17 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ	อ : ท : ต 15 : 77 : 8	/	/	
2.18 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์	ผศ+รศ+ศ=20 รศ+ศ=5	/	/	
2.19 มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของคณาจารย์	ระดับ 5	/		
2.20 มีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน	5 ข้อ	/		
2.21 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและการประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี	ร้อยละ 85	/	/	
2.22 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์	ร้อยละ 90	/	/	
2.23 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต	4.00	/	/	
2.24 ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในรอบ 5 ปีที่ผ่านมาที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ ศิลปะและวัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อมในระดับชาติหรือนานาชาติ	0.250	/	/	

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2551	เป้าหมาย ระดับสถาบัน	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงาน สนับสนุน
<b>องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนาหลักสูตร</b>				สำนัก กิจการ นักศึกษา
3.3 มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า	ระดับ 8	/		จ
3.4 มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับ คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระดับ 4	/		จ
<b>องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย</b>				ศูนย์วิจัย
4.5 มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์	6 ข้อ			จ
4.6 มีระบบบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	4 ข้อ	/		จ
4.7 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอก สถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	30,000 บาท	/	/	จ
4.8 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับ การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือ นำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อ จำนวนอาจารย์ประจำ	ร้อยละ 20	/	/	จ
<b>องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม</b>				ศูนย์วิจัย/ ศูนย์ธุรกิจ/ ADCC
5.6 มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตาม เป้าหมายของสถาบัน	ระดับ 7	/		จ
5.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพใน ระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	ร้อยละ 18	/	/	จ
5.8 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการและวิชาชีพ ที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	ร้อยละ 40	/	/	จ
5.9 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.51	/	/	จ
5.10 จำนวนแหล่งให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับการ ยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ	5			จ
<b>องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>				ศูนย์ วัฒนธรรม
6.1 มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ระดับ 6	/		จ

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2551	เป้าหมาย ระดับสถาบัน	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงาน สนับสนุน
<b>องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ</b>				
7.1 สถานสถาบันใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถ ผลักดันสถาบันให้แข่งขันได้ในระดับสากล	5 ข้อ			
7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	ระดับ 4			
7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้	ระดับ 4	/		/
7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและ ธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	ระดับ 6	/		/
7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย	ระดับ 6			
7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามี ส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	ระดับ 5	/		ฉ ฝ่ายสื่อสาร การตลาด
7.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับรางวัลผลงานทางวิชาการหรือ วิชาชีพในระดับชาติหรือนานาชาติ	0.50	/	/	
7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหาร การศึกษา	ระดับ 3	/		/
7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของ ระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	ระดับ 7	/	/	/
<b>องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ</b>				
8.1 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การ ตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับ 7			
8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน	ระดับ 5			
<b>องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>				
9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ 7	/		/
9.2 มีระบบและกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพ แก่นักศึกษา	ระดับ 6	/		
9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ระดับ 5	/		/
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>19</b>	<b>รวม = 8 เฉพาะ = 13</b>

2. ตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ 5 ปี เฉพาะตัวบ่งชี้เพื่อวัดคุณภาพของหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน  
ระดับคณะซึ่งจะแสดงในตารางรวมปีการศึกษา 2551-2553



## ปีการศึกษา 2552

1. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของ สกอ. ที่ประเมินใน ระดับคณะวิชา ภาควิชา และหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2552

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2552	เป้าหมาย ระดับสถาบัน	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงานสนับสนุน
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ				
1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมี กระบวนการพัฒนา กลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และมี การกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตาม แผนให้ครบทุกภารกิจ	ระดับ 7	/	/	/
1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่ กำหนด	ร้อยละ 80	/	/	/
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> การเรียนการสอน				
2.1 มีระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	ระดับ 5	/	/	
2.2 มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	ระดับ 7	/	/	
2.3 มีโครงการหรือกิจกรรมที่สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการ เรียนการสอนซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม	ระดับ 5	/	/	
2.4 จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำที่ ปฏิบัติงานจริง	ร้อยละ 0 (ระดับ มหาวิทยาลัย)	(ไม่ใช้กับ IC และบัณฑิตย)	(ไม่ใช้กับ IC และบัณฑิตย)	
2.5 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ	อ : ท : ต 18 : 77 : 5	/	/	
2.6 สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์	คศ+รศ+ศ= 18 รศ+ศ=5	/	/	
2.7 มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของ คณาจารย์	ระดับ 5	/		
2.8 มีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อ พัฒนาการเรียนการสอน	5 ข้อ	/		
2.9 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและการประกอบ อาชีพอิสระภายใน 1 ปี	ร้อยละ 80	/	/	
2.10 ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้น เป็นไปตามเกณฑ์	ร้อยละ 90	/	/	
2.11 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต	4.00	/	/	
2.12 ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาใน รอบ 5 ปีที่ผ่านมาที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้าน วิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ ศิลปะและ	0.350	/	/	

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2552	เป้าหมาย ระดับสถาบัน	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงาน สนับสนุน
วัฒนธรรม และด้านสิ่งแวดล้อมในระดับชาติหรือนานาชาติ				
<b>องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนาหลักสูตร</b>				สำนักกิจการ นักศึกษา
3.1 มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า	ระดับ 8	/		จ
3.2 มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับ คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ระดับ 4	/		จ
<b>องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย</b>				ศูนย์วิจัย
4.1 มีการพัฒนาระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์	6 ข้อ			จ
4.2 มีระบบบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	4 ข้อ	/		จ
4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและ ภายนอกสถาบันต่อจำนวนอาจารย์ประจำ	30,000 บาท	/	/	จ
4.4 ร้อยละของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ ได้รับ การจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือ นำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและในระดับนานาชาติต่อ จำนวนอาจารย์ประจำ	ร้อยละ 20	/	/	จ
<b>องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม</b>				ศูนย์วิจัย/ ศูนย์ธุรกิจ/ ADCC
1.1 มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมตาม เป้าหมายของสถาบัน	ระดับ 7	/		จ
1.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ ภายนอกสถาบัน เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพใน ระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	ร้อยละ 15	/	/	จ
1.3 ร้อยละของกิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการและวิชาชีพ ที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติต่ออาจารย์ประจำ	ร้อยละ 30	/	/	จ
1.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.00	/	/	จ
1.5 จำนวนแหล่งให้บริการทางวิชาการและวิชาชีพที่ได้รับการ ยอมรับในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ	6			
<b>องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>				ศูนย์ วัฒนธรรม
6.1 มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ระดับ 6	/		จ

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2552	เป้าหมาย ระดับสถาบัน	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงาน สนับสนุน
<b>องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ</b>				
7.1 สถานสถาบันใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันสถาบันให้แข่งขันได้ในระดับสากล	5 ข้อ			
7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	ระดับ 4			
7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้	ระดับ 5	/		/
7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	ระดับ 6	/		/
7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย	ระดับ 6			
7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา	ระดับ 5	/		จ ฝ่ายสื่อสาร การตลาด
7.7 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ได้รับรางวัลผลงานทางวิชาการหรือวิชาชีพในระดับชาติหรือนานาชาติ	0.50	/	/	
7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหาร การศึกษา	ระดับ 5	/		/
7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	ระดับ 8	/	/	/
<b>องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ</b>				
8.1 มีระบบและกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับ 7			
8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน	ระดับ 5			
<b>องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>				
9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ 7	/		/
9.2 มีระบบและกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา	ระดับ 7	/		
9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ระดับ 5	/		/
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>19</b>	<b>รวม = 8</b> <b>เฉพาะ =12</b>

2. ตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ 5 ปี เฉพาะตัวบ่งชี้เพื่อวัดคุณภาพของหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน ระดับคณะซึ่งจะแสดงในตารางรวมปีการศึกษา 2551-2553

## ปีการศึกษา 2553

1. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาของ สกอ. ที่ประเมินในระดับคณะวิชา ภาควิชา และหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2553

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	ตัวบ่งชี้ในระดับหน่วยงาน			ค่าเป้าหมาย ระดับมหาวิทยาลัย
	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงาน สนับสนุน	
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน ดำเนินการ				
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	/	/	/	8 ข้อ
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> การผลิตบัณฑิต				
2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	/	/		4 ข้อ (ข้อ 1, 2, 4, 5)
2.2 อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก	/			ร้อยละ 20
2.3 อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	/			ร้อยละ 18
2.4 ระบบพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน	/		/	7 ข้อ
2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้				7 ข้อ
2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน	/	/		7 ข้อ
2.7 ระบบและกลไกพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตาม คุณลักษณะของบัณฑิต	/			5 ข้อ
2.8 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ที่จัดให้กับนักศึกษา			ฉ (สำนักกิจการ นักศึกษา)	4 ข้อ (ข้อ 1-4)
<b>องค์ประกอบที่ 3</b> กิจกรรมการพัฒนาการศึกษา				
3.1 ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร			ฉ (สำนักกิจการ นักศึกษา)	7 ข้อ
3.2 ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา			ฉ (สำนักกิจการ นักศึกษา)	6 ข้อ
<b>องค์ประกอบที่ 4</b> การวิจัย				
4.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์			ฉ (ศูนย์วิจัย)	7 ข้อ (ข้อ 1-7)
4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์			ฉ (ศูนย์วิจัย)	5 ข้อ
4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ต่อจำนวน อาจารย์ประจำและนักวิจัย	/		ฉ (ศูนย์วิจัย)	43,000 บาท
<b>องค์ประกอบที่ 5</b> การบริการทางวิชาการแก่สังคม				
5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการ	/		ฉ (ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์ ADCC)	4 ข้อ (ข้อ 1-4)

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	ตัวบ่งชี้ในระดับหน่วยงาน			ค่าเป้าหมาย ระดับมหาวิทยาลัย
	คณะวิชา	ภาควิชา	หน่วยงาน สนับสนุน	
5.2 กระบวนการบริการวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	/		จ (ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์ ADCC)	4 ข้อ (ข้อ 1-4)
<b>องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม</b> 6.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม			จ (ศูนย์วัฒนธรรม)	5 ข้อ (ข้อ 1-4, 6)
<b>องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ</b> 7.1 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของ สถาบัน	/		/	7 ข้อ
7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	/		/	5 ข้อ
7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ			จ (ฝ่ายระบบ สารสนเทศ)	5 ข้อ
7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	/		/	6 ข้อ
<b>องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ</b> 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ				7 ข้อ
<b>องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b> 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	/		/	9 ข้อ
<b>รวมจำนวนตัวบ่งชี้</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>รวม 6 เฉพาะ 10</b>	

2. ตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ 5 ปี เฉพาะตัวบ่งชี้เพื่อวัดคุณภาพของหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน  
ระดับคณะซึ่งจะแสดงในตารางรวมปีการศึกษา 2551-2553

**ตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ 5 ปี เฉพาะตัวบ่งชี้เพื่อวัดคุณภาพของหน่วยงาน  
ที่จัดการเรียนการสอนระดับคณะ ปีการศึกษา 2551-2553**

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายตัวบ่งชี้ปีที่			แหล่งข้อมูล
	1 2551	2 2552	3 2553	
<b>กลยุทธ์หลัก : พัฒนาคุณภาพบัณฑิต</b>				
1. ร้อยละของจำนวนนักศึกษาปีที่ 1 ที่ออกกลางคันต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้าในรุ่น *	15	13	12	ฝ่ายแผนงาน
2. คะแนนเฉลี่ยสะสม (GPA) เฉลี่ยของนักศึกษาทั้งหมด	2.20	2.30	2.40	ฝ่ายแผนงาน
3. ร้อยละของจำนวนอาจารย์ที่ได้รับรองคุณภาพการสอน	8	10	12	คณะวิชา
4. ร้อยละของอาจารย์ที่มี website ของตนเองเพื่อการเรียนการสอน	35	50	55	คณะวิชา
5. คะแนนเฉลี่ยสะสม (GPA) เฉลี่ยของนักศึกษา โครงการบัณฑิตศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาระยะสั้นเมื่อสำเร็จการศึกษา	3.40	3.45	3.45	สำนักวิชาการ
6. ระดับรายได้เริ่มต้นเฉลี่ยของนักศึกษาโครงการบัณฑิตศึกษาระยะสั้น	12,000	12,500	13,000	สำนักวิชาการ
7. ร้อยละของเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้นอกห้องเรียนของนักศึกษาต่อเวลาเรียนทั้งหมดของทุกวิชา	10	10	15	คณะวิชา
8. ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการอบรมบุคลิกภาพ	30	35	40	ศูนย์เตรียมความพร้อม
9. ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษาที่เข้ารับการประเมินทั้ง 3 ทักษะ (ภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ และธุรกิจ)	10	15	20	ศูนย์เตรียมความพร้อม
10. ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ศึกษาวิชาสหกิจศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมดในรุ่นของหลักสูตรที่มีวิชา สหกิจศึกษา (หรือฝึกงาน)	10	12	15	คณะวิชา
11. ผลการประเมินการปฏิบัติงานจากสถานประกอบการ (คะแนนเต็ม 100)	80	80	80	คณะวิชา
<b>กลยุทธ์หลัก : พัฒนางานวิจัยเพื่อการเรียนการสอนและสังคม</b>				
12. ร้อยละของงานวิจัยเพื่อการเรียนการสอนต่อจำนวนอาจารย์	5	5	8	คณะวิชา
<b>กลยุทธ์หลัก : พัฒนาศักยภาพวิชาการเชิงรุก</b>				
13. ร้อยละของจำนวนกิจกรรมที่มีการบูรณาการระหว่างบริการวิชาการ การเรียน การสอนและการวิจัยต่อจำนวนกิจกรรมการบริการวิชาการทั้งหมด	10	10	15	คณะวิชา
<b>กลยุทธ์หลัก : สร้างความเข้มแข็งกับเครือข่ายภายนอกและก้าวสู่ความเป็นนานาชาติ</b>				
14. จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและเข้าร่วมโครงการที่มีประสบการณ์ในต่างประเทศ *	20	25	30	คณะวิชา
15. จำนวนนักศึกษาต่างประเทศที่มาในโครงการแลกเปลี่ยน	100	100	100	คณะวิชา

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายตัวบ่งชี้ปีที่			แหล่งข้อมูล
	1 2551	2 2552	3 2553	
และนักศึกษาต่างประเทศที่มารับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย *				
<b>กลยุทธ์หลัก : บูรณาการระบบสารสนเทศ</b>				
16. ร้อยละของจำนวนวิชาที่จัดการเรียนการสอนผ่าน Internet (E-Learning) ต่อวิชาที่เปิดสอน	2	3	4	คณะวิชา
<b>กลยุทธ์หลัก : บูรณาการศิลปะและวัฒนธรรมกับการกิจด้านอื่น</b>				
17. จำนวนรายวิชาที่มีโครงการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องวัฒนธรรม * (ทั้งมหาวิทยาลัย)	10	15	20	คณะวิชา
<b>กลยุทธ์หลัก : พัฒนาศักยภาพและสร้างแรงจูงใจคณาจารย์และบุคลากรอย่างเป็นระบบ</b>				
18. มีแผนพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรประจำปี	มี	มี	มี	คณะวิชา
<b>ตัวบ่งชี้พิเศษ</b>				
19. จำนวนหลักสูตรที่สอนสองภาษา * (ทั้งมหาวิทยาลัย)		1	2	คณะวิชา
20. ร้อยละของจำนวนนักศึกษาต่างชาติต่อจำนวนนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติทั้งหมด *	15	15	18	DPUIC
21. จำนวนรายวิชาเลือกเสรีทางด้านศิลปะและวัฒนธรรม	2	3	4	คณะศิลปกรรมศาสตร์
22. ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในเวลาที่กำหนดตามหลักสูตรต่อจำนวนนักศึกษาในรุ่น	60	-	-	ฝ่ายแผนงาน

**\* หมายเหตุ**

ตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
1. ร้อยละของจำนวนนักศึกษาปีที่ 1 ที่ออกกลางคันต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้าในรุ่น	เป็นตัวบ่งชี้ที่แปลผลตรงข้าม คือ ผลการดำเนินงานยิ่งต่ำกว่าค่าเป้าหมายยิ่งดี
14. จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษา และเข้าร่วมโครงการที่มีประสบการณ์ในต่างประเทศ	เนื่องจากผลการดำเนินงานเป็นจำนวน แต่ละคณะ ต้องปรับค่าเป้าหมายโดยคิดตามสัดส่วนของจำนวนนักศึกษาของคณะต่อนักศึกษาทั้งหมด
15. จำนวนนักศึกษาต่างประเทศที่มาในโครงการแลกเปลี่ยนและนักศึกษาต่างประเทศที่มารับบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย	
17. จำนวนรายวิชาที่มีโครงการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องวัฒนธรรม	ค่าเป้าหมายระดับคณะวิชา คณะละ 1 รายวิชา
19. จำนวนหลักสูตรที่สอนสองภาษา	เป็นตัวบ่งชี้คะแนนพิเศษ 2 คะแนน (ถ้ามีผลการดำเนินงานจะบวกเพิ่มอีก 2 คะแนนจากคะแนนที่ได้จริงแล้วจึงหาค่าเฉลี่ย)
20. ร้อยละของจำนวนนักศึกษาต่างชาติต่อจำนวนนักศึกษาในหลักสูตรนานาชาติทั้งหมด	เป็นตัวบ่งชี้เฉพาะวิทยาลัยนานาชาติ
21. จำนวนรายวิชาเลือกเสรีทางด้านศิลปะและวัฒนธรรม	เป็นตัวบ่งชี้เฉพาะคณะศิลปกรรมศาสตร์

## ค. นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

### ของระบบบริหารคุณภาพสากล ISO 9001: 2008 ปีการศึกษา 2553

มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่จะดำเนินภารกิจทั้ง 4 ประการได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้มีคุณภาพทัดเทียมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อผลิตบัณฑิตที่ถึงพร้อมด้วยคุณธรรมและคุณวุฒิ ถือแนวทางของเศรษฐกิจพอเพียงในการดำรงชีวิตและรักความเป็นไทย สามารถออกไปประกอบอาชีพเป็นประโยชน์แก่ตนเอง แก่ครอบครัว และแก่ประเทศชาติ และเพื่อผลิตผลงานวิชาการ ให้บริการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวม

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายข้างต้น มหาวิทยาลัยจะพัฒนากระบวนการเรียนการสอน เทคโนโลยีทางการศึกษาและหลักสูตร พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง พัฒนาบุคลากรสายวิชาการให้มีความรู้ความสามารถและทันการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการ ให้สามารถผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพและมีประโยชน์ต่อสังคม สามารถให้บริการวิชาการแก่สังคมได้เป็นอย่างดี พัฒนากุศลกรสายบริหารให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์และให้ผู้เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง และสังคม ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

นโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้มีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

#### วัตถุประสงค์คุณภาพ

1. ให้บุคลากรสายวิชาการมีความรู้สูงขึ้น มีตำแหน่งทางวิชาการ และเป็นผู้พัฒนาตนเองตลอดเวลา
2. ให้บุคลากรสายวิชาการมีทักษะและความสามารถในการทำงานวิจัยที่มีคุณภาพและมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและต่อสังคม
3. ให้ใช้กระบวนการเรียนการสอนที่เน้นนักศึกษาเป็นสำคัญ และเน้นให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้
4. ให้มีอุปกรณ์และบริการเพื่อสนับสนุนงานวิชาการที่ทันสมัยที่มีคุณภาพและเพียงพอ
5. ให้การดำเนินการของงานบริหารและงานธุรการมีความถูกต้องตามขั้นตอน เสร็จในเวลาอันรวดเร็วได้ผลงานที่มีคุณภาพและพัฒนาระบบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
6. ให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้นักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาเป็นผู้ที่มีจริยธรรมและคุณธรรมตลอดจนมีวิธีดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงและด้วยคุณลักษณะของความเป็นไทย
7. พัฒนาระบบการจัดการความรู้เพื่อเป็นประโยชน์กับการเรียนการสอนและงานด้านวิชาการ



## ตัวชี้วัด

1. ร้อยละของจำนวนอาจารย์ที่ได้รับวุฒิการศึกษามากขึ้นหรือสูงขึ้นหรือได้ตำแหน่งทางวิชาการเพิ่มขึ้น (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5)
2. จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการประเมินว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับดีขึ้นไป (ไม่ต่ำกว่า 20 เรื่อง)
3. ร้อยละของจำนวนบัณฑิตใหม่ที่ทำงานภายใน 1 ปีหลังจากสำเร็จการศึกษาโดยไม่รวมผู้ศึกษาต่อ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80)
- 4.1 ร้อยละของเวลาใน 1 เดือน ที่ระบบเครือข่ายไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ระยะเวลาปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง X 30 วัน (ไม่เกินร้อยละ 5)
- 4.2 ผู้ขอใช้บริการอุปกรณ์ไอทีที่ศูนย์อุปกรณ์ได้รับบริการตรงตามความต้องการและตรงเวลาที่ตกลงไว้ทุกคำขอใช้บริการ
5. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ (ไม่ต่ำกว่า 3.50)
6. จำนวนโครงการ/กิจกรรม ที่คณะหรือสำนักกิจการนักศึกษาจัดให้นักศึกษาพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม (ไม่ต่ำกว่า 5 โครงการ)
7. ให้มีระบบการจัดการความรู้ที่อาจารย์ทุกคนสามารถเข้าถึงได้