

รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อดำเนินงานตามแนวทางการบริหาร  
สู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ศรัทธน์ ทิพย์พ่อง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2556

**Administrative Model and Mechanism for Performance Excellence  
for Home Economics Program in Rajabhat University**

**Satarat Tipphong**

**A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Doctor of Philosophy Program in Education Management  
Department of Education Management  
Collage of Education Sciences, Dhurakij Pundit University**

**2013**

ชื่อวิทยานิพนธ์	รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทาง การบริหารสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ชื่อผู้เขียน	ศตวรรษ ทิพย์ผ่อง
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย บุญประเสริฐ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ดร.สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์
สาขาวิชา	การจัดการการศึกษา
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ วิธีดำเนินการวิจัยมี 3 ขั้นตอน ในขั้นต้นศึกษาและกำหนดองค์ประกอบการบริหารคุณภาพ ที่สอดคล้องกับแนวเกณฑ์การประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ แล้วตรวจสอบผลด้วยการสนทนาเชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ ขั้นที่สองศึกษาเฉพาะกรณีระบบบริหารงานคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งที่ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย และสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับคณบดี หัวหน้าสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ และผู้ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพของสาขาฯ รวม 18 ท่าน รวบรวมข้อมูลสภาพการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา ปัญหาและความต้องการในการปรับปรุงพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับแนวเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ขั้นที่สามจัดทำร่างรูปแบบและกลไกการบริหารที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ แล้วนำไปตรวจสอบความครอบคลุมความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภาควิชาการและภาคปฏิบัติ แล้วจัดทำเป็นรูปแบบและกลไกเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่สอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติและบริบทการบริหารจัดการที่ระดับสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

จากการวิจัยนี้พบว่าองค์ประกอบการบริหารคุณภาพที่สอดคล้องเกณฑ์การประกันคุณภาพแนวเกณฑ์การประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีทั้งสิ้น 12 องค์ ประกอบหลัก และ 52 องค์ประกอบย่อย ปัจจุบันระบบบริหารงานคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มีโครงสร้างการบริหารแตกต่างกัน ขาดการทำงานในเรื่องการจัดการความรู้ การจัดทำข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศของสาขายังไม่เป็นปัจจุบัน สาขาวิชามีความต้องการระบบ

บริหารที่เป็นสากล รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่เสนอประกอบด้วย หลักการและวัตถุประสงค์ โครงสร้างการบริหารจัดการและการจัดกลุ่มงาน และกลไกการดำเนินงานซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) การเตรียมการที่ระดับสาขาวิชา 2) การดำเนินงานตาม วงรอบการประเมิน-การพัฒนา ช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา และ 3) การสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการ บริหารและการทบทวนสถานภาพการพัฒนา ส่วนกรอบการประเมินการพัฒนาการบริหารสู่ความ เป็นเลิศจะประเมินทั้ง 12 องค์ประกอบหลัก 52 องค์ประกอบย่อย ใน 2 มิติ คือ มิติกระบวนการ และมิติผลการดำเนินงาน ระบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการ บริหารสู่ความเป็นเลิศ จะให้รายงานผลการประเมิน เป็นรายงานที่ให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedblack) เพื่อการปรับปรุงในประเด็นต่างๆตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่สาขาวิชาสามารถใช้ กำหนดการปรับปรุงคุณภาพการบริหารที่ระดับสาขาได้โดยตรง

Thesis Title	Administrative Model and Mechanism for Performance Excellence for Home Economics Program in Rajabhat University
Author	Satarat Tiphong
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Uthai Boonprasert, Ph.D.
Co-Thesis Advisor	Somsak Donprasit, Ph.D.
Department	Doctor of Philosophy Program in Education Management
Academic Year	2013

### ABSTRACT

This research is to introduce the management and operation mechanism for management excellence. For home economics disciplines at Rajabhat University How to perform the research contains 3 steps in an initial study and defines quality management relative to excellence management standard criteria for national quality evaluation. Then the result element will be validated by discussion in-depth with the senior, the discussions with the experts will use the structure interview. The second stage, will study only the quality management system of department of Home Economics Brach. The six Rajabhat University is willing to study, research and interview the executive-level, Dean, and the responsible for maintained quality assurance work of 18 people. This interviews, is structures to collect data of management environment and quality education. The problem and the need to improve the development of concepts related to management excellence criteria. The third stage used to study both previous stages or procedures are basis to drafting the pattern and assign mechanism by senior discussion to improve mechanism for excellence management according to Home Economics Brach of Rajabhat University.

From this research, it was found that quality management elements that conform to the criteria for quality assurance, evaluation criteria the management excellence award by the national quality criteria, has 12 main elements and 52 sub-elements. The current condition of quality management system of home economics disciplines in Six Rajabhat University, administrative structures need to be improved, lack of knowledge management. The information technology is not up to date. There is needs to upgrade to be a global management system. The

model and operations consists of Principles and objectives and management structure and work process at the department level, Which can be divided into three major parts: 1) preparations at the departmental level 2) operations, based on assessment and development cycle in 3 academic years and 3) evaluation of the success in the development of quality management, review the status of development, and decision for further action, based on executive development assessment .The assessment report is the key to success of the system (the feedback report for improvement or OFI) for excellent performance and development.

D  
P  
U

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย บุญประเสริฐ และดร.สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ช่วยให้คำปรึกษา แนะนำ และปรับปรุงแก้ไขอย่างใกล้ชิดตลอดระยะเวลาของการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณทั้งสองท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ สินลารัตน์ ดร.ประสิทธิ์ เจียวศรี ดร.พิณสุดา สิริธรงค์ศรี และ ดร.ดิเรก วรรณเสียว ที่กรุณาใช้เวลาเป็นกรรมการสอบและให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทำให้งานวิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านตามรายชื่อในภาคผนวก ที่เสียสละเวลาให้ผู้วิจัยได้ปรึกษา ให้สัมภาษณ์และสนทนาเชิงลึก การเข้าร่วมประชุมกลุ่ม และร่วมตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบและกลไกการบริหารฯ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ และอาจารย์พิเศษประจำรายวิชาหลักสูตรศึกษาศาสตร ศึกษบัณฑิต สาขาการจัดการการศึกษาทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่งต่อผู้วิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านในวิทยาลัยครุศาสตร์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องช่วยเหลือในการจัดการประชุมและการสัมมนาวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่สนับสนุนทุนการศึกษา ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยใช้เวลาศึกษาวิจัย และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเพื่อนๆ ร่วมรุ่น พี่-น้องที่ศึกษาในสาขาการจัดการการศึกษา ที่ให้กำลังใจและช่วยเหลืออย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา คุณสมศักดิ์ เกิดประเสริฐ คุณรัตนา เกิดประเสริฐ ที่ให้ความรักและความห่วงใยตลอดมา รวมทั้ง คุณรัตน์ ทิพย์ผ่อง และ ด.ช.ศิริสิทธิ์ ทิพย์ผ่อง สามี และลูกชายผู้เป็นที่รัก ซึ่งคอยสนับสนุน ช่วยเหลือ เอาใจใส่ตลอดเวลา รวมทั้งญาติพี่น้องทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัย จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ศตวรรษ ทิพย์ผ่อง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ .....	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.4 นิยามศัพท์.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการสร้างรูปแบบ.....	11
2.2 แนวคิด หลักการ และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการจัดการคุณภาพ...	14
2.3 การบริหารคุณภาพในประเทศไทย .....	33
2.4 การบริหารคุณภาพภาครัฐในระบอบราชการไทย.....	42
2.5 การบริหารคุณภาพและระบบการประกันคุณภาพ ทางการศึกษาในประเทศไทย.....	58
2.6 คหกรรมศาสตร์และการจัดการการศึกษาคหกรรมศาสตร์ในประเทศไทย .....	64
2.7 การบริหารและการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสาขาคหกรรมศาสตร์.....	81
2.8 แนวปฏิบัติเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับระบบ.....	93
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ.....	128
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	137
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	137
3.2 แหล่งข้อมูลในการวิจัย.....	140
3.3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	141



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการศึกษา.....	149
4.1 ตอนที่ 1 ผลการศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบและ กลไกการดำเนินงาน.....	149
4.2 ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการ ในการพัฒนาการบริหารจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราช ภัฏ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติระบบประกันคุณภาพภายใน กรอบเกณฑ์การ บริหารสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ.....	156
4.3 ตอนที่ 3 รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงาน ตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมและมีความความเป็นไปได้ ในเชิงปฏิบัติ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	167
5. สรุปผลการศึกษา.....	186
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	186
5.2 การอภิปรายผล.....	199
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	207
บรรณานุกรม.....	210
ภาคผนวก .....	222
ก แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญบริหารคุณภาพ.....	223
ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิเคราะห์ดัชนีความ สอดคล้องของแบบสัมภาษณ์.....	241
ค รายนามผู้บริหาร ประธานหลักสูตร และผู้ที่เกี่ยวข้องฯ.....	245
ง แบบนำสัมภาษณ์ผู้บริหาร ประธานหลักสูตรและผู้ที่เกี่ยวข้องฯ.....	248
จ รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการจัดสนทนากลุ่ม.....	261
ฉ รายงานศึกษากรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง.....	267
ประวัติผู้เขียน.....	339

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 การบริหารจัดการคุณภาพการบริหารของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	158
4.2 การดำเนินการตามวงรอบดังกล่าวในช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา เพื่อแปลงเป็นแผนภูมิแบบ Gantt Chart.....	178

DPU

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร.....	20
2.2 พัฒนาการของแนวคิดหลักการด้านการบริหารจัดการคุณภาพ.....	21
2.3 แสดงกรอบแนวความคิด 7-S” ของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework).....	22
2.4 ความสัมพันธ์ของข้อกำหนดในเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ.....	38
2.5 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สถาบันอุดมศึกษา ปี พ.ศ. 2551.....	44
2.6 องค์ประกอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	46
2.7 ความสัมพันธ์ของระบบการจัดการกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ....	51
2.8 การพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน.....	54
2.9 แนวทางการดำเนินงาน PMQA.....	55
2.10 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่มีบทบาทในการประกัน.....	61
2.11 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก	62
2.12 ความสัมพันธ์ของคหกรรมศาสตร์กับศาสตร์สาขาอื่นๆ.....	65
2.13 โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พ.ศ. 2549.....	72
2.14 โครงสร้างการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.....	73
2.15 โครงสร้างการบริหารสาขาวิชา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ .....	74
2.16 โครงสร้างระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	84
2.17 กลไกการประกันคุณภาพภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.....	89
2.18 โครงสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	92
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	138
3.2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	139
3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	141
3.4 การศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ของรูปแบบและกลไกการดำเนินงานฯ.....	142
3.5 ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการพัฒนา การบริหารจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	145

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
3.6 การนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมและมีความความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	147
4.1 รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	168
4.2 โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานและการจัดกลุ่มงานที่ระดับสาขาวิชา.....	170
4.3 กลไกการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชา.....	171
5.1 รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ.....	191
5.2 โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานและการจัดกลุ่มงานที่ระดับสาขาวิชา.....	193
5.3 กลไกบริหารเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่ระดับสาขาวิชา.....	194

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความพยายามในการพัฒนาการบริหารขององค์กรให้ก้าวหน้า ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการบริหารจัดการองค์กรต่างๆ อยู่ตลอดเวลา มีการเคลื่อนไหว และมีการค้นหานวัตกรรมต่างๆ ในการบริหารคุณภาพองค์กรอยู่เสมอ โดยตั้งแต่ราวๆ ทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา จุดเน้นในเรื่องการบริหารคุณภาพ (Quality Management - QM) ได้ปรากฏโดดเด่น และได้กลายเป็นแนวโน้มสำคัญในการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาการบริหารจัดการ และมีบทบาทผลักดันการบริหารจัดการองค์กรสู่ระดับที่ได้รับการยอมรับของความเป็นองค์กรชั้นนำ เป็นองค์กรที่มีการบริหารอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ คุณภาพสูง ซึ่งย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) สูง ตามหลักการบริหารจัดการแนวใหม่ด้วย ดังจะเห็นได้จาก การให้ความสำคัญของการบริหารจัดการ โดยกรอบการบริหารจัดการที่เป็นระดับ ที่เรียกกันว่า รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งจะนำไปสู่ระดับโลก ที่เป็นที่ยกย่องและนิยมปฏิบัติกันแพร่หลายเป็นอย่างมากในประเทศต่างๆ

ด้วยผลพวงของกระแสโลกาภิวัตน์ ได้ก่อให้เกิดกระแสเรื่องมาตรฐาน การบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพแพร่กระจายไปทั่วโลก ทั้งในภาคการผลิต ภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการ และการประกอบการต่างๆ และได้รวมไปถึงภาคการศึกษาด้วย ซึ่งการศึกษาในประเทศไทย ก็มีได้พื่นกระแสการบริหารคุณภาพนี้ จึงเกิดการเคลื่อนไหวในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการการศึกษอย่างกว้างขวางในทุกระดับการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้นำระบบประกันคุณภาพ ตามระบบมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ และตามแนวทางของสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประกันคุณภาพทางการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นระบบการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) และการนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award หรือ (PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาใช้ เพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริหารสถานศึกษา

ขณะเดียวกันที่สถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศได้ใช้ระบบคุณภาพและเกณฑ์ตามมาตรฐานสากล รวมถึงรางวัลที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาให้การบริหารจัดการ

องค์กรและการดำเนินตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล ตามระบบบริหารคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร หรือ Total Quality Management - TQM ซึ่งเป็นการนำเอาหลักการและแนวคิดการจัดการคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้แนวทาง Malcolm Baldrige National Quality Award-MBNQA หลักการดังกล่าวเป็นแม่แบบเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา (ช่วงโชติ พันธุเวช, 2550, น. 13-15) รางวัลคุณภาพแห่งชาติดังกล่าวนี้ถือเป็นรางวัลระดับโลก รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญ จึงมีการผลักดันให้นำแนวปฏิบัติตามเกณฑ์รางวัลนี้มาเป็นส่วนสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 โดยสนับสนุนและผลักดันให้องค์กรต่างๆ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพดังกล่าวไปใช้ ซึ่งเป้าหมายสำคัญของรางวัลนี้อยู่ที่การพัฒนาความสามารถด้านการบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานให้อยู่ในมาตรฐานระดับโลก โดยใช้เกณฑ์การประเมินที่เรียกว่า รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class หรือ TQC) ซึ่งเป็นเกณฑ์ในขั้นต้นของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award หรือ TQA) ที่องค์กรทุกภาคส่วนใช้เป็นแนวทางแบบบูรณาการทั้งระบบในการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ และขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม (สถาบันเพิ่มผลผลิต, 2553, น. 4)

ในภาคการศึกษาของไทยขณะนี้ ยังไม่มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้อย่างชัดเจน แต่สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ต่างก็มุ่งพัฒนาศักยภาพและการบริหารสู่มาตรฐานสากล ซึ่งสอดคล้องกับที่เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาคาดหวังว่า สถาบันอุดมศึกษาจะพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาและพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการอุดมศึกษาและร่วมส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ หากได้นำระบบดังกล่าวมาทดลองใช้กับสถาบันอุดมศึกษาให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ก็น่าจะเป็นส่วนเสริมที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารจัดการที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้น นับได้ว่าเป็นการเสริมระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา (Education Quality Assurance) ตามแนวทางของสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประกันคุณภาพทางการศึกษา (สมศ.) และแนวทางระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่ส่งเสริมให้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน น่าจะเป็นส่วนที่ช่วยให้ผู้บริหารสถานอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญและดำเนินการพัฒนาการบริหารจัดการที่นำไปสู่มาตรฐานที่ทันสมัย เป็นสากลและอาจก้าวไกลไปสู่ระดับที่ก้าวหน้า เป็นมาตรฐานแบบที่เรียกกันว่า World Class ได้ และน่าจะเกิดประโยชน์เป็นอย่างมากต่อสถาบันอุดมศึกษา ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการและการยกระดับคุณภาพขององค์กรทางการ

ศึกษา เพราะเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) ซึ่งเป็นบันไดขั้นต้นของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

สิ่งสำคัญที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่พยายามใช้เกณฑ์ เกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ก็คือ จะได้ Opportunity for improvement ที่ในวงการบริหารระบบนี้เรียกว่า OFI หรือ โอพี ที่จะได้จาก Feedback report จากผลของการประเมิน ในประเด็นต่างๆ ด้านการบริหารตามกรอบการประเมินตามแนวทางดำเนินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2553, น. 1-11) การนำแนวทางบริหารจัดการตามเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรมีแนวทางในด้านวิธีปฏิบัติงานและมีผลการดำเนินการในการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามระดับมาตรฐานโลก และพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการในองค์กรในประเทศไทย ซึ่งจะช่วยให้ได้ประเด็นและแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของตนเองตามกำลังศักยภาพของตนเอง และหากองค์กรได้พัฒนาตามกรอบประเด็นการบริหารจัดการที่ก้าวหน้าไปได้ไกลมากๆ ก็สามารที่จะก้าวนำไปสู่ระดับความเป็นองค์กรแนว World Class ที่เป็นระบบได้ดียิ่งขึ้นต่อไป (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551, น.65-70 ) การบริหารสู่ความเป็นเลิศและการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติยังเป็นแนวความคิดใหม่ในการบริหารและจัดการศึกษาสาขาวิชาในระดับอุดมศึกษา การวิจัยเรื่องดังกล่าวยังมีน้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันยังไม่มีการ ศึกษาว่ารูปแบบการบริหารจัดการของสาขาวิชาตามแนวคิดนี้ควรมีลักษณะที่ชัดเจนอย่างไร

สาขาคหกรรมศาสตร์เป็นสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏหลายแห่ง เป็นสาขาวิชาชีพชั้นสูง มีแขนงวิชาที่สำคัญ คือ อาหารและโภชนาการ พัฒนาการเด็กและความสัมพันธ์ในครอบครัว เสื้อผ้าและสิ่งทอ การจัดการบ้านเรือนและบริโภคศึกษา และการตกแต่งบ้านและการตกแต่งภายใน ปัจจุบันเป็นสาขาที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ ผู้ที่สำเร็จการศึกษา มีโอกาสการมีงานทำและมีรายได้ที่ยั่งยืน กำลังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งในภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ในภาวะเศรษฐกิจฐานความรู้ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันสูงเช่นนี้ (ทัศนยา เมฆเวียน, 2549, น.2) นอกจากต้องผลิตผู้ที่สำเร็จการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ต้องรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพแล้ว ยังต้องการการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศไปพร้อมกันได้ด้วย จากงานวิจัยของ อมรรรัตน์ อนันต์วราพงษ์ (2548) และ ลักษณ์า สกุลลิขเรศสีมา (2551) พบว่า การเรียนการสอนคหกรรมศาสตร์มีประโยชน์มากที่สุดเพื่อเข้าสู่อาชีพ แต่สภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ยังประสบปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสู่อาชีพ สอดคล้องกับรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2554, น. 110) ที่

สรุปว่าสาขาวิชาที่มีความต้องการที่จะพัฒนาและส่งเสริม สนับสนุนให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และต้องการให้บุคลากรในสาขามีส่วนร่วม มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ในรายงานการประเมินตนเองของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 6-7) พบว่า สาขาวิชายังขาดความต่อเนื่องของการจัดทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสาขา ยังขาดแนวทางด้านวิธีปฏิบัติหรือมีผลการดำเนินการในการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาหาแนวทางการบริหารจัดการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ตามกรอบการเกณฑ์ประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศและกรอบการเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ แล้วนำผลมาสร้างและเสนอเป็นรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในระดับสาขาวิชา โดยเฉพาะสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ การวิจัยนี้จะทำให้ได้แนวทางการดำเนินงาน ได้รูปแบบและกลไกการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการสำหรับระดับสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพสูง ที่มีมาตรฐานเชิงสากล ช่วยให้สาขาวิชา มีระบบการบริหารจัดการที่ก้าวหน้า เข้มแข็ง ทันสมัย เป็นสากล เอื้ออำนวยต่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาตรฐาน เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง ที่อาจส่งผลต่อการช่วยให้ระดับสาขาวิชา มีระบบและกลไกการดำเนินงานพัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และที่อาจนำไปสู่ระดับคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ในขั้นก้าวหน้าต่อไปได้ในอนาคต

## 1.2 คำถามในการวิจัย

1. องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสม สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีลักษณะเป็นอย่างไร ประกอบด้วยองค์ประกอบใดบ้าง
2. สภาพปัจจุบันและปัญหาการบริหารจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายในและสอดคล้องตามกรอบระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและตามกรอบการเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีลักษณะเป็นอย่างไร
3. รูปแบบและกลไกการบริหารเพื่อการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่เหมาะสมและเป็นไปได้สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรเป็นอย่างไร



### 1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ ที่สอดคล้องระบบประกันคุณภาพภายใน และตามกรอบเกณฑ์การประเมินระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เหมาะสมกับบริบทสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาการบริหารจัดการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ที่สอดคล้องระบบประกันคุณภาพภายใน และตามกรอบเกณฑ์การประเมินระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

3. เพื่อนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานฯ ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เหมาะสมและเป็นไปได้ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ที่เปิดหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และการนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมและเป็นไปได้ ตามกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ที่สัมพันธ์สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสากล

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จะได้รับรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานสากล สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ในสถาบันอื่นๆ และอาจนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูง มีสมรรถนะสูงยิ่งขึ้น

2. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มีแนวทางการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาตรฐานสูง เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง และจะมีระบบการบริหารที่เข้มแข็งตามแนวมาตรฐานสากล

3. กลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานฯ ที่ได้ อาจส่งผลสู่การพัฒนาองค์กรและมาตรฐานการบริหารคุณภาพการศึกษาในสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในบริบทของบริหารจัดการใน

ระดับสาขาวิชาในการอุดมศึกษาไทย ไปสู่การพัฒนากระบวนการและการปฏิบัติ ที่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งอาจก้าวไปสู่ระดับรางวัลคุณภาพแห่งชาติในอนาคตต่อไปได้

## 1.6 นิยามศัพท์

**รูปแบบ** หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงโครงสร้างทางความคิด และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญๆ และวิธีการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงโครงสร้าง องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญๆ ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการ และแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ ที่สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ เพื่อการดำเนินงานตามแนวทาง การบริหารสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

**กลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ** หมายถึง กิจกรรมสำคัญ และการปฏิบัติงานที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่ใช้การตรวจวินิจฉัยองค์กรด้วยตนเอง (Self Assessment) เพื่อให้ได้ประเด็นการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายใน ตามกรอบเกณฑ์การประเมินตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ให้รายงานเพื่อการปรับปรุง (Opportunity for improvement – OFI) ตามแนวทางการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบทการบริหารจัดการที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามวงรอบการประเมินการพัฒนาช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา โดยแสดงความสัมพันธ์ตามหน้าที่หรือกระบวนการบริหารหรือกิจกรรมตามที่ได้กำหนดไว้และที่มีลำดับชัดเจน

**แนวทางการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ** หมายถึง วิธีการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการตามกรอบเกณฑ์การประเมินตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ซึ่งสามารถใช้ตรวจวินิจฉัยองค์กรด้วยตนเอง (Self Assessment) เป็นหลัก โดยมีตัวบ่งชี้ที่แสดงสภาพความเข้มแข็งทางด้านการบริหารจัดการขององค์กร ซึ่งสะท้อนถึงโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for improvement – OFI) หรือ โอฟี ที่จะได้มาจาก Feedback report ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินในประเด็นต่างๆ ด้านการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ช่วยให้ได้แนวทางปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของตนเองได้ ตามกำลังศักยภาพและความเข้มแข็งขององค์กรที่เป็นระบบได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นบันไดสู่ระดับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และอาจก้าวสู่ระดับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ต่อไปได้

**ความเป็นเลิศ** หมายถึง การประสบความสำเร็จตามกรอบของเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ในบริบทของประเทศไทย ซึ่งแสดงถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการขององค์กรที่เทียบกับระดับมาตรฐานโลก โดยมีเกณฑ์การประเมินและกระบวนการตัดสินเช่นเดียวกับ MBNQA

**สาขาวิชา** หมายถึง สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

**องค์ประกอบหลัก** หมายถึง องค์ประกอบที่ใช้เป็นกรอบหลักในการ ศึกษาวิเคราะห์ และบูรณาการการบริหารจัดการคุณภาพในระดับสาขาวิชา ที่ใช้เป็นกรอบในการตรวจประเมินสภาพความเข้มแข็งด้านต่างๆ ของการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ที่เชื่อมโยงกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาปัจจุบัน ซึ่งการตรวจประเมินองค์ประกอบดังนี้ คือ 1) ด้านการนำองค์กรที่ระดับสาขาวิชา 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 3) ด้านการบริหารวิชาการและผลิตบัณฑิต 4) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง 5) ด้านการประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้ 6) ด้านการบริหารที่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน 7) ด้านกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน 8) ด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา 9) ด้านการวิจัยและสร้างนวัตกรรม 10) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 11) ด้านระบบการประกันคุณภาพ 12) ด้านผลการดำเนินการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

**การนำองค์กรในระดับสาขาวิชา** หมายถึง ผู้บริหารมีพฤติกรรมในการมีบทบาทชี้นำองค์กร กำหนดค่านิยม ทิศทางและความคาดหวังในการพัฒนาผลการดำเนินงานของสาขาวิชา กำกับดูแล ปฏิบัติการทบทวนผลการดำเนินงาน นำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อการปรับปรุง แล้วนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งสาขา การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม และดูแลให้มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาชุมชน

**วางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ** หมายถึง สาขาวิชามีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงาน มีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และยุทธศาสตร์ มีวิธีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ จัดสรรทรัพยากร มีวิธีการในการทำให้เกิดผลขึ้นตามแผนปฏิบัติการ และมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการ มีการวัดผลสำเร็จและการนำผลมาปรับปรุงแผนปฏิบัติการ

**การบริหารวิชาการและผลิตบัณฑิต** หมายถึง สาขาวิชามีการดำเนินงานที่มีระบบและมีกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตรที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต มีการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร มีการประเมินตามตัวบ่งชี้และตามกรอบเวลาที่กำหนด มีระบบและกิจกรรมการ

พัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน มีระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะบัณฑิต

**การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง สาขาวิชาและผู้บริหารมีวิธีหาข้อมูล รับฟัง และเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานในการสร้างความสัมพันธ์ ในการวัดความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนที่เป็นระบบและชัดเจน ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อขอข้อมูลขอรับบริการ หรือร้องเรียน มีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงและทบทวนการปฏิบัติงาน

**การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้** หมายถึง สาขาวิชามีการดำเนินงาน มีการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ มีการวัดและการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงาน มีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้ทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ และมีการจัดการความรู้ โดยการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในสาขา ถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์ให้ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง แสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

**การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่บุคลากร** หมายถึง สาขาวิชาให้ความสำคัญกับระบบงานบุคคล มีการจัดโครงสร้างองค์กรและระบบการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน มีวิธีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากร มีระบบประเมินผล มีการยกย่องชมเชย การให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีแผนการสรรหา ว่าจ้างและรักษามูลค่าบุคลากร ฝึกอบรม ประเมินผลการปฏิบัติงานและพัฒนาบุคลากร มีการจัดระบบส่งเสริมสุขอนามัย ป้องกันภัยและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นระบบและชัดเจน มีวิธีในการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ การจัดสวัสดิการ การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการ

**การดำเนินงานสนับสนุน** หมายถึง สาขาวิชามีการดำเนินงานอื่นๆ ที่สนับสนุนการดำเนินงานหลักและสนับสนุนอาจารย์และบุคลากร ในการให้การจัดการคณาจารย์และบุคลากรเป็นกลุ่มงานทั้งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสาขาวิชา วิธีจัดการต่อภาระงานในความรับผิดชอบของสาขา เช่น การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ การประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และกระบวนการบริหารค่าตอบแทน การบริหารจัดการกับผลการดำเนินงานของคณาจารย์และบุคลากรของสาขา การยกย่องชมเชย การสื่อสาร และการวางแผนการสืบทอด

ตำแหน่ง มีการออกแบบระบบงานให้สอดคล้องกับองค์ประกอบของสาขา วิชา เพื่อกระตุ้นและทำให้คณาจารย์และบุคลากรทั้งหมดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ มีวิธีการในการนำกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ มีการประเมินปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผลการดำเนินการและการบริการดีขึ้น มีวิธีการในการนำผลการประเมินการสนับสนุนมาปรับปรุง เผยแพร่และแลกเปลี่ยนประสบการณ์

**การจัดกิจกรรมนักศึกษา** หมายถึง สาขาวิชามีระบบและกลไกในการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร มีการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา มีระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ศิษย์เก่า มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุง การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา

**การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม** หมายถึง สาขาวิชามีระบบและกลไกในการบริหารงานวิจัยหรือการสร้างนวัตกรรม มีการบูรณาการกระบวนการวิจัยกับการจัดการเรียนการสอน มีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัย จัดอบรมให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัยแก่อาจารย์ มีการจัดสรรงบประมาณของสาขาวิชาเพื่อเป็นทุนการวิจัย มีการสนับสนุนงานด้านการวิจัยในเรื่องห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกฯลฯ มีกิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมการวิจัยฯ เช่น การจัดประชุมวิชาการ การจัดแสดงงาน มีการติดตามและประเมินผลงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการวิจัยฯ มีการสร้างงานวิจัยฯเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นหรือสังคม มีการสนับสนุนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานสู่สาธารณชนและผู้เกี่ยวข้อง ในการประชุมวิชาการหรืองานตีพิมพ์หรือมีการเผยแพร่ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติหรือนำผลงาน ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ มีการจัดการคุ้มครองสิทธิของผลงาน

**การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม** หมายถึง สาขาวิชามีระบบและกลไกการดำเนินงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการบูรณาการเข้ากับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา มีการเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการ มีการประเมินผลความสำเร็จ มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

**การประกันคุณภาพของสาขา** หมายถึง สาขาวิชามีระบบการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในที่เป็นระบบและชัดเจน เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ มีการดำเนินการตามที่กำหนด มีการควบคุมและติดตามการดำเนินงานและประเมินคุณภาพ จัดทำรายงานประจำปี และนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและปรับปรุงการทำงานของสาขา

ผลการดำเนินงาน หมายถึง สาขามีผลของการดำเนินงาน ด้านประสิทธิผลด้านการพัฒนาองค์กรตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงาน ผลด้านคุณภาพและบริการ มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพและด้านการพัฒนาองค์การของการใช้งบประมาณ การเป็นองค์กรที่สนับสนุนชุมชน การบริหารงานบุคคล การเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร รวมถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร

DPU

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนารูปแบบและกลไกการบริหารจัดการ เพื่อดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จะมีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุม แนวคิด หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการจัดการคุณภาพ การบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนารอบแนวคิดสำหรับการวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการสร้างรูปแบบ
- 2.2 แนวคิดพื้นฐาน หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการจัดการคุณภาพ
- 2.3 การบริหารคุณภาพในประเทศไทย
- 2.4 การบริหารคุณภาพภาครัฐในระบบราชการไทย
- 2.5 การบริหารคุณภาพและระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาในประเทศไทย
- 2.6 คหกรรมศาสตร์และการจัดการการศึกษาคหกรรมศาสตร์ในประเทศไทย
- 2.7 การบริหารและการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสาขาคหกรรมศาสตร์
- 2.8 แนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาและกลไกการดำเนินงานที่สัมพันธ์กับแนวปฏิบัติการประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ
- 2.10 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการสร้างรูปแบบ

รูปแบบ (Model) เป็นคำที่ใช้สื่อความหมายถึงสิ่งหรือวิธีการดำเนินงานที่เป็นต้นแบบอย่างหนึ่ง เช่น แบบจำลองสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น

##### 2.1.1 ประเภทของรูปแบบ

Steiner (1988) กล่าวถึง ความหมายของรูปแบบคือสิ่งของสิ่งหนึ่งที่คล้ายคลึงกับสิ่งของอีกสิ่งหนึ่ง จำแนกความหมายออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1. รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) เป็นแบบจำลองที่ออกแบบมาจากของจริง เช่น แบบจำลองเครื่องบินเอฟ 16 ลำเล็กๆ ที่จำลองมาจากเครื่องบินเอฟ 16 ของจริง รูปแบบเพื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Model for) เป็นแบบจำลองที่สร้างออกแบบไว้เพื่อใช้เป็นต้นแบบของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต้องสร้างแบบจำลองก่อนเพื่อนำไปเป็นต้นแบบเพื่อผลิตของจริง

2. รูปแบบเชิงมโนทัศน์ (Conceptual Model) แบ่งออกเป็น

2.1 รูปแบบเชิงความคิดของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Conceptual model-of) คือแบบจำลองที่สร้างขึ้นโดยจำลองมาจากทฤษฎีที่มีอยู่แล้ว

2.2 รูปแบบเชิงความคิดเพื่อสร้างสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Conceptual model-for) คือแบบจำลองที่สร้างขึ้นเพื่อใช้อธิบายทฤษฎี

สำหรับรูปแบบในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ชุดของข้อความในเชิงนามธรรมเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เราสนใจเพื่อใช้นิยามคุณลักษณะหรือบรรยายคุณสมบัติที่ให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย ดังนั้นรูปแบบจึงไม่ใช่การอธิบายหรือบรรยายปรากฏการณ์อย่างละเอียดทุกแง่มุม เพราะจะทำให้มีความซับซ้อนมากเกินไปและยากต่อการเข้าใจ รูปแบบควรมีคุณสมบัติ 2 ประการคือ มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์ที่ศึกษา และสามารถนำไปใช้หาข้อสรุปเพื่ออธิบาย ทำนาย หรือควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง

Keeves (1988) ได้รวบรวมประเภทของรูปแบบจากนักการศึกษาต่างๆ ซึ่งเป็นรูปแบบที่ใช้ในทางการศึกษาและสังคมศาสตร์ไว้ 4 ประเภทดังนี้

1. รูปแบบเชิงอุปมาอุปมัย (Analogue model) เป็นรูปแบบที่ใช้ในการเปรียบเทียบอุปมาอุปมัยกับปรากฏการณ์ที่เป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม ลักษณะเป็นรูปแบบเชิงกายภาพ

2. รูปแบบเชิงภาษา (Semantic model) เป็นรูปแบบเชิงนามธรรมอย่างหนึ่งที่มีลักษณะสำคัญคือเป็นการอธิบายโดยใช้ปรากฏการณ์ทางภาษาซึ่งอาจเป็นตัวอักษร รูปภาพ หรือแผนภูมิ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบและความสัมพันธ์ของการณ์นั้นเป็นอย่างดี

3. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematic model) นำมาใช้ในขยายไปใช้กับการวิจัยการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ รูปแบบชนิดนี้ใช้สมการในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง

4. รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal model) เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เป็นวิธีวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่มีผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อตัวแปรที่สนใจศึกษาทั้งขนาดและทิศทางที่มีผลกระทบร่วมกับหลักการสร้างรูปแบบเชิงภาษาโดยนำตัวแปรต่างๆ มาสัมพันธ์เชิงเหตุผลและผลที่เกิดขึ้น



### 2.1.2 ลักษณะของรูปแบบ

จากคุณสมบัติของรูปแบบดังกล่าวทำให้นักวิจัยสามารถใช้รูปแบบและการสร้างรูปแบบเพื่อเป็นกลยุทธ์ในการสืบสวนหรือการวิจัยได้ การที่รูปแบบจะสามารถใช้ได้ย่อมเกิดประโยชน์จะต้องมีลักษณะดังนี้ (Keeves, 1988)

1. รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างมากกว่าความสัมพันธ์แบบธรรมดาของตัวแปร แต่อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (Correlation) และเชิงถดถอย (Regression) นี้มีความจำเป็นในการทดสอบระยะต้นจนกว่าตัวแปรที่จะต้องการค้นหามีหลักฐานที่ชี้ให้เห็นได้อย่างชัดเจน

2. รูปแบบควรจะนำไปสู่การทำนายผลที่จะได้ ที่สามารถทดสอบได้ด้วยจากการสังเกต รูปแบบที่ดีจึงควรมีการออกแบบการทดสอบรูปแบบที่มีพื้นฐานจากข้อมูลเชิงประจักษ์และถ้าการทดสอบไม่ได้ผลคงที่รูปแบบนั้นจะถูกละทิ้ง

3. โครงสร้างของรูปแบบจะต้องเกี่ยวข้องกับบางสิ่งที่เป็นกลไกเชิงเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการทดสอบ รูปแบบที่ดีจึงไม่ควรนำไปสู่การทำนายเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะต้องสามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

4. ในระยะยาว รูปแบบจะต้องอธิบายมโนทัศน์ใหม่ ความสัมพันธ์ใหม่และเป็นการขยายการสืบสวนต่อไปอีกด้วย

โดยสรุปจะเห็นได้ว่ารูปแบบมีความชัดเจนและสามารถให้คำนิยามได้รูปแบบสามารถสร้างเพื่อทดสอบ และถ้าจำเป็นก็สามารถสร้างขึ้นมาใหม่ได้ถ้ามีการพัฒนาต่อไป

### 2.1.3 การสร้างรูปแบบ

Meason, Alblert and Khedourri (1985) ได้เสนอขั้นตอนในการสร้างรูปแบบไว้ 5 ขั้นตอน สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นรวบรวมปัญหา (Problem Formulation) เพื่อให้รู้ว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริง
2. ขั้นพัฒนารูปแบบ (Model Construction) ดำเนินการหลังจากการรวบรวมปัญหา การสร้างรูปแบบต้องพิจารณาวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการสร้าง และต้องรู้ถึงลักษณะเฉพาะของรูปแบบที่ต้องการของผลผลิต ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น และควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการสร้างและความสนใจของผู้ใช้ เพราะถ้ารูปแบบมีค่าใช้จ่ายสูงและไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ข้อมูลที่รวบรวมมาอาจมีข้อบกพร่องได้ในระหว่างดำเนินการ ดังนั้นจึงควรมีการให้คำจำกัดความสภาพการณ์ การสุ่มตัวอย่างและทำตามหลักวิชาการอย่างเคร่งครัด ควรมีการประเมินค่าความแปรปรวนและควรพิจารณาอย่างระมัดระวัง สมควรนำตัวแปรใดบ้างมาไว้ในรูปแบบที่จะสร้าง เมื่อสร้างเสร็จแล้วก็ต้องพิจารณาว่าครอบคลุมตัวแปรหรือไม่ มีความบกพร่องในตัวแปรใดบ้าง

3. การทดสอบรูปแบบ (Testing the Model) เมื่อสร้างรูปแบบเสร็จแล้วควรทดสอบโดยพิจารณาถึง

3.1 มีความตรงตามสถานการณ์จริง (Valid) รูปแบบที่สร้างหากมีความใกล้เคียงกับความจริงจะดีมาก เพราะจะช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้น ไม่ยุ่งยากต่อการนำไปใช้และควรพิจารณาถึงความสำเร็จของการแก้ปัญหา

3.2 มีการนำไปทดลองใช้เพื่อเปรียบเทียบว่าผลการนำไปใช้ทำให้มีการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติการอย่างไรการทดลองใช้มี 2 ลักษณะคือ ทดลองย้อนหลัง (Retrospective Evaluation) โดยใช้กับข้อมูลในอดีตและการทดลองใช้ปฏิบัติในปัจจุบัน (Pretest)

4. การทำให้สำเร็จ (Implementation) เมื่อผ่านการทดสอบแล้วควรสามารถที่จะนำไปใช้ให้เกิดความสำเร็จเพราะไม่มีรูปแบบใดที่เรียกว่าสำเร็จสมบูรณ์จนกว่าจะได้รับความสนใจและนำไปใช้

5. การพัฒนาปรับปรุงรูปแบบให้ทันสมัย (Model Updating) แม้ว่าจะมีการนำรูปแบบไปใช้อย่างประสบผลสำเร็จแต่ก็ควรมีการพัฒนาปรับปรุงประยุกต์ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและสถานการณ์ที่มากกระทบจากภายนอกและภายในองค์กรด้วย

โดยสรุปการสร้างรูปแบบไม่มีข้อกำหนดที่ตายตัว แต่โดยทั่วไปเริ่มจากการศึกษาเรื่องการสร้างรูปแบบให้ชัดเจน หาสมมุติฐานและหลักการของรูปแบบที่ต้องการพัฒนาแล้วสร้างรูปแบบตามหลักการที่กำหนดขึ้น จากนั้นจึงนำรูปแบบที่สร้างไปตรวจสอบหาคุณภาพของรูปแบบว่าสามารถนำไปใช้ได้ผลจริงหรือไม่

## 2.2 แนวคิดพื้นฐาน หลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการจัดการคุณภาพ

แนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพ เป็นแนวคิดที่ริเริ่มจากนักคิดชาวตะวันตก แต่ได้เริ่มก่อตัวและพัฒนาชัดเจนในประเทศญี่ปุ่นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สอง รู้จักและเป็นที่ยอมรับในทวีปอเมริกาเหนือและยุโรปเมื่อต้นทศวรรษ 1980 และแพร่หลายไปในกลุ่มประเทศทั้งยุโรปตะวันตกและเอเชียจนถึงปัจจุบัน (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2550, น. 89) นอกจากนี้ยังมีผู้ที่สนใจและวางแนวคิดเกี่ยวกับทางด้านการควบคุมและจัดการคุณภาพหลายท่านที่สำคัญ เช่น แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพของ ชิวฮาร์ต (Shewhart) เดมมิ่ง (Deming) แนวคิดด้านคุณภาพของจูแรน (Juran) ครอสบี (Crosby) ไฟเกนบอม (Frygenbaum) คาโอรุ อิชิคาว่า (Kaoru Ishikawa) และ โนริอากิ คาโน (Noriaki Kano) แนวคิดทางด้านการบริหารสู่ความเป็นเลิศของ โทมัส ปีเตอร์ (Thomas J. Peters) กับ โรเบิร์ต วอเตอร์แมน (Robert H. Watermann) เป็นต้น

การพัฒนากระบวนการคุณภาพมีความก้าวหน้ามาก ตั้งแต่ช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในประเทศญี่ปุ่น ได้มีการตั้งรางวัล Deming Prize เพื่อให้เกียรติแก่องค์กรที่มีระบบคุณภาพยอดเยี่ยมในกลุ่มองค์กรภาคอุตสาหกรรม ภาครัฐและภาคเอกชนญี่ปุ่น มี EQA (European Quality Award) ของกลุ่มประเทศยุโรป และ The Malcom Baldrige National Quality Award ของประเทศสหรัฐอเมริกา ในยุโรปได้มีการกำหนดระบบมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์และใช้กันอย่างแพร่หลาย คือ ระบบมาตรฐานสากล ISO 9000 รวมทั้งมีระบบมาตรฐานสากลอื่นๆ เฉพาะประเภทอุตสาหกรรมและการประกอบการ เช่น มาตรฐานการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Hazard Analysis Critical Control Point – HACCP) มาตรฐานโรงพยาบาล HA (Hospital Accreditation) มาตรฐานอาหารฮาลาล (HALAL Standard) มาตรฐานหลักเกณฑ์วิธีการผลิตที่ดี (Good Manufacturing Practice - GMP) ระบบคุณภาพ (Quality System - QS 9000) ระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance-QA) เป็นต้น

#### 2.1.1 แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพและการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพ นับได้ว่าเริ่มโดยนักสถิติชาวอเมริกันที่ชื่อ Walter A. Schewhart (ค.ศ.1925) ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มใช้วิธีการทางสถิติมาประยุกต์ในการควบคุมคุณภาพ เรียกว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistic Quality Control) หรือ SQC ซึ่งได้ประยุกต์ใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบผลิตภัณฑ์ และสร้างวงจรควบคุมคุณภาพที่เรียกว่า Schewart Circle ซึ่งประกอบด้วย Plan, Do, Study, และ Action หรือ PDSA ขึ้น ซึ่งช่วงโชติ พันธุเวช (2550, น. 25) อธิบายว่า มีหลักการควบคุมคุณภาพ 3 ด้าน คือ 1) หลักการควบคุมความแปรปรวน 2) หลักการควบคุมความแปรปรวนของการผลิต และ 3) วงล้อชีวฮาร์ท (Shewhart Whell) อันเป็นวงจรคุณภาพ

ในปี ค.ศ.1946 ได้มีการจัดตั้งสมาคมควบคุมคุณภาพ (American Society for Quality Control) หรือ ASQC ขึ้นแล้วในประเทศญี่ปุ่น เป็นการเริ่มต้นของยุคประกันคุณภาพ วีรุช มาฆะศิริานนท์ (2547, น.78) ได้อธิบายว่า วงล้อคุณภาพของชีวฮาร์ท ถูกนำมาใช้ในการกำหนดคุณลักษณะของสินค้า การผลิต และการตรวจของเสียจากการผลิต อันเป็นการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยสถิติ ช่วงนี้ความคิดเกี่ยวกับคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา ยังไม่แพร่หลาย ต่อมาวงล้อคุณภาพของ ชิวฮาร์ทดังกล่าว ได้ถูกนำมาปรับโดย William Edwards Deming (ค.ศ.1938) และได้กลายเป็น Deming Cycle หรือ วงจร PDCA (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2550, น.29) คือ การวางแผน (Plan) การลงมือปฏิบัติ (Do) การทดสอบ (Check) และการปฏิบัติต่อเนื่อง (Act) เป็นหลักในการการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Deming, 1986 อ้างถึงใน สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542) โดยมีการนำผังควบคุมกระบวนการ (Control Chart) ผังคล้ายก้างปลา (Flow Chart Diagram) และนำวงจรคุณภาพมาเผยแพร่ และต่อมาได้พัฒนาผนวกเสนอแนวคิดในเรื่องการสร้างคุณภาพที่พึงพอใจต่อลูกค้า

(Customer Satisfaction) เพิ่มเติม มองคุณภาพไปถึงการออกแบบ (Quality of Design) และแนวคิดคุณภาพจากความถูกต้องในการผลิต (Quality of Conformance) (ศิริพงษ์ ตดาวัลย์ ณ อุทยาน, 2550, น. 84-86)

แนวคิดของ Deming มีส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนาคุณภาพระบบอุตสาหกรรมในญี่ปุ่น ช่วงโชติ พันธุเวช (2550, น.28-29) ได้อธิบายว่า เดมมิ่งไปประเทศญี่ปุ่นช่วยพัฒนาคุณภาพสินค้าและภาคอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นจนประสบความสำเร็จอย่างสูงซึ่งในภายหลังได้กลายเป็นแรงกระตุ้นให้ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมของประเทศสหรัฐอเมริกาเกิดการตื่นตัวหันมาเน้นการพัฒนาคุณภาพและได้สร้างแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร หรือ Total Quality Management -TQM ขึ้น

ในการพัฒนาระบบคุณภาพของเดมมิ่งนั้น ได้ให้หลักการสำคัญของจัดการคุณภาพไว้ 14 ข้อ ดังนี้

1. การใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าหรือบริการต่อเนื่อง และจริงจังใน 4 เป้าหมาย หลัก คือ นวัตกรรม (Innovation) การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)
2. การปรับเปลี่ยนปรัชญาของการการบริหารจัดการคุณภาพใหม่ๆ โดยนำเอาวัฒนธรรมแห่งคุณภาพมาเป็นหลักการประจำใจของพนักงาน
3. การยกเลิกการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ เพราะการควบคุมคุณภาพควรเน้นที่การควบคุมกระบวนการผลิตเป็นสำคัญ ไม่ใช่แค่ตรวจสอบสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้ว
4. การยกเลิกวิธีการดำเนินธุรกิจที่ตัดสินกันที่ราคาขาย เพราะสินค้าที่มีราคาขายต่ำแต่คุณภาพไม่ได้มาตรฐาน ลูกค้าก็จะไม่ซื้อ
5. ปรับปรุงระบบการทำงาน การผลิตและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจรเดมมิ่งเพื่อการปรับปรุงตามขั้นตอนการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
6. ทำการฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับงานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเรื่องการควบคุมคุณภาพ และเครื่องมือแห่งคุณภาพ
7. สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น โดยให้พนักงานรับผิดชอบผลงานของตนเอง และการทำถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งเป็นการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้น
8. กำจัดความกลัวเพื่อให้ทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ เพื่อเสนอแนะวิธีปรับปรุงคุณภาพ

9. จัดอุปสรรคที่ขัดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ
  10. ยกเลิกคำขวัญและเป้าหมายที่ไม่จำเป็น สร้างคำขวัญที่มุ่งแก้ไขข้อบกพร่องของกระบวนการเพื่อจูงใจหรือกระตุ้นเตือน เพื่อให้นำมาปฏิบัติจริง มีวิธีการที่จะบรรลุคำขวัญนั้นได้
  11. ยกเลิกเป้าหมายที่กำหนดตัวชี้วัดผลงานเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ การมุ่งแต่ปริมาณทำให้ผู้ปฏิบัติงานละเลยคุณภาพ
  12. สร้างความสุข ความภาคภูมิใจในการทำงานของบุคลากร โดยมอบรางวัลหรือคำชมเชยในการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circle, p: QCC)
  13. การศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาตน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
  14. ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป็นหน้าที่ของทุกคน
- นอกจากนี้ ยังมีแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพที่สำคัญของนักคิดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีก เช่น แนวคิดด้านคุณภาพของ โจเซฟ โมเสส จูแรน (Joseph Moses Juran) ฟิลลิป เบยาร์ด ครอสบี (Phillip Bayard Crosby) อาร์มันด์ วาลลิน ฟริเจนบอม (Armand Vallin Frigenbaum) คาโอริ อิชิกาวา (Kaoru Ishikawa) และ โนริอากิ คาโน (Noriaki Kano) ดังสาระสำคัญต่อไปนี้
- โจเซฟ โมเสส จูแรน (Joseph Moses Juran) (อ้างถึงใน คำนาย อภิปรายสภาฯ, 2547, น. 379) ได้ให้ความหมายคำว่า คุณภาพ ว่า หมายถึง ความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย (Fitness for Use) ที่ผู้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือผู้รับบริการต้องการ รวมไปถึงการเอาใจใส่เสนองานที่มีคุณภาพต่อลูกค้าภายใน (Internal Customer) หรือ แผนกงานขึ้นตอนต่อไปที่ต้องรับผลงานไปผลิตต่อ เท่ากับการเอาใจใส่ในระดับคุณภาพที่ลูกค้าภายนอก (External Customer) ต้องการ หากพนักงานทุกคนทำงานให้มีคุณภาพดีในทุกขั้นตอน ย่อมทำให้ผลผลิตที่ออกมามีคุณภาพ จูแรนให้ความสำคัญกับการค้นหาปัญหาสำคัญๆ ที่เป็นสาเหตุใหญ่แห่งความบกพร่อง และการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพที่เกิดจากความตระหนักรู้ของผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนความร่วมมือของทุกคนในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการผลิต ตั้งแต่กระบวนการออกแบบจนถึงการขนส่งและจัดจำหน่าย ซึ่ง โนริอากิ คาโน (2548, น.90) อธิบายว่า จูแรน พัฒนาแนวคิดที่มีชื่อว่า การจัดการคุณภาพทั้งบริษัท (Company-Wide Quality Management : CWQM) ช่วงโชติ พันธุเวช (2550, น.31) และณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545, น.36) ก็อธิบายว่า จูแรนสรุปถึงองค์ประกอบด้านคุณภาพไว้ 3 องค์ประกอบ คือ การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบ การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ให้เป็นไปตามแผน จะมีผู้บริหารระดับกลางทำหน้าที่ควบคุมให้เป็นไปตามข้อกำหนด ส่วนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) เป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เรื่อง วิทย์ เกษสุวรรณ (2550, น. 100) ได้อธิบายถึง แนวคิดหลักของจูแรนว่าอยู่ใน 4 เรื่องใหญ่ๆ คือ

1) คุณภาพและต้นทุนคุณภาพ 2) นิสัยคุณภาพ 3) ไตร ยางค์คุณภาพ และ 4) ลำดับขั้นความสำเร็จที่เป็นสากล

แนวคิดของจูแรนเน้นไปที่การจัดการปรับปรุงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหาลำดับก่อนหลัง เทคนิคที่ใช้คือ เทคนิคการวิเคราะห์ผังพาเรโต ซึ่งเป็นแนวคิดสู่การแก้ปัญหาที่สาเหตุหลักๆ ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพไปเรื่อยๆ

ส่วน Crosby, B. (1979) ได้ให้ความหมายคำว่า “คุณภาพ” ว่าหมายถึง การทำได้ตามข้อกำหนด และมีแนวคิดว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่ได้มาเปล่าๆ ไม่มีค่าใช้จ่าย (Quality is Free) คุณภาพต่ำจะทำให้ขายสินค้าไม่ได้ แม้ต้นทุนการผลิตสูงหากสินค้าดี มีคุณภาพดี ก็จะทำให้สินค้าขายได้ Crosby เน้นการสร้างวัฒนธรรมและการดำเนินงานที่มีความบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero Defect) โดยตรวจวัดต้นทุนคุณภาพทั้งหมด เน้นการควบคุมคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยลดข้อบกพร่องและความผิดพลาดในการดำเนินงาน (ณัฐพันธ์ เจริญพันธ์, 2545, น.3)

การควบคุมคุณภาพจึงเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการคุณภาพที่สำคัญ ในปี ค.ศ. 1950 Armand Feigenbaum ให้นิยามคุณภาพว่าเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด เขาเสนอแนวคิดว่าการควบคุมคุณภาพ จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ และต้องได้รับความร่วมมือจากทุกคนจากทุกฝ่ายในบริษัท เกิดการจัดการคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา

ในปี ค.ศ. 1961 ญี่ปุ่นศึกษาเรื่องการควบคุมคุณภาพอย่างทั่วถึง (Total Quality Control: p. TQC) จากแนวคิดของไฟเกนบอม และให้คำอธิบายว่า จะต้องมีการพัฒนาตั้งแต่เริ่มออกแบบ จนนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด และการให้บริการหลังการขาย โดยที่ TQC เป็นระบบที่รวบรวมความพยายามของทุกกลุ่มงานในการพัฒนาคุณภาพ ที่จะทำให้การผลิตและบริการประหยัดที่สุด คำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าอย่างรอบคอบ ผู้บริหารของญี่ปุ่นสนใจแนวความคิดนี้มาก (สุธี ปิงสุธิวงษ์, 2552, น. 82-84)

จำลองณ์ ขุนพลแก้ว และสุภชัย อาชีวะระงับ โรด (2548, น. 90) อธิบายคล้ายกันว่า ช่วงหลังของปี ค.ศ.1950 ไฟเกนบอม (Feigenbaum) เสนอแนวคิด “การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร” (Total Quality Control) คือ ความคิดที่ว่า การควบคุมคุณภาพต้องเกิดจากความร่วมมือของทุกฝ่ายในบริษัทและดำเนินการอย่างเป็นระบบ เน้นการให้ความสำคัญในการควบคุมคุณภาพของสินค้าในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิต ต่อมากำว่า TQC กลายเป็นคำที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป ซึ่งช่วงโชติพันธุ์เวช (2550, น. 34) สรุปว่า ไฟเกนบอม เป็นผู้เริ่มต้นในการนำเสนอแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่ง Ralph G. Lewis และ Douglas H. Smith (1994, p. 57) ก็อธิบายว่า ในการทำงานให้

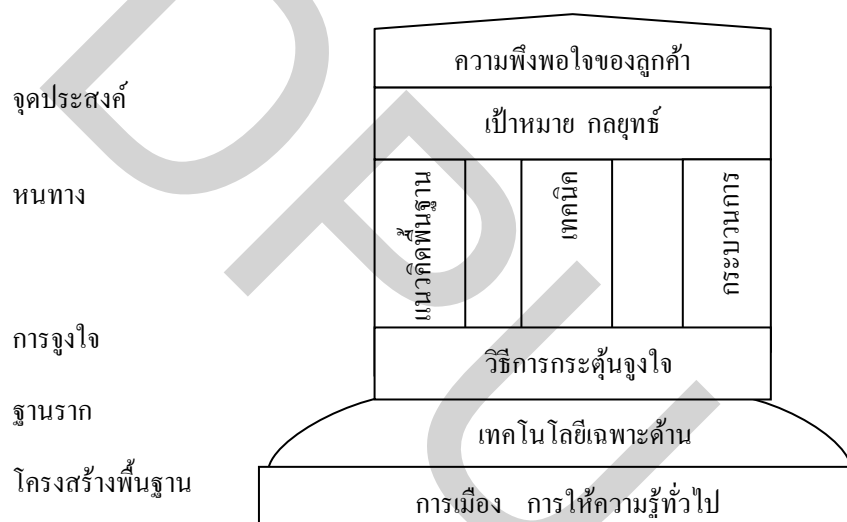
ประสบความสำเร็จ ตามแนวคิดของไฟเกนบอม ขึ้นอยู่กับกระบวนการทำงานขององค์ประกอบอย่างน้อย 9 ตัว เรียกว่า “concept 9 M’s” ได้แก่ การตลาด (market) การเงิน (money) การจัดการ (management) บุคลากร (men) แรงจูงใจ (motivation) วัสดุ (material) เครื่องมือและเครื่องจักร (machines and mechanization) วิธีการให้ข้อมูลที่ทันสมัย (modern information method) และการศึกษาความต้องการสินค้า (mounting product requirement)

มีนักวิชาการด้านคุณภาพชาวญี่ปุ่นอีกท่านหนึ่ง ได้แก่ Kaoru Ishikawa ในปี ค.ศ. 1955 คาโอรุ อิชิคาวาที่ได้รับยกย่องว่าเป็นผู้ให้กำเนิดการบริหารระบบควบคุมคุณภาพ และเป็นผู้ให้กำเนิดกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle หรือ Q.C.C.) ที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพสินค้าในกลุ่มอุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่น (คานาย อภิปรัชญาสกุล, 2547, น. 379) ซึ่งอิชิคาวาเน้นให้ทุกคนเอาใจใส่ความต้องการของลูกค้าภายใน (Company-Wide-Quality-Control หรือ CWQC) ซึ่งเป็นแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพ ที่เน้นให้พนักงานแต่ละระดับมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบในแบบทั่วทั้งองค์กรเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาคุณภาพสินค้าและบริการ โดยที่กลุ่มควบคุมคุณภาพ QCC ที่รวมกลุ่มกันด้วยความสมัครใจของกลุ่มคนสายงานเดียวกัน หรือสถานที่ประกอบการเดียวกัน เพื่อค้นหาปัญหาในการปฏิบัติงานแล้วร่วมช่วยกันหาทางแก้ไข ปรับปรุง โดยมีผู้บังคับบัญชาระดับต้นเป็นแกนนำ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร ทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จอย่างมาก (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2540, น. 2; ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2550, น. 88-90) รวมทั้งมีการส่งเสริมบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการทำ Total Quality Control ทำให้ประเทศญี่ปุ่นมีการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมให้เจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว (ช่วงโชติ พันธุเวช, 2550, น. 29-35)

ในเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพนี้ แซลลิส (Edward Sallis) ได้สรุปหลักการของการจัดการคุณภาพ (Quality Management) ว่าประกอบไปด้วย การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality Management) การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) (Edward Sallis, 1993, p.27) ต่อมาประเทศสหรัฐอเมริกาได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับ TQC กลับไปใช้ส่งผลให้เกิดปรัชญาทางการบริหาร TQM ขึ้น ซึ่ง กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2544, น. 71) สรุปว่า เป็นการปรับปรุง พัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่บริหารด้วยระบบ TQM จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีหลักการสำคัญ 3 ประการคือ 1) การมุ่งเน้นที่คุณภาพ 2) การปรับปรุงกระบวนการ โดยยึดกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบครบวงจร และบุคลากรแต่ละคนในกระบวนการ สามารถทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้องทุกครั้ง ในการทำงานต้องอาศัย “บุคลากรที่มีคุณภาพ” และมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง 3) ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน ในการสร้างสรรค์คุณภาพและการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพให้สูงขึ้น หรือ

ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ด้วยวิธีการซึ่งเป็นระบบที่มีเอกลักษณ์ของตนเอง ซึ่งในประเทศญี่ปุ่นเรียกระบบบริหารนี้ว่า Total Quality Control ในขณะที่ประเทศทางตะวันตกและประเทศไทยรู้จักกันในชื่อ Total Quality Management

ส่วน Noriaki Kano (2548, p. 86-88) นิยาม“การบริหารจัดการ” ว่า การบริหารจัดการเป็นงานที่พนักงานทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ พนักงานทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของผู้บริหาร ซึ่งในเรื่องนี้ วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2550, [http://www.tqmbest.com/knowledge\\_base/introduction/tqm\\_definition/define\\_TVM\\_professional.pdf](http://www.tqmbest.com/knowledge_base/introduction/tqm_definition/define_TVM_professional.pdf)) อธิบายว่า โนริอะกิ คะโน ได้จินตนาการว่า "ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร" นั้นเปรียบเสมือนกับ "บ้าน" ซึ่งต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญๆ อาทิ "หลังคาบ้าน" "คาน" "เสา" "พื้นบ้าน" และ "ฐานราก" ดังแสดงในภาพ



ภาพที่ 2.1 ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

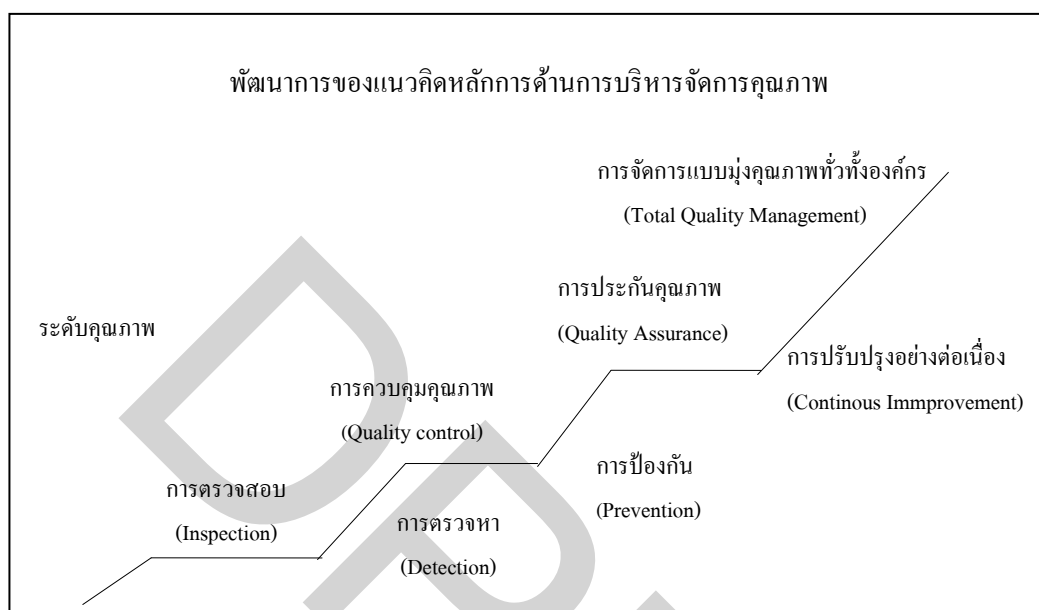
ที่มา: ปรับปรุงจาก Noriaki Kano (2548, น. 109, แปลโดย จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว)

จากภาพ "หลังคาบ้าน" ได้แก่ "ความพึงพอใจของลูกค้า" อันเป็นวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่ควมเข้ม ที่ต้องชูให้สูงเด่น "คาน"รองรับอยู่ใต้หลังคาบ้าน เปรียบเสมือนมี "เป้าหมาย"และ"ยุทธศาสตร์" เป็นที่รองรับการบรรลุวัตถุประสงค์นั้น "เสา 3 ต้น" ที่ค้ำจุนให้ "หลังคาบ้าน"และ"คาน"ลอยอยู่ได้ ประกอบด้วย เสาต้นที่ (1) "แนวคิด (Concepts)" เสาต้นที่ (2) คือ "เทคนิควิธีการ(Techniques)" ส่วน เสาต้นที่ (3) "กระบวนการส่งเสริม" ส่วน"พื้นบ้าน"



เปรียบเทียบ "แนวทางการสร้างแรงจูงใจ" "ฐานราก" เปรียบเสมือน "เทคโนโลยีเฉพาะตัวขององค์กร"

ในเรื่องพัฒนาการของแนวคิดหลักการด้านการบริหารจัดการคุณภาพ นี้ แซลลิส (Sallis Edward) ได้สรุปให้เห็นขั้นตอนของวิวัฒนาการ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 พัฒนาการของแนวคิดหลักการด้านการบริหารจัดการคุณภาพ

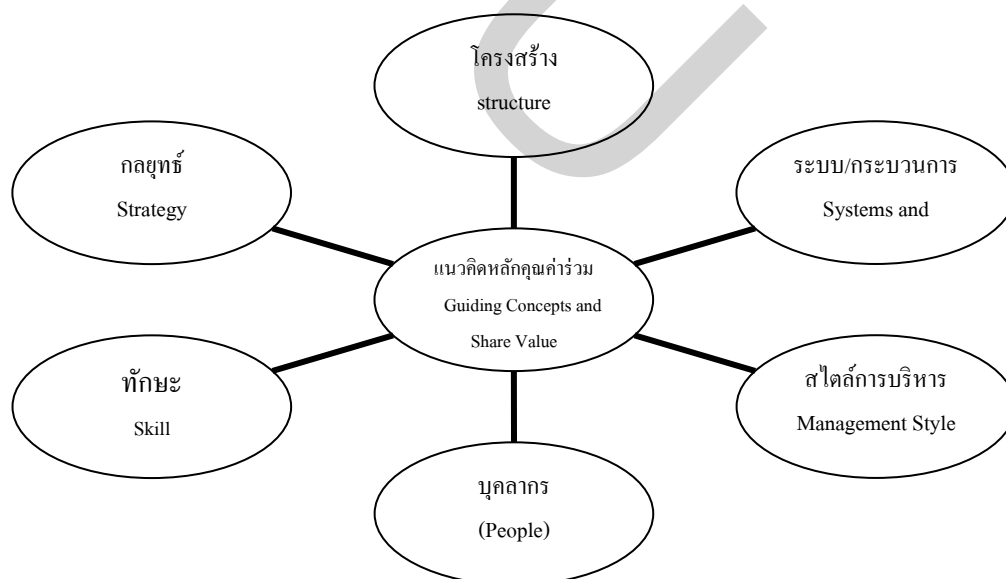
ที่มา: Sallis (1993, p. 27, อ้างถึงใน เกียรติคุณ เอื้อวงศ์, 2546, น. 16)

ต่อมาในช่วงต้นปี 1977 มีแนวคิดทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดย Peters, J. & Watermann, H. (1982, p. 8-15) ได้ให้ความสนใจกับวิธีการจัดการองค์กรธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งใช้ศึกษากลยุทธ์และโครงสร้างองค์กร รวบรวมมาตรการบริหารงานที่ดีที่สุดของบริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการจำนวน 62 บริษัท และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจากทุกฝ่าย วิเคราะห์คุณลักษณะต่างๆ ที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ โดยเฉพาะกับผู้จัดการที่มีความเชี่ยวชาญและมีชื่อเสียงขององค์กรธุรกิจทั่วโลก จากนักทฤษฎี และนักวิชาการจากสถาบันศึกษาชั้นสูง ทั้งในยุโรปและอเมริกา ได้ลักษณะสำคัญ 8 ประการ ดังนี้

- 1) การมุ่งเน้นการกระทำ
- 2) ความใกล้ชิดกับลูกค้า
- 3) การมีความเป็นอิสระและความเป็นผู้ประกอบการ
- 4) การเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยคน
- 5) วิธีการบริหารอย่างง่าย
- 6) การเลือกทำในสิ่งที่องค์กรถนัด
- 7) การจัดโครงสร้างองค์กรอย่างง่าย มีพนักงานน้อย
- 8) การเข้มงวดและผ่อนปรนใน

ขณะเดียวกัน ซึ่ง คีระ โอภาสพงษ์ (2539, น. 56-57) กล่าวว่า ผลการศึกษาได้นำมาตีพิมพ์เป็นหนังสือชื่อ “การค้นหาคือความเป็นเลิศ - In Search of Excellence” เสนาะ ดิเยาวิ (2546, น.58) ได้อธิบายว่า หนังสือดังกล่าวอธิบายถึงวิธีการต่างๆ ในการแก้ปัญหาที่ทำให้บริษัทอเมริกาประสบความสำเร็จอย่างดีเลิศในการบริหาร และเรียกแนวคิดนี้ว่า การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (strive to excellence) โดยที่ Peters, J. & Watermann, H. (1982, p. 9) พบว่า วิธีการจัดระบบองค์กรที่ดีมีความครอบคลุมและมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 7 ตัวคือ โครงสร้าง (Structure) กลยุทธ์ (Strategy) คน (People) สไตล์การบริหาร (Management Style) ระบบและกระบวนการ (Systems and Procedures) แนวความคิดที่เป็นหลักชี้นำและคุณค่าร่วม (Guiding Concepts and Share Value) สภาพที่มีอยู่หรือความคาดหวังที่มีต่อจุดแข็งหรือทักษะ (Present and hope for corporate strengths or skill) ซึ่ง Lewis, G. and Smith, H. (1994, p. 57) อธิบายเพิ่มว่า องค์กรประกอบกระบวนการทำงานบางข้อตามแนวคิดของโทมัส ปีเตอร์ และ โรเบิร์ต วอเตอร์แมนมีส่วนคล้ายกับแนวคิดของ Frigenbaum ซึ่งเป็น “concept 9 M’s” ที่กล่าวมาข้างต้น

Peters, J. & Watermann, H. (1982, p. 36) สรุปว่า แนวคิดที่ใช้ได้รวมเอาตัวแปรทั้ง 7 มาสร้างแบบจำลองและสัญลักษณ์ เพื่อให้ง่ายต่อการใช้และการจดจำกรอบ โครงสร้างนี้ รู้จักกันกว้างขวางเกี่ยวกับการจัดระบบองค์กรในชื่อ “กรอบแนวความคิด 7-S ของแมคคินซี” (McKinsey 7-S Framework) ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวความคิด 7-S” ของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework)

ที่มา : Peters, J. and Watermann, H. (1982, p. 36)

ในเรื่องการบริหารจัดการคุณภาพนี้ อาจกล่าวแบบสรุปได้ว่า แนวคิดของชีวฮาร์ตและเดมมิ่ง เป็นเรื่องเกี่ยวกับหลักการปรับปรุงคุณภาพ เน้นการควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ เดมมิ่งเน้นเทคนิคการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และบทบาทของคนในองค์กรโดยใช้กฎระเบียบ มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยมีการวางแผน มีการปฏิบัติตามแผน และมีการตรวจสอบแก้ไข และเลื่อนสู่การวางแผนอีก ซึ่งเป็นวงจรคุณภาพคือ PDCA แนวคิดของจูแรน เน้นโครงการปรับปรุงคุณภาพซึ่งคล้ายกับเดมมิ่ง โดยให้ความหมายของคุณภาพว่า ความเหมาะสมที่ต้องทำโดยใช้หลักการคุณภาพเข้ามาสู่การบริหาร ส่วนแนวคิดของครอสบี เกี่ยวกับหลักการจัดการให้ความสำคัญบกร่องให้มีค่าเป็นศูนย์ เน้นมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีความบกพร่องน้อยที่สุด เชื่อว่าความผิดพลาดเกิดจากสาเหตุการขาดความรู้และการขาดการเอาใจใส่ การแก้ไข เน้นการจูงใจทั่วทั้งบริษัท คือ ต้องสร้างทัศนคติในการจัดการให้นำแนวคิด ความบกพร่องเป็นศูนย์ไปใช้เพื่อให้เกิดมาตรฐาน ขณะที่อิชิคาว่าเน้นบทบาทของพนักงานระดับล่าง หลักการบริหารคุณภาพตามปรัชญาของเดมมิ่ง 14 ข้อ ใช้เป็นข้อคิดในการปฏิรูปการบริหาร ไปสู่ระบบการบริหารทั่วทั้งองค์กร ซึ่งเป็นหลักการหรือข้อคิดสั้นๆ ที่ไม่อธิบายรายละเอียดในการปฏิบัติ ส่วนการจัดระบบขององค์กรควรมีความครอบคลุมและมีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร 7 ตัวคือ 1) โครงสร้าง 2) กลยุทธ์ 3) คน 4) สไตล์การบริหาร 5) ระบบและกระบวนการ 6) แนวความคิดที่เป็นหลักชี้นำและคุณค่าร่วม 7) สภาพที่มีอยู่หรือความคาดหวังที่มีต่อจุดแข็งหรือทักษะ และปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับความสำเร็จขององค์กร คือ การยึดมั่นและศรัทธาต่อความเชื่อหรือค่านิยมร่วม ตามแนวคิดของการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (strive to excellence) ของ Peters, J. & Watermann, H. ซึ่งมุ่งเน้นที่การกระทำ ความใกล้ชิดกับลูกค้า มีความเป็นอิสระ การเพิ่มผลผลิตโดยอาศัยคน ใช้วิธีการบริหารอย่างง่ายๆ ทำในสิ่งที่มีความถนัด และการจัดโครงสร้างองค์กรอย่างง่ายและมีพนักงานน้อย

#### 2.1.2 พัฒนาการการบริหารจัดการคุณภาพ ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ และมาตรฐานสากล

แนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพนั้น เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในสหรัฐอเมริกา ได้มีการนำไปเผยแพร่ ตลอดจนพัฒนาอย่างต่อเนื่องและดำเนินกันอย่างจริงจังในประเทศญี่ปุ่น ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1960 เนื่องจากประเทศญี่ปุ่นแพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 ต้องการที่จะฟื้นฟูประเทศ ด้วยการเน้นการผลิตสินค้าที่ต้องมีคุณภาพดี เพื่อการส่งออก ในช่วงแรกของการประยุกต์ใช้ TQC (Total Quality Control) ในประเทศญี่ปุ่น ใช้ชื่อระบบโดยรวมว่า Company Wide Quality Control - CWQC โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพ เช่น Deming, Juran และ Feigenbaum ทำให้ TQC ได้รับความนิยมและประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติเป็นอย่างมาก ช่วงโชติ พันธุเวช (2550, น. 29-35) ได้สรุปไว้ว่า ภายในระยะเวลาไม่นาน TQC ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในประเทศญี่ปุ่น และ เสนาะ ดิยาวี (2546, น. 58) อธิบายว่า ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา TQC ได้เริ่มมีการ

แพร่จากประเทศญี่ปุ่นกลับไปสู่สหรัฐอเมริกา รวมทั้งสู่ประเทศอื่นๆ ในทวีปยุโรปและทวีปเอเชีย ในชื่อของ Total Quality Management (TQM)

ในระหว่าง ปี ค.ศ. 1980-1990 เกิดกระแสการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่ง คิริพงษ์ ฤดาวัลย์ ณ อุทยา (2550, น. 253-254) ได้อธิบายว่า ในการสร้างองค์กรคุณภาพ (Quality Organization) ต้องมีการดำเนินการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น โดยการนำเทคนิคการพัฒนาองค์กรรูปแบบต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เทคนิคและวิธีการที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การรีเ็นจิเนียริง (Reengineering) การสร้างกลุ่มกิจกรรมควบคุมคุณภาพงาน (QCC/TQC) การใช้เทคนิคการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality management / TQM) ซึ่งเป็นวิธีการสร้างองค์กรคุณภาพที่นำหลักการและแนวความคิดของระบบการบริหารคุณภาพแบบ TQM ที่เริ่มจากการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การจัดให้เป็นระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของนานาประเทศ และได้มีการจัดตั้งสมาคมด้านคุณภาพขึ้นในหลายๆ ประเทศ ซึ่งช่วง โชติ พันธุเวช (2550, น. 29) ได้ยกตัวอย่างไว้ ได้แก่ The British Deming Association ในประเทศอังกฤษ Deming Institute of New Zealand, MANS ในประเทศออสเตรเลีย เป็นต้น ทำให้เกิดรางวัลคุณภาพระดับโลกขึ้นในหลายประเทศ เช่น EQA (European Quality Award) ของกลุ่มประเทศยุโรป ซึ่ง เสนาะ ดิยาว (2546, น. 58) กล่าวว่า ได้มีการจัดทำเกณฑ์การตัดสินรางวัล “บอลดริจ” หรือ “Baldrige Award” และรัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้เสนอร่างกฎหมายรางวัลคุณภาพแห่งชาติ MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) ของประเทศสหรัฐอเมริกาขึ้น ซึ่ง คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2547, น. 403) กล่าวว่า รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคอล์ม บอลดริจ ตั้งขึ้นในปี 1987 โดยสภาองค์กรตั้งตามชื่อของรัฐมนตรีกระทรวงพาณิชย์สหรัฐอเมริกาในขณะนั้น

นอกเหนือไปจากมีการให้รางวัลแก่องค์กรของเอกชนที่ประสบความสำเร็จสูงในการจัดการคุณภาพ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการปรับปรุงพัฒนาการจัดการคุณภาพ และความมีประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพขององค์กรแล้ว ยังมีการจัดระบบการบริหารคุณภาพตามแนวระบบมาตรฐานสากล เช่น ไอ เอส โอ 9000 (ISO 9000, น. 2000) ซึ่งเป็นการนำวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถทำให้องค์กรผลิตหรือบริการที่ดี เป็นที่พอใจของลูกค้า และใช้แพร่หลายกันมากในปัจจุบัน โดยนำมาเขียนในรูปของเอกสารและนำมาใช้เป็นวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลงานตามมาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง ถือว่าเป็นการประกันคุณภาพ (Quality Assurance /QA) เนื่องจากคุณภาพส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารจัดการ ส่งผลต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้คน จึงมีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์และใช้กันอย่างแพร่หลาย มีระบบมาตรฐานสากล ที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### 2.1.3 ระบบมาตรฐานสากล

ระบบมาตรฐานสากลของกลุ่มสหภาพยุโรป ISO ย่อมาจากคำว่า International Organization for standardization เป็นชื่อขององค์การมาตรฐานสากล หรือองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยมาตรฐาน ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ.1946 สำนักงานอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่การค้าระหว่างประเทศ มีหน้าที่รวบรวมมาตรฐานสากลต่างๆ เผยแพร่ และจัดทำให้เป็นมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน และเผยแพร่การใช้เป็นงานของมาตรฐานสากล ที่ต้องการพัฒนาอุตสาหกรรมและช่วยสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ มีสมาชิกมากกว่า 110 ประเทศ ผลผลิตของ ISO คือ มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งไม่ใช่มาตรฐานผลิตภัณฑ์หรือสินค้า แต่เป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพที่นานาชาติยอมรับและใช้เป็นมาตรฐานสากลทั่วโลก สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กรทุกประเภท ทุกขนาด ไม่จำกัด มีความเกี่ยวข้องกับทุกแผนกงาน และทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม มีการระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในเอกสารระบบคุณภาพ ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยนำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วมาทำเป็นเอกสาร แล้วจัดเป็นหมวดหมู่ มีระบบเพื่อนำไปใช้งานได้สะดวก มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและยืดหยุ่นได้

ISO 9000 เป็นระบบที่องค์กรชั้นนำให้การยอมรับ และดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลง เงื่อนไข กำหนดเป็นมาตรฐานสากล โดยต้องมีการตรวจประเมินภายในองค์กรเพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้แน่ใจว่า ระบบคุณภาพที่วางไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง ตรงเป้าหมาย เพื่อนำผลที่ได้จากการติดตามให้ผู้ถูกติดตามได้แก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โดยบุคคลที่ 3 ให้การรับรอง และต้องรักษาระบบบริหารคุณภาพ โดยจะมีการสุ่มตรวจไม่ต่ำกว่าปีละ 1 ครั้ง ถ้าครบ 3 ปีจะมีการตรวจประเมินใหม่ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2547, น.404; เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2550, น. 253)

ปราณี พรรณวิเชียร (2542, น. 6) ได้อธิบายว่า ISO 9000 เป็นเครื่องมือที่มีเอกสารเป็นหลักฐาน มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม บุคลากรทุกคนสามารถเข้าใจตรงกัน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2547, น. 404) และวรภัทร ภู์เจริญ (2544, น. 50) ก็ให้คำอธิบายสอดคล้องกันว่า มาตรฐาน ISO 9000 ในเชิงปฏิบัติจะให้ความสำคัญกับงานด้านเอกสารมาก ต้องมีการเขียนนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการ คำอธิบายรายละเอียดการทำงาน และข้อมูลการควบคุม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินการหรือหลักการต่างๆ ก็สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง ใช้เป็นบรรทัดฐานในการควบคุมการประเมิน โดยองค์กรต้องเขียนอธิบายวิธีการบริหารตามที่ทำและทำตามที่เขียน โดยปฏิบัติให้

สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ทาง ISO ตั้งไว้ หากผ่านการตรวจประเมินก็จะได้รับรับรอง (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุษยา, 2550, น. 32; อภิชาติ สนธิสมบัติ. 2552, [http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001\\_2008.ppt](http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001_2008.ppt) .)

มาตรฐาน ISO 9000:2000 สามารถนำไปใช้ร่วมกับมาตรฐานระบบการบริหารงานอื่นๆ ได้ โดย ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกและใช้มาตรฐาน ที่สามารถแตกแยกย่อยความเข้มของมาตรฐานงาน คือ ISO 9001 เป็นแบบประกันคุณภาพการออกแบบและพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ มีรูปแบบลักษณะการทำงานในองค์กรตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 20 ข้อ ซึ่งแนวคิดสำคัญของ ISO 9001 : 2000 อภิชาติ สนธิสมบัติ (2552,[http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001\\_2008.ppt](http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001_2008.ppt).) อธิบายว่า เป็นการจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่า กระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านเอกสารที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ และขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ต้องมีการฝึกอบรม ให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่า เป็นไปตามที่ระบุไว้ในเอกสารหรือไม่ มีการแก้ไขข้อผิดพลาด รวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม เน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ISO 9002 เป็นแบบที่ประกันคุณภาพการผลิต การติดตั้ง การบริการ กำหนดไว้ 19 ข้อ วรภัทร ภูเจริญ (2544, น. 50) สรุปว่า ISO 9002 ถูกนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในด้านคุณภาพมาตรฐานในสถานศึกษาของไทย ทั้ง ISO 9002 และ ISO 14001 เคยเป็นที่รู้จักและเป็นกระแสนิยมในสถาบันการศึกษา วีรนุช ปิณฑวนิช (2543, น. 18-23) อธิบายถึงระบบการรับรองมาตรฐานสถาบัน อุดมศึกษาในประเทศไทย โดยใช้ ISO 9002 รับรองระบบบริหารจัดการของสถาบัน เพื่อจัดระบบและระเบียบการทำงานของครูและบุคลากร จัดการระบบเอกสารให้โปร่งใสสามารถตรวจสอบ แก้ไขได้สม่ำเสมอ แต่ รุ่ง แก้วแดง (2544, น.3-6) อธิบายว่า หัวใจการปฏิรูปการศึกษา คือผู้เรียน สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง แต่ระบบมาตรฐาน ISO ไม่ได้รับรองผลการเรียนรู้ของผู้เรียน หากจะนำมาใช้ ต้องพิจารณาให้เหมาะกับบริบทของแต่ละสถานศึกษา ซึ่งอาจต้องใช้เวลาและทรัพยากรมาก ระบบ ISO จึงเป็นระบบที่ยังไม่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ไม่ใช่ระบบที่เหมาะสมกับการรับรองมาตรฐานการศึกษา ส่วน ISO 9003 เป็นแบบประกันคุณภาพการตรวจสอบและการทดสอบขั้นสุดท้าย มี 16 ข้อ และ ISO 9004 เป็นแนวทางการจัดการคุณภาพ และหัวข้อต่างๆ ในระบบคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ISO 14000 เป็นมาตรฐานสากลในการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management Standards) เพื่อสร้างระบบในการรักษา ควบคุม และปรับปรุงคุณภาพของสิ่งแวดล้อมและป้องกันสุขอนามัยของมนุษย์ ตั้งแต่ขั้นตอนการได้มาของวัตถุดิบ การออกแบบ การวิจัยและการพัฒนาการผลิต การส่งมอบ การนำไปใช้งานตามวัตถุประสงค์ การนำกลับมาใช้ใหม่ การนำกลับมาใช้ซ้ำ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การหลีกเลี่ยงการใช้สารเคมี ซึ่ง สุเทพ ชีรศาสตร์ (2541, น. 6-1) อธิบายว่า การรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อมใช้ ISO 14001 มีจุดมุ่งหมายให้สถาบันการศึกษาปรับปรุงสภาพแวดล้อม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และลดมลพิษภายในสถาบัน

ISO 18000 เป็นเรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในสถานประกอบการ โดยมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงอันตรายและอุบัติเหตุต่างๆ สร้างระบบการเตรียมความพร้อมกรณีเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน ช่วยลดการจ่ายเงินทดแทนจากอุบัติเหตุ และเพิ่มขวัญกำลังใจแก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน

องค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือภาคบริการ ทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถนำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปใช้ได้ ไม่มีขีดจำกัดว่าต้องใช้กับองค์กรขนาดใหญ่ ที่การลงทุนสูง และบุคลากร จำนวนมากเท่านั้น แต่ใช้ได้กับองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ให้เทียบเคียงกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงได้ (อภิชาติ สนธิสมบัติ, 2552. [http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001\\_2008.ppt](http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001_2008.ppt) .)

ISO 9001 : 2000 เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร เป็นระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากลที่ใช้ได้กับทุกองค์กร และเป็นเงื่อนไขหรือข้อกำหนดทางการค้าในการติดต่อธุรกิจระหว่างประเทศ รวมทั้งเป็นใบเบิกทางไปสู่การค้าในระดับสากล ปัจจุบัน ISO 9001: 2000 ได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นฉบับปี 2008 อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2551 โดยภาพรวมถือว่าการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย ไม่มีผลกระทบกับการดำเนินการขององค์กรแต่อย่างใด ในขณะที่เดียวกันมาตรฐานบางตัวที่ใช้ข้อกำหนดพื้นฐานของข้อกำหนด ISO 9001:2000 เป็นตัวตั้งต้น อาจจะมีในส่วนที่จะต้องทำการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงใหม่ตามที่ข้อกำหนด ISO 9001:2008 การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ ไม่มีการเพิ่มหรือลดข้อกำหนดแต่อย่างใด การเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มคำอธิบายความหมายให้เข้าใจยิ่งขึ้น ลดการตีความระหว่างผู้ตรวจประเมินกับผู้ถูกตรวจ มีการเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น และให้มีความสอดคล้องกับ ISO 14001:2004 รวมถึงการร้อยเรียงถ้อยคำให้เข้าใจง่ายขึ้น แต่ประเด็นของการปฏิบัติตามแนวทาง

ของมาตรฐาน ISO 9001:2008 นั้นยังคงยึดหลักการ Process Approach ซึ่งเน้นการบริหาร งานแบบ PDCA (Plan-Do-Check-Action) แต่ละกระบวนการเหมือนเดิม ส่วนที่เห็นได้ชัดว่ามีความแตกต่างจาก ISO 9001:2000 ก็คือ การกำหนดให้ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ ที่เรียกว่า MR หรือ QMR (Quality Management Representative) ต้องเป็นคนในองค์กรจะใช้ QMR ภายนอกองค์กรไม่ (<http://www.rachvipamri.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538884842&Ntype=2>)

นอกจากนี้ ในปัจจุบันเนื่องจากมีองค์กรภาคอุตสาหกรรมเกิดขึ้นหลายประเภท ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานและจุดมุ่งเน้นที่แตกต่างกัน จึงได้มีการจัดทำระบบมาตรฐานสากลเฉพาะประเภทของอุตสาหกรรมและการประกอบการ ได้แก่

ระบบมาตรฐานการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Hazard Analysis Critical Control Point) หรือ HACCP ระบบมาตรฐานนี้ใช้เป็นเครื่องมือในการชี้เฉพาะเจาะจง ใช้ประเมิน ใช้ในการควบคุมอันตราย ที่มีโอกาสเกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์อาหาร ระบบนี้ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวางจากนานาประเทศถึงประสิทธิภาพ การประกันความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหารสำหรับผู้บริโภค เนื่องจากระบบ HACCP เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อควบคุมอันตราย ณ จุดหรือขั้นตอนการผลิต อันตรายเหล่านั้น ที่อาจมีโอกาที่จะเกิดขึ้น จึงสามารถประกันความปลอดภัยได้ดีกว่าการตรวจสอบผลิตภัณฑ์หรือการควบคุมคุณภาพแบบที่ใช้กันอยู่แต่เดิม ซึ่งมีความจำกัดของขนาดตัวอย่าง

ระบบมาตรฐาน HACCP มีศักยภาพในการระบุบริเวณหรือขั้นตอนการผลิต ที่มีโอกาสเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ แม้ว่าจุดหรือในขั้นตอนดังกล่าว จะยังไม่เคยเกิดอันตรายมาก่อน ประโยชน์ของมาตรฐาน HACCP คือ การสร้างความมั่นใจต่อความปลอดภัยในการบริโภค ผลิตภัณฑ์อาหาร เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในการผลิตอาหารที่มีประสิทธิภาพ ลดจำนวนตัวอย่างที่ต้องสุ่มตรวจ ลดการสูญเสียของผลิตภัณฑ์ อำนวยความสะดวกในการดำเนินการค้าระหว่างประเทศ

การวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (Hazard Analysis Critical Control Point หรือ HACCP) นี้ จึงเป็นระบบการจัดการคุณภาพด้านความปลอดภัย ที่ใช้ควบคุมกระบวนการผลิตในอุตสาหกรรมอาหาร เพื่อให้ได้อาหารที่ปราศจากอันตรายจากเชื้อจุลินทรีย์ สารเคมี และสิ่งแปลกปลอมต่างๆ ซึ่งจะสร้างความมั่นใจทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค เพราะยึดหลักการป้องกันเป็นหลักที่ทำให้ปลอดภัยต่อสุขภาพผู้บริโภค การได้รับการรับรองมาตรฐาน HACCP นี้ จะช่วยสร้างระบบการจัดการด้านความปลอดภัยในอาหารที่ดี จนสามารถแข่งขันในตลาดสากลได้ ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ส่งเสริมภาพพจน์ขององค์กรธุรกิจและผลิตภัณฑ์ และยังสามารถพัฒนาไปสู่ระบบมาตรฐานสากล ISO 9000 ได้ด้วย



โดยหลักการของระบบ HACCP จะครอบคลุมถึงการป้องกันปัญหาจากอันตราย 3 สาเหตุ ได้แก่ อันตรายทางชีวภาพ ซึ่งเป็นอันตรายจากเชื้อจุลินทรีย์ อันตรายจากสารเคมี ได้แก่ สารเคมีที่ใช้ในการเพาะเลี้ยง เพาะปลูก ในกระบวนการผลิตวัตถุดิบ อาทิ สารปฏิชีวนะ สารเร่งการเจริญเติบโต สารเคมีกำจัดศัตรูพืช สารเคมีที่ใช้เป็นวัตถุเจือปนในอาหาร เช่น วัตถุกันเสียและ สารเคมีที่ใช้ในโรงงาน เช่น น้ำมันหล่อลื่น จาระบี สารเคมีทำความสะอาดเครื่องจักรอุปกรณ์ในโรงงาน เป็นต้น รวมไปถึงอันตรายทางกายภาพจากสิ่งปลอมปนต่างๆ อาทิ เศษแก้ว เศษกระจก โลหะ (กานาย อภิปรัชญาสกุล, 2547, น. 406-407; กัลยาณี ดิประเสริฐวงศ์, 2554, [http://newsser.fda.moph.go.th/food/file/BenefitTrader/BenefitGMP/GMP\\_System\\_Definition.pdf](http://newsser.fda.moph.go.th/food/file/BenefitTrader/BenefitGMP/GMP_System_Definition.pdf).)

ระบบมาตรฐานที่เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลายอีกระบบหนึ่งคือ ระบบการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation – HA) แนวคิดเรื่องนี้ มีจุดเริ่มต้นจากอเมริกาเมื่อ 50 ปีที่แล้ว และได้ขยายไปสู่ประเทศต่างๆ จนในปัจจุบันมีมากกว่า 70 ประเทศที่ใช้ระบบนี้ เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล โดยในแต่ละประเทศจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน แต่อยู่บนแนวคิดและหลักการเดียวกัน คือ มีเป้าหมายเพื่อคุณภาพและความปลอดภัย ในการดูแลผู้ป่วย เช่นเดียวกัน

ส่วนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย ได้เริ่มจากการจัดมาตรฐานโรงพยาบาลของแพทยสภา และได้พัฒนาต่อเนื่องตลอดมา มีการศึกษาประสบการณ์และเนื้อหา มาตรฐานในประเทศต่างๆ และพัฒนาเป็นมาตรฐานโรงพยาบาลและกระบวนการ HA สำหรับประเทศไทยขึ้น (เกษมราษฎร์, 2550 , <http://www.kasemrad.co.th/pcc/about.php> )

HA ย่อมาจากคำว่า Hospital Accreditation หมายถึง โรงพยาบาลที่ได้รับความน่าเชื่อถือ ได้รับการไว้วางใจ (หัวเฉียว, 2549, <http://www.huachiewhospital.com/ha.htm>) เป็นกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งใช้การรับรองโรงพยาบาลเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการพัฒนา ในการรับรองจะพิจารณาว่า โรงพยาบาลมีการจัดระบบงานที่ดี ให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัย มีการตรวจสอบ วัตถุประสงค์การทำงานอย่างสม่ำเสมอในทุกด้าน ทั้งการบริหารจัดการและการดูแลผู้ป่วย โดยใช้มาตรฐานโรงพยาบาล HA เป็นเกณฑ์ในการประเมิน มีสถาบันพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาล (พรพ.) ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ทำหน้าที่ศึกษา พัฒนา ถ่ายทอดความรู้ ประเมินและให้การรับรองกระบวนการคุณภาพ โดยระบบ HA ทั้งภาครัฐและเอกชน (เกษมราษฎร์, 2550, <http://www.kasemrad.co.th/pcc/about.php>)

มาตรฐานที่ใช้ในการประเมินและรับรองโรงพยาบาล จะครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ 1) ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ ทรัพยากร และประสิทธิภาพในการ

จัดการทรัพยากร 2) การประกันคุณภาพและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3) มาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพของบุคลากร 4) สิทธิผู้ป่วย 5) จริยธรรมองค์กร 6) กระบวนการดูแลผู้ป่วยของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลที่ได้รับรองมาตรฐาน HA คือ โรงพยาบาลที่ได้รับความไว้วางใจว่า เป็นโรงพยาบาลที่มีกระบวนการคุณภาพในองค์กร คือ เป็นโรงพยาบาลที่มีการค้นหาปัญหา ค้นหาความต้องการ ค้นหาความเสี่ยง แล้วนำไปพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นและเกิดเป็นวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร(เกษมราษฎร์,2550, <http://www.kasemrad.co.th/pcc/about.php>)

ระบบมาตรฐานที่ได้รับการรับรู้และใช้กันแพร่หลายอีกระบบหนึ่งคือ มาตรฐานอาหารฮาลาล (HALAL Standard) เป็นระบบเชิงบูรณาการ (Integrated Standard System) ตลอด “สายโซ่การผลิต” ที่สำคัญคือ กระบวนการผลิตตั้งแต่เริ่มต้นถึงสิ้นสุด จะต้อง“ฮาลาล” คือ ถูกต้องตามบัญญัติศาสนาอิสลาม ปราศจากสิ่งที่เป็น “ฮารอม” ซึ่งหมายถึง สิ่งที่ต้องห้ามตามบัญญัติศาสนาอิสลาม อาทิ วัตถุคิบ ส่วนประกอบ สารปรุงแต่ง สารพิษ สิ่งปนเปื้อนต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์อาหารที่ดี ถูกสุขอนามัย มีคุณค่าอาหาร เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ

ระบบการรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาล เป็นที่น่าเชื่อถือยอมรับของผู้บริโภค ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยการตรวจรับรองและอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายรับรองฮาลาล ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรศาสนาอิสลามเท่านั้น การพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารตามแนวทางฮาลาลจะเป็นความร่วมมือและผลประโยชน์ร่วมกันของ 3 ฝ่าย คือ มุสลิมผู้บริโภค ผู้ประกอบการ และรัฐบาล

การรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลเป็นหัวใจสำคัญ ที่ผลักดันประเทศไทยสู่การเป็นผู้นำในตลาดอาหารฮาลาลที่ต้องปฏิบัติตามหลักการของศาสนาอิสลาม และสอดคล้องมาตรฐานสากลที่ทั่วโลกใช้เป็นบรรทัดฐาน เป็น CODEX/HACCP โดยร่วมกับศูนย์วิทยาศาสตร์ฮาลาลของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์อาหารทางวิทยาศาสตร์ อันเป็นนวัตกรรมสำคัญของมาตรฐานอาหารฮาลาลในประเทศไทย เพื่อผู้บริโภคในประเทศและต่างประเทศ ที่เน้นความสะอาด ความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน GMP, HACCP, ISO 9001: 2000 เพื่อให้การดำเนินการผลิตมีคุณภาพมาตรฐาน สะอาด ปลอดภัย ถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สอดคล้องตามบทบัญญัติของศาสนาอิสลาม ให้แก่ผู้บริโภคที่เป็นมุสลิม และสอดคล้องกับระเบียบคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย(คณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย สถาบันมาตรฐานอาหารฮาลาล, 2550, <http://www.halal.or.th/uploadfiles/halal%20standard%2024000%20thai%201.pdf>)

นอกจากนี้ ยังมีระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมอาหารแบบสากล ซึ่งเป็นระบบมาตรฐาน หรือ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร แบบ GMP (Good Manufacturing Practice, GMP) อันเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการผลิตที่ดีที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานสากลในการผลิตอาหาร และยา ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญของระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่า ผลิตภัณฑ์ที่ผลิต มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย ตรงตามคุณภาพมาตรฐานที่กำหนด และมีคุณภาพ สม่ำเสมอในทุกขั้นตอนการผลิต

GMP ได้รับการสนับสนุนจากองค์การอนามัยโลก (World Health Organization หรือ WHO) ให้ประเทศต่างๆ ทั่วโลกยอมรับและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ข้อกำหนด GMP เป็น สุกฎลักษณะทั่วไป มีข้อกำหนด 6 ข้อ เกี่ยวกับสถานที่ตั้งและอาคารผลิต เครื่องมือ เครื่องจักรและ อุปกรณ์ในการผลิต การควบคุมกระบวนการผลิต การสุขาภิบาล การบำรุง รักษา และการทำความสะอาด บุคลากรและสุขลักษณะ ในแต่ละข้อกำหนดมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้ผู้ผลิตมีมาตรการ ป้องกันการปนเปื้อนสู่ผลิตภัณฑ์ ป้องกันอันตราย ทั้งทางด้านจุลินทรีย์ เคมี และกายภาพ ซึ่งอาจมา จากสิ่งแวดล้อม จากตัวอาคาร จากเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้จากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ใน การผลิต รวมถึงการจัดการในด้านสุขอนามัย ทั้งในเรื่องของความสะอาด การบำรุง รักษา และ ผู้ปฏิบัติงาน (กัลยาณี ดีประเสริฐวงศ์, 2554 ,[http://newsser.fda.moph.go.th/food/file/BenefitTrader/BenefitGMP/GMP\\_System\\_Definition.pdf](http://newsser.fda.moph.go.th/food/file/BenefitTrader/BenefitGMP/GMP_System_Definition.pdf).)

ระบบคุณภาพและมาตรฐานอุตสาหกรรมที่มีลักษณะจำเพาะกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต ยานยนต์ระบบหนึ่งซึ่งใช้กันกว้างขวางมาก ได้แก่มาตรฐาน QS 9000 (Quality System Requirement 9000) ซึ่งเป็นระบบคุณภาพที่กลุ่มบริษัทรถยนต์ Chrysler, Ford และ General Motors ได้ร่วมกันกำหนดขึ้น เพื่อใช้เป็นมาตรฐานร่วมสำหรับผู้ส่งมอบชิ้นส่วนต่างๆ ให้บริษัททั้งสาม โดยตั้งเป้าหมายชัดเจน เป็นระบบที่ประกอบโครงสร้างขององค์กร ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงานและทรัพยากรเพื่อการบริหารให้เกิดคุณภาพ ที่จะให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ลดความผันแปรและความสูญเปล่าต่างๆ ในสายการผลิตทุก ขั้นตอน

การใช้ระบบ QS 9000 นี้ต้องได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001 ก่อนและต้อง เอาใจใส่ในความต้องการของลูกค้าด้วย (กานาย อภิปรัชญาสกุล, 2547, น. 407) มาตรฐาน QS 9000 นั้น เกิดจากสามบริษัทใหญ่ของอุตสาหกรรมยานยนต์ของสหรัฐอเมริกา ที่ต่างก็เคยมีระบบ มาตรฐานคุณภาพของตนเองที่แตกต่างกัน ทำให้บรรดาผู้ผลิตชิ้นส่วนซึ่งผลิตชิ้นส่วนป้อนให้กับ 3 บริษัทนั้น เกิดความยุ่งยากในการผลิตและต้องแบกรับค่าใช้จ่ายที่สูงมาก ในการรักษาระบบคุณภาพ ที่แตกต่างกัน ในราวปี ค.ศ.1988 บรรดาผู้ผลิตชิ้นส่วนรายใหญ่ของ Chrysler, Ford และ General

Motor จึงประสานความร่วมมือ ให้สามบริษัทดังกล่าว จัดทำข้อกำหนดคุณภาพของแต่ละบริษัทเข้าเป็นหนึ่ง ทั้ง 3 บริษัทก็ตกลงรวมระบบคุณภาพของพวกตนให้เหลือระบบเดียว เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับผู้ผลิตสินค้า และทำให้ผู้บริโภครู้จักและเข้าใจสินค้าที่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำลง ระบบคุณภาพที่เกิดขึ้นใหม่มีพื้นฐาน ISO 9000 ซึ่งเป็นระบบที่รู้จักและเข้าใจกันทั่วโลก ซึ่งได้เพิ่มข้อกำหนดที่จำเป็นเข้าไป กลายมาเป็น QS 9000 นั่นเอง

ข้อกำหนดของมาตรฐาน QS 9000 รวมส่วน ISO 9000 Based Requirements ครอบคลุมข้อกำหนดพื้นฐาน ISO 9000 และข้อกำหนดเฉพาะของรถยนต์ และคำแปลความหมาย ส่วนที่ 2 Sector-Specific Requirements เป็นข้อกำหนดเฉพาะของยานยนต์ โดยเพิ่มเติมกระบวนการตรวจรับรองชิ้นส่วน การผลิต การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และความสามารถในการผลิต ส่วนที่ 3 เป็น Customer-Specific Requirement Ford, GM, Chrysler ประกอบด้วยข้อกำหนดเฉพาะของลูกค้า ซึ่งสามารถประสานกันได้ โดยจะมีหัวข้อย่อยสำหรับแต่ละบริษัท

ประโยชน์ของการนำมาตรฐาน QS 9000 ไปใช้ในองค์กร คือ ความมั่นใจในการควบคุมการผลิตสินค้าและบริการ สามารถตรวจพบปัญหาและระบุถึงเหตุผล พร้อมทั้งสามารถป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ลดต้นทุนการผลิต ลดการสูญเสีย ลดขั้นตอนในการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน หลีกเลี่ยงการผลิตสิ่งที่ไม่ถูกต้องตามมาตรฐาน ใช้ทรัพยากรและบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด พัฒนาทีมงานที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาขวัญและกำลังใจของพนักงาน สร้างความพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังคงรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ระบบคุณภาพและมาตรฐาน ในอีกรูปแบบหนึ่งในปัจจุบันจะพบกันมาก คือ ระบบการประกันคุณภาพ หรือ QA ซึ่งมาจากคำว่า Quality Assurance แปลว่า การประกันคุณภาพ เป็นระบบที่ได้นำปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action) เพิ่มขึ้น ข้อดีของระบบนี้ก็คือ เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือพบข้อบกพร่อง หรือพบว่ามีความเสี่ยงที่จะเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือจะเกิดข้อบกพร่อง ก็กำหนดปฏิบัติการป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือข้อบกพร่อง องค์กรก็สามารถลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด บกพร่อง ที่จะเกิดขึ้นได้ Jackson and Ashton (1995, p. 22 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ เจียวกศรี, 2543, <http://www.seameo.org/vl/articles/assurance.htm>.) ให้ความหมายไว้ว่า คือกิจกรรมทุกอย่าง ที่ช่วยให้ผู้บริโภครับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตามระดับที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในบางระบบหรือบางครั้ง อาจผนวกเรื่องการตรวจสอบคุณภาพ (Inspection) ไว้ในการประกันคุณภาพด้วย ระบบการประกันคุณภาพ มักจะเน้นการแก้ปัญหาในระยะยาว ในระบบ ISO 9000 เองก็ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพไว้ในข้อที่ว่าการป้องกันการ (Prevention) และการตรวจสอบแก้ไข (Correction) การประกันคุณภาพจะมีกลไก

(Mechanisms) และกระบวนการ(Processes) ที่นำไปสู่การรักษาและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้อง (Stakeholders) มั่นใจในวิธีควบคุมคุณภาพ และมั่นใจในมาตรฐานของผลผลิต อีกทั้งเป็นการรับประกันหรือรับรองว่า จะได้มาตรฐานตามที่ระบุ (Harman, 1996, p. 6 อ้างถึงในประสิทธิ์ เขียวศรี, 2543, <http://www.seameo.org/vl/articles/assurance.htm>.)

เมื่อองค์กรมีการประกันคุณภาพ จะหมายถึง องค์กรจะมีวิธีการบริหารจัดการเพื่อเป็นหลักประกัน หรือสร้างความมั่นใจว่า กระบวนการหรือการดำเนินงานจะทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตรงตามที่กำหนด หรือจะหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่ ถ้าได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ จะทำให้เกิดความมั่นใจหรือรับประกันว่าจะได้ผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ภายใต้สภาพแวดล้อมและปัจจัยในกระบวนการผลิต ที่มีการควบคุมอย่างถูกต้อง และเป็นระบบ แต่ QA ในปัจจุบันก็ยังมีจุดอ่อนอยู่ที่ยังไม่มีการพัฒนาระบบให้ดีขึ้น เพื่อที่จะให้บรรลุถึงคุณภาพที่ลูกค้าพึงพอใจ แต่ละองค์กรก็จะดำเนินการเกี่ยวข้องกับคุณภาพในรูปแบบต่างๆ ตามที่ผู้บริหารองค์กรหรือระบบนั้น คิดว่าควรจะเป็น ดังกรณีระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่ใช้กันอยู่ในประเทศไทยในปัจจุบัน

จากแนวคิดพื้นฐาน หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพและการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงระบบมาตรฐานสากลข้างต้น การที่จะนำแนวคิดแบบใดแบบหนึ่งมาใช้ อาจไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทั้งหมด เนื่องจากมีแนวคิดที่สอดคล้องกันในหลายด้านและมีแนวปฏิบัติที่มีความแตกต่างกันอย่างหลากหลาย ทำให้ได้ข้อคิดว่าในปัจจุบันมีแนวคิดใหม่ๆ หรือระบบมาตรฐานที่เป็นสากลมากมายที่ใช้ได้ดีกับองค์กรหนึ่ง และอาจใช้ไม่ได้กับองค์กรแห่งหนึ่งก็เป็นได้ ดังนั้น การนำมาประยุกต์ใช้จำเป็นต้องนำไปปรับให้เหมาะสมกับสภาพและบริบทขององค์กร

## 2.3 การบริหารคุณภาพในประเทศไทย

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการในประเทศไทย ได้มีการนำเทคนิคและกระบวนการของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award:MBNQA) มาปรับและพัฒนาเป็นเกณฑ์รางวัลรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) โดยในปี พ.ศ.2539 สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้ศึกษาแนวทางและจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) ขึ้น และถือเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ให้สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนและผลักดันให้องค์กรต่างๆ ในประเทศ ใช้เกณฑ์รางวัล

คุณภาพ เพื่อเพิ่มความสามารถด้านการบริหารจัดการ และสามารถสร้างผลการดำเนินงานให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล

เกณฑ์รางวัล Malcolm Baldrige มีลักษณะเด่นในการตั้งคำถามองค์กรว่า มีแนวทางที่เป็นระบบและแนวทางในการดำเนินงานที่เกิดประสิทธิผลอย่างไร ไม่แนะนำหรือบังคับองค์กรว่าต้องบริหารจัดการอย่างไร ตัวเกณฑ์มีลักษณะเป็น “Checklist” ว่า องค์กรจะต้องมีโครงการคุณภาพ ซึ่งต้องมีพันธกิจ มีแผนคุณภาพ มีการฝึกอบรมด้านคุณภาพ มีทีมคุณภาพ มีผลลัพธ์ด้านคุณภาพ เป็นการให้แนวทางการทำ TQM หลังปี ค.ศ.1995 ผู้พัฒนาเกณฑ์ได้เปลี่ยนคำว่า “คุณภาพ” เป็น “ผลการดำเนินการ (Performance)” และเน้นคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

Maureen, S.Heaphy and Gregory F.Greeska (1992, p. 2-5) สรุปไว้ใน Profiles of Malcom Baldrige Award Winners ถึงแนวคิดและค่านิยมหลักที่เป็นรากฐานของเกณฑ์รางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award ที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการหลักขององค์กรและกระบวนการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้ 1) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ 2) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า 3) การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล 4) การให้ความสำคัญกับบุคลากรและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ 5) ความคล่องตัว 6) การมุ่งเน้นอนาคต 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง 9) ความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่ 10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า 11) มุมมองเชิงระบบ ซึ่งในต่างประเทศส่วนใหญ่ใช้หลักการดังกล่าวมาพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหาร และวิเคราะห์การบริหารคุณภาพตามเกณฑ์ MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Award) ไว้ใน 7 หมวด ได้แก่ ภาวะผู้นำ สารสนเทศ การวิเคราะห์กลยุทธ์และการวางแผน การจัดการบุคคล การจัดการกระบวนการ การเอาใจใส่ต่อลูกค้า ผลลัพธ์การดำเนินการ

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) นั้นเกิดขึ้นราวๆ หนึ่งปี ก่อนเกิดวิกฤติการณ์เศรษฐกิจในประเทศไทย ถือเป็นรางวัลที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทางด้านของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม เป็นรางวัลที่ให้แก่องค์กรที่มีวิธปฏิบัติและผลการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน มีตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา รางวัลนี้ไม่ได้เป็นการแข่งขันระหว่างองค์กร แต่เป็นเครื่องเชิดชูเกียรติว่า องค์กรนั้นมีกระบวนการบริหารจัดการที่มีความสมดุลครบทุกด้าน และเป็นมาตรฐานสากลในเรื่องการนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การดูแลลูกค้า การปฏิบัติต่อพนักงาน ระบบงานขององค์กร มีผลลัพธ์ที่ดีจากการดำเนินธุรกิจ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551, น. 65-70 ) อธิบายว่า ประเทศไทยได้นำแนวทางการบริหารจัดการตามเกณฑ์รางวัลการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารมาใช้สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ร่วมกับสวทช.จัดมอบรางวัล เพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติให้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีการบริหารงานที่เป็นเลิศ ในด้านวิธปฏิบัติและมีผลการดำเนินการในระดับ

มาตรฐานโลก โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลัก ในการประสานความร่วมมือกับ หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันองค์กรต่างๆ ให้นำไป พัฒนาขีดความสามารถด้านบริหารจัดการในองค์กรในประเทศไทย

### 2.3.1 รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย หรือ TQA

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นบรรทัดฐานสำหรับการดำเนินการประเมินตนเองของ องค์กร และเป็นรางวัลอันทรงเกียรติซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่า เป็นเครื่องหมายที่แสดง ถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการองค์กรที่ทัดเทียมระดับมาตรฐานโลก คือ รางวัลคุณภาพแห่ง ชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 4)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย หรือ TQA เริ่มให้รางวัลในปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน มีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการการตัดสินรางวัล เช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ สหรัฐอเมริกา (สุธี ปิงสุธีวงศ์, 2552, น. 82-83, [http://www.centralfestival.co.th/ActivityDetail-th-all\\_cpntqaward.aspx](http://www.centralfestival.co.th/ActivityDetail-th-all_cpntqaward.aspx)) และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2553, น.206) ระบุว่า รางวัลนี้เป็นรางวัล อันทรงเกียรติ เป็นที่พึงปรารถนาของทุกหน่วยงาน เพราะเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศในการ บริหารจัดการทุกด้าน มีผลประกอบการที่ดีเทียบเท่าองค์กรที่ยอมรับกันว่า “มีคุณภาพสูงสุดในโลก”

เกณฑ์การพิจารณา จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 7 หมวดด้วยกัน ได้แก่ 1) การนำ องค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด 4) การวัด การวิเคราะห์ และการ จัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นบุคลากร 6) การจัดกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์ ส่วน รางวัลคุณภาพ แห่งชาติของไทย หรือ TQA ต้องได้รับคะแนนจากการตรวจประเมินสูงกว่า 650 คะแนน หาก องค์กรใดได้คะแนนเต็ม 1,000 หมายถึง มีความเป็นเลิศ ที่สมบูรณ์แบบในทุกด้าน ซึ่งเป็นอุดมคติ ยังไม่เคยปรากฏว่าองค์กรใดทำได้ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย หรือ TQA แม้ว่าจะทำคะแนน ได้เพียงระดับคะแนน 650-700 ก็ถือกันได้แล้วว่า มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการทุกด้านและ เป็นองค์กรระดับโลก

เมื่อใดก็ตามที่องค์กรใด “ทำ TQA” หมายความว่า องค์กรนั้นใช้ชุดคำถามของเกณฑ์มา ประเมินองค์กร เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง (เป็น Opportunity For Improvement : OFI) แล้วลง มือปรับปรุงด้วยเทคนิควิธีการที่เหมาะสม เป็นการวัดเพื่อปรับปรุงตนเอง ผู้อำนวยการสถาบันเพิ่ม ผลผลิตแห่งชาติ กล่าวว่า ในปี 2553 เป็นปีที่มียุทธศาสตร์ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ Thailand Quality Award หรือ TQA มากที่สุด และจากข้อมูลของผู้บริหารองค์กรที่ได้รับรางวัลแต่ละองค์กร จะมีรูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน เช่น วิชัย พรกิตติวัฒน์ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่หน่วยธุรกิจ ก๊าซธรรมชาติ และชาครีย์ บุณณกานนท์ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ สายงานระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า กว่าที่จะก้าวมาถึงวันนี้ไม่

ง่ายเลย แต่ที่ยากยิ่งกว่า คือการรักษาตำแหน่งนี้ไว้ให้นานเท่านั้น ซึ่งต้องอาศัยความมุ่งมั่น พัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง "เคล็ดลับก็คือ พนักงานของเราทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือพนักงานต้องเรียนรู้ ทำความเข้าใจเกณฑ์รางวัล TQA เป็นอย่างดี อีกทั้งต้องมีความร่วมแรงร่วมใจเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ที่จะเดินไปบนเส้นทางสายนี้"

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเข้ามาปรับใช้ในองค์กรนั้น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการในองค์กร และจะมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปฏิรูประบบและการบูรณาการผลลัพธ์การทำงานต่างๆ เข้าด้วยกัน จะมีการทำงานแบบมุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กรเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์สุดท้าย ที่สำคัญยิ่งคือการทำงานที่พนักงานทุกระดับปฏิบัติงานแบบสนับสนุนงานซึ่งกันและกัน และมุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกัน การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพมาประยุกต์ใช้ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี จากการใช้แนวทางการจัดการ การดำเนินงานแบบบูรณาการ ทำให้มีการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลและขีดความสามารถขององค์กร โดยรวม และเพิ่มพูนการเรียนรู้ขององค์กรและพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร (<http://www.vcharkarn.com/varticle/39177>)

นายพีระพงษ์ อัจฉริยะชีวิน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ระบบท่อก๊าซธรรมชาติ ซึ่งได้รับรางวัล TQA ให้ทัศนะว่า กลยุทธ์สำคัญคือ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มุ่งมั่น ต้องการสร้างองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล มีการวางแผนกลยุทธ์แบบร่วมมือกัน(Synergy) วางกรอบแนวคิดให้พนักงานในการตัดสินใจและช่วยกำหนดทิศทางการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดพลังร่วมของพนักงานทุกคน มีการประยุกต์ใช้เครื่องมือบริหารจัดการสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม อาทิ ISO 9000, ISO 10400, ISO 18000 ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ต้องปรับปรุงจุดด้อยต่างๆ ให้ดีขึ้นจนมีผลลัพธ์ที่ดี “องค์กรสร้างโอกาสการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง มุ่งสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน ด้วยกระบวนการประเมินตนเองโดยใช้เกณฑ์ TQA และรวมถึงรับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Report) เพื่อมาปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในอย่างเป็นระบบ”

### 2.3.2 รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ หรือ TQC

รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ หรือ TQC ถือเป็นรางวัลระดับสากลที่มอบให้กับองค์กรที่ได้เข้าร่วมโครงการ Thailand Quality Award (TQA) โดยนำแนวทางและแผนการพัฒนาองค์กรของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมาใช้ ถ้าองค์กรใดประสบความสำเร็จและได้คะแนนประเมินเกิน 350 คะแนนก็จะเป็นองค์กรที่ได้รับ TQC กรอบและเกณฑ์การพิจารณาจะมีลักษณะเหมือนกับ TQA ต่างกันที่คะแนนที่ได้รับ หากได้ระดับคะแนนจากการตรวจประเมินระหว่าง 350-650 คะแนน จะได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ - TQC มีสิทธิ์และสามารถจะพัฒนาต่อให้ก้าวหน้าไปได้จนถึงระดับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA ในที่สุด



ในการบรรยายพิเศษโดย รศ.รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และ รศ. แพทย์หญิงปรียานุช เข้มวงษ์ เรื่องเกณฑ์คุณภาพการจัดการศึกษาที่เป็นเลิศ วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2550 ณ ห้องประชุม ศาสตราจารย์ประเสริฐ ณ นคร ชั้น 3 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้อธิบายว่า รางวัล การบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นรางวัลที่มีชื่อเสียงในระดับ มาตรฐานโลก ที่แสดงให้เห็นนานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศใน การบริหารจัดการของประเทศไทย ซึ่งเป็นรางวัลที่ประกอบด้วยรางวัลระดับ TQC และระดับ TQA (รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ คือ Thailand Quality Class : TQC และรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือ Thailand Quality Award : TQA)

รางวัลการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ (TQC) มีเกณฑ์ในการให้รางวัลโดยพิจารณา จากมุมมองเชิงระบบ จะมีหลักมีเกณฑ์การพิจารณา 7 ข้อ คือ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผน เชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

เกณฑ์รางวัลการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ไม่ได้มุ่งเน้น “การบริหารจัดการคุณภาพ ทัวทั้งองค์กร” แต่เน้นไปที่ “คุณภาพของการบริหารจัดการทัวทั้งองค์กร” นั่นคือ การมุ่งเน้น “การ บริหารสู่ความเป็นเลิศ” สุทธิ ปิงสุธิวงส์ (2552, น. 82-83) กล่าวว่า รางวัลดังกล่าวช่วยให้องค์กรต่างๆ ขับเคลื่อนสู่การพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ช่วยให้การบริหารจัดการเกิดผลลัพธ์ที่มีผลต่อความ สำเร็จ ขององค์กรมากขึ้น

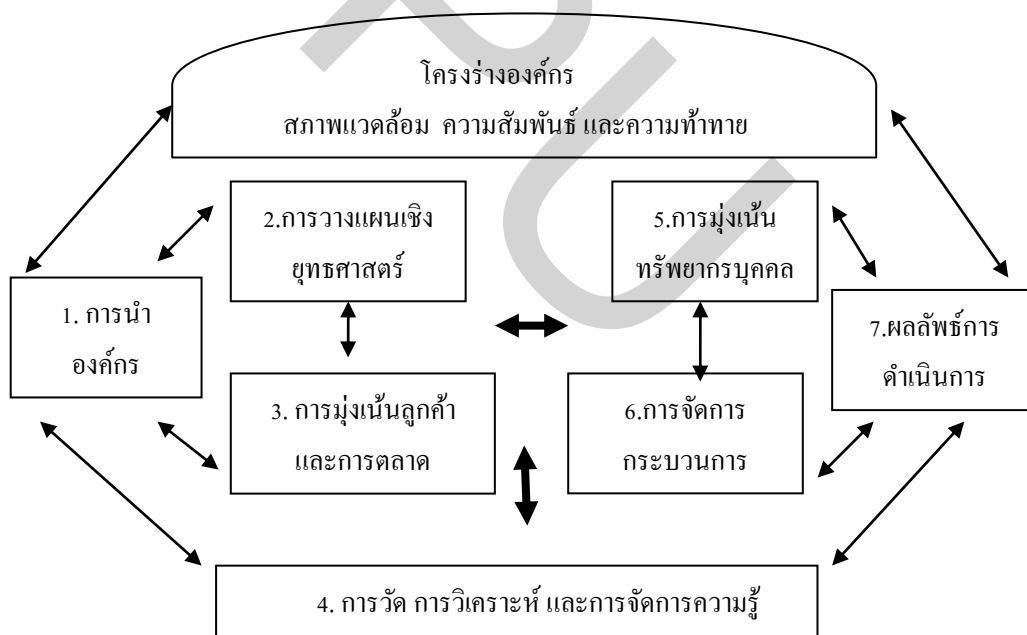
เกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จัดทำโดยอาศัยค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ ดังนี้ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 151)

- 1) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
- 2) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า
- 3) การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล
- 4) การให้ความสำคัญกับบุคลากรและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ
- 5) ความคล่องตัว
- 6) การมุ่งเน้นอนาคต
- 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม
- 8) การจัด การโดยใช้ข้อมูลจริง
- 9) ความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่
- 10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
- 11) มุมมองในเชิงระบบ

ค่านิยมและแนวคิดดังกล่าว เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังอยู่ในองค์กรที่มีการบริหารที่เป็นเลิศหลายแห่ง เป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลการดำเนินการที่สำคัญและข้อกำหนดการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ

สุเมธ พิรฐิติ (<http://www.boybdream.com/manager-news-content.php?newid=72127>) กล่าวถึงองค์ประกอบของเกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ ที่มุ่ง“ผลสัมฤทธิ์” ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ที่ต้องอาศัยข้อมูลป้อนกลับ เพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่เรียกกันว่า วงจรบริหารจัดการ PDCA ซึ่งหมายถึง การวางแผน การปฏิบัติ ตามแผน ประเมินตรวจสอบ ติดตาม และการปรับปรุงแก้ไข ที่ต้องหมุนเวียนต่อเนื่อง เพื่อบริหารคุณภาพของกระบวนการทุกระบบ

ทั้งนี้ PDCA จะต้องหมุนเวียนต่อเนื่องตลอดเวลา และสิ่งที้องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ควบคู่กันไปกับหลักคิดในการทำงาน หรือค่านิยมทั้ง 11 ข้อ นั่นคือ เกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศที่มี 7 หมวด ซึ่งความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อกำหนดในเกณฑ์รางวัลการบริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศมีดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อกำหนดในเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

ที่มา: ปรับปรุงจาก สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2553, น. 10)

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าการกระทำของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรได้ชี้นำและทำให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร และวิธีที่องค์กรใช้เพื่อบรรลุผลด้านกฎหมาย จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่ รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การตรวจประเมินองค์กรว่าจัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กรอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินการถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่เลือกไว้เพื่อนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด เป็นการตรวจประเมินวิธีการที่องค์กรสร้างความผูกพันกับลูกค้า เพื่อความสำเร็จด้านตลาดในระยะยาว กลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันนี้ครอบคลุมถึงวิธีการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้า รวมถึงวิธีการที่องค์กรรับฟัง เสียงของลูกค้า และใช้สารสนเทศนี้เพื่อการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างวัฒนธรรม

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ อย่างไร และองค์กรมีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร มีวิธีการทบทวนและใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพัน จัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ โดยรวมขององค์กร โดยพิจารณาความสามารถในการสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน รวมถึงมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อดำเนินงานให้ระบบงานดังกล่าวสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน รวมทั้งให้อธิบายถึงการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านขององค์กร ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ และผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร นอกจากนี้ยังตรวจประเมินระดับผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

ในปี 2553-2554 ได้มีการปรับเกณฑ์ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 102-191) เน้นการให้ความสำคัญใน 3 ประเด็นคือ 1) การมุ่งเน้นลูกค้า 2) เน้นความสามารถพิเศษขององค์กร 3) เน้นความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเน้นให้องค์กรวิเคราะห์เจาะลึกความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถพิเศษกับพันธกิจ กลยุทธ์และความยั่งยืนขององค์กร ความยั่งยืนของระบบ สิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ เน้นวิธีการที่องค์กรสนับสนุน ความผาสุกของบุคลากร ทั้งนี้ ในเอกสาร TQA Criteria for Performance Excellence 2553-2554 ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2553, น. 112) อธิบายให้เห็นวิธีการดำเนินการขององค์กร โดยต้องแสดงให้เห็น 5 เรื่องหลัก คือ

- 1) แนวทางที่เป็นระบบ
  - 2) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ
  - 3) การเรียนรู้
  - 4) การบูรณาการ
  - 5) การมุ่งเน้นและความคงเส้นคงวา
- ซึ่งเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดสามารถอธิบายได้เป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติกระบวนการ และมิติด้าน

ผลลัพธ์

1. ส่วนกระบวนการ (หมวด 1-6) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพขององค์กร จัดไว้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วยหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 3) กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

2. ส่วนผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นเกณฑ์มุ่งเน้นผลการดำเนินการที่สำคัญระดับองค์กร ซึ่งประกอบด้วยผลลัพธ์ 4 ด้าน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 162) ได้แก่

- 1) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์
- 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
- 3) ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด และ
- 4) ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติการ

ในงานแถลงข่าวประกาศผลรางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2553 กอบชัย จิราธิวัฒน์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ศูนย์การค้าภายใต้การบริหารงานของซีพีเอ็นซึ่งได้รับ “รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ” (Thailand Quality Class : TQC) จากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ กล่าวว่า “จะนำมาตรฐานนี้ไปประยุกต์ในสาขาอื่นๆ เพื่อที่จะได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติต่อไป และจะสามารถแข่งขันได้อย่างภาคภูมิใจในเวทีระดับโลก” ([http://www.centralfestival.co.th/ActivityDetail-thall\\_cpntqcaward.aspx](http://www.centralfestival.co.th/ActivityDetail-thall_cpntqcaward.aspx)) วิโรจน์ คัมภีระ รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) (โรงงานผลิตอาหารสัตว์ปีกธงชัย) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้บริษัทได้รางวัล TQC สองปีซ้อน คือ การไปขอเรียนรู้จากองค์กรที่เคยได้รับรางวัล TQA มาก่อน เช่น โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยอง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ “ความเปลี่ยนแปลงของเราก็คือ เดิมเวลาที่ประสบปัญหา พนักงานเรามักจะนำเสนอแนวทางด้วยการให้ไปแก้ที่คนอื่น เพื่อให้ตัวเองเหนื่อยน้อยที่สุด แต่ปัจจุบันจะอิงเกณฑ์ TQA เป็นหลัก” และ วรรณทิพย์ ชำนาญเศรษฐการณ รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส บริษัทซีพีเอฟ ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (หนองจอก) กล่าวว่า ความสำเร็จเกิดจากการทำให้พนักงานทุกคนของบริษัทเห็นความสำคัญของ TQA และเต็มใจที่จะร่วมกันขับเคลื่อน (ชนิตา กระทบรัต, 2554, <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail /business /csr/20100823/349011/Top-5->)

องค์กรที่จะได้รับรางวัล TQC นี้ จะต้องมีบูรณาการของกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีผลลัพธ์ด้านการบริหารจัดการทุกๆ ด้านที่โดดเด่น ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ ดำเนินการบริหารอย่างเป็นระบบ มุ่งมั่นสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพและนวัตกรรมทุกด้านอย่างต่อเนื่อง บูรณาการมาตรฐานคุณภาพทุกมาตรฐานเป็นเรื่องเดียวกัน เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น มีระบบประเมินการบริหารที่เป็นรูปธรรม ทั้งจากภายในองค์กรและจากองค์กรภายนอก มีบูรณาการระบบการติดตามผลการดำเนินงาน และการปฏิบัติการ การทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนความรู้บูรณาการและเชื่อมโยงระบบงานให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (<http://www.bumrungrad.com/tqc/>วันที่ 12 มีนาคม 2552)

ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศนี้ มีเกณฑ์การประเมินระดับรางวัลในระดับดังกล่าวนี้เป็นระดับที่องค์กรสามารถเลือกดำเนินการได้ด้วยตนเอง ไม่จำเป็นต้องแข่งขันกับผู้ใดนอกจากตนเอง เป็นการบริหารจัดการคุณภาพที่เป็นเกณฑ์ซึ่งแข่งขันกับตัวเอง ไม่ต้องมีผู้แพ้ผู้ชนะ และการที่องค์กรจะบรรลุผลระดับใดหรือจะ ได้รับรางวัลระดับใดนั้น ขึ้นกับระดับความสามารถและระบบการบริหารจัดการของตนเอง ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรอื่น

จะเห็นว่าการบริหารคุณภาพในประเทศไทย มีการยกระดับการบริหารจัดการองค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยมีการประยุกต์รูปแบบการประเมินตนเอง (Self Assessment) และเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class : TQC) เข้ากับบริบทขององค์กรแต่ละแห่ง การนำเกณฑ์การประเมินนี้ไปใช้จะเริ่มต้นด้วยการประเมินตนเองในแต่ละหมวด ซึ่งจะช่วยให้องค์กรทราบจุดแข็ง (Strengths) และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunities for Improvement) ตามระดับการพัฒนาของกระบวนการและผลการดำเนินการที่กำหนดไว้ในแนวทางการให้คะแนน รวมทั้งการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง และแผนพัฒนาองค์กรตามระบบการประเมินตนเองที่ต้องบูรณาการของกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ ดำเนินการบริหารอย่างเป็นระบบ

#### 2.4 การบริหารคุณภาพภาครัฐในระบบราชการไทย

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์กร ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้นำมาส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานราชการ และมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้นำมาใช้ปรับระบบการบริหารคุณภาพ เพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีรายละเอียดของระบบการจัดการต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548, น. 9) สรุปว่าการพัฒนาคุณภาพดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551, น. 70-72) อธิบายว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcom Baldrige National Quality Award : MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) มาปรับให้เข้ากับทิศทางการพัฒนาระบบราชการของไทย ตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) การดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของภาคราชการไทย สอดคล้องกับสถาบัน อุดมศึกษาไทย และคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2553 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2552, น. 1-3)

สุพรรณิ ไพรัชเวทย์ ที่ปรึกษาการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานการพัฒนากุภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้อธิบายถึงแนวคิด เกณฑ์ PMQA ในงานสัมมนา TQM Forum ครั้งที่ 11

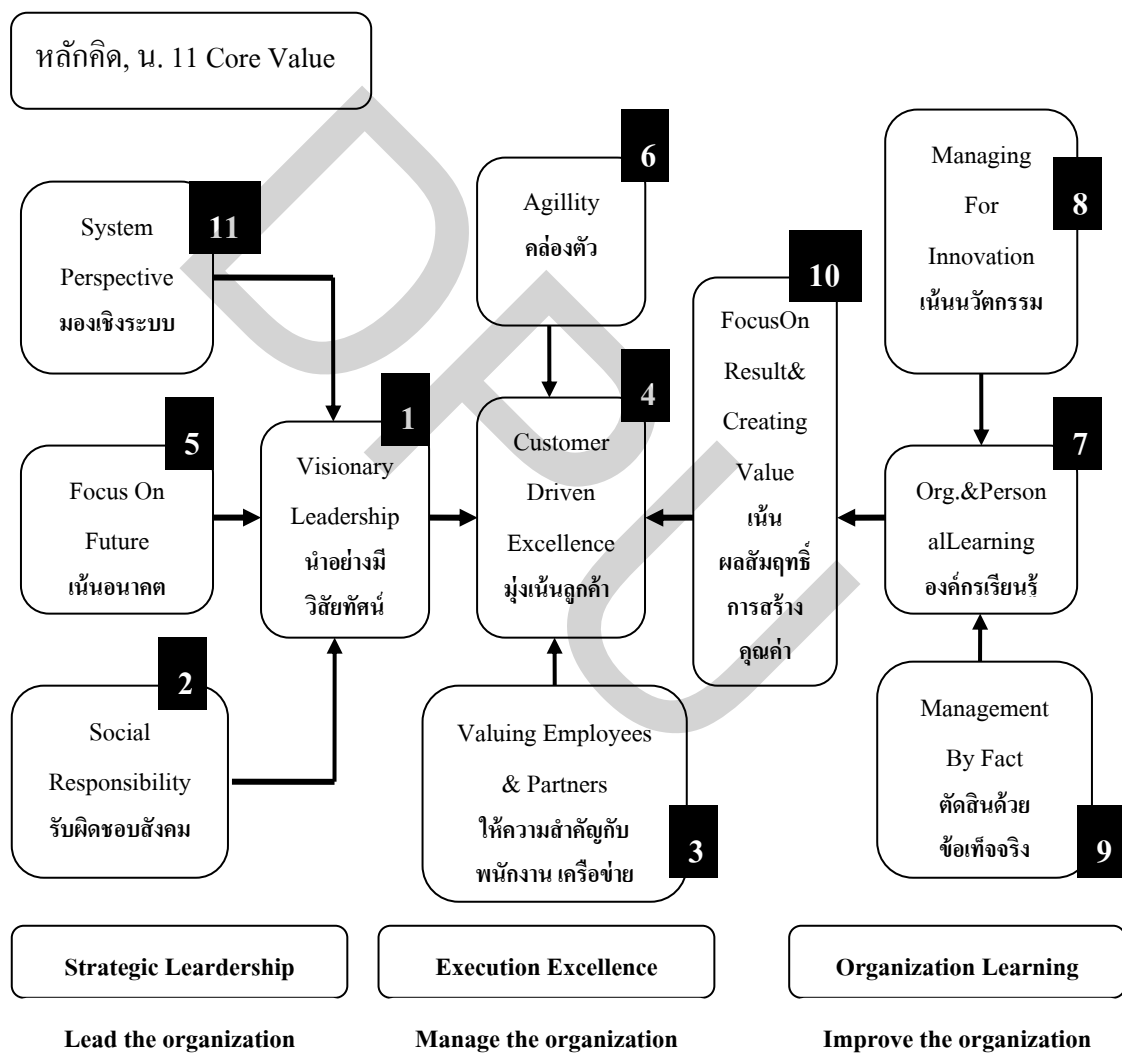
วันที่ 3 กันยายน 2553 ที่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ สรุปความได้ว่า เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้พัฒนาการจากแนวทางของรางวัล MBNQA และเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ (TQA) โดยการประยุกต์ใช้ TQM ซึ่งเป็นแนวทางที่มีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ในการนำไปใช้ ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความยั่งยืน

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทย ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552 , น. 1) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากคุณลักษณะที่แสดงว่าได้พัฒนาสู่มาตรฐานสากล คือ การบริหารจัดการด้วยระบบคุณภาพ ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นระบบที่จะพัฒนาองค์กรให้มีการบริหารจัดการเพื่อความ เป็นเลิศ โดยมีเกณฑ์การบริหารเพื่อความ เป็นเลิศที่สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานตาม เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เป็นมาตรฐานสากล (MBNQA) มาพัฒนาความสามารถด้านการ บริหารจัดการขององค์กร เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการ การตัดสินใจรางวัล เช่นเดียวกัน

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้ประเมินองค์กร ด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ: ออนไลน์) กำหนดให้ภาคราชการเสริมสร้างความ เป็นเลิศในการปฏิบัติราชการ โดยให้ยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการทำงานของภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการ ดำเนินการในปี พ.ศ. 2548 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548, น. 8) เกณฑ์นี้ใช้ เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการ องค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับและ เกณฑ์ ที่สามารถยอมรับได้ ตามเป้าหมายด้านการพัฒนาระบบราชการของแผนการบริหารราชการ แผ่นดิน (พ.ศ. 2548-2551) (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550, น. 31) รวมถึงมหาวิทยาลัยต่างๆ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีการยกระดับ คุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) ดังจะเห็นได้จากคู่มือ คำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐประจำปีพ.ศ.2553 สำหรับ สถาบันอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, น. 1-3) ได้สรุปถึง เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐว่า จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก (Core-Value) 11 ประการ ดังนี้ 1) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ 2) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ 3) การเรียนรู้ของ

องค์การและของแต่ละบุคคล 4) การให้ความสำคัญ กับบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5) ความคล่องตัว 6) การมุ่งเน้นอนาคต 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง 9) ความรับผิดชอบต่อสังคม 10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ และการสร้างคุณค่า 11) มุมมองในเชิงระบบ ซึ่ง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(2551 ,[http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=660](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=660)) ได้ให้คำอธิบายค่านิยมหลัก ทั้ง 11 ประการโดยจัดกลุ่มเป็น 3 มุมมอง ดังภาพ



ภาพที่ 2.5 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สถาบันอุดมศึกษา ปี พ.ศ. 2551

ที่มา: ปรับปรุงจาก [http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=660](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=660)



1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (strategic leadership) ครอบคลุมค่านิยมหลัก ข้อ 1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ข้อ 2. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ข้อ 5. ความคล่องตัว (หรือความยืดหยุ่น) และข้อ 11. มุมมองเชิงระบบ โดยองค์ประกอบส่วนนี้ เป็นการนำองค์กรของผู้บริหารหรือผู้นำระดับองค์กรนั้น

2. ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน (execution excellence) ครอบคลุมค่านิยมหลัก ข้อ 3. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล ข้อ 4. การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสีย ข้อ 6. การมุ่งเน้นอนาคต และข้อ 10. การมุ่งเน้นผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า ซึ่งเป็น มุมมองการจัดการของส่วนราชการ

3. การเรียนรู้ระดับองค์กร (organizational learning) ครอบคลุมค่านิยมหลัก ข้อ 7 การจัดการเพื่อนวัตกรรม ข้อ 8 การจัดทำโดยใช้ข้อมูลจริง และข้อ 9 ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่องยั่งยืน

แต่ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (จากรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการพัฒนาการบูรณาการแผนปฏิบัติงาน ของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเพื่อการบริหารจัดการยุคใหม่ (ปี 2550 – 2551) สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550, น. 33 ) มีดังนี้

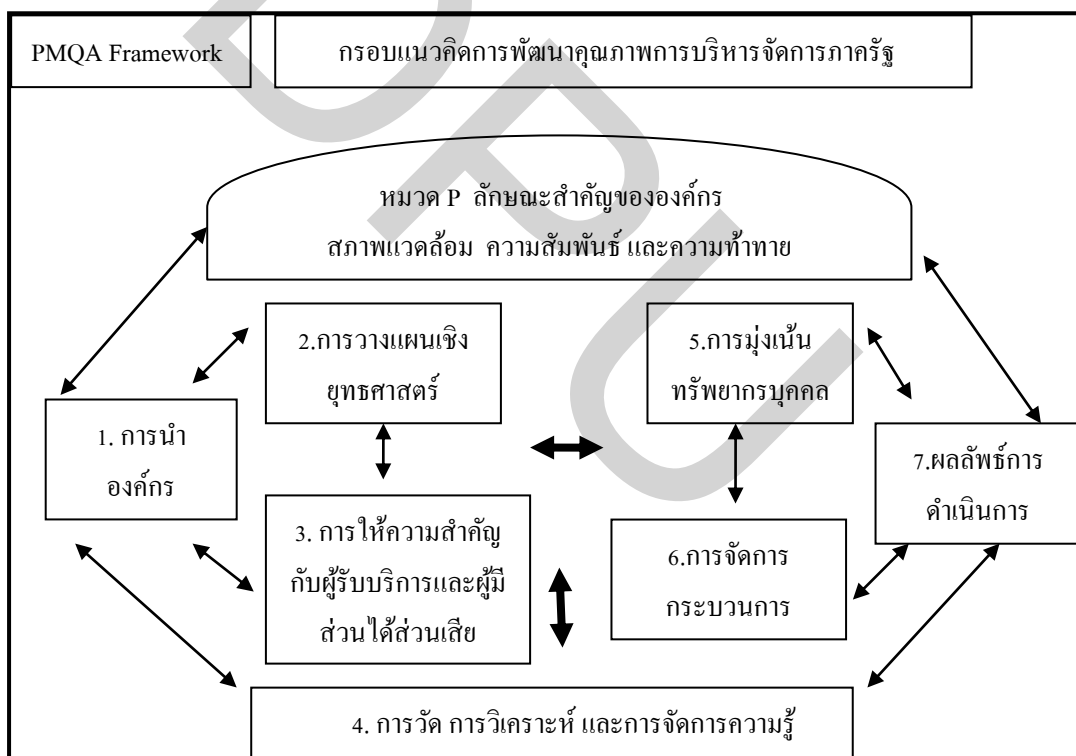
1. เกณฑ์มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์
  2. เกณฑ์สามารถปรับใช้กับทุกภารกิจของหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุง ทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด
  3. เกณฑ์มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์ เพื่อให้เกิดการบูรณาการเชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์และกลยุทธ์และกระบวนการ
- ซึ่งจะเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวมและระหว่างหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่

1) ลักษณะสำคัญขององค์กร อธิบายถึง ภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวม สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ รวมถึงระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรโดยรวม ประกอบด้วย 2 คือ ลักษณะองค์กร และความท้าทายขององค์กร

2) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่จะนำไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศได้ ประกอบด้วย 7 หมวด สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552, น. 1-3) ดังนี้ คือ

- 1) การนำองค์กร
- 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- 6) การจัดการกระบวนการ
- 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

เกณฑ์ในแต่ละหมวด มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหมวดต่างๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดีต้องมีความสอดคล้องและบูรณาการกันอย่างเป็นอย่างระบบ ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวดสามารถอธิบายได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์



ภาพที่ 2.6 องค์ประกอบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ที่มา: ปรับปรุงจาก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553)

[http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=153](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153)

ส่วนที่เป็นกระบวนการ เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของส่วนราชการ สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

3) กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลของส่วนราชการใน 4 มิติ ที่มีความสอดคล้องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติด้านการพัฒนาองค์กร

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีลักษณะสำคัญคือ

1) เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สำคัญ

2) ไม่ได้กำหนดวิธีการ

3) เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบบูรณาการระหว่างค่านิยม แนวคิด โครงสร้างองค์กร เกณฑ์ แนวทางการให้คะแนน มีการใช้วงจรการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติตามแผน 3) การตรวจประเมินความก้าวหน้า และ 4) การปรับแผนเกณฑ์ โดยอาศัยผลการประเมิน

4) เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

เกณฑ์รางวัลดังกล่าวเป็นกรอบการประเมินตนเองด้านคุณภาพการบริหารจัดการ (Self Assessment Framework of Quality Assessment) ประกอบด้วย 7 ปัจจัยที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของเกณฑ์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, น. 11-12) ที่ให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมสาระสำคัญใน 7 หมวด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553, [http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=153](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153)) ในคู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำหรับสถาบันอุดมศึกษา มีสาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในแต่ละหมวด ([http://share.psu.ac.th/file/wanvimon.n/PM\\_QA+54.pdf](http://share.psu.ac.th/file/wanvimon.n/PM_QA+54.pdf)) โดยสังเขป ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่า ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวัง

ในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษา รวมทั้งตรวจประเมินว่า สถาบันอุดมศึกษามีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นเชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติการของสถาบันอุดมศึกษาและการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมแผนปฏิบัติการที่ได้จัดทำไว้เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าสถาบันอุดมศึกษากำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการอย่างไร ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงสถาบันอุดมศึกษาในทางที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าสถาบันอุดมศึกษาเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้นักวิชาการพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการ โดยรวมของสถาบันอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม รวมถึงการตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและสถาบันอุดมศึกษา

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ หมวดนี้จะครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของสถาบันอุดมศึกษาในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติด้านการพัฒนาองค์กร การตรวจประเมินผลการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา โดยเปรียบเทียบกับสถาบันอุดมศึกษาหรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายกัน

ในกลุ่มมือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 สำหรับสถาบันอุดมศึกษา ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับความเชื่อมโยงของการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐกับเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐอื่นๆ การบริหารจัดการทั้ง 7 หมวด ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกี่ยวข้องกับเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐและผล การดำเนินการตามตัวชี้วัดอื่นๆ ที่ผ่านมา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552, [http://www.opdc.go.th/uploads/files/PMQA/manualpmqal\\_uni\\_edited.pdf](http://www.opdc.go.th/uploads/files/PMQA/manualpmqal_uni_edited.pdf)) ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร การดำเนินการที่ผ่านมาสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ได้มีการจัดทำ วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ ระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เพื่อเป็นทิศทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ นับตั้งแต่ปี 2548 รัฐบาลได้จัดทำแผนการบริหาร ราชการแผ่นดิน ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ จะต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และ แผนปฏิบัติ การประจำปี ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกัน รวมทั้งการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ ระดับบุคคล นอกจากนี้ได้นำเทคนิคการบริหารความเสี่ยงมาใช้ควบคู่กับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในปัจจุบันการ ดำเนินการในหมวด 3 เป็นหมวดที่สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น มีช่องทางสำหรับ รับฟังความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องหลายช่องทาง เน้นการทำงานเชิงรุกเพื่อนำ บริการให้เข้าถึงนิสิต นักศึกษา และประชาชนมากขึ้น ทั้งเคาน์เตอร์บริการ การจัดหน่วยบริการ เคลื่อนที่ และอื่นๆ อีกมากมาย นอกจากนี้ยังมีการนำผลสำรวจความพึงพอใจของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องมากำหนด เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในมิติ 2 คุณภาพการให้บริการ ในคำรับรองการปฏิบัติ ราชการอีกด้วย

หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การดำเนินการหมวดนี้เป็นสิ่งที่ สถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2547 ทั้งการจัดการระบบสารสนเทศและ การจัดการความรู้ และเป็นส่วนที่เป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้ สถาบันฯ สามารถบรรลุเป้าประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์ได้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ทุกสถาบันอุดมศึกษาจะมีแผนพัฒนาทรัพยากร บุคคล มีการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ การส่งเสริม การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

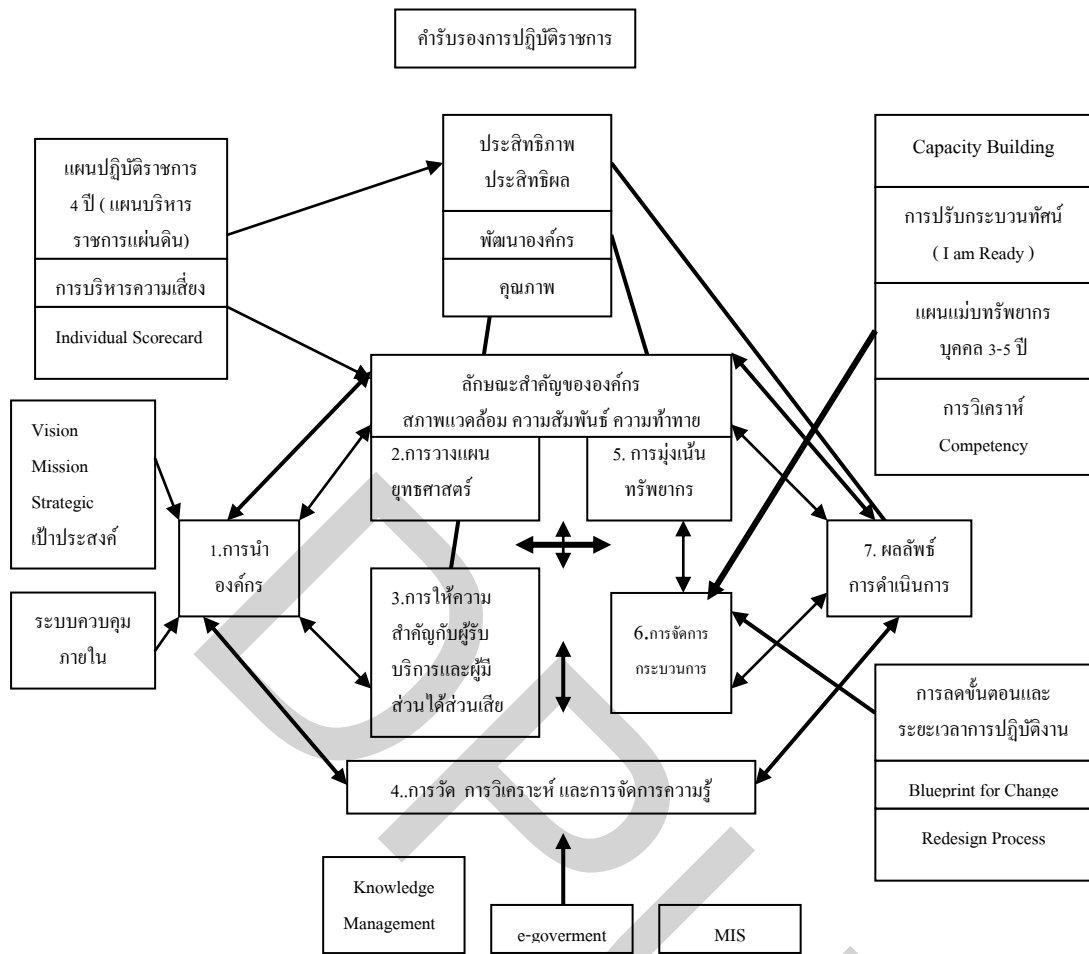
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ในหมวดนี้ สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการไปแล้ว ในหลายเรื่อง เช่น การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้นำไปสู่การปฏิบัติต่อเนื่อง เป็นปีที่สามแล้ว

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นหมวดที่สถาบันอุดมศึกษาจะได้ ตรวจสอบผลการดำเนินการว่าได้ บรรลุผลตามเป้าหมายยุทธศาสตร์หรือไม่ ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร ประสิทธิภาพการบริหารงานผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นเช่นไร และ ผลการพัฒนางานองค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งก็เป็นผลลัพธ์ตามมิติต่างๆ ของคำรับรองการปฏิบัติราชการ และ ตัวชี้วัดเชิงกระบวนการของแต่ละหน่วยงาน

PMQA จะทำให้เห็นภาพรวมของการพัฒนาที่ผ่านมาว่า สิ่งที่ทำอยู่นั้นคืออะไร เป็นองค์ประกอบด้านใดของการพัฒนาแบบองค์รวม องค์ประกอบต่างๆ มีที่มาดังนี้

1. การนำองค์กร ปรากฏใน พ.ร.ฎ.การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมวด 2, 5, 7, 8 ISO ข้อ 5.1, 5.3, 5.6, 8.5 และ PSO1103, 1105, 1106, 1109 และ 1110
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ปรากฏในพ.ร.ฎ.หมวด 2, 3 ISO ข้อ 5.4 และ PSO 1103, 1106 และ 1109
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปรากฏใน พ.ร.ฎ. หมวด 2, 5, 6, 7 ISO ข้อ 5.2, 7.2 และ PSO1102 และ 1107
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ปรากฏในพ.ร.ฎ. หมวด 3, 5, 7, 8 ISO ข้อ 8.4 และ PSO 1101 และ 1105
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ปรากฏใน พ.ร.ฎ. หมวด 3,5, 6, 8 ISO ข้อ 6.2, 6.4, 7.2 และ PSO 1104
6. การจัดการกระบวนการ ปรากฏใน พ.ร.ฎ. หมวด 3, 5, 6,7 ISO ข้อ 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 และ PSO 1104
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ ปรากฏใน พ.ร.ฎ. หมวด 3, 4, 8 ISO ข้อ 8.2, 8.4 และ PSO 1108 และ 2101

จากความเชื่อมโยงของระบบการจัดการต่างๆ กับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปรากฏดังแผนภาพ



ภาพที่ 2.7 ความเชื่อมโยงของระบบการจัดการกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ที่มา: ปรับปรุงจาก คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (2553, [http://www.opdc.go.th/uploads/files/PMQA/manualpmqal\\_uni\\_edited.pdf](http://www.opdc.go.th/uploads/files/PMQA/manualpmqal_uni_edited.pdf))และเกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐ(2550, <http://www.mkshelter.org/qd/pmqa.htm>)

การประเมินองค์กรตามเกณฑ์ PMQA และการใช้แนวทางการบริหารจัดการแบบ “ADLI” ซึ่งได้แก่ แนวทาง (Approach – A) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment – D) การเรียนรู้ (Learning – L) การบูรณาการ (Integration – I) โดยมีสาระดังนี้

1. แนวทาง (Approach – A) หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้กระบวนการบรรลุผล ซึ่งแนวทางนั้นต้องสามารถนำไปใช้ได้ และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ซึ่งหมายถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และลักษณะของการเขียนแนวทาง ให้ครอบคลุม จะต้อง

ประกอบไปด้วย เป้าหมาย (Goal) การวางแผน(Plan) และ แผนการประเมินผลติดตาม Assessment Plan ซึ่ง มีการดำเนินการดังนี้ 1) มีการวางแผนการดำเนินการ โดยอาศัยข้อมูลความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมากำหนดขั้นตอนการดำเนินงานในกระบวนการนั้น ๆ รวมทั้งระบุกรอบเวลาและ ผู้รับผิดชอบอย่างเป็นระบบ 2) มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดรวม ทั้งมีการกำหนดแผนการติดตามประเมินผลของขั้นตอนการดำเนินการอย่างเป็นระบบด้วย

2. การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment – D) หมายถึง ความครอบคลุมและ ทัวถึงของการนำแนวทางไปปฏิบัติในทุกหน่วยงานที่ควรนำไปใช้ โดยมีการดำเนินการดังนี้ 1) มี การดำเนินงานตามแผนงานและขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน 2) มีความรับผิดชอบ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องมีการกระทำตามที่กำหนดไว้ทุกคน 3)มีความมุ่งมั่นตั้งใจของบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีความพยายามในการทำให้สำเร็จอย่างไม่ย่อท้อทุกคน

3. การเรียนรู้ (Learning – L) หมายถึง การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยการแบ่งปัน ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการภายในส่วนราชการและหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง โดยมีการดำเนินการดังนี้ 1) การติดตามประเมินผลตามแผนการประเมินที่กำหนด และการประเมินผลลัพธ์เทียบกับค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดระหว่างการทำงานและผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงงาน 2) การสรุปบทเรียนที่ได้จากการดำเนินงานและการนำบทเรียนไป สร้างเป็นนวัตกรรม (เช่น มีวิธีการใหม่ขั้นตอนใหม่ บัญชีนำเข้าใหม่ เป็นต้น) เพื่อการแก้ไข ปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด (มีประสิทธิผลดีกว่าเดิม) และต่อเนื่อง 3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน บทเรียนที่ได้กับกระบวนการอื่นและองค์กรอื่น

4. การบูรณาการ (Integration – I) หมายถึงความสอดคล้องทั้งการใช้แนวทาง ตัวชี้วัด สารสนเทศ การวิเคราะห์ ระบบการปรับปรุงที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อสนับสนุน เป้าประสงค์ขององค์กร และช่วยเสริมกระบวนการทั่วทั้งส่วนราชการ โดยมีการดำเนินการดังนี้ 1) ความสอดคล้องที่ดีของการจัดการกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ กำหนดเป้าหมาย แผนงานการ ปฏิบัติ การวัดประเมินผลลัพธ์ และการเรียนรู้สู่การปรับปรุง 2) การบูรณาการกระบวนการทั้ง 3 ระบบคือ ระบบตัววัด ระบบประเมิน และระบบปรับปรุงของกระบวนการนี้ ที่สอดคล้องและช่วย เสริมการทำงานให้กับกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง 3) การมีแนวทางดำเนินงานหรือจัดการกระบวนการ ที่สอดคล้องและมุ่งสู่ผลสำเร็จตามความต้องการและเป้าหมายขององค์กร

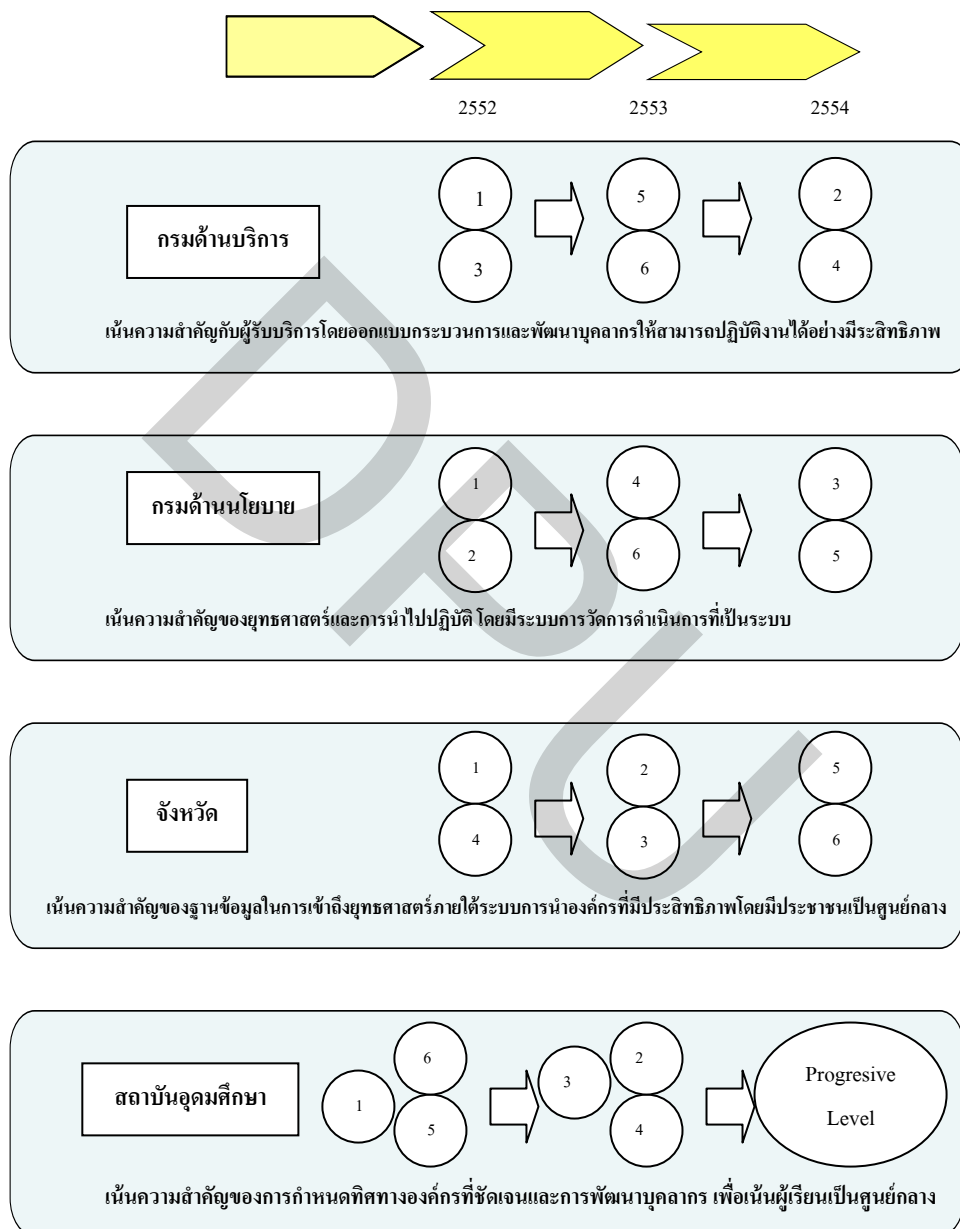
การประเมินทำโดยการตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวด เปรียบเหมือนการตรวจ สุขภาพองค์กร ที่จะทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง และนำโอกาสในการปรับปรุงที่ พบไปวางแผนพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยการเลือกเครื่องมือทางการบริหารที่เหมาะสม มาดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาองค์กรในเรื่องต่างๆ เป็นไปอย่างเป็นระบบและ



ต่อเนื่อง ทำให้ส่วนราชการมีระดับการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553 , [http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=153](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153))

แนวทางการดำเนินงาน PMQA ในปัจจุบันนั้น สำนักงานก.พ.ร. ได้นำ PMQA มาใช้เป็นตัวชี้วัดกับหน่วยงานราชการจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ ในปี 2552 ได้พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็น ระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL) ซึ่งเป็นแนวคิด “การปรับปรุงทีละขั้น” ได้วางแนวทางดำเนินการพัฒนาองค์กร (PMQA Roadmap) ให้ผ่านเกณฑ์ฯ ปีละ 2 หมวด สำหรับระดับกรมและจังหวัด และปีละ 3 หมวด สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในปีงบประมาณพ.ศ. 2553 สถาบันอุดมศึกษาจะก้าวสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า(Progressive Level :PL)ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553, <http://share.psu.ac.th/file/wanvimon.n/PMQA+54.pdf>) มีคำอธิบายไว้ใน คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณพ.ศ.2554 สำหรับสถาบันอุดมศึกษาว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สถาบันอุดมศึกษาที่จะก้าวสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้าได้นั้น ต้องได้รับการรับรองการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ขั้นพื้นฐาน (Certify Fundamental) ดังภาพ

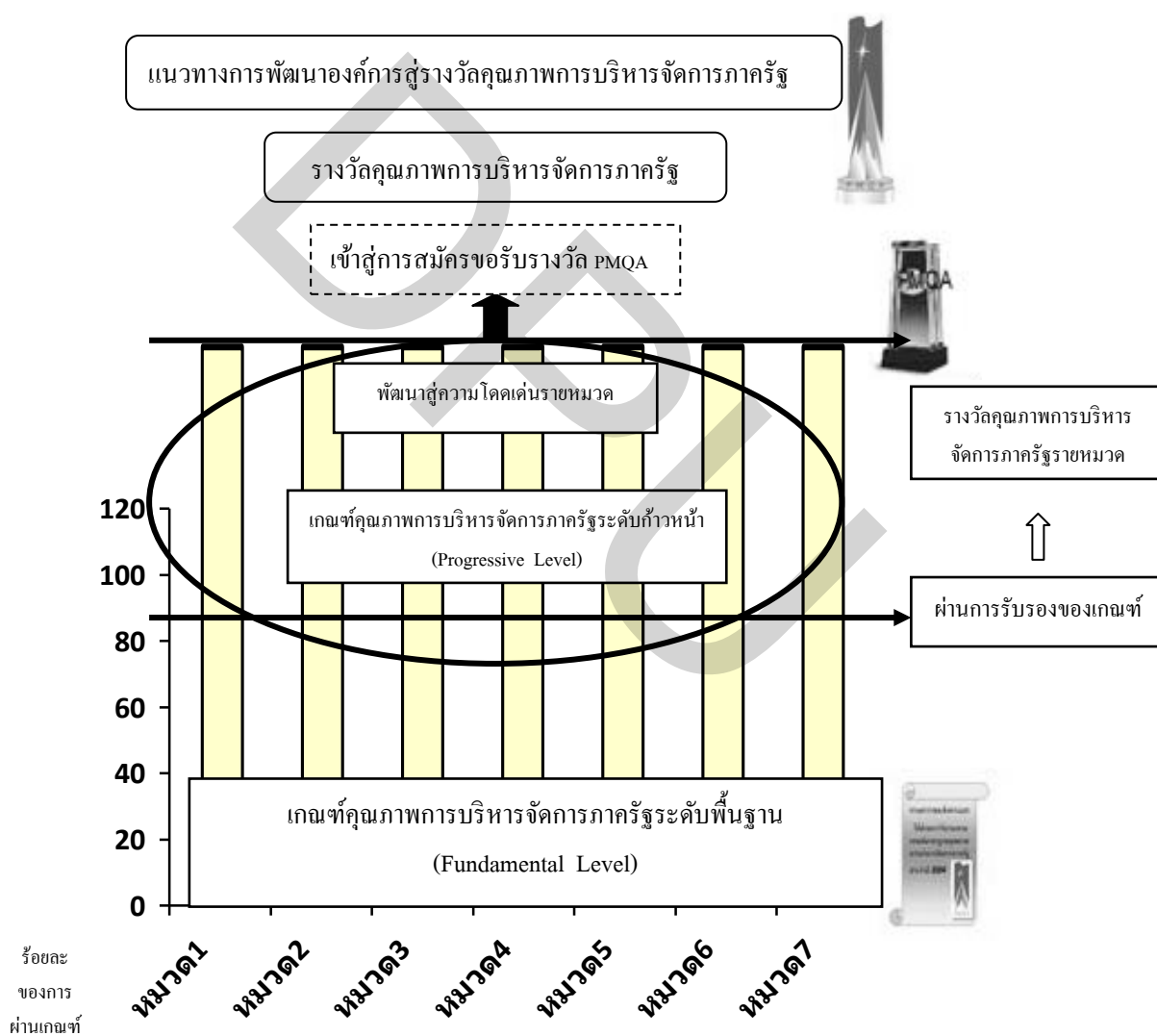
### Roadmap การพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน



ภาพที่ 2.8 การพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553) [http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=153](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153)

เมื่อสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการพัฒนาองค์กรให้ผ่านเกณฑ์ฯขั้นพื้นฐาน ปีละ 3 หมวด ในปี พ.ศ. 2553 จะครบถ้วนทั้ง 6 หมวด และสำนักงาน ก.พ.ร. ได้วางแนวทางการดำเนินการ หรือ Roadmap ไว้เป็นขั้นตอน ในปี 2554 เพื่อให้ยกระดับการพัฒนาองค์กร สถาบันอุดมศึกษาจะก้าวเข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า (Progressive Level : PL) และสามารถพัฒนาองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล ทำให้สถาบันอุดมศึกษาก้าวสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้าได้โดยง่าย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553, <http://share.psu.ac.th/file/wanvimon.n/PMQA+54.pdf>)



ภาพที่ 2.9 แนวทางการดำเนินงาน PMQA

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553)

[http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=153](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153)

เกณฑ์การได้รับรางวัลตามแนวทางการดำเนินงานแบบ PMQA มี 4 ระดับดังนี้ คือ  
 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) เมื่อ  
 ดำเนินการพัฒนาองค์กรครบทุกหมวดและผ่านการรับรอง 3 หมวด จะได้ คะแนน 250-300 คะแนน  
 ได้ใบรับรอง Certify Fundamental เพื่อแสดงว่ามีการดำเนินการ 3 หมวดอยู่ในระดับผ่านเกณฑ์  
 คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขั้นพื้นฐาน

เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า (Progressive Level) เมื่อ  
 องค์กรสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ  
 ภาครัฐระดับก้าวหน้า (Progressive Level) 3 หมวด โดยได้ระดับ คะแนน 300-350 จะเข้าสู่ระบบการ  
 ตรวจสอบเชิงคุณภาพได้รับรางวัลรายหมวด (Best หมวด...)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด PMQC (Public Sector  
 Management Quality Class) เมื่อองค์กรสามารถดำเนินการผ่านเกณฑ์ฯ ระดับก้าวหน้าเข้าสู่ระบบการ  
 ตรวจสอบเชิงคุณภาพ เมื่อได้คะแนน 350 คะแนนขึ้นไป 3 หมวด เน้นการบูรณาการ (Integration) ของ  
 แผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์และการวิเคราะห์ และ  
 ความครอบคลุมและความสำคัญของผลลัพธ์ (Linkage) เพื่อแสดงว่ามีการรายงานผลลัพธ์ที่สำคัญ  
 ทั้งหมด และแยกตามกลุ่มที่จัดไว้ เช่น ตามความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
 บุคลากร กระบวนการ และกลุ่มการให้บริการ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA (Public Sector Standard  
 Management Quality Award) เมื่อองค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศและยกระดับ  
 มาตรฐานให้เทียบเท่าสากลตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ องค์กรสามารถขอรับ  
 รางวัลนี้ได้ เมื่อได้คะแนน 650 คะแนน โดยแต่ละหมวดได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 50%

ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ และบุญดี บุญญากิจ (2548, น. 22) อธิบายว่า เกณฑ์การบริหาร  
 จัดการเพื่อความเป็นเลิศ เป็นกรอบการบริหารจัดการเชิงระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ สนับสนุน  
 และผลักดันองค์กรให้พัฒนาขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ โดยยึดหลักคิดในการทำ  
 งานเชิงระบบ 11 ข้อ และเกณฑ์ 7 หมวด คือ ภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับ  
 ลูกค้าและการตลาด การวัด-การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การให้ความสำคัญกับทรัพยากร  
 บุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ทางธุรกิจ

จากการศึกษาแนวทางดำเนินการ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ของการดำเนินงานตามขั้นตอน  
 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ  
 พ.ศ. 2549 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2549) พบว่า ขั้นตอนการพิจารณาในการ

ดำเนินการเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้กำหนดระดับขั้นของความสำเร็จของการดำเนินงานออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดประชุมชี้แจงให้ความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แก่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ/จังหวัด/มหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 2 จัดตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ/จังหวัด/มหาวิทยาลัย และจัดทำแผนดำเนินการ พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละหมวด(Category Champion) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พร้อมขออนุมัติแผนดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา

ขั้นตอนที่ 3 จัดอบรมคณะทำงาน เตรียมความพร้อมในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรครบถ้วน ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ครบถ้วนตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ

การจัดการองค์กรและกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ คือผลการดำเนินการที่เป็นเลิศตามเกณฑ์ทั้ง 7 หมวดและค่านิยมหลัก เป็นกรอบในการสร้างระบบและการบูรณาการกลไกของระบบเข้าด้วยกัน โดยภาพรวมขององค์กรมุ่งเน้นวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันและการบูรณาการร่วมกัน ซึ่งใช้การเชื่อมโยงระหว่างข้อกำหนดต่างๆ ในหมวดต่างๆ ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้มั่นใจว่าแผนงาน กระบวนการ ตัววัดและการปฏิบัติการต่างๆ มีความสอดคล้องกันและบูรณาการไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้องค์ประกอบแต่ละส่วนของระบบการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร มีการปฏิบัติการเชื่อมโยงซึ่งกันและกันอย่างสมบูรณ์ ซึ่งผู้นำระดับสูงต้องเน้นทิศทางเชิงกลยุทธ์และมุ่งเน้นผู้รับบริการ ต้องตรวจติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ และปรับปรุงแก้ไข โดยอาศัยผลลัพธ์ของการดำเนินการ เชื่อมโยงกลยุทธ์เหล่านี้เข้ากับกระบวนการที่สำคัญ การจัดสรรทรัพยากร ให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจเป็นการจัดการทั้งองค์กรและองค์ประกอบแต่ละส่วน เพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร

โดยสรุป การพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการคุณภาพภาครัฐ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นให้การนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

## 2.5 การบริหารคุณภาพและระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาในประเทศไทย

การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องใช้หลักการบริหารจัดการ หรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องมีการดำเนินงานให้เป็นระบบครบวงจร ซึ่งระบบการศึกษาไทยทุกส่วนทุกระดับต้องปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพตามหมวด 6 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 และมีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งมีบทบาทสำคัญ ที่เชื่อมโยงกับการจัดการศึกษาในประเทศไทยที่มีสามรูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย สถานศึกษาอาจจัดการศึกษาในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือทั้งสามรูปแบบก็ได้ โดยการศึกษาในระบบมีสองระดับ คือ ชั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษา (<http://kormor.obec.go.th/act/act002.pdf>) การบริหารจัดการคุณภาพในระดับศึกษาการขั้นพื้นฐาน ชั้นเริ่มต้นสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีมาตรฐาน 3 ด้าน คือ 1) มาตรฐานด้านผู้เรียน 7 มาตรฐาน 2) มาตรฐานด้านครู 2 มาตรฐาน และ 3) มาตรฐานด้านผู้บริหารมี 5 มาตรฐาน รวม 14 มาตรฐาน (<http://bsq.vec.go.th/Assure/assure.html>) ในระดับอาชีวศึกษามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การพัฒนากำลังคนระดับกึ่งฝีมือ ระดับฝีมือ ระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดคุณภาพตามสมรรถนะอาชีพที่กำหนดไว้ คณะกรรมการอาชีวศึกษาจึงได้เสนอมาตรฐานการอาชีวศึกษา (<http://bsq.vec.go.th/Assure/about%20assure.htm>) ใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานของสถานศึกษา เป็นกลไกสำคัญในการประกันคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษาให้มีประสิทธิภาพ มี 6 มาตรฐาน ได้แก่ 1) มาตรฐานผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษาวิชาชีพ 2) มาตรฐานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน 3) มาตรฐานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 4) มาตรฐานการบริการวิชาชีพสู่สังคม 5) มาตรฐานนวัตกรรมและการวิจัย 6) มาตรฐานภาวะผู้นำและการจัดการ ([http://bsq.vec.go.th/Assure/standard\\_vec.pdf](http://bsq.vec.go.th/Assure/standard_vec.pdf))

ส่วนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 5 กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษา พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษา ที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาของชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550, น. 1-3) ซึ่งในช่วงแรกประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานทั้ง 3 ด้านนี้มีความสอดคล้องและสัมพันธ์กันมาตรฐานการศึกษาของชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, น.6) ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประกอบด้วย มาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา

และได้กำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวิทยาลัยชุมชน กลุ่มสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่มสถาบันเฉพาะทาง และกลุ่มสถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และมีการกำหนดกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนด (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, น. 7)

การประกันคุณภาพทางการศึกษาในประเทศไทยเป็น เป็นผลจากการมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฯ และในหมวด 6 ซึ่งว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, น. 9) อันประกอบด้วย 1) การประกันคุณภาพภายใน โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแล โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา ต้องจัดให้การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร และ 2) การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณภาพและมาตรฐาน การให้การรับรองโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง อย่างน้อยหนึ่งครั้งทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกแล้วเสนอผลต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน (วันชัย ศิริชนะ, 2540, น. 6-7) และ (ภารดี อนันต์นารี, 2553, น. 332-333)

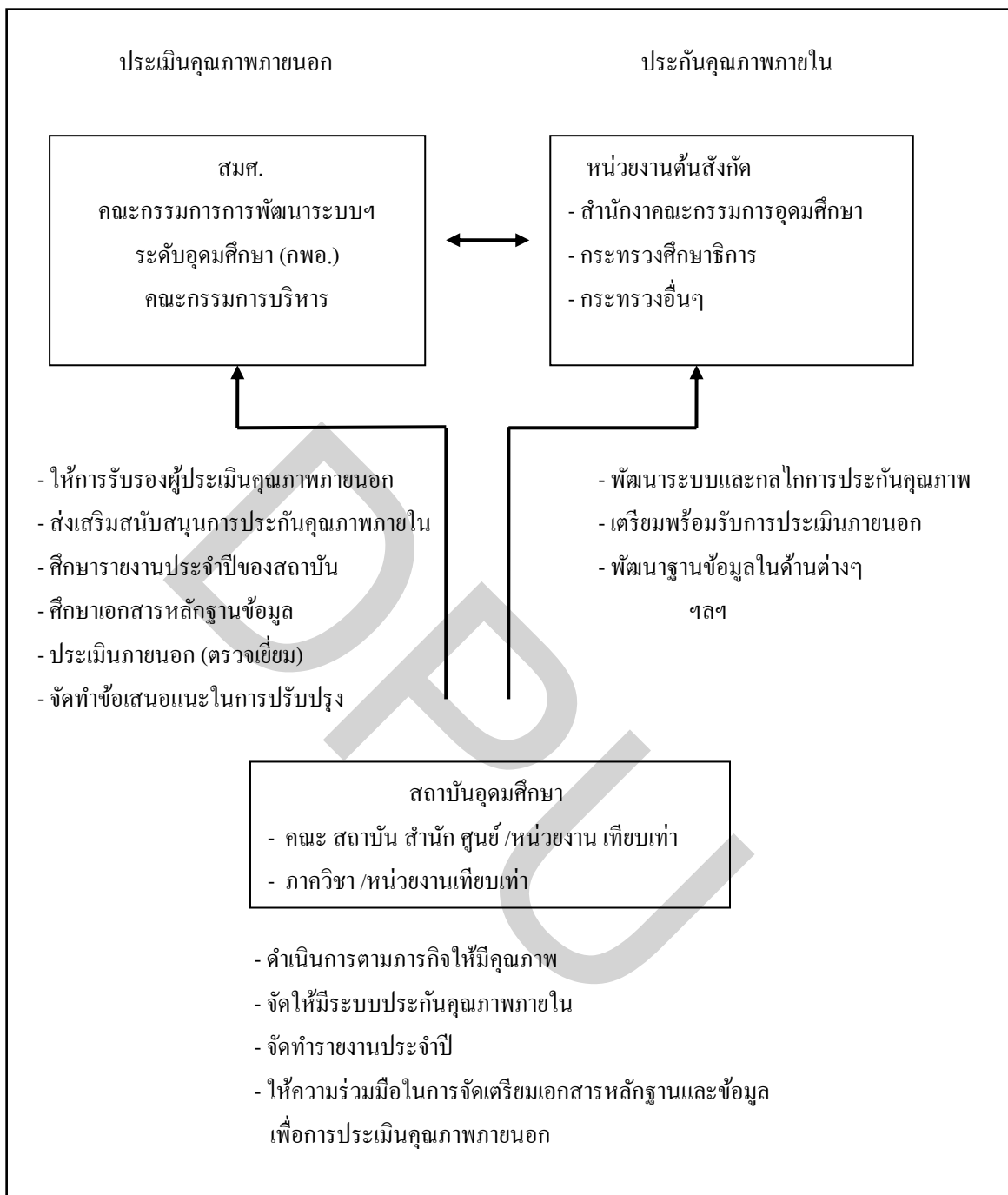
การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาไทยตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฯ หมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษานั้น มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อกระตุ้นให้สถานศึกษา มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการศึกษาที่ดี รวมทั้งมีการประเมินสภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อสะท้อนจุดเด่นจุดด้อย เงื่อนไขความสำเร็จของสถานศึกษานั้นๆ พร้อมเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้กับสถานศึกษาและรายงานผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบต่อไป ระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับของประเทศไทยจึงประกอบด้วย “ระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก”

ในส่วนของอุดมศึกษานั้น ภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษามี 4 ด้าน คือ 1) การจัดการเรียนการสอน 2) การวิจัย 3) การให้บริการวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม หน่วยงานต้นสังกัดที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา ได้จัดทำเป็นประกาศทบวง มหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบัน อุดมศึกษา และโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก (สำนัก งานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553, น. 9)

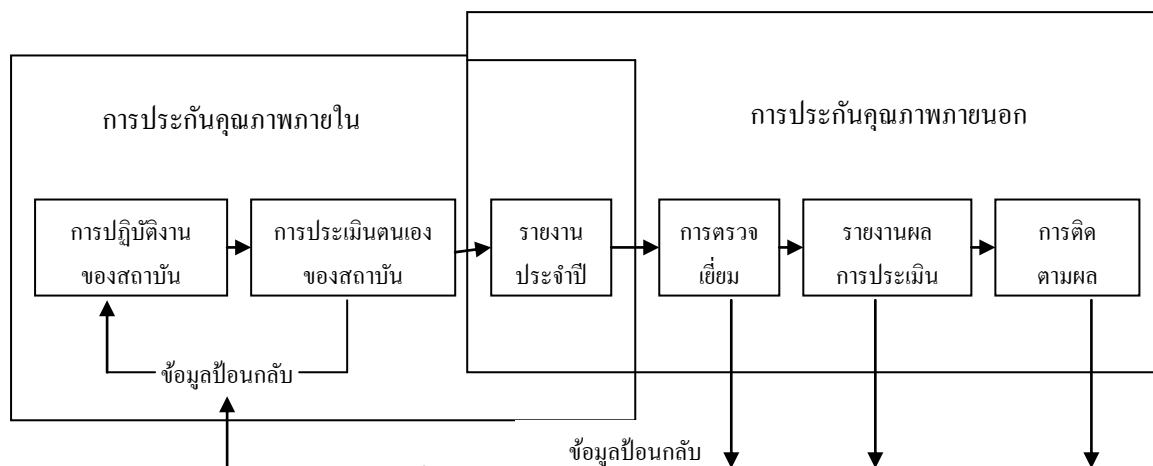
นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว ยังมีมาตรฐานอื่นๆ ที่คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเป็นเลิศขึ้นในสถาบันอุดมศึกษา เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา และ การประกันคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550, น. 2 และ 2553, น. 7) ดังแผนภาพสัมพันธ์ที่ 2.10 และที่ 2.11 ต่อไปนี้





ภาพที่ 2.10 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่มีบทบาทในการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา: คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2549, น. 20)



ภาพที่ 2.11 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา: คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา (2550, น. 12)

การประกันคุณภาพภายใน มีกลไกการประกัน 3 ระบบย่อย คือ 1) การพัฒนาคุณภาพ / การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) 2) การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit) 3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) การตรวจสอบคุณภาพระดับภายในสถาบัน (Internal Quality Audit) ที่เน้นการควบคุมคุณภาพของสถาบันเอง โดยมีมาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน 9 องค์ประกอบตามกรอบมาตรฐานของสกอ. 3 มาตรฐานการอุดมศึกษา 4 กรอบมาตรฐานการบริหารจัดการ โดยมีนโยบายการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย มีแผนงานประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย มีคู่มือประกันคุณภาพและคู่มืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคณะกรรมการประกันคุณภาพ และคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน มีตัวชี้วัดร่วมของมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัดที่เป็นอัตลักษณ์ระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน มีการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพภายใน และเครือข่ายการประกันคุณภาพภายนอก มีผู้บริหารทุกระดับรับผิดชอบกำกับดูแล ตัวชี้วัดและจัดเก็บข้อมูล

ด้านการติดตามคุณภาพ มี 1) ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐาน 9 องค์ประกอบ ของ สกอ. 2) ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอกของสมศ. 3) ตัวชี้วัดตาม 4 มิติ ของ ก.พ.ร โดยมีกลไกหลักๆ ได้แก่ การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับมหาวิทยาลัยคณะ สำนัก / สถาบัน มีคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินระดับ มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก / สถาบัน มีการตรวจติดตามและประเมินภายนอกจากต้นสังกัดและจาก สมศ.

ในด้านการประเมินคุณภาพ มี 1) การรายงานประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน 2) การประเมินจากบุคคลภายนอกจากต้นสังกัด 3) การประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. มีกลไกคือ มีการพัฒนาผู้ประเมินภายในตามหลักสูตรของสกอ. โดยการจัดอบรมตามที่ สกอ. จัด มีผู้บริหารรับผิดชอบการรายงานประเมินตนเองตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน และหน่วยงานทุกระดับ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง และเตรียมความพร้อมรับการประเมินจากภายนอก เพื่อรับรองมาตรฐาน คุณภาพระดับ มหาวิทยาลัย และระดับกลุ่ม สาขาวิชา

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นบทบาทของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) หรือ สมศ. ในการประเมินมหาวิทยาลัย กลุ่มสาขาวิชา (คณะ) เพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งมีทั้งมาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. และของ ก.พ.ร. ซึ่ง เป็นการประเมินระดับสถาบันและกลุ่มวิชา สาขา ประเมินตามจุดเน้นของสถาบัน ซึ่งจะเน้นด้านการวิจัย พัฒนาสังคม หรือพัฒนาศิลปวัฒนธรรม หรือจะเลือกเน้นเฉพาะการผลิตบัณฑิต มีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่จำเป็น ซึ่งเป็นเกณฑ์กำกับเพื่อตัดสินคุณภาพว่าผ่านการรับรองตาม มาตรฐานคุณภาพหรือผ่านการรับรองแบบมีเงื่อนไข หรือไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน และเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม (พ.ศ. 2554-2558)

ส่วนการประเมินรอบที่สามของ สมศ. เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและคณะวิชา รูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งมีหลักการสำคัญ คือ 1) เป็นการประเมิน เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา 2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐาน ข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ 3) มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริม และประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตร 4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการ พัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 5) มุ่งสร้างความสมดุล ระหว่างเสรีภาพทางการ ศึกษา กับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาระดับชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่ง ชาติ พ.ศ. 2542 โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ สถาบัน สามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบัน โดย แต่ละแห่งอาจจัดระบบคุณภาพ กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมเองได้ สามารถนำมาตรฐานหรือนำเกณฑ์ รางวัลคุณภาพมาใช้เทียบเคียง แต่ระบบคุณภาพเหล่านี้ต้องสอดคล้องกับเกณฑ์ของสมศ. และเมื่อ ดำเนินการได้ระยะเวลาหนึ่ง จึงจะประเมินตนเอง หรือ “ศึกษาตนเอง” (Self Study Report) จากนั้น จึงทำการตรวจสอบภายในหรือตรวจสอบภายนอก การทบทวนการจัดการ และการรับการรับรอง จากผู้ประเมินคุณภาพ

นอกเหนือไปจากนั้นในปัจจุบันการพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาฯ ยังได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 2545 มาเผยแพร่และสนับสนุนให้ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยได้ด้วย (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2545)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริหารจัดการคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยนั้น มุ่งจัดการระบบคุณภาพโดยใช้วิธีการสร้างข้อกำหนดให้ปฏิบัติ ส่วนการตรวจสอบภายในและภายนอกเป็นการเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐานหรือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงาน โดยการตรวจสอบจากเอกสาร หลักฐานและการสังเกต ในระหว่างการตรวจสอบมีการติดตามในสถานที่จริง และสรุปผล และแจ้งให้ทราบ เพื่อนำผลมาปรับปรุง โดยมี กรอบมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาเป็นตัวกำกับ และใช้ระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งการประกันคุณภาพภายในจะมีกลไกการประกัน 3 ระบบย่อย คือ การพัฒนาคุณภาพ/การควบคุมคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

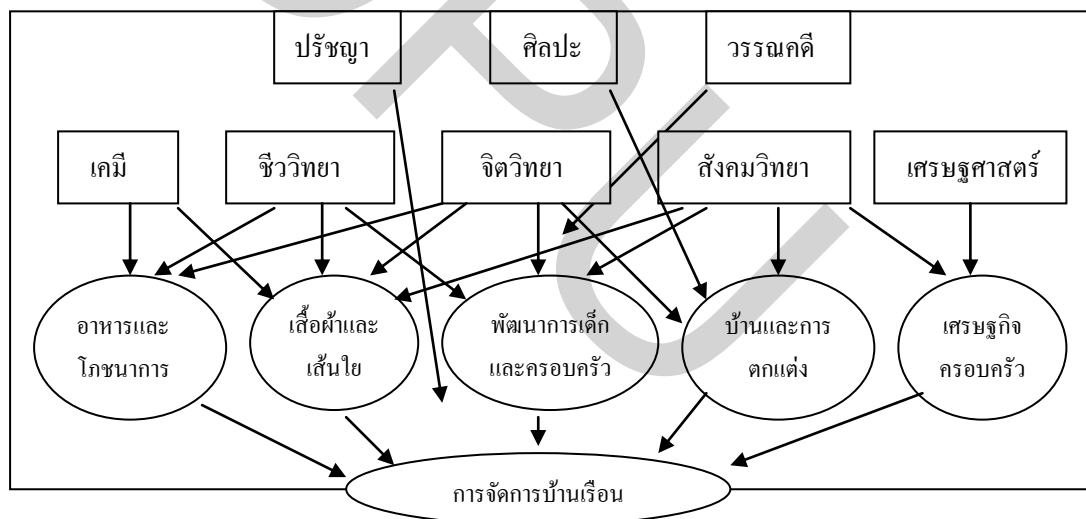
อย่างไรก็ตาม การประกันคุณภาพภายใน ด้านการพัฒนาคุณภาพ/การควบคุมคุณภาพ จะต้องยึดกรอบมาตรฐานของสกอ. 9 องค์ประกอบ และ 3 มาตรฐานการอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานการบริหารจัดการ 4 มุมมอง ส่วนการตรวจติดตามคุณภาพ จะใช้ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอกของสมศ. ตัวชี้วัดตาม 4 มิติ ของ ก.พ.ร. และการประเมินคุณภาพ จะใช้การรายงานประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน การประเมินบุคคลภายนอกจากต้นสังกัด และการประเมินคุณภาพภายนอกจากสมศ. สำหรับการประกันคุณภาพภายนอก จะใช้กรอบมาตรฐานการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. และของ ก.พ.ร. ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาอาจจัดระบบคุณภาพ กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมเองได้ และนำมาตรฐานหรือนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพมาใช้เทียบเคียง แต่ระบบต้องสอดคล้องกับเกณฑ์ของสมศ.

## 2.6 คหกรรมศาสตร์และการจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์ ในประเทศไทย

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เป็นสาขาวิชาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาไทยเป็นเวลานานมาแล้ว จัดเป็นสาขาวิชาชีพชั้นสูงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและครอบครัวสัมพันธ์ แขนงวิชาที่สำคัญคือ อาหารและโภชนาการ พัฒนาการเด็กและความสัมพันธ์ในครอบครัว เสื้อผ้าและสิ่งทอ การจัดการบ้านเรือนและบริ โภคศึกษา การตกแต่งบ้าน และศิลปประดิษฐ์ ในสมัยก่อนใช้คำว่า Domestic Science เป็นวิชาที่ว่าด้วยการฝีมือ เย็บปักถักร้อย ทำอาหาร ในประเทศสหรัฐอเมริกา นิยมใช้คำว่า Home Economics ซึ่งตรงกับคำว่า คหกรรมศาสตร์

(ทวิริสมี ษนาคม, 2543, น. 80) และ พิณพิทย์ บริบูรณ์สุข (2527, น. 8) อธิบายว่า สหพันธ์นักคหกรรมศาสตร์นานาชาติ ให้คำนิยามของคหกรรมศาสตร์ว่า คือวิชาที่ว่าด้วยการใช้ พัฒนา และจัดการทรัพยากรมนุษย์และวัตถุ เพื่อประโยชน์สุขของบุคคล ครอบครัว สถาบัน และชุมชนทั่วไป ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

เมื่อเวลาผ่านไป มีการนำเอาความรู้จากหลากหลายสาขาวิชามาประกอบกัน คณะกรรมการสมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ ได้ให้คำจำกัดความ คหกรรมศาสตร์ ว่าเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทางวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ โดยมุ่งพัฒนาครอบครัวด้วยการจัดการทรัพยากรบุคคล วัสดุและสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาอาชีพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ความมั่นคงของสถาบันครอบครัวและสังคม (ทวิริสมี ษนาคม, 2543, น. 67) และ นนทลี พรธาดาวิทย์ (2545, น. 16) อธิบายว่า คหกรรมศาสตร์ผสมผสานความรู้จากหลายสาขาวิชาด้วยกัน เพื่อปรับปรุงความเป็นอยู่ของครอบครัว ดังแผนภาพความสัมพันธ์ของคหกรรมศาสตร์กับศาสตร์สาขาอื่นๆ ต่อไปนี้



ภาพที่ 2.12 ความสัมพันธ์ของคหกรรมศาสตร์กับศาสตร์สาขาอื่นๆ

ที่มา: ปรับปรุงจาก East (1980, น.78) อ้างถึงใน นนทลี พรธาดาวิทย์ (2545, น. 15-16)

นนทลี พรธาดาวิทย์ (2545, น. 15-16) อธิบายว่า แกนหลักของคหกรรมศาสตร์เป็นเรื่องระบบนิเวศวิทยาครอบครัว เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของครอบครัวที่มีต่อธรรมชาติ สภาพแวดล้อมที่มนุษย์ก่อขึ้น บทบาทระหว่างครอบครัวกับสถาบันทางสังคมอื่นๆ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่

ครอบครัวเกี่ยวข้องกับ นั้นคือ 1) ความสัมพันธ์ของครอบครัวและพัฒนาการเด็ก 2) เศรษฐศาสตร์ และการบริโภคของบุคคล และความเป็นอยู่ของครอบครัว 3) โภชนาการในเรื่องการเลือก การถนอมรักษา การเตรียม และการใช้อาหาร 4) การออกแบบ การเลือก การดูแลเสื้อผ้า รวมถึง ความสำคัญของเสื้อผ้าทางด้านจิตวิทยาและสังคม 5) เส้นใยสำหรับเสื้อผ้าและเครื่องใช้ในบ้าน 6) ที่อยู่อาศัยของครอบครัว และอุปกรณ์ เครื่องตกแต่งบ้าน 7) ศิลปะที่ใช้ในชีวิตประจำวัน 8) การจัดการทรัพยากรอย่างมีคุณค่าของบุคคล ครอบครัว

คหกรรมศาสตร์เป็นศาสตร์เฉพาะสาขา ที่แสดงถึงความชำนาญเฉพาะทาง ขอบข่าย ของคหกรรมศาสตร์ในปัจจุบันเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญๆ ใน 5 สาขา ดังนี้

1. อาหารและโภชนาการ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทางโภชนาการ การประกอบอาหาร นานาชาติ อาหารหวานและอาหารว่าง ขนมอบและเบเกอรี่ ศิลปะการตกแต่งอาหาร การแกะสลัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม อนามัยอาหาร การจัดเมนูอาหารในสถาบัน พืชวิทยาอาหาร อาหาร เฉพาะโรค อาหารเพื่อสุขภาพ โภชนบำบัด อาหารผู้ป่วย หลักการประกอบอาหาร โภชนาการ อาหารของเด็กและผู้สูงอายุ วิธีการประกอบอาหาร การดัดแปลงอาหาร การถนอมอาหารเนื้อสัตว์ การดูแลรักษาครัวและภาชนะ เป็นต้น

2. เสื้อผ้าและสิ่งทอ เครื่องแต่งกายและศิลปะสัมพันธ์ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเสื้อผ้า เครื่อง แต่งกาย เส้นใยและสิ่งทอ วิทยาการจัดการอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม การตลาดเครื่องนุ่งห่ม การ ผสมสี การวางแผนเทิร์น การออกแบบเสื้อผ้าและเครื่องแต่งกาย Graphic Design การตัดเย็บเสื้อผ้า การคำนวณรายละเอียดของเสื้อผ้า การตัดเย็บเคหะสิ่งทอ การออกแบบแฟชั่น การซ่อมแซมและ การดูแลเสื้อผ้า

3. การจัดการบ้านเรือนและบริโภคศึกษา มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการงานบ้านเรือนการ วางแผน การตัดสินใจบริโภค การจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่าย การเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และการ เลือกใช้

4. พัฒนาการเด็กและผู้สูงอายุ และความสัมพันธ์ในครอบครัว มีเนื้อหาเกี่ยวกับการ ดูแลผู้ป่วย สุขอนามัยครอบครัวและการเลี้ยงดูเด็ก การจัดสภาพแวดล้อมสำหรับเด็กและผู้สูงอายุ การจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก ครอบครัวสัมพันธ์ เพศศึกษา พัฒนาการครอบครัว การจัดการครอบครัว พัฒนาการครอบครัว พัฒนาการเด็กและผู้สูงอายุ เป็นต้น

5. ศิลปะประดิษฐ์และการจัดตกแต่งบ้าน มีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดและตกแต่งบ้าน การ จัดดอกไม้ไทยและสากล งานประดิษฐ์ตกแต่ง และการประดิษฐ์วัสดุจากของเหลือใช้ การซ่อมแซม วัสดุภายในบ้าน การดูแลรักษาเครื่องเรือนของใช้ การทำของชำร่วย เป็นต้น

คหกรรมศาสตร์ในประเทศไทย มีพื้นฐานที่มาแบบดั้งเดิม เล่าเรียนกันในวัด บ้านและวัง ซึ่งจัดสอนแตกต่างกัน ในบ้านจะมีการสอนทำครัว ขนม มวนบุหรี จีบพลู ประกอบอาหาร ก่อน พ.ศ. 2475 การเรียนของสตรีไทยมีเฉพาะในวัง ผู้เรียนส่วนใหญ่เป็นธิดาของบรมวงศานุวงศ์ หรือข้าราชการชั้นสูง หรือเป็นผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดี โดยนำลูกสาวไปฝากไว้ในวังหรือ ตามบ้านเจ้านายเพื่อให้มีโอกาสได้รับใช้ใกล้ชิดและเรียนรู้วิชาการ สมัยรัตนโกสินทร์ช่วงรัชกาลที่ 1 ถึงรัชกาลที่ 4 การศึกษายังไม่มีแบบแผนทางการเรียนแบบปัจจุบัน วิชาช่างฝีมือจะสอนกันในครอบครัว หรืออยู่รวมกันเป็นหมู่บ้าน ช่วงสมัยรัชกาลที่ 5 ได้เริ่มส่งเสริมอาชีวศึกษา เริ่มมีโรงเรียนสอนวิชาชีพ พ.ศ. 2441 มีโรงเรียนสำหรับฝึกหัดครูอาจารย์ โรงเรียนช่างและหัตถกรรม จัดตั้งโครงการที่จะฝึกหัดฝีมือ 3 ด้าน คือหัตถกรรม กสิกรรม และ กฤหกิจ (สอนการเรือน ปั่นฝ้าย เย็บปักถักร้อย ทำขนม งานดอกไม้) จัดให้สตรีได้เรียนการฝีมือและการบ้านการเรือนในโรงเรียน

การศึกษาคหกรรมศาสตร์เริ่มเป็นระบบโรงเรียนขึ้น มีการตั้งโรงเรียนสำหรับเด็กผู้หญิง มีการสอนการอ่านคัมภีร์และเย็บปักถักร้อย เมื่อตั้งโรงเรียนแฮเรียต เอ็ม เฮาส์ (Harriet M. House School for Girls) หรือโรงเรียนกุลสตรีวังหลัง (ปัจจุบันเป็นโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย) ซึ่งถือได้ว่าเป็นโรงเรียนสตรีแห่งแรกในประเทศไทย ต่อมาได้ทรงโปรดเกล้าให้ตั้งโรงเรียนสุนันทาลัยเป็นโรงเรียนเฉพาะสตรี และพัฒนาโรงเรียนที่ให้การศึกษาแก่สตรี (Bualamyai, 1993 , p. 92 - 95) มีการตั้งโรงเรียนราษฎรสามัญคือ โรงเรียนสตรีบำรุงวิชา ในปี พ.ศ. 2444 มีการสอนวิชาสามัญและวิชาช่างสตรี และขยายการศึกษาของสตรีไปยังสถาบันอุดมศึกษาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคในจังหวัดสำคัญๆ

การจัดระบบการศึกษาระดับมัธยม (พ.ศ.2493-2494) แผนการศึกษาชาติได้กำหนดการจัดการศึกษาเป็น 3 ระดับคือ มัธยมศึกษาสามัญศึกษา มัธยมวิสามัญศึกษา และมัธยมอาชีวศึกษา ในปีพ.ศ. 2495 ตั้งกรมอาชีวศึกษา กองวิทยาลัยเทคนิคและกอง โรงเรียนการช่าง มีแผนกโรงเรียนการช่างสตรีรวมอยู่ด้วย รวมการจัดตั้งวิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพฯ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ ปัจจุบัน) เปิดสอนแผนกวิชาเคหศาสตร์ 2 หลักสูตร คือ แผนกผ้าและเครื่องแต่งกาย และแผนกอาหารและโภชนาการ

จากการศึกษาเอกสารการจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์ในอดีตจนถึงปัจจุบัน ได้พบว่ามีที่มา 3 แนวทางคือ แนวทางการช่างสตรี แนวทางการเรือน และแนวทางวิชาการ แนวทางการช่างสตรี ปรากฏชัดในปี พ.ศ. 2474 มีโรงเรียนสตรีบ้านทวาย เป็นโรงเรียนการช่างสตรีที่เปิดสอนวิชาการฝีมือและการบ้านการเรือน ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนการช่างสตรีพระนครใต้ (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครใต้ ปัจจุบัน) พ.ศ.2480 ตั้งโรงเรียนวิสามัญการช่าง มีหลักสูตรประโยคสามัญการช่างสตรี เปิดในเกือบทุกจังหวัดทั่วประเทศ เน้นการตัดเย็บเสื้อผ้า เย็บ

ปักถักร้อย การฝีมือของสตรี ในปีพ.ศ.2481 จัดตั้งโรงเรียนช่างเย็บเสื้อผ้าวัดหงส์รัตนาราม(วิทยาลัยอาชีวศึกษาธนบุรีปัจจุบัน) ปีถัดมาเปิดโรงเรียนช่างทอวัดสามพระยา ภายหลัง เปลี่ยนเป็นโรงเรียนช่างสตรีโชติเวช (สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตโชติเวชใน ปัจจุบัน) พ.ศ. 2486 เปิดโรงเรียนเสาวภา (วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภาปัจจุบัน) ในปีพ.ศ.2490 เปิดโรงเรียนเอี่ยมละออ (วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอี่ยมละออปัจจุบัน)

ในปีพ.ศ. 2497 มหาวิทยาลัย เวอร์เนตท ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ให้การช่วยเหลือปรับปรุงโรงเรียนอาชีวศึกษาทุกประเภท มีการปรับปรุงวิทยาลัยเทคนิค (จุฬา วิริยะ 2533, น.34-35) ใช้คำว่าเคหศาสตร์ในวิทยาลัยเทคนิคกรุงเทพ และจัดการอบรมวิชาเคหศาสตร์แก่โรงเรียนช่างสตรี ในปี 2500 ช่วงนี้มีนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรคหกรรมศาสตร์เป็นจำนวนมาก หลังจากช่วง ปีพ.ศ.2501 หลักสูตรการช่างสตรีที่เปิดส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรแบบผสมของ คหกรรมศาสตร์ โดยเปิดสอนทั้งอาหารและโภชนาการ ผ้าและเครื่องแต่งกาย ใน พ.ศ.2518 วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาได้จัดการเรียนการสอนในคณะคหกรรมศาสตร์ในระดับปริญญาตรีต่อเนื่อง ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีรากฐานเดิมมาจากโรงเรียนช่างสตรีชั้นสูง หลักสูตรเน้นด้านทักษะปฏิบัติ เพื่อการประกอบอาชีพ เป็นการศึกษาต่อยอดให้ผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จากวิทยาลัยเทคนิคและวิทยาลัยอาชีวศึกษา หลักสูตรคหกรรมศาสตร์ระดับอุดมศึกษา สายเทคโนโลยีเกิดจากวิทยาลัยอาชีวศึกษาต่างๆ ที่มีศักยภาพและมีความพร้อมเปิดสอนระดับอุดมศึกษาและได้แยกมาสังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีอาชีวศึกษา และจากการเปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ก็ได้มีการร่างพระราชบัญญัติใหม่ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเพื่อยกระดับเป็นมหาวิทยาลัยโดยใช้ชื่อว่า“มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล”

ในปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมาได้มีการเปิดสอนหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ใน 5 มหาวิทยาลัย ดังนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

การจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์**แนวทางสายการเรือน** เริ่มเปิดโรงเรียนโรงเรียนมัธยมวิสามนัญการเรือนโรงเรียนการเรือนแห่งแรกของประเทศไทย และเปลี่ยนชื่อเป็นโรงเรียนการเรือนพระนคร ในปี พ.ศ. 2483 เพื่อให้การศึกษอบรมสตรีเพื่อเป็นแม่บ้าน ต่อมาในปี พ.ศ.2481 ได้มีหลักสูตรฝึกอบรมครูเพื่อสอนการบ้านการเรือน ซึ่งแพร่หลายออกไปทั่วประเทศ ในปีพ.ศ. 2499 โรงเรียนการเรือนพระนคร มีการมอบประกาศนียบัตรขึ้นต้นแก่ครูคหกรรมศาสตร์ (ป.กศ.ต้น) และประกาศนียบัตรชั้นสูง (ป.กศ.สูง) (จุฬา วิริยะ, 2533, น. 34-35) และ ทำให้หลักสูตรวิชาคหกรรม



ศาสตร์ขยายตัวและแพร่หลายออกไปยังวิทยาลัยครูต่างๆ ทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2483 โรงเรียนการเรือนพระนครย้ายไปสังกัดจากกรมอาชีวศึกษา ไปสังกัดกองฝึกหัดครู กรมสามัญศึกษา ปี พ.ศ. 2504 กระทรวงศึกษาธิการฐานะโรงเรียนการเรือนพระนครเป็นวิทยาลัยครู เปลี่ยนเป็น “วิทยาลัยครูสวนดุสิต” และปี 2515 ได้เปิดสอนวิชาอาหารและโภชนาการ ขึ้นในภาควิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ ต่อมา ปีพ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานชื่อ “สถาบันราชภัฏ” จึงเปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ปี พ.ศ. 2547 ได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพจาก “สถาบัน” เป็น “มหาวิทยาลัย” ตาม พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547

ส่วนการจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์แนวทางสายวิชาการ ในปี พ.ศ.2497 จุฑา วิริยะ (2533, น. 34-35) อธิบายว่า ประเทศสหรัฐอเมริกา เปิดหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ที่มหาวิทยาลัย Cornell เป็นแห่งแรก โดยเล็งเห็นว่า สาขา คหกรรมศาสตร์สามารถช่วยฟื้นฟูและยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนได้ โดยเฉพาะคนชนบท และให้ทุนคนไทยไปเรียนสาขา คหกรรมศาสตร์ที่สหรัฐอเมริกาช่วยเหลือการจัดหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ระดับอุดมศึกษาขึ้นในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์โดยก่อตั้งภาควิชาคหกรรมศาสตร์ ชื่อแผนกเคหเศรษฐศาสตร์ ในคณะกสิกรรมและสัตวบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2498 เพื่อเปิดสอนระดับปริญญาตรีสาขา คหกรรมศาสตร์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2509 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดแบ่งคณะในมหาวิทยาลัย จึงได้เปลี่ยนชื่อ เป็น คณะเกษตร และมี 8 แผนกวิชา แผนกวิชาเคหเศรษฐศาสตร์ เปลี่ยนเป็น แผนกวิชาคหกรรมศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2512 เปลี่ยนเป็นภาควิชา คหกรรมศาสตร์ ใน พ.ศ. 2523 จึงเปิดสอนระดับปริญญาโทสาขา คหกรรมศาสตร์ และปี พ.ศ. 2538 เปิดสอนระดับปริญญาโทและปริญญาเอก หลักสูตรนานาชาติ (คณะเกษตร, 2554, <http://homec.agr.ku.ac.th/index2.html>) ซึ่งนับได้ว่าเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของประเทศไทยที่เริ่มจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์ ต่อมา มีการเปิดสอนสาขาวิชาอาหารในคณะวิทยาศาสตร์ ที่มหาวิทยาลัยศิลปากร ในปีพ.ศ. 2500 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เริ่มจัดการสอนในหลักสูตรที่ภาควิชาโภชนวิทยา มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์(มหิดล) จัดสอนในหลักสูตรของคณะแพทยศาสตร์และพยาบาลศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี และโรงพยาบาลศิริราช ช่วงปี พ.ศ. 2502-2533 มีมหาวิทยาลัยคณะวิชา และภาควิชาที่เกี่ยวกับอาหารและโภชนาการเพิ่มขึ้น เช่น ปี พ.ศ. 2502 มีภาควิชาอาหารเคมีเกิดขึ้นในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2517 เปิดสอนในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2520 มีการสอนวิชา คหกรรมศาสตร์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2525 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเปิดสอนคหกรรมศาสตร์ การจัดการศึกษาทางด้านคหกรรมศาสตร์ตั้งแต่ พ.ศ. 2493-2494 พัทธนี นาถประชา และพูนศิริ วัจนภูมิ (2530, น. 134) อธิบายว่าหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ มีการปรับปรุงและขยายหลักสูตรที่มีลักษณะเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น

หลักสูตรคหกรรมศาสตร์ระดับปริญญาตรี เปิดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยของรัฐ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต ศิลปศาสตรบัณฑิตศึกษาศาสตร์บัณฑิต คหกรรมศาสตร์บัณฑิต ครุศาสตร์บัณฑิต (อมรรัตน์ อนันต์วราพงษ์, 2548, น.41) ในสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คหกรรมศาสตร์ทั่วไป คหกรรมศาสตร์ศึกษา ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลและมหาวิทยาลัยราชภัฏ (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, 2547, น. 349)

#### 2.6.1 การจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

พัฒนาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเริ่มจากการฝึกหัดครูที่เป็นโรงเรียนการเรือน ซึ่งในอดีตไม่มีการสอนในระดับปริญญาตรี มีจุดเน้นด้านการเรียนการสอนทางงานฝีมือ เย็บปักถักร้อย งานครัว งานประดิษฐ์ เหมือนกับโรงเรียนช่างสตรี โดยมีโรงเรียนมัธยมวิสามัญการเรือน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในปัจจุบัน) เป็นโรงเรียนการเรือนแห่งแรกของประเทศไทย ต่อมาพัฒนาเป็นโรงเรียนฝึกหัดครู วิทยาลัยครู เป็นสถาบันราชภัฏ และเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศมีทั้งสิ้น 40 แห่ง ปัจจุบัน (2555) เปิดสอนสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์จำนวนทั้งสิ้น 20 แห่ง 12 แห่งที่เปิดสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วุฒิกการศึกษาเป็นวิทยาศาสตร์บัณฑิต (คหกรรมศาสตร์) หรือ Bachelor of Science in Home Economics มีชื่อย่อว่า วท.บ.(คหกรรมศาสตร์) มีเปิดสอนใน 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 5) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 7) มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 8) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 9) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ 10) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 11) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ 12) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

มหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 แห่ง เปิดหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิตสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ แต่จำแนกแขนงวิชาและการได้รับวุฒิกการศึกษาแตกต่างกันออกไป ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้งสองแห่งเปิดหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (การจัดการอาหาร) 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเปิดสอนหลักสูตรวิทยาศาสตร์ บัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ทั่วไป 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์เปิดหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (ธุรกิจบริการอาหาร) และ

5) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เปิดสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (อาหารและโภชนาการ)

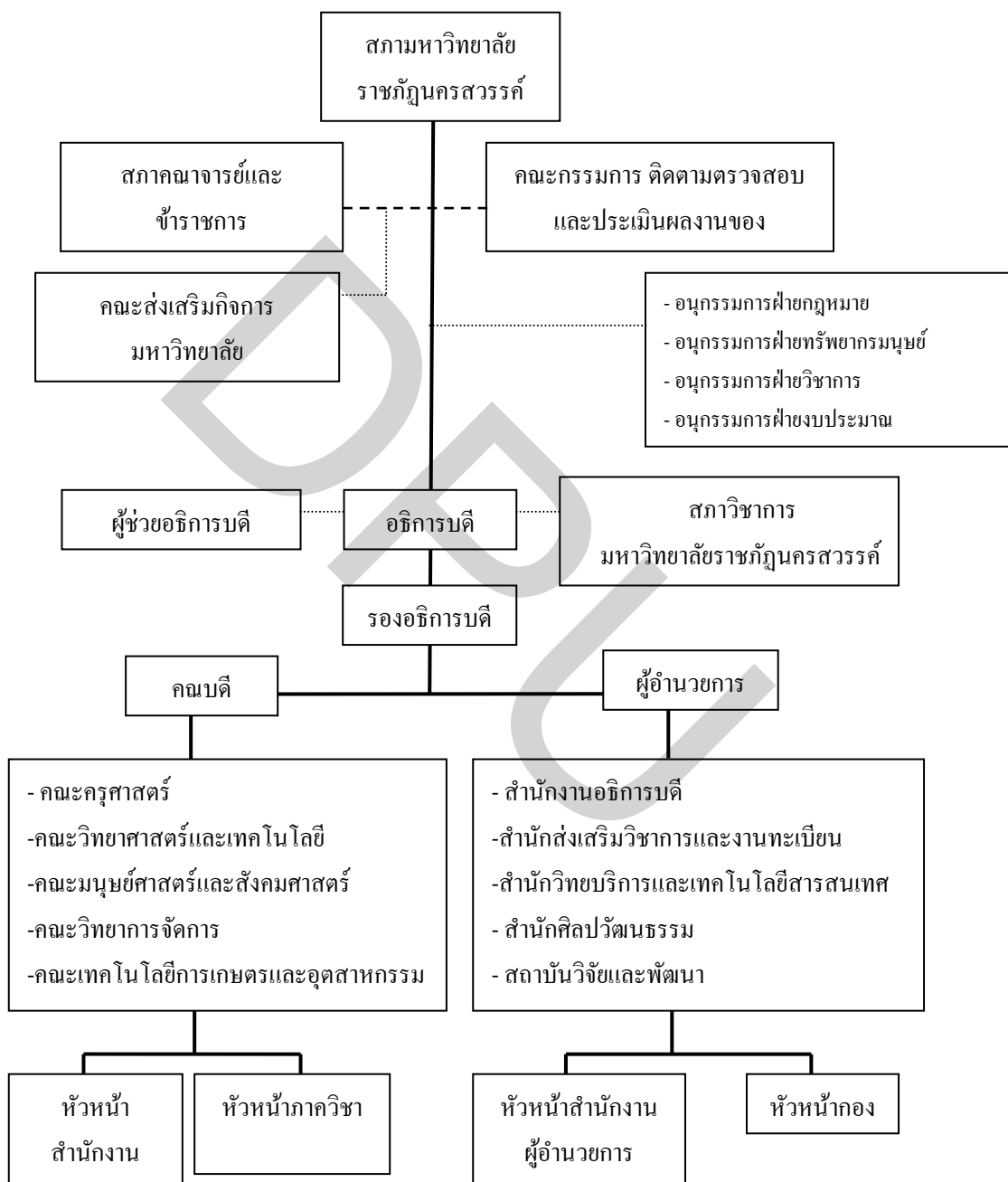
มหาวิทยาลัยราชภัฏอีก 3 แห่งเปิดสอนในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และ 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้รับวุฒิการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต (คหกรรมศาสตร์) Bachelor of Art in Home Economics ชื่อย่อ ศศ.บ. (คหกรรมศาสตร์) B.Sc. (Home Economics)

#### 2.6.2 การบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การบริหารจัดการสาขาวิชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ แต่ละมหาวิทยาลัยมีสภาพประจำมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กำกับดูแลให้มหาวิทยาลัยฯ ปฏิบัติตามนโยบายและแผนพัฒนา วางระเบียบและออกข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ อนุมัติหลักสูตรการศึกษาและการเปิดสอน อนุมัติการให้ปริญญา อนุปริญญา ประกาศนียบัตร โดยมีคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยฯ ทำหน้าที่ดำเนินการควบคุม และปฏิบัติตามที่คณะกรรมการสภาพระจํามหาวิทยาลัยราชภัฏกำหนด ในการดำเนินงาน ได้แบ่งงานออกเป็นหน่วยงานหลักคือ หน่วยงานบริหารสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย กองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษา หน่วยงานด้านวิชาการ ได้แก่ คณะวิชาต่างๆ เช่น คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และบางมหาวิทยาลัยอาจจัดตั้งเพิ่ม เช่น คณะเทคโนโลยี การเกษตร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และบัณฑิตวิทยาลัย หน่วยงานด้านสนับสนุนและบริการ ประกอบด้วย สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ สำนักวิเทศสัมพันธ์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2552, น. 5-8, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2549, [http://www.nsrj.ac.th/main/\\_manage4.asp](http://www.nsrj.ac.th/main/_manage4.asp))

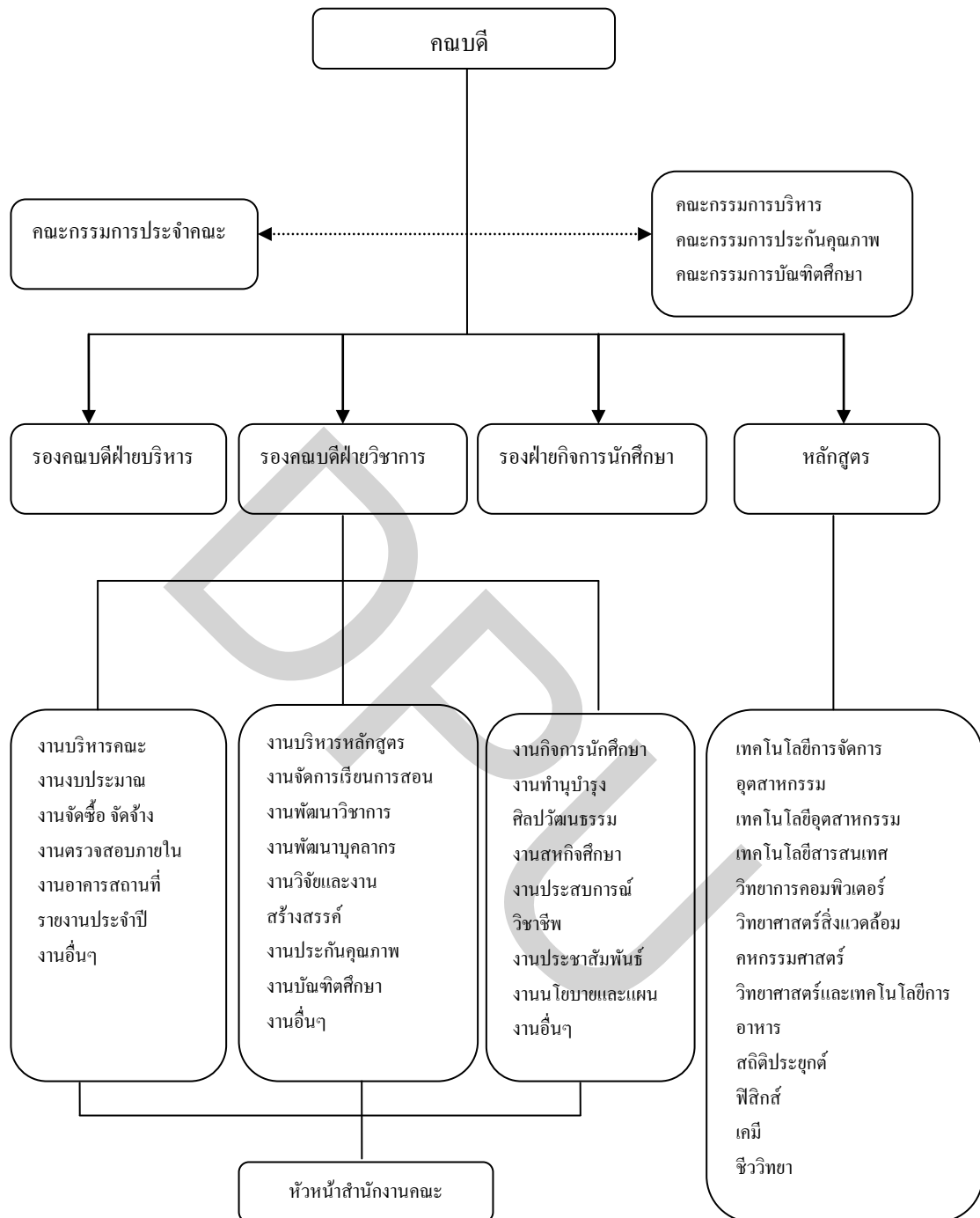
ในส่วนของการบริหารจัดการสาขาหรือโปรแกรมวิชาในภาพรวมประกอบด้วย หัวหน้าหรือประธานโปรแกรมหรือสาขาวิชา มีหน้าที่ควบคุมบริหารจัดการสาขาวิชาและดูแลคณาจารย์ในสาขาบริหาร งานทุกด้านที่เกี่ยวกับทางวิชาการ งานบุคลากร งานธุรการ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพและงานกิจการนักศึกษาของสาขาวิชา มีการตั้งกรรมการสาขา ประกอบด้วย กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ รองประธาน โปรแกรมวิชา กรรมการและเลขานุการ นอกจากนี้สาขายังต้องจัดอาจารย์ในสาขา ทำหน้าที่สนับสนุนและการให้คำแนะนำนักศึกษาโดยระบบการดูแลช่วยเหลือ นักศึกษา มีการตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้คำปรึกษา มีห้องปฏิบัติการแนะแนวที่พร้อมให้บริการช่วยเหลือแนะนำนักศึกษา การดูแลและให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาเป็นผู้ที่มีคุณธรรม เป็นบุคลากรที่ออกไปประกอบอาชีพได้ดีในสังคม และต้องคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพ

การศึกษาระดับอุดมศึกษาตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่สาขาวิชาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โครงสร้างการบริหารจัดการ ดังตัวอย่างในแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.13 โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พ.ศ. 2549

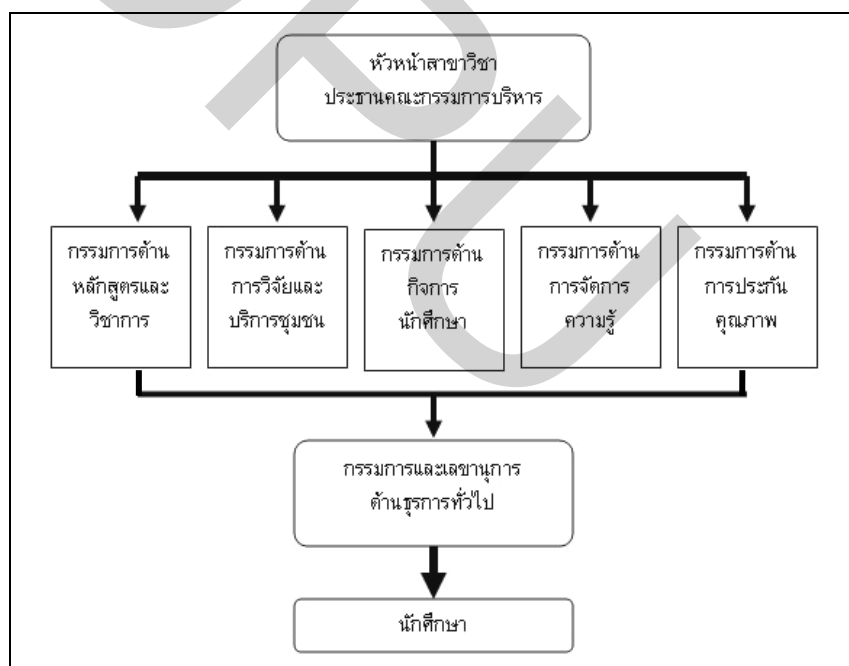
ที่มา: [http://www.nsr.u.ac.th/main/\\_manage4.asp](http://www.nsr.u.ac.th/main/_manage4.asp)



ภาพที่ 2.14 โครงสร้างการบริหารคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ที่มา: รายงานการประเมินตนเอง (SAR 10) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2553 น. 7)

ภารกิจหลักของสาขาวิชานั้นเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา(ส.ก.อ.) ในด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และภารกิจอื่นตามนโยบายของคณะ บทบาทและหน้าที่ของประธานและคณะกรรมการบริหารหลักสูตร คือ ดำเนินการและบริหาร ดูแลเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่วางแผนและดูแลเกี่ยวกับการเรียนการสอน การจัดเตรียมการเรียนการสอน การรับนักศึกษาโดยประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิชาการ การพิจารณาทบทุนและปรับปรุงหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล วางแผนดำเนินการและประสานงานที่เกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ ประสานงานและควบคุมดูแลการส่งนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วางแผนและเสนออัตราค่าจ้างอาจารย์และเจ้าหน้าที่ แจ้างประกาศ ระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับอาจารย์และเจ้าหน้าที่การประเมินผลคุณภาพการเรียนการสอน และโครงการต่างๆ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดีและคณบดี ดังโครงสร้างองค์กรในระดับสาขาวิชา ในภาพรวม ดังกรณีตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ นี้



ภาพที่ 2.15 โครงสร้างการบริหารสาขาวิชา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ที่มา: <http://www.science.cmru.ac.th/envi/structure.html>

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายของคณะ คือ 1) พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง 2) พัฒนาความร่วมมือระหว่างสาขาวิชา คณะและสถานที่อื่นในชุมชน หรือหน่วยงานภายนอกในการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 3) พัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะสู่ชุมชนและสังคมและ 4) การให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษาในสาขาวิชา ประธานหลักสูตรจะมอบหมายให้กรรมการหลักสูตรช่วยรับผิดชอบดูแล ติดตาม และประสานงานข้อมูลสารสนเทศ และการดำเนินงาน ในองค์ประกอบการประกันคุณภาพตามแนวทางของคณะกรรมการในระดับคณะ โดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการทำงานเพื่อพัฒนางานด้านต่างๆ ร่วมกัน ดังสาระตัวอย่างจากกรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 7-11) ดังนี้

#### 1. นโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน

1.1 การพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลการใช้หลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจของสาขาวิชา คณะและมหาวิทยาลัย

1.2 การส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในสาขาวิชาสร้างเสริมจริยธรรมและคุณธรรมรวมทั้งพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และภาษาต่างประเทศ

1.3 การพัฒนาและส่งเสริมให้มีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการต่างๆ ให้มีวัสดุครุภัณฑ์ที่ทันสมัย เหมาะสมใช้ได้คุ้มค่า และเพียงพอต่อการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

1.4 การติดตามคุณภาพบัณฑิตและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน

1.5 การสนับสนุนและดำเนินการให้นักศึกษามีผลงานสร้างสรรค์ด้านงานวิจัย

#### 2. นโยบายด้านพัฒนานักศึกษา

2.1 การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในวิชาการและวิชาชีพอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้พร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพตามศักยภาพของตน

2.2 การส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพที่ดีเป็นคนดีของสังคม มีภาวะผู้นำเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ/สังคม และพร้อมที่จะเผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

2.3 การส่งเสริมให้นักศึกษามีสุขภาพกาย ใจที่สมบูรณ์ แข็งแรง

2.5 การส่งเสริมให้นักศึกษานำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวมและรักษาสีแกวัลย์

2.5 การส่งเสริมให้นักศึกษาประกอบกิจกรรมเพื่อสืบสานประเพณี และ ศิลปวัฒนธรรม

2.6 การส่งเสริมสานสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบันและคณาจารย์

2.7 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2.8 การติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมของนักศึกษาและศิษย์เก่าเพื่อนำมา ปรับปรุงและพัฒนาในโอกาสต่อไป

3. นโยบายด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จะครอบคลุม

3.1 การส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยได้มีโอกาส เพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์ในด้านวิจัย

3.2 การส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์ ทำวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ ร่วมกับนักศึกษา

3.3 การสนับสนุนให้คณาจารย์และนักศึกษาส่งผลงานที่ตีพิมพ์เพื่อเข้ารับ สิทธิบัตรและลิขสิทธิ์

4. นโยบายด้านการบริหารและการจัดการ

4.1 การกำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับของคณะ

4.2 การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมจากคณะและประชาคม

4.3 มุ่งการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล

4.4 การส่งเสริมให้ใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาทรัพยากร บุคคล และทรัพยากรการเรียนการสอน รวมถึงมีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งใน ภายในคณะ นอกคณะและมหาวิทยาลัย

4.5 การมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับได้พัฒนาตนเองให้สูงขึ้นจากการอบรม ประชุม ปฏิบัติการและการศึกษาต่อ

4.6 การมุ่งส่งเสริมให้ใช้ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ

4.7 การมุ่งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและ ตรวจสอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการดำเนินงานต่างๆ ของคณะ

4.8 การมุ่งส่งเสริมให้คณาจารย์เสนอผลงานด้านวิชาการ/ด้านวิชาชีพในระดับชาติ/ นานาชาติ

4.9 การมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรหาแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกคณะเพื่อการ ดำเนินงานด้านวิชาการ วิจัย / งานสร้างสรรค์ และบริหารจัดการ



4.10 การมีกระบวนการจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบ  
ได้

#### 5. นโยบายด้านระบบสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์

5.1 การส่งเสริมการสร้างระบบสารสนเทศให้มีความสมบูรณ์ ครอบคลุม ถูกต้อง  
ชัดเจน เป็นปัจจุบันตรงกับความต้องการ และทันต่อการใช้งาน

5.2 การส่งเสริมการพัฒนาระบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ ให้มีความหลากหลาย  
แปลกใหม่ ได้ผลอย่างกว้างขวาง

5.3 การสนับสนุนให้มีการเผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษา  
การดำเนินงานของคณะ ไปสู่สังคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

5.4 ความร่วมมือจากในการประชาสัมพันธ์สาขาวิชาและฝ่ายประชาสัมพันธ์ของ  
มหาวิทยาลัยในการเผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ

#### 6. นโยบายด้านการบริการวิชาการ

6.1 การส่งเสริมให้คณาจารย์ และนักศึกษาจัดโครงการต่างๆ เพื่อเป็นบริการให้แก่  
ชุมชนและท้องถิ่น

6.2 การส่งเสริมให้คณาจารย์ นักศึกษา ชุมชน และท้องถิ่นเข้าร่วมกิจกรรมบริการ  
วิชาการในโอกาสต่างๆ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งในระดับชาติ/นานาชาติ

#### 7. นโยบายด้านศิลปวัฒนธรรม

7.1 การส่งเสริมให้คณาจารย์และนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมใน  
โอกาสต่างๆ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งในระดับชาติ/นานาชาติ

7.2 การส่งเสริมให้มีการสร้างและพัฒนามาตรฐานศิลปวัฒนธรรมโดยมีการบูรณา  
การศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาไทยในการเรียนการสอน

#### 8. นโยบายด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

8.1 การมุ่งส่งเสริมและพัฒนางานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะ

8.2 การมุ่งส่งเสริมให้นักศึกษามีการพัฒนาทางด้านวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นที่  
ต้องการของสถานประกอบการ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

#### 9. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

9.1 การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

9.2 การพัฒนาความร่วมมือระหว่างสาขา คณะ และสถานที่อื่นในชุมชน หรือ  
หน่วยงานภายนอกในการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

9.3 การพัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาไปสู่ชุมชนและสังคม

9.4 การให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นุคลากรและนักศึกษาในสาขา

จากการวิเคราะห์ระบบการบริหารงานสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR12) (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2555, น. 7-11, ภาคผนวก) และรายงานการประเมินคุณภาพภายในประจำปี 2554 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2555, น.3-6) ประกอบ กับ โครงสร้างการบริหารสาขาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2553, <http://www.science.cmru.ac.th/envi/structure.html>) โดยสรุปได้กำหนดขอบข่ายการปฏิบัติงานครอบคลุมงาน ด้านหลักสูตรและวิชาการ งานด้านบุคลากร งานธุรการ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานกิจการนักศึกษา และงานประกันคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 1) ด้านบริหารและจัดการ

ทบทวนนโยบายปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของคณะ ทบทวนแผนพัฒนาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทบทวนแผนพัฒนาบุคลากร ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาการบริหารของคณะและสาขาวิชา พิจารณาการทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของคณะบริหารและจัดการดำเนินงานของคณะ/สาขาวิชา รับผิดชอบพัสดุ-ครุภัณฑ์ของคณะ/สาขาวิชา ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อ/จ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ประเมินผลการบริหารงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์และบุคลากร กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานต่างๆ ของคณะ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1. งานบุคลากร เช่น ประสานงานกับคณะเกี่ยวกับการจัดอัตรากำลัง การสรรหาบุคลากรและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบุคลากรภายในหลักสูตร ควบคุมดูแลและติดตามผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรในหลักสูตร ดำเนินงานพัฒนาบุคลากร ด้านวิชาการ คุณธรรม และจริยธรรม ประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในหลักสูตร

2. งานธุรการ เช่น ประสานงานการรับและการคัดเลือกนักศึกษากับคณะและมหาวิทยาลัย จัดทำและดำเนินงานด้านงบประมาณของหลักสูตร ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อ จ้างวัสดุครุภัณฑ์ของหลักสูตร ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหลักสูตร รวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวกับหลักสูตร จัดประชุมบุคลากรในหลักสูตรเพื่อปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานของหลักสูตร ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากคณบดี และรองคณบดี

## 2) ด้านพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน

กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาหลักสูตร บริหารพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร/กลุ่มวิชา จัดทำมาตรฐานหลักสูตร ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ พัฒนาบุคลากร คณาจารย์ นักศึกษา จัดทำประเมินผลหลักสูตร ติดตามและประเมินผล การเรียนการสอน/ผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ กำกับติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

งานวิชาการ กำหนดการเปิดสอนรายวิชาต่างๆ ของหลักสูตร ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร จัดทำแผนการเรียนการสอนในหลักสูตร โดยประสานกับสำนักส่งเสริมวิชาการ ควบคุมดูแลการเรียนการสอนให้เป็นไปตามแผนการเรียนการสอน ควบคุมประสานงานเกี่ยวกับการวัดผลให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการวัดผล จัดและส่งเสริมให้มีการผลิตและรวบรวมเอกสารและตำราประกอบการเรียนการสอน ส่งเสริมและประสานงานให้มีการค้นคว้าวิจัยและเผยแพร่ผลงานของหลักสูตร ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น การจัดนิทรรศการ การบรรยายทางวิชาการ การจัดการความรู้ จัดทำโครงการพิเศษเฉพาะของหลักสูตร เช่น โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน

## 3) ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา

กำหนดนโยบายและแผนฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจศึกษา ดูแลและพิจารณาการหาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประสานงานกับโครงการสหกิจศึกษาและศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของแผนด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจและบ่มเพาะวิสาหกิจ

1. ดำเนินการติดต่อกับสถานประกอบการเพื่อจัดส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. พัฒนาและปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. จัดปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
4. จัดประชุมสัมมนานักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพและอาจารย์นิเทศในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
5. ประสานงานกับสถานประกอบการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา
6. ดำเนินการจัดอาจารย์นิเทศเพื่อนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
7. ดำเนินการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาร่วมกับอาจารย์นิเทศและสถานประกอบการ

## 8. ควบคุมดูแลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบ

### 4) ด้านพัฒนานักศึกษา

ทบทวนนโยบายและแผนการพัฒนานักศึกษา ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ประชาสัมพันธ์การพัฒนางานนักศึกษา ให้คำปรึกษาและแนะแนวแก่นักศึกษา กำกับดูแลนักศึกษาให้ปฏิบัติตามระเบียบของคณะและมหาวิทยาลัย ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของแผนพัฒนานักศึกษา จัดหาทุน/แหล่งทุนสำหรับนักศึกษา ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 1. ดูแลและอบรมนักศึกษาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา

2. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิต เช่น เสริมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ กิจกรรมกีฬา นันทนาการ คุณธรรม จริยธรรม และกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

### 5) ด้านวิจัยและงานสร้างสรรค์

กำหนด ทบทวนนโยบายและแผนการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ส่งเสริมสนับสนุน การทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อการทำผลงานวิชาการ จัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ประสานงานในการจัดหาทุนและแหล่งทุนเพื่อพัฒนางานวิจัยและงานสร้างสรรค์ บริการความสะดวกในการจัดทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ จัดกิจกรรมหรือเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ สร้างขวัญและกำลังใจ และยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

### 6) ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ

ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบาย และแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

### 7) ด้านการประชาสัมพันธ์

ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบายและแผนพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ กิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษาและการดำเนินงานของคณะ ทุกประเภทในมหาวิทยาลัยสู่ประชาคม ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

### 8) ด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม

ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบาย และแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

### 9) ด้านประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ

ทบทวนนโยบายแผนงานและโครงการ กำหนดแนวทาง/ทิศทาง ในการดำเนินงานของโครงการให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินนโยบาย แผนงาน และผล

การปฏิบัติงานตามโครงการ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการดำเนินการโครงการ ปรับปรุงเพื่อ  
ดำเนินการปรับกลยุทธ์ของคณะในปีต่อไป

#### 10) ด้านประกันคุณภาพ

กำหนด ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาด้านการประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือการ  
ประกันคุณภาพการศึกษาภายในจัดทำรายงานประเมินตนเองของคณะและหลักสูตร ให้ความรู้และ  
ทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษา จัดกิจกรรม เอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์  
การประกันคุณภาพแก่ชุมชนและสังคม พัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ติดตาม  
ประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงานปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

จะเห็นได้ว่า คหกรรมศาสตร์เป็นศาสตร์ที่มีความสำคัญ มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ  
ศาสตร์อื่นๆ มากมาย เป็นศาสตร์ที่นำไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิต มีประโยชน์และ  
จำเป็นต่อบุคคล ครอบครัว สังคม ปัจจุบันการจัดการศึกษาคหกรรมศาสตร์จะเป็นไปตาม  
ข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) ภารกิจหลัก คือ ด้านการเรียนการสอน  
ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการบริหารงานใน  
สาขาที่ครอบคลุมงานด้านหลักสูตรและวิชาการ งานด้านบุคลากร งานธุรการ งานฝึกประสบการณ์  
วิชาชีพ งานกิจการนักศึกษา และงานประกันคุณภาพ

### 2.7 การบริหารและการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสาขาคหกรรมศาสตร์

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์  
และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญ  
เกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 กระทรวง  
ศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา  
ภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 โดยรวมการประกันคุณภาพภายใน และภายนอก  
ของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกันได้กำหนดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน  
ระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ

1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกัน  
คุณภาพในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับ  
อุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาโดยนำผล  
การประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้  
ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การ

ติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพและกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวง กำหนดให้ใช้แนวการปฏิบัติ ดังนี้

1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้

- (1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ
- (2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์
- (3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน
- (4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น
- (5) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา
- (6) อุปกรณ์การศึกษาต่างๆ
- (7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา
- (8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอาจจัดให้มีระบบการ

ติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร

แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในนั้น อาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่จะต้องมีกระบวนการที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุ

เป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553, น. 23-25)

มาตรฐานที่เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา แต่ในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีก เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีที่เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น โดยมีตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายใน ที่ครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุนกับองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ได้แก่ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ 2) การผลิตบัณฑิต 3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริหารทางวิชาการ แก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณและ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพนั้นๆ ได้ทั้งหมด (สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550, น. 21-104)

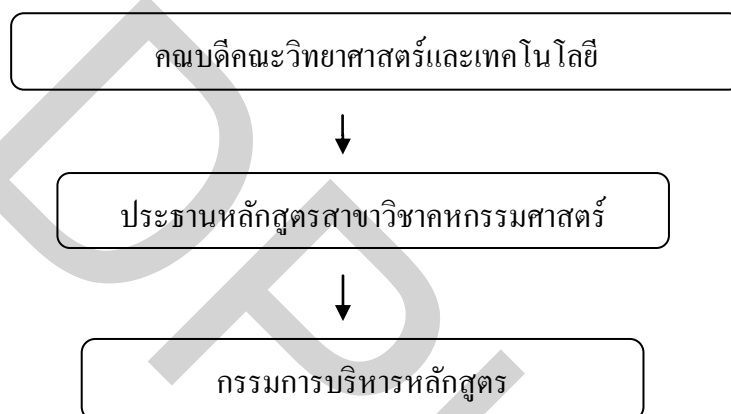
ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญและส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน ที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน สามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะวิชาไปจนถึงระดับสถาบัน โดยต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

ในเรื่องของระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ การวิเคราะห์และวัดผลดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศที่ดีมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่

จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบ ประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

การบริหารจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีนั้น ดำเนินการภายใต้นโยบายการบริหารและจัดการงานของคณะกรรมการ

กรรมการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เพื่อการบริหารจัดการงานของสาขาวิชาฯ ที่ตอบสนอง และสอดคล้องกับนโยบายของคณะฯ ซึ่งประกอบด้วย ประธานหลักสูตร กรรมการ และเลขานุการ ดังภาพ



ภาพที่ 2.16 โครงสร้างการบริหารและการจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ รายงานการประเมินตนเอง (SAR 12) สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 3)

ประธานหลักสูตรมีหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการของสาขาวิชาและคณาจารย์ในสาขาบริหาร งานทางวิชาการ บุคคล งานธุรการ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และงานกิจการนักศึกษาของหลักสูตรให้สัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนบทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ดำเนินการและบริหารเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ได้แก่ วางแผนและดูแลเกี่ยวกับการเรียนการสอน การจัดเตรียมการเรียน การรับนักศึกษาโดยประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิชาการพิจารณาทบทวน ปรับปรุงหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามเป้าหมายของหลักสูตรที่วางไว้ วางแผน ดำเนินการและประสานงานที่เกี่ยวกับการจัดหาพัสดุ ประสานงานและควบคุมดูแลการส่งนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วางแผนและเสนออัตราค่าจ้างอาจารย์และเจ้าหน้าที่ แจ้างประกาศ ระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์



และเจ้าหน้าที่ให้ทราบ ดำเนินการประเมินผลคุณภาพการเรียนการสอนและโครงการต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดีและคณบดี

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายของคณะ คือ 1) พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง 2) พัฒนาความร่วมมือระหว่างสาขาวิชา คณะและสถานที่อื่นในชุมชน หรือหน่วยงานภายนอกในการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 3) พัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะสู่ชุมชนและสังคมและ 4) การให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษาในสาขาวิชา สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 6-7) ประธานหลักสูตรจะมอบหมายให้กรรมการหลักสูตรช่วยรับผิดชอบดูแล ติดตาม และประสานงานข้อมูลสารสนเทศและการดำเนินงานในองค์ประกอบการประกันคุณภาพตามแนวของคณะกรรมการในระดับคณะ โดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการทำงานเพื่อพัฒนางานด้านต่างๆ

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 6-7) สรุปว่า วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา 1) เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของสาขาวิชา รวมทั้งแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อนและเสริมสร้างจุดแข็ง 2) เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตของสาขาวิชาทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ และจริยธรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการและสังคม 3) เพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามพันธกิจของสาขาวิชาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการติดตามผล ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพการศึกษา สาขาวิชาจึงได้วางแนวทางในการดำเนินงานไว้ดังนี้

1. กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพ และแนวทางดำเนินงาน โดยศึกษาจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย
2. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของสาขาวิชาทุกคนทราบถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา
3. จัดประชุม/อบรม/สัมมนา ให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิชา
4. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา
5. จัดทำรายงานการศึกษาตนเองและรายงานการประเมินตนเองเพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย
6. เตรียมการและจัดระบบเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายใน

จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR 12) สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 6-11) และรายงานการประเมินตนเอง Self Assessment Report ประจำปีการศึกษา 2554 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา (2555, น. 6-16) สรุปได้ว่า สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจหลักในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ให้มีคุณภาพทั้งความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อสนองความต้องการของภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนและท้องถิ่น ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ด้วยเหตุนี้คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจึงได้แต่งตั้ง คณะกรรมการทำงานเพื่อพัฒนา งานด้านต่างๆ เริ่มตั้งแต่วางนโยบาย จุดมุ่งหมายและวางแผนในการทำงานตลอดปี สาขาจัดกรรมการลงทำงานในแต่ละด้านให้สอดคล้องกับคณะกรรมการพัฒนา ศักยภาพของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คือ 1) ด้านบริหารและจัดการ 2) ด้านพัฒนาหลักสูตร และการเรียนการสอน 3) ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา 4) ด้านพัฒนานักศึกษา 5) ด้านวิจัยและงานสร้างสรรค์ 6) ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ 7) ด้านการประชาสัมพันธ์ 8) ด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม 9) ด้านประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ และ 10) ด้านประกันคุณภาพ

โครงการที่ได้รับมอบหมายเพื่อดำเนินการประเมินตนเองและประกันคุณภาพที่ระดับ สาขาตามองค์ประกอบ 10 ข้อในรายงานการประกันคุณภาพภายในรายละเอียดดังนี้

1) ด้านบริหารและจัดการ ทบทวนนโยบายปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ของคณะ ทบทวนแผนพัฒนาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทบทวนแผนพัฒนาบุคลากร ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาการบริหารของคณะและสาขาวิชา พิจารณาการทำแผนปฏิบัติงาน ประจำปีของคณะ บริหารและจัดการดำเนินงานของคณะ/สาขาวิชา รับผิดชอบ-ครุภัณฑ์ของ คณะ/สาขาวิชา ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อ/จ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ประเมินผลการบริหารงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์และบุคลากร กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ต่างๆ ของคณะ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2) ด้านพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน กำหนดนโยบายและแผนพัฒนา หลักสูตร บริหารพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร/กลุ่มวิชา จัดทำมาตรฐานหลักสูตร ส่งเสริมและ สนับสนุนการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ พัฒนาคณาจารย์ คณาจารย์ นักศึกษา จัดทำ ประเมินผลหลักสูตร ติดตามและประเมินผล การเรียนการสอน/ผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ กำกับติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3) ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา กำหนดนโยบายและแผนฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจศึกษา ดูแลและพิจารณาการหาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประสานงานกับ โครงการสหกิจศึกษาและศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประเมินผลการดำเนิน

งานตามนโยบายของแผนด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจและบ่มเพาะวิชาชีพ ดำเนินการติดต่อกับสถานประกอบการเพื่อจัดส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พัฒนาและปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จัดปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จัดประชุมสัมมนานักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพและอาจารย์นิเทศในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประสานงานกับสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา ดำเนินการจัดอาจารย์นิเทศเพื่อนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดำเนินการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาร่วมกับอาจารย์นิเทศและสถานประกอบการ ควบคุมดูแลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาให้ เป็นไปตามระเบียบ

4) ด้านพัฒนานักศึกษา โดยการทบทวนนโยบายและแผนการพัฒนานักศึกษา ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ประชาสัมพันธ์การพัฒนา นักศึกษา ให้คำปรึกษาและแนะแนวแก่นักศึกษา กำกับดูแลนักศึกษาให้ปฏิบัติตามระเบียบของคณะ และมหาวิทยาลัย ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของแผนพัฒนานักศึกษา จัดหาทุน/แหล่ง ทุนสำหรับนักศึกษา ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

5) ด้านวิจัยและงานสร้างสรรค์ โดยกำหนด ทบทวนนโยบาย และแผนการวิจัยและงาน สร้างสรรค์ ส่งเสริมสนับสนุน การทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อการทำผลงานวิชาการ จัดทำ ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ประสานงานในการจัดหาทุนและ แหล่งทุนเพื่อพัฒนางานวิจัยและงานสร้างสรรค์ บริการความสะดวกในการจัดทำงานวิจัยและงาน สร้างสรรค์ จัดกิจกรรมหรือเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ สร้าง ขวัญและกำลังใจ และยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ติดตามประเมินผลและ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

6) ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศโดยทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบายและแผน พัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

7) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบายและแผนพัฒนา ระบบการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษาและการดำเนินงานของ คณะทุกประเภทในมหาวิทยาลัยสู่ประชาคม ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

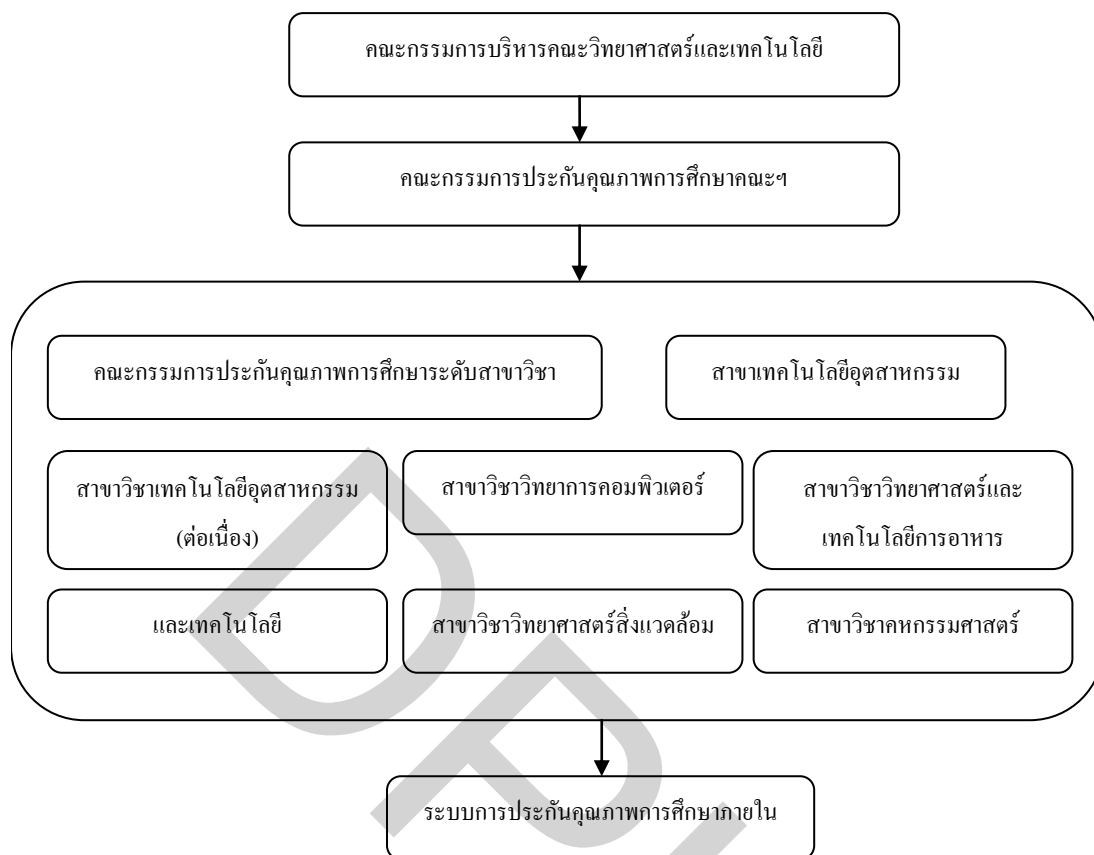
8) ด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม โดยทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบาย และแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

9) ด้านประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ โดยทบทวนนโยบายแผนงานและ โครงการ กำหนดแนวทาง/ทิศทาง ในการดำเนินงานของโครงการให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์

ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินนโยบาย แผนงาน และผลการปฏิบัติงานตามโครงการ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ผลการดำเนินการ โครงการ ปรับปรุงเพื่อดำเนินการปรับกลยุทธ์ของคณะในปีต่อไป

10) ด้านประกันคุณภาพ โดยกำหนด ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาด้านการประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจัดทำรายงานประเมินตนเองของคณะและหลักสูตร ให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษา จัดกิจกรรมและเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ การประกันคุณภาพแก่ชุมชนและสังคม พัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงานปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการและมาตรการของการควบคุม ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานในเรื่องการประกันคุณภาพของสาขาวิชา มีการประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลให้คำปรึกษา และให้การสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน กลไกที่สำคัญคือ 1) คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา 2) คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสาขาวิชา 3) การมีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 4) การรายงานผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา 5) ระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยที่คณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจสอบและประเมินโดยองค์กรภายนอก และมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในสาขาดังกรณีตัวอย่างต่อไปนี้



ภาพที่ 2.17 กลไกการประกันคุณภาพภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ที่มา: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2553, น. 42)

ในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ปัจจุบันสาขาวิชาจะดำเนินการประเมินโดยใช้วิธีการศึกษาตนเอง (External peer review) และการใช้ตัวบ่งชี้พฤติกรรม (Performance indicators) สาขาวิชาเน้นพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพ โดยใช้วงจรของเดมมิ่ง (Deming Cycle) PDCA (Plan-Do-Check-Act) ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพในการดำเนินงานควบคุมคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดตามขั้นตอนดังนี้ (ทัศนนันท์ คงขาว, 2551, น. 37)

1) การวางแผน (Plan) สาขาวิชาต้องวางแผนและสามารถดำเนินการ ให้บรรลุตามปรัชญาและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการออกแบบดัชนีชี้วัดคุณภาพและเกณฑ์ตัดสิน โดย

พิจารณาทำแผนและเครื่องมือตัดสินให้สอดคล้อง และตอบสนองการดำเนินงานที่มุ่งสู่คุณภาพที่พึงประสงค์เป็นสำคัญ ปัจจุบันสาขาวิชา เริ่มกระบวนการวางแผนและการประเมินคุณภาพ ตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้บุคลากรในสาขา วิชาได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษาเพราะต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน โดยสาขาวิชาวางแผนการประเมินคุณภาพประจำปีการศึกษาใหม่ โดยประกาศตัวบ่งชี้ก่อนเริ่มต้นปีการศึกษาใหม่และแจกคู่มือการจัดทำ SAR (กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้วิธีการและกำหนดการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี)

2) การดำเนินงานตามแผน (Do) เป็นการสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรของสาขาวิชาให้ปฏิบัติตามกิจตามที่ได้วางไว้ โดยอาศัยการดำเนินงานตามโครงการและกิจกรรมที่ได้กำหนดไว้ตามแผน ซึ่งปัจจุบันสาขาวิชาดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน ตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ 1 ถึงเดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน–เดือนพฤษภาคม ปีถัดไป โดยสาขาวิชาเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ ที่ได้ประกาศใช้ในคู่มือการประกันคุณภาพของคณะ และมหาวิทยาลัย (มีทีมงานให้คำปรึกษากับบุคลากร และหรือหน่วยงาน และหรือสาขาวิชาในการเก็บข้อมูลพร้อมทั้งพิจารณาปรับปรุงการดำเนินการตามความเหมาะสม)

3) การตรวจสอบและประเมิน (Check) เป็นการทบทวนการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ สาขาวิชาต้องวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานของตนเองในแต่ละช่วงการดำเนินงาน และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามรายตัวชี้วัดและเกณฑ์ตัดสิน เพื่อตัดสินว่าการดำเนินงานนั้นมีคุณภาพตามที่ต้องการหรือไม่ เพราะเหตุใด ปัจจุบันการดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพในระดับสาขาวิชา จะทำระหว่างเดือนมิถุนายน–สิงหาคม ของปีการศึกษาถัดไป โดยสาขาวิชาจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับสาขาวิชาหรือและแต่งตั้งกรรมการประเมินระดับสาขาวิชา ประเมินคุณภาพระดับสาขาวิชา คณะนำผลการประเมินระดับสาขาวิชาจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และแต่งตั้งกรรมการประเมินระดับคณะวิชาและหน่วยงานเทียบเท่า สถาบันนำผลการประเมินระดับคณะวิชาจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับสถาบันและแต่งตั้งกรรมการประเมินระดับสถาบัน นำผลการประเมินเสนอสภาสถาบัน เพื่อพิจารณาวางแผนพัฒนาสถาบันในปีการศึกษาถัดไป

4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุง (Act) เมื่อผ่านขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินแล้ว ต้องนำผลการประเมินมาปรับปรุงโดยส่งข้อมูลย้อนกลับไปสู่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ถึงผลการดำเนินงานของสาขาวิชาว่าเป็นอย่างไร การเสนอแนวทางปรับปรุงเป็นการวางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดย

คณะกรรมการบริหารของสาขานำข้อเสนอแนะ และผลการประเมินของคณะกรรมการมาใช้เพื่อวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะ มาทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้ โดยประธานสาขานำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน หรือปรับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปี และส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ประกอบด้วย SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสาขาให้คณะวิชา ซึ่งการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบัน

สาขาวิชาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR) เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิชา โดยใช้กรอบแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา 9 องค์ประกอบ

ในส่วนของผู้ประเมิน สถาบันอุดมศึกษาจัดทำคำสั่งแต่งตั้งดังนี้

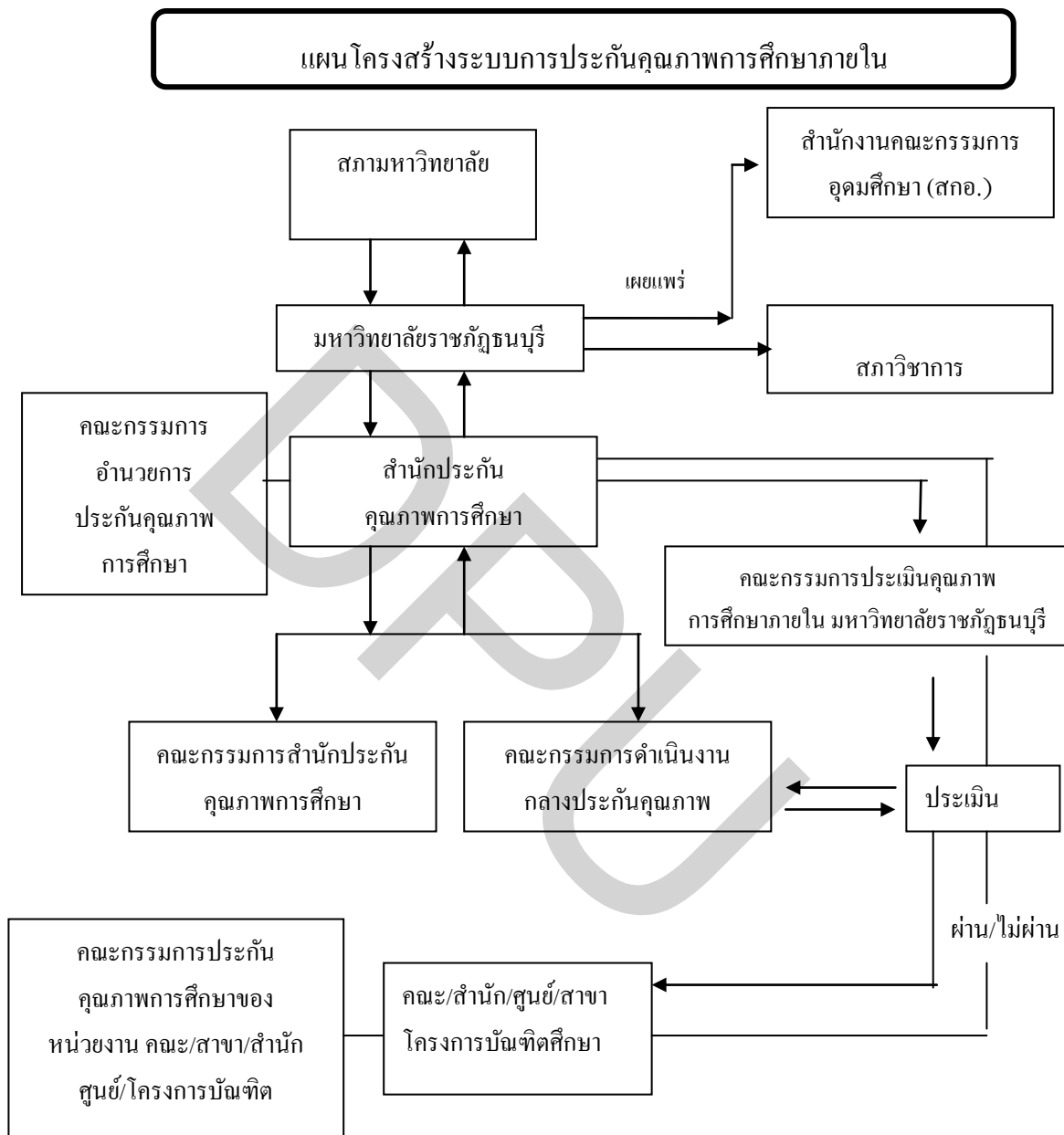
1) คณะกรรมการประเมินระดับสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

1. มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า

2. เป็นผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่า ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ในกรณีที่ ผู้ประเมินจากภายนอกสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูงซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่รับการประเมิน อาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในสาขาวิชาต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

3. ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า โดยต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสาขาเป็นการประเมินผลและติดตามตรวจสอบการประเมินผลคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลและผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ดังตัวอย่างในภาพ



ภาพที่ 2.18 โครงสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ที่มา: จากสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2552, น.9)



ปัจจุบันสาขาวิชาจะประเมินโดยใช้วิธีการศึกษาตนเอง และการใช้ตัวบ่งชี้ตามวงจรของเดมมิ่ง (Deming Cycle) , PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในการควบคุมคุณภาพ จัดระบบประกันคุณภาพภายใน รับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสมศ. ปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ก.พ.ร. พร้อมทั้งประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์มาตรฐานของสกอ. และรายงานผลการดำเนินงานต่อ สกอ. ทำให้ต้องปรับปรุง วิธีการดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับการควบคุมคุณภาพภายนอกด้วย โดยคำนึงถึงบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่จัดอยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม มีนโยบายในด้านต่างๆ 10 ด้าน คือ ด้านบริหารและจัดการ ด้านพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา ด้านพัฒนานักศึกษา ด้านวิจัยและงานสร้างสรรค์ ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม ด้านประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ และ ด้านประกันคุณภาพ

จากที่กล่าวมาการประกันคุณภาพการศึกษา จึงยังเป็นหลักประกันและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เรียนว่าสาขาวิชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งมีคุณภาพ ต้องดำเนินการประเมินตนเองทุกปีและและให้มีการประเมินคุณภาพจากคณะวิชา และถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการติดตามผล การตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

## 2.8 แนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาสมรรถนะการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาและกลไกการดำเนินงานที่สัมพันธ์กับแนวปฏิบัติการประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาจสรุปเป็นสาระสำคัญสำหรับใช้เป็นแนวปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชาที่สัมพันธ์กับระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินที่มุ่งเน้นแนวปฏิบัติการบริหารสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วยหลักการ และกลไกการดำเนินงานและแนวปฏิบัติ (ช่วง โชติ พันธุเวช, 2550, น.158-203; มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553, น.39-157; กองพัฒนาระบบราชการ, 2551, น. 50-145; สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 17-143; สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2553, น. 35-126; อนันต์ เตียวต้อย, 2551, น. 165-200) ในเรื่องเหล่านี้

- 1) ภาวะผู้นำ
- 2) การวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

- 3) การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 4) การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้
- 5) การบริหารที่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน
- 6) กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน
- 7) ผลการดำเนินการ
- 8) การบริหารวิชาการและผลิตบัณฑิต
- 9) การจัดกิจกรรมนักศึกษา
- 10) การวิจัยและสร้างนวัตกรรม
- 11) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 12) การประกันคุณภาพสาขา ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย และแนวปฏิบัติดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ภาวะผู้นำ

หลักการ

สาขามีการกำหนดและพัฒนาทิศทางของสาขาวิชา การสื่อสารทำให้บุคลากรในสาขาเกิดความเข้าใจร่วมกันในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย มีการมอบหมายอำนาจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสาขา ผู้บริหารมีการทบทวนทิศทางและติดตามผลการดำเนินงานของสาขา ผู้บริหารมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมของสังคม ชุมชนและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

กลไกการดำเนินงานดังนี้

1. มีกระบวนการสรรหาผู้บริหารที่เป็นระบบ โปร่งใสตรวจสอบได้
2. ผู้บริหารดำเนินการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลและใช้ภาวะผู้นำที่มีอยู่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสาขาวิชา ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. มีกระบวนการประเมินศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับในคณะและสาขาวิชา
4. มีการจัดทำแผนและกลไกการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารตามผลการประเมิน และดำเนินการตามแผนอย่างครบถ้วน

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขามีการกำหนดค่านิยมและทิศทางการพัฒนาของสาขาวิชา โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม

แนวปฏิบัติ

1. กำหนดทิศทางการพัฒนาสาขาวิชาระยะสั้น โดยผู้บริหาร

2. กำหนดทิศทางการพัฒนาสาขาวิชาระยะยาวโดยผู้บริหาร
3. กำหนดทิศทางโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสาขาวิชา ความต้องการ และความจำเป็น และตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. มีการติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญของภารกิจหลักของสาขาอย่างครบถ้วน
5. มีความสามารถในการกำกับดูแลติดตามผลการทำงานของสาขาวิชาและสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

6. มีความสามารถด้านการบริหารงานงบประมาณ บริหารรายได้ บริหารงานบุคคล และ ทรัพยากรอื่นๆ ของสาขาวิชา

7. ส่งเสริมการบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาลทั่วทั้งสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 2

ผู้บริหารสื่อสารทำให้บุคลากรในสาขาเกิดความเข้าใจร่วมกันในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสาขาวิชา

แนวปฏิบัติ

1. จัดให้มีการประชุมในสาขาเพื่อผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติ
2. วางแผนการจัดประชุมและจัดตารางการประชุมไว้อย่างชัดเจนตลอดปีการศึกษา
3. ให้ความสำคัญและดำเนินการประชุมตามตารางที่กำหนด
4. เน้นย้ำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสาขาวิชาอย่างต่อเนื่อง
5. สร้างบรรยากาศในการที่ประชุม การร่วมวางแผนในการปรับปรุงงาน และสร้างความคิดริเริ่มในการจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพและการทำตามเป้าหมายที่กำหนด
6. จัดการสื่อสารแบบสองทางเพื่อสร้างความเข้าใจ และส่งเสริมการบริหารภายในสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 3

ผู้บริหารการมอบหมายอำนาจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร

แนวปฏิบัติ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสาขาวิชาเพื่อกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ และนโยบายร่วมกัน โดยผู้บริหารให้การสนับสนุนและพัฒนา
2. จัดการประชุมคณะกรรมการประจำสาขาวิชาโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
3. มีการกระจายงานและอำนาจให้กับบุคลากรภายในสาขา และมอบอำนาจให้สามารถตัดสินใจและปฏิบัติงานแทน

4. สนับสนุนให้บุคลากรในสาขาวิชา ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสมและจูงใจให้รักและผูกพันต่อสาขาวิชา

5. จัดกิจกรรมระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในสาขาวิชาในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

6. สร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ปฏิบัติงาน ตามกฎหมาย ตามระเบียบข้อบังคับและมีจริยธรรม

7. มีการทำงานแบบข้ามสายงาน โดยให้บุคลากรทุกคนในสาขามีหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายและพัฒนาปรับปรุงระบบงานของสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 4

ผู้บริหารมีการทบทวนทิศทางและติดตามผลการดำเนินงานของสาขา

แนวปฏิบัติ

1. มีการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานในสาขาวิชาเป็นรายสัปดาห์  
2. มีการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานในสาขาวิชาและในคณะกรรมการบริหารสาขาอย่างน้อยเดือนละครั้ง

3. มีการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานในสาขาวิชาทุกภาคเรียน

4. มีการรายงานผลการประเมินให้บุคลากรในสาขาวิชา รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน

5. มีการตรวจสอบและทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสาขาวิชาทุกครั้งที่ปีการศึกษา

องค์ประกอบย่อยที่ 5

ผู้บริหารมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

แนวปฏิบัติ

1. มีการปฏิบัติงานตามวงจรคุณภาพในงานทุกงานของสาขาวิชา  
2. ปรับเปลี่ยนเป้าหมายของงานให้สูงขึ้นในแต่ละปี  
3. สนับสนุนบุคลากรในสาขาให้มีการเรียนรู้ ฝึกอบรม และพัฒนาตน รวมทั้งการวิจัยและสร้างสรรค์งานนวัตกรรม

4. ผู้บริหารเป็นแบบอย่างในการเข้าอบรมและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

5. ประเมินงานประธานสาขาวิชาโดยมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและตกลงกันไว้ล่วงหน้า

6. ประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการประจำสาขาวิชาเป็นประจำทุกปี

องค์ประกอบย่อยที่ 6

ผู้บริหารมีส่วนร่วมสนับสนุนกิจกรรมของสังคม ชุมชนและมีความรับผิดชอบต่อสังคม  
แนวปฏิบัติ

1. เข้าร่วมกิจกรรมสำคัญและการช่วยเหลือสังคมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ
2. สนับสนุนให้บุคลากรในสาขาวิชาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ และช่วยเหลือสังคมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

3. เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตนและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในสาขาวิชาเข้าร่วม  
กิจกรรมต่างๆ และสร้างประโยชน์ให้สังคมและชุมชน

องค์ประกอบย่อยที่ 7

ประธานสาขามีพฤติกรรมที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบการกำกับดูแลสาขาวิชาและแนวทางปรับปรุงระบบการนำสาขาวิชา วิธีการ  
ที่ประธานสาขาวิชาสร้างความมั่นใจว่า มีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมายและการประพฤติ  
ปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ทำให้บรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนชุมชน

2. ประธานสาขาควรยึดหลักธรรมาภิบาล ในการบริหารการดำเนินงานของสาขาวิชา  
ให้ไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกันระหว่างประธานและคณะกรรมการหลักสูตร โดยให้สอดคล้องกับ  
ทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม

3. ประธานสาขามีการดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ในประเด็นการปกป้อง  
ผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพทางวิชาการและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่  
เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

4. ประธานสาขามีการเปิดเผยประวัติ มีรายงานประเมินตนเอง จัดทำรายงานสรุปผล  
การทำงานและรายงานการเงินของสาขาวิชาเสนอต่อคณะกรรมการหลักสูตรทุกปี

องค์ประกอบที่ 2 การวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

หลักการ

เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของสาขาวิชาตามหลักการอุดมศึกษาและมาตรฐานการศึกษา  
มาตรฐานอุดมศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ สาขาวิชาทำหน้าที่จัดการเรียนการสอน สาขาต้อง  
กำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัตถุประสงค์ ตลอดจนพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเพื่อ  
เป็นแนวทางในการดำเนินงานของสาขาวิชาที่สอดคล้องกับของคณะวิชาและมหาวิทยาลัยและได้  
ให้ผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานได้รับทราบ ได้แก่อาจารย์  
เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้ใช้บริการและสังคมโดย  
รวม ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานมีความชัดเจน บรรลุปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัตถุประสงค์

ของสาขาวิชาและมหาวิทยาลัย ตลอดจนให้สอดคล้องกับทิศทางของการประกันคุณภาพและการบริหารตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ

กลไกการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชา ในด้านการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประกอบด้วย

1. มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์เป็นวงจรอย่างเป็นระบบที่สามารถนำไปปฏิบัติได้
2. มีการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
3. มีการควบคุมกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
4. มีการปรับปรุง ทบทวนและถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขาวิชา มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ ที่เป็นวงจรอย่างเป็นระบบที่สามารถนำมาปฏิบัติได้

แนวปฏิบัติ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการคณะทำงานหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบ ในการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน แผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงานและแผนปฏิบัติ
2. มีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและแผนปฏิบัติ การประจำปีให้สอดคล้องซึ่งกันและกันและสอดคล้องกับภารกิจหลักของสาขาวิชา
3. มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการของสาขาวิชาโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT หรือวิธีการอื่นๆ
4. บุคลากรในสาขาวิชา นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจของสาขาวิชา
5. มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ของสาขาที่ชัดเจนในการดำเนินงาน และมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการของสาขาวิชา
6. มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ในระดับต่างๆ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะและมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขาวิชา มีการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

แนวปฏิบัติ

1. มีการแปลงแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติจริง โดยจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่กำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบและทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถดำเนินงานได้

2. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้

องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขาวิชามีการควบคุมกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน เพื่อเป็นกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ

2. มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง

3. มีการประเมินผลสำเร็จในภาพรวม และสรุปผลการดำเนินงานของสาขาวิชา เป็นประจำทุกภาคเรียน โดยกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะและมหาวิทยาลัย

4. มีการรายงานต่อผู้บริหารระดับคณะวิชาและต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสาขา ให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ

องค์ประกอบย่อยที่ 4

สาขาวิชามีการทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

แนวปฏิบัติ

1. มีกระบวนการทบทวนแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการประจำปีให้ สอดคล้องกันและกันและสอดคล้องกับภารกิจหลักของสาขาวิชา

2. มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความต้องการของสาขาวิชา และวิเคราะห์ ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับสภาพการณ์ใน ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ

3. มีการนำผลการประเมินและการวิเคราะห์มาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง

4. มีกระบวนการพัฒนาแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการประจำปีให้ สอดคล้องกันและกันและสอดคล้องกับภารกิจหลักของสาขาวิชา

องค์ประกอบที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

หลักการ

การให้ความสำคัญ หมายถึง การบริหารที่สาขาวิชาเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารและการดำเนินงานของสาขาวิชาทั้ง ทางตรงหรือทางอ้อม ประกอบด้วย การเปิดเผยข้อมูลและโปร่งใสในภารกิจที่สาขาวิชาดำเนินงาน โดยมี ช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา คณาจารย์ และประชาชน

กลไกการทำให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. มีความรู้เกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. มีการสร้างความผูกพันและการจัดการในการสร้างความสัมพันธ์กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

องค์ประกอบย่อยที่ 1  
สาขาวิชามีวิธีการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติ

1. มีนโยบายที่กำหนดชัดเจนให้ความสำคัญกับการรับฟัง ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. มีการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสู่การออกแบบระบบการให้บริการ การปรับปรุงระบบการจัดการ โครงการและกิจกรรมต่างๆ ของสาขาวิชา เพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ
3. มีช่องทางในการรับฟัง ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับภารกิจของสาขาวิชาจากหลายช่องทาง เช่น สื่อต่างๆ การประชุม การวิจัย อย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขาวิชามีวิธีการสร้างความผูกพัน สร้างความสัมพันธ์กับและจัดการกับข้อร้องเรียนให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวปฏิบัติ

1. มีการรับฟังและสร้างความผูกพัน สร้างสัมพันธ์ กับนักศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จัดการกับข้อร้องเรียนให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. มีวิธีให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงสารสนเทศ ติดตามเรื่องที่ควรรับรู้ร่วมกัน และสามารถร้องเรียนต่อสาขาวิชา
3. สาขาวิชามีวิธีการจัดการข้อร้องเรียน วิธีการลดความไม่พึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. มีแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์และมีช่องทางให้นักศึกษา ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงสาขาวิชาได้
5. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง



6. นำข้อมูลจากการศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์เพื่อออกแบบระบบการให้บริการ การปรับปรุงระบบการจัดการโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของสาขาวิชา

7. มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับจากผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องไปประกอบการปรับปรุงระบบการให้บริการ การปรับปรุงระบบการจัดการของสาขาวิชา

8. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศในการให้บริการของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

9. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและการดำเนินงานของสาขาให้นักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอย่างสม่ำเสมอ

10. เปิดโอกาสให้นักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีโอกาสเข้าร่วมเครือข่ายทางการศึกษาหรือคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อร่วมกำหนดทิศทางนโยบาย และสนับสนุนการดำเนินงานของสาขาวิชาที่มีผลต่อคุณภาพของนักศึกษา

11. จัดกิจกรรมที่ทำให้ผู้ปกครองและชุมชนได้รับความรู้และประโยชน์จากการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขาวิชามีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และนำผลมาปรับปรุง

แนวปฏิบัติ

1. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยวิธีการที่หลากหลาย

2. มีการสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยวิธีการที่หลากหลาย

3. มีวิธีการลดความไม่พึงพอใจให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยวิธีการที่หลากหลาย

4. มีการรายงานผลการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน และการสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผลสำเร็จในการทำงานของสาขาวิชาให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบและนำผลมาปรับปรุง

#### องค์ประกอบที่ 4 การประเมินการดำเนินงานและ การจัดการความรู้ หลักการ

การประเมินการดำเนินงานและ การจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และองค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยมีการประเมินการดำเนินงานและการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสาขาวิชาซึ่งกระจุกกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระเบียบ เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินการดำเนินงาน และการจัดการความรู้ในสาขาวิชาให้ดียิ่งขึ้น

##### การจัดระบบงานและกลไก

1. มีการจัดการประเมินผลการดำเนินงาน
  2. มีการจัดการความรู้
  3. มีการจัดการสารสนเทศและใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
- องค์ประกอบย่อยที่ 1.

สาขาวิชา มีการจัดการประเมินผลการดำเนิน โครงการของสาขา

##### แนวปฏิบัติ

1. มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสาขาวิชา กำหนดทิศทาง การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้ร่วมกัน
  2. มีการจัดทำแผนและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการประเมินการดำเนินงาน
  3. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ให้บุคลากรของสาขาวิชา รับทราบและเข้าใจตรงกัน
- อย่างทั่วถึง
4. มีการวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานของทุกภารกิจอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ แล้วรายงานให้ผู้บริหารทราบ
  5. มีการสื่อสารผลการวิเคราะห์ไปยังบุคลากรในสาขาวิชา แล้วร่วมกันวิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการแก้ไขพัฒนางาน
  6. มีการประเมินตนเองทุกปีการศึกษา ในการดำเนินงานตามแผน ประเมินแผนและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA อย่างต่อเนื่อง
  7. มีระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร
  8. มีการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้ไปใช้ให้ เกิดประโยชน์ ทั้งภายในสาขาวิชา คณะวิชา และมหาวิทยาลัย

9. มีการเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรภายนอกรับทราบ  
องค์ประกอบย่อยที่ 2.

สาขาวิชามีระบบกลไกการบริหารจัดการความรู้ จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ และมีกระบวนการนำไปเผยแพร่ การกำหนดความรู้ที่สำคัญ การแสวงหาความรู้ การรวบรวม เผยแพร่ และถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร

#### แนวปฏิบัติ

1. การรวบรวมองค์ความรู้ต่างๆ ของสาขาวิชาที่มีอยู่ให้เป็นระเบียบ ให้เป็นแหล่งที่ผู้ที่สนใจมาค้นคว้าได้
2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันภายในสาขาทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ถึงวิธีการและกระบวนการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
3. มีการนำเสนอความรู้ ผลงานหรือนวัตกรรมที่ประสบผลสำเร็จ เผยแพร่ให้แก่บุคลากรภายในหรือภายนอกได้รับทราบ โดยจัดทำเป็นเอกสาร หรือแผ่นพับแจก
4. สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเสนอผลงานวิชาการ งานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์นวัตกรรม
5. สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาของสาขาจัดทำโครงการ เข้าร่วมวิชาการ เสนอผลงานวิชาการ งานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์นวัตกรรม

#### องค์ประกอบย่อยที่ 3.

สาขาวิชามีการจัดการสารสนเทศและใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

#### แนวปฏิบัติ

1. มีนโยบายและการวางแผนของสาขาวิชาทางด้านการจัดการสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก
2. มีการดำเนินงานด้านสารสนเทศของสาขาวิชาเป็นงานปกติ เป็นปัจจุบัน ซึ่งบุคลากรมีความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและการเรียนการสอน
3. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ที่รวบรวมข้อมูลจากหน่วยปฏิบัติและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสาขาที่เชื่อถือได้ โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้รวบรวมเพื่อเป็นฐานข้อมูล
4. ในสาขาวิชามีการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเป็นข้อมูลที่ไว้เบื้องต้น และจัดทำผลสรุปให้ผู้บริหารรับทราบ

5. มีการเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

6. มีระบบป้องกันสิทธิและความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศมีระบบสำรองและกู้คืน ตลอดจนเป็นระบบที่มีแผนจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด

7. มีการและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการ

8. มีการติดตามตรวจสอบและนำผลการประเมิน มาปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน และเหมาะสมกับการใช้งานอยู่เสมอ

9. มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายภายนอกสาขาวิชา

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงาน

หลักการ

คุณภาพของการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นหาก สาขาวิชามีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักผูกพัน มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ประธานสาขามี การมอบหมายงานให้กับบุคลากรที่อยู่ผู้ได้บังคับบัญชาตามศักยภาพความถนัดความสนใจของแต่ละบุคลากร และบุคลากรทุกระดับมี ความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชาและหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับสาขาวิชาตลอดไป

กลไกในการดำเนินงาน

1. ให้ความสำคัญกับการสรรหาและเลือกบุคลากร

2. ให้ความสำคัญกับแลกเปลี่ยนความรู้ การศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

3. ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและนำผลมาปรับปรุงการ

ปฏิบัติงานของบุคลากร

4. ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการมอบอำนาจในการตัดสินใจ

5. ให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ

6. ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

องค์ประกอบย่อยที่ 1.

สาขาให้ความสำคัญกับการสรรหาและเลือกบุคลากร

แนวปฏิบัติ

1. มีการจัดทำแผนอัตรากำลัง โดยขอเสนออัตรากำลังและความต้องการบุคลากรต่อผู้บริหารระดับคณะ และมหาวิทยาลัย

2. มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ และแผนระยะสั้นและระยะยาวในการจัดเตรียมบุคลากรพัฒนาและรักษาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

3. มีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความคุ้มค่า
4. มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และทักษะที่จำเป็นสำหรับสาขาวิชา และมีคุณลักษณะที่ดีสามารถเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานกับสาขาวิชาได้
5. มีวิธีการคัดเลือกบุคลากรที่หลากหลาย เช่น การสอบภาคทฤษฎี การสอบภาคปฏิบัติ การสอบสัมภาษณ์ การสอบสอน การทดลองปฏิบัติงาน

#### องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขาให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความรู้ ศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

#### แนวปฏิบัติ

1. มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อแนะนำเรื่องการปฏิบัติตนในการทำงาน
2. มีระบบพี่เลี้ยงในการฝึกสอนและการให้คำแนะนำกับบุคลากรที่เข้ามาใหม่
3. มีการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาตนเองและพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้วยวิธีที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม
4. มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนเข้าร่วมสัมมนา ประชุม ฝึกอบรมหรือเสนอผลงานทางวิชาการ
5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย และตรงกับความต้องการและความจำเป็นของบุคลากร
6. จัดทรัพยากรให้เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชา
7. ส่งเสริมการศึกษาของบุคลากรในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยสาขาอำนวยความสะดวกในเรื่องของชั่วโมงการทำงาน การลาหยุดชั่วคราว ทุนการศึกษา
8. จัดแหล่งเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการพัฒนาตนเอง
9. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในสาขาวิชา
10. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่ายหรือองค์กรภายนอก
11. จัดช่องทางหลากหลายในการรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการสาขาวิชา คณะ หรือบุคลากรในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องทราบ

#### องค์ประกอบย่อยที่ 3.

สาขาให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและนำผลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร

### แนวปฏิบัติ

1. มีแบบและระเบียบวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ

2. มีการประเมินตนเอง และการประเมินบุคลากรในสาขาวิชาอย่างเป็นระบบโดยมีคณะกรรมการที่ตั้งขึ้นโดยเฉพาะเป็นผู้ประเมิน

3. นำผลการประเมินมาเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด และรายงานให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร พิจารณาดัดสินการปรับเงินเดือน/เลื่อนขั้น เพื่อการสร้างขวัญกำลังใจ รวมถึงการลงโทษ การพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีในสาขาวิชา

4. มีการรายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ  
องค์ประกอบย่อยที่ 4

สาขาให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการมอบอำนาจในการตัดสินใจและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

### แนวปฏิบัติ

1. ส่งเสริมให้บุคลากรในสาขาวิชามีส่วนร่วมในกำหนดเป้าหมาย วิธีการในการดำเนินงาน การพัฒนาและปรับปรุงงาน เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

2. มีการมอบหมายงานให้เป็นไปตามภารกิจของสาขาวิชาและตามศักยภาพความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล และสามารถตัดสินใจและรับผิดชอบผลการปฏิบัติงาน โดยมีประธานสาขาเป็นผู้ติดตามการดำเนินงาน

3. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตย

4. มีการจัดตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ มีความเป็นอิสระ คล่องตัว

5. มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามภารกิจของสาขาวิชาและงานที่ได้รับมอบหมาย

องค์ประกอบย่อยที่ 5

สาขามีการสร้างแรงจูงใจ สร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญในการทำงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

### แนวปฏิบัติ

1. มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จ และ ก้าวหน้าในตำแหน่งวิชาการอย่างรวดเร็ว

2. มีการวิเคราะห์ภาระงานและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถตรงกับภารกิจ ทั้งด้านการฝึกอบรม การเข้าร่วมประชุมหรือเสนอผลงานทางวิชาการ

การศึกษาต่อตลอดจนมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มี ศักยภาพและความสามารถสูง ให้ประสบความสำเร็จ

3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในสาขาวิชา ได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การจัดงานใน โอกาสสำคัญ รางวัลข้าราชการดีเด่น เครื่องแบบ กองทุนและการประกันชีวิต การตรวจสุขภาพ

4. มีการให้รางวัลผู้ปฏิบัติงาน การยอมรับและเผยแพร่ผลงานของบุคลากรในสาขาที่มีผลงานดีเด่น

5. มีการเตรียมฝึกบุคลากรที่คาดหวังว่าจะสามารถก้าวขึ้นมารับตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยการส่งเสริมการฝึกอบรม การพัฒนาตนเอง การเรียนรู้งาน เป็นต้น

6. มีการกำหนดแผนการขอตำแหน่งทางวิชาและความก้าวหน้าของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน

7. มีการส่งเสริมการฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติการเขียนผลงานวิชาการ เพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการ เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ เกิดความผูกพันต่อสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 6

สาขาให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร  
แนวปฏิบัติ

1. มีการจัดสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพและสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข

2. สร้างสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานให้มีความเป็นระเบียบ สะอาด ปลอดภัย มีสุขลักษณะที่ดีและเอื้อต่อการทำงาน เช่น มีอากาศถ่ายเท มีมุมพักผ่อน มีห้องน้ำเป็นสัดส่วน

3. สร้างบรรยากาศที่ดีที่จะทำให้บุคลากรทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข

4. จัดหาวัสดุและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในสาขาอย่างพอเพียง เช่น โต๊ะทำงาน ชั้นวางของ โทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์

5. จัดกิจกรรมในการดูแลความเป็นระเบียบ สะอาด ปลอดภัย มีสุขลักษณะที่ดีของสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ

6. มีแบบประเมินและวิธีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในสาขาวิชาโดยใช้วิธีที่หลากหลาย และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน

7. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารระดับสูง และอัตราการลาออก และอัตราการหยุดงานมาพิจารณาพร้อม และมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

องค์ประกอบที่ 6 กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน

หลักการ

กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน มีคณะกรรมการประจำสาขาวิชาหรือหลักสูตรทำหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของสาขาให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ทำให้สาขาสามารถทำหน้าที่บริหารจัดการให้มีคุณภาพได้แก่ การบริหารการเงินและงบประมาณ การจัดระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด เป็นต้น เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดกลไกการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชา

1. มีกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนการดำเนินงาน และการจัดการทรัพยากรของสาขาวิชาอย่างเป็นระบบ

2. มีการบริหารการเงินอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้
3. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการสาขาวิชา
4. มีการจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์
5. มีการบริหารความเสี่ยงและการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ
6. มีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขามีกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนการดำเนินงาน และการจัดการสถานที่ พัสตุนครุภัณฑ์ ของสาขาวิชาอย่างเป็นระบบ

แนวปฏิบัติ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสาขาวิชา มีการติดตามผลการดำเนินงานสนับสนุนและการจัดการการจัดการสถานที่ พัสตุนครุภัณฑ์ ของสาขาวิชา

2. มีการประชุมคณะกรรมการประจำสาขาวิชาหรือคณะทำงานบริหารกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนและการจัดการการจัดการพัสตุนครุภัณฑ์ ของสาขาวิชา

3. มีการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ห้องปฏิบัติการ ให้ใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าเพื่อการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ

4. มีแผนจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ห้องปฏิบัติการ ให้มีความปลอดภัย ความพร้อมใช้งาน

5. มีการรายงานการบำรุงรักษา ซ่อมแซม และตรวจสอบสภาพการใช้งานของสถานที่ พัสตุนครุภัณฑ์ ของสาขาวิชาและจัดเจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการ

6. การติดตั้งระบบการป้องกันอันตรายจากระบบไฟฟ้า และอัคคีภัย ระบบแก๊ส ระบบท่อน้ำทิ้ง ตามห้องปฏิบัติการ

7. มีกิจกรรมการซักซ้อมการป้องกันอัคคีภัย การใช้เครื่องดับเพลิง การเตือนภัย เป็นต้น



### องค์ประกอบย่อยที่ 2

มีการบริหารการเงินอย่างเป็นระบบโปร่งใส และตรวจสอบได้

#### แนวปฏิบัติ

1. มีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสาขาวิชา ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินและการดำเนินงานสนับสนุนของสาขาวิชาที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะและมหาวิทยาลัยในทุกๆ ด้านให้เป็นไปตามเป้าหมาย
3. มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลทางการเงิน เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลาและสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ
4. มีการจัดทำบัญชีรายวัน บัญชีแยกประเภท และงบการเงินประจำปีของสาขาวิชา
5. มีจัดทำประมาณการรายรับรายจ่ายประจำปีการศึกษา และแนวทางจัดหาทรัพยากรของสาขาทั้งในส่วนของการจัดหาแหล่งเงินวิธี การที่ได้มา ซึ่งแหล่งเงินรวมทั้งวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโปร่งใสตรวจสอบได้
6. มีการจัดทำรายงานที่แสดงถึงสถานะทางการเงินของสาขาวิชา และเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจในภาพรวมของคณะวิชา รวมทั้งการนำเสนอรายงานกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนให้คณะกรรมการประจำสาขาทราบ

### องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขามีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการสาขาวิชา

#### แนวปฏิบัติ

1. มีระบบเชื่อมโยงภายในเพื่อความคล่องตัวในการสื่อสารภายใน ระหว่างคณะและสาขาวิชา
2. มีการใช้โปรแกรมต่างๆ ที่ช่วยในการบริหารจัดการด้านต่างๆ เช่น ระบบอาจารย์ปรึกษา ระบบข้อมูลนักศึกษา ระบบสารสนเทศห้องสมุด ระบบตัดเกรด ระบบการจัดการเรียนการสอน

3. มีคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ และบุคลากรในการที่ดูแลและรับผิดชอบ

### องค์ประกอบย่อยที่ 4

สาขามีการจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์

#### แนวปฏิบัติ

1. มีการวางแผนงานประชาสัมพันธ์และกิจกรรมต่างๆ ของสาขาวิชา
2. มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในคณะวิชา มหาวิทยาลัย เป็นระยะ

3. มีช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ให้นักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบย่อยที่ 5

มีการบริหารความเสี่ยงและการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ

แนวปฏิบัติ

1. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน ที่ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัย กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน

2. มีการจัดทำแผนบริหารกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการ ในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับในด้านการบริหารกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน และการดำเนินการแก้ไขลดหรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

3. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับรายงานการใช้จ่ายเงิน การบริหารพัสดุ การบริหารความเสี่ยงและข้อเสนอแนะของหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอกตลอดจนข้อเสนอแนะอื่นๆ จากคณะกรรมการประจำสาขาวิชา เพื่อพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบย่อยที่ 6

มีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

แนวปฏิบัติ

1. มีการประเมินผลและรายงานอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานสนับสนุนที่บ่งชี้ถึงข้อมูลทางการเงินทุก ด้านที่แสดงถึงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสาขาวิชา โดยมีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก เพื่อตรวจติดตามการใช้จ่ายเงิน การบริหารพัสดุ การบริหารความเสี่ยงของสาขาวิชา

2. มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารการเปลี่ยนแปลงตลอดจนมี การกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนบริหารการเปลี่ยนแปลงโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสาขา

องค์ประกอบที่ 7 ผลการดำเนินงาน

หลักการ

ความสำเร็จอยู่ที่สาขาวิชาจัดให้มีระบบประเมินผลการดำเนินงานภายใน โดยจะต้องจัดให้มีระบบในการถ่ายทอดเป้าประสงค์ตัวบ่งชี้ตามพันธกิจและ ยุทธศาสตร์ของสาขาวิชาไปยังคณะวิชาที่รับผิดชอบ กำหนดเป็นตัวบ่งชี้ของการดำเนินงานและเป้าหมายในระดับสาขาจนถึงระดับ

บุคคลและจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน รวมถึงจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขาวิชามีผลการดำเนินงานทุกองค์ประกอบ

แนวปฏิบัติ

1. สาขา มีการกำหนดแนวทางการดำเนินการในการประเมินผลภายในสาขาวิชา
2. มีแผนงานการประเมินผลการดำเนินงานภายในสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขาวิชา มีผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์

แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามพันธกิจและแผนกลยุทธ์ของสาขาวิชา
2. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสาขาวิชา โดยกำหนดเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาและหน่วยงานอื่นๆ เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์และประเด็นยุทธศาสตร์ของคณะวิชาและมหาวิทยาลัย

3. มีการยืนยันวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ของสาขาวิชา

องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขา มีการสะท้อนระดับประสิทธิผลในผลการดำเนินงาน

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายระดับต่างๆ
2. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามคำรับรอง

องค์ประกอบย่อยที่ 4 สาขา มีการนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุง

1. มีการนำผลการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหาร ไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจ

องค์ประกอบที่ 8 การบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิต

หลักการ

การบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิตเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสาขาวิชาที่ให้บริการวิชาการและผลิตบัณฑิต ตามความถนัดและในด้านที่สาขาวิชามีความเชี่ยวชาญ นอกจากนี้สาขายังได้รับประโยชน์ในด้านต่างๆ คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตรมี การบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยพัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้าง

เครือข่ายกับองค์กรต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสาขาวิชา และคณะกรรมการให้บริการทางวิชาการด้วย

การจัดระบบงานและกลไกการบริหารคุณภาพการบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิต

1. มีการพัฒนา จัดทำและบริหารหลักสูตรของสาขาวิชา
2. มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
3. มีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
4. มีการนิเทศ การฝึกประสบการณ์อย่างเป็นระบบ
5. มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน
6. มีการจัดบริการวิชาการ
7. มีการจัดบริการส่งเสริมความรู้ จัดสื่อและเทคโนโลยีการเรียนรู้ บริการการศึกษา

และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขาวิชามีการพัฒนาและดำเนินงานบริหารหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร แนวปฏิบัติ

1. มีนโยบายแผนกลยุทธ์ และแผนดำเนินงานของการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิต ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และมีหลักฐานการดำเนินงานตามแผนตลอดจนการประเมินและปรับปรุง

2. มีการแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ ร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อให้มีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรและการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. มีการจัดทำหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง

4. มีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตที่เป็นลักษณะเฉพาะของสาขาวิชา และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ และความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง

5. มีการวิพากษ์หลักสูตรร่วมกันจากผู้ทรงคุณวุฒิหลากหลายสถาบัน

6. มีการประชุมของคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อกำหนดแนวทางในการเรียนการสอน แผนการเรียน ในแต่ละชั้นปีให้สอดคล้องและต่อเนื่อง

7. มีการทบทวนและพัฒนาหลักสูตรของสาขาวิชาทุกๆ 5ปี

องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขาวิชามีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

แนวปฏิบัติ

1. มีการตรวจสอบแผนการสอน กิจกรรมการเรียนการสอน ที่ส่งเสริมศักยภาพของนักศึกษาและสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

2. มีการเชิญวิทยากรมาสอนร่วม การสอนแบบทีม เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้กับผู้สอนที่มีความชำนาญ

3. มีกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการคิดวิเคราะห์ และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

4. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้เทคนิคการสอนหลากหลายมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชา

5. มีการสนับสนุนให้อาจารย์ในสาขาทำวิจัยในชั้นเรียน โดยเน้นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

6. มีการจัดโครงการ กิจกรรมพิเศษที่ส่งเสริมความสามารถ ความสนใจของนักศึกษ  
องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขาวิชามีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดเครื่องมือ และเกณฑ์วัดผล ประเมินผล ในแผนการสอนที่ชัดเจน

2. มีการใช้เครื่องมือในการวัดและประเมินผลที่หลากหลายและสอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา เนื้อหาวิชา ระดับชั้นการศึกษา โดยการประเมินเป็นรายบุคคล

3. มีการสรุปผลการวัดผลและประเมินผล

4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน รวมถึงหลักสูตร

5. มีการรายงานผลการวัดและการประเมินให้นักศึกษา ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบทุกครั้ง

6. มีช่องทางในการให้ผู้ปกครองสามารถติดตามพัฒนาการและผลการศึกษานักศึกษาได้โดยสะดวก

องค์ประกอบย่อยที่ 4

สาขาวิชามีการจัดการนิเทศอย่างเป็นระบบ

แนวปฏิบัติ

1. มีการวางแผนและกำหนดปฏิทินในการนิเทศตลอดภาคเรียนไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้สอนมีการพัฒนาการสอน

2. มีการใช้รูปแบบการนิเทศที่หลากหลายและมีการนิเทศจากผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลภายนอก เช่น การสังเกตการสอน การให้คำปรึกษา/แนะนำ การนิเทศก่อนสอน

3. มีการบันทึกและแจ้งผลการนิเทศให้ผู้ถูกนิเทศทุกครั้ง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการและการพัฒนาการสอน

องค์ประกอบย่อยที่ 5 มีการจัดโครงการหรือกิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนมีส่วนร่วม

แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดชั่วโมงการสอนของอาจารย์ ชั่วโมง/สัปดาห์
2. มีการจัดห้องปฏิบัติการหรือสถานที่ที่เหมาะสมกับกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถพิเศษ การสอนเสริม การเรียนรู้
3. จัดทำโครงการหรือกิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ซึ่งบุคคล องค์กรและชุมชนมีส่วนร่วมกับโครงการหรือกิจกรรม การบริหารงานบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตของสาขาวิชา ตลอดจนมีระเบียบข้อบังคับ มาตรการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
4. มีการกำหนดหลักเกณฑ์และหรือระเบียบในการให้บริการวิชาการและผลิตบัณฑิต
5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด
6. จัดทำข้อมูลและสารสนเทศหรือหลักฐานการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการบริการวิชาการ เกี่ยวข้องกับการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิต เช่น คำสั่งแต่งตั้งหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบ หลักฐานดำเนินการกำหนดสัดส่วนมาตรฐานภาระงาน ด้านการบริการวิชาการแก่คณาจารย์และบุคลากร

องค์ประกอบย่อยที่ 6

มีการบริหารงานบริการวิชาการ กิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

แนวปฏิบัติ

1. จัดทำแผนการสอนที่บูรณาการการบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิตเข้ากับการเรียนการสอนการวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. จัดโครงการหรือกิจกรรมที่มีการนำความรู้ประสบการณ์จากการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตมาใช้ในการเรียนการสอน การวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. รายงานผลการประเมินสัมฤทธิ์ผลของการเชื่อมโยงการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตกับการเรียนการสอนการวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการกำหนดสัดส่วนภาระงานการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตตามจุดเน้นของสาขาวิชา
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตตามนโยบายและแผนงาน

5. มีการประเมินสัมฤทธิ์ผลของความเชื่อมโยงสนับสนุนซึ่งกันและกันและบูรณาการระหว่างบริการวิชาการและผลิตบัณฑิต กับภารกิจด้านอื่นๆ ของสาขาวิชา

6. มีการนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการวิชาการและผลิตบัณฑิตให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งสังคมภายนอกและภารกิจทุกด้านของสาขาวิชา

7. การจัดทำแผนการเชื่อมโยงและบูรณาการการบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิตเข้ากับการเรียนการสอนหรือการวิจัยหรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

8. มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญคือ ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและผลิตบัณฑิต ความพึงพอใจบุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบย่อยที่ 7

สาขามีบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีการจัดสื่อและเทคโนโลยีการเรียนรู้ บริการการศึกษา และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

แนวปฏิบัติ

1. ส่งเสริมให้ผลิตและใช้สื่อที่หลากหลายและสอดคล้องกับกิจกรรมในแผนการเรียนการสอน

2. มีการให้บริการและกระตุ้นให้ผู้สอนใช้สื่อที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

3. มีงบประมาณและทรัพยากรให้เพียงพอเพียงในการผลิตสื่อ เช่น อุปกรณ์ เทคโนโลยี

4. การจัดห้องเรียนให้มีอากาศถ่ายเท มีอุปกรณ์ถ่ายเทอากาศ พัดลม เครื่องปรับอากาศ

5. มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในชั้นเรียน เครื่องฉายข้ามศีรษะ

6. มีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความสะดวกของชั้นเรียนและอุปกรณ์ต่างๆ

7. มีการจัดแหล่งเรียนรู้เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสศึกษา และค้นคว้าด้วยตนเอง เช่น ห้องคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต ที่สนับสนุนการเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 9 การจัดกิจกรรมนักศึกษา

หลักการ

การจัดกิจกรรมนักศึกษาเป็นภารกิจที่สำคัญของสาขาวิชา โดยมีแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติทุกด้าน ซึ่งรูปแบบและกลไกในการจัดกิจกรรมนักศึกษามีความหลากหลาย เช่น สาขาวิชามีกระบวนการจัดกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา การพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ

### กลไกการดำเนินงาน

1. ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา การส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมการประชุม หรือนำเสนอผลงานวิชาการในที่ประชุมระหว่างสาขาวิชาระดับชาติหรือนานาชาติ
2. จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา
3. การประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นระบบ

4. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษาองค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขามีระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารให้นักศึกษา ศิษย์เก่า และเครือข่าย

#### แนวปฏิบัติ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนักศึกษา การให้คำปรึกษาในการประกอบวิชาชีพและการจัดหางานแก่นักศึกษา
2. มีการจัดระบบและกลไกการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ การให้คำปรึกษาและแนะแนวทางอาชีพ และบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ศิษย์เก่า เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์

#### องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขามีการจัดและส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา

#### แนวปฏิบัติ

1. จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้และทักษะแก่นักศึกษา ส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ไปใช้ในการจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการโดยนักศึกษา
2. มีกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถพิเศษ การจัดชมรม การสอนเสริม การเรียนรู้นอกสถานที่ การเข้าค่ายวิชาการ การประกวด
3. มีกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมให้กับนักศึกษาทุกชั้นปี เช่น กิจกรรมการไหว้ครู การเข้าค่ายผู้นำ การบำเพ็ญประโยชน์ การสำรวจภาวะโภชนาการ เป็นต้น
4. มีการจัดกิจกรรมด้านต่างๆ ให้กับนักศึกษา เช่น การบริการแนะแนว การบริการสุขภาพ



### องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขามีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการจัดกิจกรรมนักศึกษา

#### แนวปฏิบัติ

1. มีการประเมินผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมนักศึกษา การให้คำปรึกษาในการประกอบวิชาชีพและการจัดหางานแก่นักศึกษาตามโครงการและแผนงาน

2. การประเมินผลและนำผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการนักศึกษา มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการที่สนองความต้องการของนักศึกษา

### องค์ประกอบที่ 10 การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม

#### หลักการ

สาขาวิชาแต่ละแห่งอาจมีจุดเน้นในเรื่องการวิจัยที่แตกต่างกันขึ้นกับสภาพแวดล้อมและความพร้อมของแต่ละสาขาวิชา อย่างไรก็ตามสาขาวิชาจำเป็นต้องมีพันธกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจสาขาวิชาจึงต้องมีระบบและกลไกควบคุมให้สามารถดำเนินการในพันธกิจด้านนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ภายใต้อุดมการณ์เฉพาะของแต่ละสาขาวิชาเพื่อให้ได้ผลงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมที่เกิดประโยชน์การวิจัยจะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์ การวิจัยจะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์จำเป็นต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญสามประการคือ

1) สาขาวิชาต้องมี การวางแผนวิจัยที่มี ระบบและกลไกตลอดจนมี การสนับสนุนทรัพยากรให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน

2) บุคลากรมีส่วนร่วมในการวิจัยอย่างเข้มแข็งโดยบูรณาการงานวิจัยกับกับพันธกิจด้านอื่นๆ ของสาขาวิชา

3) ผลงานวิจัยมีคุณภาพมีประโยชน์สนองความต้องการของชุมชน สังคมและมีการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง

การจัดระบบงานและกลไกการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชา คือ

1. สาขาวิชา มีการบริหารจัดการงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมที่มีคุณภาพ

2. มีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีกลไกส่งเสริมสนับสนุนครบถ้วนเพื่อให้สามารถ ดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้

3. มีการสนับสนุนด้านการจัดหาแหล่งทุนวิจัยและการจัดสรรทุนวิจัย

4. มีการส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะแก่นักวิจัยและทีมวิจัย

5. การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นซึ่งรวมถึง ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจนจัดระบบสร้างขวัญ และกำลังใจแก่นักวิจัยอย่างเหมาะสม

### องค์ประกอบย่อยที่ 1

สาขามีการสนับสนุนให้อาจารย์ผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

#### แนวปฏิบัติ

1. มีระบบและกลไกการบริหารงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนงานวิจัยของสถาบัน
  2. มีการบูรณาการกระบวนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์กับการจัดการเรียนการสอน
  3. มีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์และให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัยแก่อาจารย์และนักวิจัย
  4. มีการจัดสรรงบประมาณของสถาบันเพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
  5. มีการสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ตามอัตลักษณ์ของสถาบัน
- กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมการวิจัย

6. การติดตามและประเมินผลการสนับสนุนในแต่ละประเด็น
7. การนำผลการประเมินไปปรับปรุงการสนับสนุนด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

### องค์ประกอบย่อยที่ 2

สาขามีการบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

#### แนวปฏิบัติ

1. มีระบบและกลไกสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในงานประชุมวิชาการ
2. มีระบบและกลไกการรวบรวม คัดสรร วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ให้เป็นความรู้ที่คนทั่วไปเข้าใจได้และดำเนินงานตามระบบ
3. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่องค์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์สู่สาธารณชนหรือผู้เกี่ยวข้อง

### องค์ประกอบย่อยที่ 3

สาขาวิชาสนับสนุนการวิจัยที่มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นและสังคม

#### แนวปฏิบัติ

1. มีการนำผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์และมีการรับรองการใช้ประโยชน์จริงจากหน่วยงานหรือชุมชน
2. มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

3. มีระบบและกลไกส่งเสริมการจดสิทธิบัตร
  4. มีระบบบริหารงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมที่ส่งเสริมการบูรณาการและสอดคล้องไปในแนวเดียวกันกับภารกิจด้านอื่นของสถาบันเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามแผนของสาขาวิชาและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ
  5. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยและสร้างนวัตกรรม อย่างครบถ้วนและใช้ประโยชน์ได้จริง
  6. มีการจัดหาทรัพยากรสนับสนุนการวิจัยและสร้างนวัตกรรม อย่างเพียงพอทั้งทรัพยากรการเงินทรัพยากรบุคคลแหล่งค้นคว้าห้องปฏิบัติการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ
  7. มีกลไกส่งเสริมความร่วมมือระหว่างนักวิจัยกับองค์กรภายนอกทั้งภาครัฐเอกชนและภาคอุตสาหกรรมในการทำงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมร่วมกัน
  8. มีการพัฒนาสมรรถนะนักวิจัยมี การควบคุมนักวิจัยให้ปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณมีการสร้างขวัญและกำลังใจและยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและสร้างนวัตกรรมที่ดีเด่น
  9. มีการสร้างทีมวิจัยเพื่อผลิตผลงานวิจัยและสร้างนวัตกรรม ระดับสากล
- องค์ประกอบที่ 11 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม  
หลักการ

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมถือเป็นพันธกิจสำคัญของสาขาวิชา จึงต้องมีระบบและกลไกควบคุมการดำเนินงานด้านนี้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยอาจมี จุดเน้นเฉพาะที่แตกต่างกันตามปรัชญาและธรรมชาติ ของแต่ละสาขาวิชาและมีการบูรณาการเข้ากับการผลิตบัณฑิตงานวิจัย และการบริการวิชาการรวมทั้งดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนามาตรฐานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5 ด้านได้แก่ มาตรฐานด้านนโยบายด้านการส่งเสริม ด้านการสนับสนุน ด้านการสร้างมาตรฐานและ ด้านการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและเชื่อมโยงความรู้ที่ท้องถิ่นสู่สากลอันจะเป็นกลไกในการฟื้นฟู อนุรักษ์ สืบสานพัฒนาเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งสร้างสรรค์ส่งเสริมภูมิปัญญาไทยให้เป็นรากฐานการพัฒนาองค์ความรู้ยิ่งขึ้น

การจัดระบบงานและกลไกการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชา

1. จัดทำแผนงานด้านศิลปวัฒนธรรมของสถาบันและหลักฐานการดำเนินงานตามแผนตลอดจนการประเมินและปรับปรุง
2. จัดโครงการการบริหารงานด้านศิลปวัฒนธรรมของสาขาวิชา ตลอดจนระเบียบข้อบังคับมาตรการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
3. จัดทำข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานศิลปวัฒนธรรมเช่นคำสั่งแต่งตั้งหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักฐานการส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรทำงาน

ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและบูรณาการศิลปวัฒนธรรม ข้อมูลและหลักฐานการจัดโครงการ หรือกิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรมการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับผลงานและงานสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

4. จัดทำเอกสารหลักฐานความร่วมมือและการให้บริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม หลักฐานการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านศิลปวัฒนธรรมหลักฐานการเผยแพร่ผลงานด้านศิลปวัฒนธรรมทั้งระดับชาติ และนานาชาติ

องค์ประกอบย่อยที่ 1

มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และดำเนินการตามระบบที่กำหนด  
2. มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา

3. มีการเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อสาธารณะ

4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา

6. มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปวัฒนธรรมและมีผลงานเป็นที่ยอมรับ

องค์ประกอบย่อยที่ 2

มีการอนุรักษ์ พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม

แนวปฏิบัติ

1. มีการกำหนดนโยบาย แผน ระบบ และกลไกในการอนุรักษ์ พัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมที่ชัดเจน ปฏิบัติได้ และมีแผนงานรองรับด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการบูรณาการ ศิลปวัฒนธรรมและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายและแผนงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. มีการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรม พร้อมทั้งรายละเอียดโครงการหรือกิจกรรม ที่มีเป็นประโยชน์สอดคล้องกับแผนงานและมีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งตัวบ่งชี้และเป้าหมายความสำเร็จ

3. มีการอนุรักษ์ พัฒนา ส่งเสริมการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรม หรือจัดกิจกรรมที่นำไปสู่การสร้างสรรคงานด้านศิลปวัฒนธรรม ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อาทิ การจัดทำ

ฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมการสร้างสรรค์บรรยากาศศิลปะและวัฒนธรรมการจัดกิจกรรม ประชุมเสวนาทางวิชาการการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างพอเพียงและต่อเนื่อง

4. มีรายงานสรุปผลหรือประเมินโครงการหรือกิจกรรม ( ประโยชน์และความคุ้มค่าต่อชุมชน)

5. มีหลักฐานอธิบายรายละเอียดและแสดงกระบวนการได้มาซึ่งข้อมูลสรุปผลสำเร็จ

6. รายงาน รางวัลที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณ ยกย่องจากสถาบันหรือหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับ

องค์ประกอบย่อยที่ 3.

สาขามีการประเมินและนำผลมาปรับปรุง

1. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา

2. มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านศิลปวัฒนธรรม โดยผู้เชี่ยวชาญและมีผลงานเป็นที่ยอมรับ

3. มีการบูรณาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับภารกิจด้านอื่นๆ

4. มีการส่งเสริมการสนับสนุนงบประมาณการจัดหาแหล่งทุนเพื่อการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรม

5. มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

6. มีการเผยแพร่และบริการด้านศิลปวัฒนธรรมในระดับชาติ และนานาชาติ อาทิ มีสถานที่หรือเวที แสดงผลงานจัดทำวารสารศิลปวัฒนธรรมในระดับต่างๆ มีความร่วมมือในการให้บริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมกับสังคมในระดับต่างๆ

องค์ประกอบที่ 12 การประกันคุณภาพสาขา

หลักการ

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพการพัฒนาคุณภาพของสาขาวิชา โดยต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องมี การพัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องและมีกระบวนการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพภายในที่เป็นลักษณะเฉพาะของสาขาวิชา

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน สาขาวิชาต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม การตรวจสอบ การประเมินและพัฒนาการ ดำเนินงานของสาขาวิชาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายในที่

เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่สาขาวิชาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้เรียน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความมั่นใจว่าสาขาวิชาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาหรือบัณฑิตที่มีคุณภาพ และสาขาวิชามีการประกันคุณภาพการบริหารงาน โดยมีกลไกดังนี้

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงาน โดยการมีส่วนร่วมจากบุคลากรในสาขาวิชาและภายนอกสาขาวิชาการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพจากคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของคณะ ภายใต้การมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกสาขาวิชา

2. มีการกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและกฎเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนสอดคล้องกับเอกลักษณ์และบริบทของสาขาวิชา โดยตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นต้องครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบัณฑิตอย่างครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้ากระบวนการและผลผลิตตลอดจนเป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถรองรับการประเมินภายนอกได้

3. มีการดำเนินการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ทั้งการตรวจติดตามการดำเนินงาน การประเมินคุณภาพ การปรับปรุงพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินทั้งภายในและภายนอกจนเป็นวัฒนธรรมของสาขาวิชา มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพการติดตามตรวจสอบและประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

4. มีระบบสนับสนุนการประกันคุณภาพที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบฐานข้อมูล และมีการส่งเสริมสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

5. มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

6. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการทำงานและใช้ร่วมกันทั้งสาขาวิชา

7. มีระบบส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพระหว่างสาขาวิชาและภายนอก

องค์ประกอบย่อยที่ 1

มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารสาขาวิชา

แนวปฏิบัติ

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสถาบันตั้งแต่ระดับสาขาวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและดำเนินการตามระบบที่กำหนด

2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
  3. มีการดำเนินการด้านประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุมติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินที่มีข้อมูลครบถ้วนการศึกษาภายในที่ครบถ้วน 3) การนำผลการประเมินไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
  4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์
  5. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ
  6. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิตและผู้ให้บริการตามพันธกิจ
  7. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน
  8. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์
- องค์ประกอบย่อยที่ 2
- การจัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา
- แนวปฏิบัติ
1. มีกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา
  2. มีการส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในการจัดกิจกรรมที่ดำเนินการโดยนักศึกษา
- โดยสาระสรุปอาจจะกล่าวได้ว่า สิ่งที่มีผลต่อระบบและกลไกการดำเนินการ ได้แก่
1. ความรับผิดชอบของผู้มีระดับสูง รวมทั้งวิธีการที่ผู้มีระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสาขาวิชาและนำค่านิยมดังกล่าวไปปฏิบัติ
  2. การปรับปรุงการนำองค์การ วิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนได้ประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม รวมทั้งทำให้สาขาวิชาบรรลุผลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ
  3. วิธีการที่สาขาวิชาใช้ในการกำหนดสมรรถนะหลัก ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ การจัดทำกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่ตอบสนองความท้าทายและเพิ่มความได้เปรียบ เพื่อให้ผลการดำเนินการโดยรวมดีขึ้น

4. วิธีการที่สาขาใช้ในการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้นรวมทั้งวิธีการที่สถาบันตรวจประเมินความก้าวหน้าเทียบกับแผนปฏิบัติการ

5. การบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษาอื่นๆ เพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมทั้งกลไกหลักเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้บริการด้านหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการการศึกษาอื่นๆ และสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน

6. กระบวนการรับฟังผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ วิเคราะห์ และใช้ข้อมูลของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

7. วิธีการที่สาขาใช้ในการเลือกจัดการและใช้ข้อมูลและสารสนเทศ สำหรับการวัดผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ และการทบทวนเพื่อสนับสนุนการวางแผนและการปรับปรุงการดำเนินการของสาขาวิชาการรวมทั้งการคาดการณ์ล่วงหน้าและการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วหรือไม่ได้คาดคิดที่เกิดจากภายในหรือภายนอกสถาบัน

8. วิธีการที่สาขาทำให้มั่นใจว่ามีข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ที่จำเป็น มีคุณภาพ และมีความพร้อมใช้งานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงวิธีการที่ใช้ในการสร้างและจัดการความรู้ ที่กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม

9. ระบบของสาขาวิชาในเรื่องการผูกใจ การพัฒนา และการประเมินความผูกพันของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเกื้อหนุนและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ปฏิบัติงานให้สาขาวิชาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ

10. สภาพแวดล้อมด้านผู้ปฏิบัติงานของสาขาวิชา ความต้องการด้านอัตราค่าจ้างและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการตอบสนองความต้องการทั้งหลายเพื่อให้งานของสาขาวิชาการบรรลุผล รวมทั้งตรวจประเมินวิธีการที่สาขาทำให้มั่นใจว่ามีบรรยากาศในการทำงานที่ปลอดภัยและสนับสนุนการทำงาน

11. ระบบงาน สมรรถนะหลัก และการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของสาขาวิชา เพื่อสร้างคุณค่าให้ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและการปรับปรุงประสิทธิภาพการศึกษาของสาขาวิชา การเตรียมพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

12. การประเมินของผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหลักสูตร บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้และบริการทางการศึกษาอื่นๆ ของสาขา ภาพรวมผลการดำเนินการด้านงบประมาณ สถานะ



ทางการเงินและการตลาดประชาสัมพันธ์ ผลลัพธ์ด้านผู้ปฏิบัติงานผลลัพธ์ด้านระบบการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม และผลลัพธ์ของกระบวนการและกิจกรรม

ระบบการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี ส่วนใหญ่จะใช้สิ่งจูงใจ ที่พิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ผลการดำเนินการของสาขา ผลงานของแต่ละบุคคลและทีมงาน และการเสริมสร้างทักษะกระบวนการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี ต้องพยายามทำให้โครงสร้าง สมรรถนะหลัก งาน ภาระงาน การพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน และการให้สิ่งจูงใจมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน โดยในขั้นตอนนี้ ได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินการเป็น ขั้นการเตรียมการ ขั้นการดำเนินการและขั้นการรายงานประกอบด้วยหลักการ และกลไกการดำเนินงานและแนวปฏิบัติ (ช่วง โชติ พันธุเวช, 2550, น.158-203; มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553, น.39-157; กองพัฒนาระบบราชการ, 2551, น. 50-145; สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2553, น. 17-143; สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, 2553, น. 35-126; อนันต์ เดียวต้อย, 2551, น. 165-200) ซึ่งมีสาระที่สำคัญๆ ดังนี้

#### การเตรียมการ

ในขั้นการเตรียมการ สาขาวิชาต้องเริ่มจากการเตรียมบุคลากรของสาขาวิชาก่อนเป็นอันดับแรก ซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. การเตรียมความพร้อมด้านความตระหนักในการปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการสาขาวิชาที่บุคลากรทุกคนจะต้องปฏิบัติเป็นปกติอยู่แล้ว แต่เนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจึงควรจะต้องหาข้อมูลในสาขาวิชาของตนเองว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการบริหารสู่ความเป็นเลิศมากน้อยแค่ไหน ถ้ายังมีบุคลากรที่ไม่เข้าใจ สาขาวิชาควรจะต้องมีการวางแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่พอใจของคณะกรรมการพัฒนาสาขาวิชา ขณะเดียวกันควรมีการสร้างบุคลากรแกนนำในการบริหารสู่ความเป็นเลิศพร้อมกับการกระตุ้นให้ทุกฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารสู่ความเป็นเลิศทุกคน

2. การมอบหมายความรับผิดชอบ โดยสาขาวิชาที่มีการแต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในสาขาวิชา บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบแต่ละหมวด เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ ตามความเหมาะสม คณะกรรมการควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน นอกจากคณะกรรมการชุดดังกล่าวจะต้องร่วมกันออกแบบกระบวนการหรือสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล มีการวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลการดำเนินงานและเขียนรายงานการประเมินตนเอง

3. การดำเนินการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารการประกันคุณภาพ  
 การดำเนินการในขั้นนี้ถือว่าเป็นตอนที่มีความสำคัญมาก หลังจากการเตรียมความพร้อมของบุคลากรแล้วจะต้องเริ่มดำเนินการต่อไป คือ วางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ ติดตามประเมินผล (Check) และการพัฒนาปรับปรุง (Act) รายละเอียดในระบบที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการในระดับสาขาวิชา ในปัจจุบันสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพทางการศึกษาและสอดคล้องกับองค์ประกอบตามแนวเกณฑ์ประเมินการดำเนินงานบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ในวงรอบการประเมิน-การพัฒนาที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ต่อไป

#### 4. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หรือรายงานประจำปี

ในการประเมินผลการดำเนินการที่สอดคล้องตามเกณฑ์การบริหารการประกันคุณภาพ นอกจากสาขาวิชาต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report, น. SAR, Self-Study Report, SSR) ซึ่งสาขาวิชาจะต้องรวบรวมข้อมูลหลักฐานการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในต่อไป เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน)แล้ว เนื้อหาสาระในรายงานการประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี ยังต้องมีสอดคล้องกับรายละเอียดในหมวดต่างๆ ตามเกณฑ์การบริหารการประกันคุณภาพอีกด้วย

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร เป็นการสรุปย่อข้อมูลทั่วไปของวิธีดำเนินการ ผลการดำเนินการ ผลการประเมิน และแนวทางการแก้ปัญหาอย่างย่อๆ

2. โครงสร้างองค์กรของสาขาวิชา เช่น ประวัติการก่อตั้งหรือความเป็นมา สถานที่ตั้ง สังกัด หลักสูตร ประเภทและสาขาวิชาที่เปิดสอน ระดับที่เปิดสอน โครงสร้างการบริหารงาน ข้อมูลบุคลากร นักเรียนนักศึกษา งบประมาณ รางวัลหรือผลงานที่สถานศึกษาภาคภูมิใจ รวมทั้งข้อมูลผู้ปกครอง สภาพชุมชนที่อยู่โดยรวมสถานศึกษา

3. ข้อมูลการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ เป้าหมาย หรือมาตรฐาน การประกันคุณภาพ ภายในและแผนงานของสถานศึกษา

4. วิธีการปฏิบัติ ผลการปฏิบัติ และผลการประเมิน ตามเกณฑ์คุณภาพและเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศที่สอดคล้องกับระบบของรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รายงานร่องรอยการปฏิบัติการ ซึ่งระบุถึงลักษณะการปฏิบัติการและผลลัพธ์ที่องค์กรบรรลุ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการหรือลูกค้า ทั้ง 3 หมวดถูกจัดไว้ด้วยกันเพื่อเน้นความสำคัญของการนำองค์กร ที่ต้องมุ่งเน้นกลยุทธ์และลูกค้า มีผู้นำกำหนดทิศทาง และแสวงหาโอกาสในอนาคต

2) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพการปรับปรุงผลการดำเนินการ ใช้ระบบข้อมูลจริงและองค์ความรู้เป็นแรง ผลักดัน

3) กลุ่มผลลัพธ์ ประกอบด้วย การมุ่งเน้นบุคลากร การจัดการ กระบวนการ และ ผลลัพธ์ โดยบุคลากรและกระบวนการที่สำคัญมีบทบาททำให้การดำเนินการสำเร็จ และนำผลสู่การดำเนินงานขององค์กร มีระบบการประเมินหรือให้คะแนนและการให้ข้อมูลป้อนกลับ โดยจะขึ้นอยู่กับ การประเมินใน มิติกระบวนการและมิติด้านผลลัพธ์

ในมิติกระบวนการ มีระดับการพัฒนาในเชิงการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ 4 ระดับ คือ 1) การตั้งรับปัญหา (0-25%) หมายถึง ในการปฏิบัติการมีในลักษณะเป็นกิจกรรมมากกว่าเป็น กระบวนการ และส่วนใหญ่ตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการกำหนด เป้าหมายที่ดี 2) แนวทางเริ่มเป็นระบบ (30-45%) หมายถึง องค์กรอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการปฏิบัติการ โดยกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ มีการประเมินและการปรับปรุงเริ่มมีการประสานงานบ้าง ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร มีการกำหนดกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงปริมาณ 3) แนวทางสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (50-65%) หมายถึง การปฏิบัติการมีลักษณะเป็น กระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุง มีการแบ่งปัน ความรู้และการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร กระบวนการตอบสนองกลยุทธ์และ เป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร และ 4) แนวทางที่มีการบูรณาการกัน (0-25%) หมายถึง การปฏิบัติการมีคุณลักษณะเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ และมีการประเมินผลอย่าง สม่ำเสมอตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุง โดยความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่ ได้รับผลกระทบ การวิเคราะห์ นวัตกรรม และการแบ่งปันสารสนเทศและความรู้ ส่งผลให้การ ทำงานข้ามหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้กระบวนการและตัววัดในการติดตาม ความก้าวหน้าของเป้าประสงค์ที่สำคัญ โดยมิติผลลัพธ์ขององค์กร จะมีปัจจัยที่ใช้ในการประเมินผลลัพธ์ ตามรูปแบบ 4 ปัจจัย (LeTCI) ระดับ (Level-Le) แนวโน้ม (Trend-T) การเปรียบเทียบ (Comparisons-C) การบูรณาการ (Integration-I) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติและการเรียนรู้ ขององค์กร เป็นการประเมินความสำเร็จในภาพรวม โดยในแต่ละหมวดจะบอกถึงกระบวนการ ซึ่ง หมายถึงวิธีการที่องค์กรใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่างๆ ตามปัจจัยที่ใช้ประเมิน กระบวนการ ได้แก่ แนวทาง (Approach-A) การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ (Deployment -D) การเรียนรู้ (Learning-L) และการบูรณาการ (Integration-I) ซึ่งมีลักษณะคล้ายวงจรการเรียนรู้แบบ PDCA

ส่วนมิติด้านผลลัพธ์ หมายถึงผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กรที่บรรลุ 6 ด้าน 1) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3) ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด และ 4) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 5) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ รวมถึงการวัดผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร 6) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร รวมถึงการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยสาระข้างต้น สรุปได้ว่า ในการดำเนินงานการบริหารคุณภาพระดับสาขาวิชาสามารถใช้ หลักการ กลไกการดำเนินงาน แนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางการประเมิน ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นกรอบในดำเนินงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา และสอดคล้องกับแนวปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินที่มุ่งเน้นแนวปฏิบัติการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และขั้นตอนการดำเนินการ 3 ชั้นใหญ่ๆ คือ ชั้นการเตรียมการ ชั้นการดำเนินการ และชั้นการจัดรายงานการประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี

## 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศ

### 2.9.1 งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ผู้วิจัยได้ศึกษางานของ อมรรัตน์ อนันต์วราพงษ์ (2548) ที่ศึกษาเรื่องทฤษฎีสู่การปฏิบัติ หลักสูตรคหกรรมศาสตร์ระดับอุดมศึกษาที่มุ่งหวัง วิเคราะห์และสังเคราะห์ทัศนะเกี่ยวกับหลักการ รากฐานแนวคิด สภาพปัจจุบัน และความคิดเห็นต่อหลักสูตร พบว่า ด้านหลักสูตรมีความหลากหลายไม่สอดคล้องกับแนวคิดทางปรัชญา ด้านผู้สอนมีจำนวนไม่เพียงพอส่งผลให้คุณภาพลดลง ด้านผู้เรียนการตัดสินใจเลือกเรียนมีหลายสาเหตุ คุณลักษณะผู้เรียนสายวิชาการและสายปฏิบัติแตกต่างกันในด้านแนวคิดและวิธีปฏิบัติ สภาพบรรยากาศในการเรียนรู้ไม่เอื้ออำนวยซึ่งสอดคล้องกับ ลักษณะ สกฤติขเรศสิมา (2551) ที่ได้ศึกษา แนวทางการจัดการเรียนการสอนคหกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนาเข้าสู่อาชีพ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เรียนด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนการสอนคหกรรมศาสตร์เพื่อเข้าสู่อาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านคุณลักษณะเนื้อหา และด้านการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก แต่สภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ยังประสบปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสู่อาชีพ

งานวิจัยของ ชาคริต ชมชื่น (2546, น. 23) ศึกษาเรื่อง การวิจัยรูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผล การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ได้

สรุปรูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพว่า ประกอบด้วย แนวคิดของรูปแบบซึ่งใช้กรอบแนวคิดการวิจัยและพัฒนาเชิงระบบการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานและการพัฒนาทั้งระบบโรงเรียน โดยมีเป้าประสงค์สำคัญคือ สถานศึกษามีคุณภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในงานวิจัยพบว่าคุณภาพมาตรฐาน มี 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการจัดการเรียนรู้ของครูและด้านคุณภาพนักเรียน

สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และพันธ์ศักดิ์ พลสารมย์ (2540, น. 163-164) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร งานวิจัยทั้งสองฉบับมีกรอบแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรคล้ายกัน ซึ่งสามารถนำมาเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศโดยพบว่า รูปแบบการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กรประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ 1) แนวคิดและหลักการ 2) โครงสร้างระบบงาน 3) ขั้นตอนการดำเนินงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ระยะ คือ 1) ระยะเตรียมการดำเนินงาน 2)ระยะการดำเนินงานตามแผน 3) ระยะการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน 4)ระยะสรุปผลการดำเนินงาน กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ที่เหมาะสมมี 8 ขั้นตอน คือ 1) การดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ TQM 2) การสร้างทีมดำเนินงาน 3) การนิยามและการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) การสร้างวิสัยทัศน์ กำหนดภารกิจและกำหนดรางวัล 5) การกำหนดแผนและการดำเนินงาน 6) การดำเนินการจัดตั้งทีม 7) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน 8) การรายงานผลและวิธีให้รางวัล

กระบวนการบริหารยึดจุดเน้นในการนำเสนอแสดงการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ในบริบทของมหาวิทยาลัย และใช้แนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการวิจัยการบริหารสู่ความเป็นเลิศในระดับอุดมศึกษา

อภิสิทธิ์ ทรงบัณฑิตย์ (2550) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแบบประเมินสถานศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพ การศึกษาระบบ มัลคอม บัลดริจ สำหรับสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินสถานศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพการศึกษาระบบ มัลคอม บัลดริจ สำหรับสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยที่สำคัญ ได้แก่

1) การพัฒนาตัวชี้วัด โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสาร งานวิจัย และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ปี 2005 เพื่อกำหนดภารกิจและงานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและสร้างตัวชี้วัดการดำเนินงานหลักโดยการกำหนดสิ่งที่มีความสำคัญกับสถานศึกษา แล้ว

นำตัวชี้วัด ร่างแบบประเมิน และคู่มือการประเมินไปหาคุณภาพ โดยการจัดประชุมกลุ่มสนทนา ผู้เชี่ยวชาญ นำผลสรุปตัวชี้วัดการดำเนินงานหลักไปหาคุณภาพโดยหาค่าความเที่ยงตรง โดยการประยุกต์ใช้วิธีการเทียบเกณฑ์การให้คุณภาพของตัวชี้วัดแต่ละตัวภายใต้เกณฑ์นั้นๆ

2) การสร้างแบบประเมิน ตามตัวชี้วัดการดำเนินงานหลักและกำหนดวิธีประเมินตามแนวทางการให้คะแนนและการแปลผลคะแนนตามระบบคะแนน ของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศปี 2005 นำข้อคำถามไปหาคุณภาพโดยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

3) การทดลองใช้แบบประเมิน ในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2 แห่งที่มีคุณภาพต่างกันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแบบประเมิน เปรียบเทียบผลการประเมินและตรวจสอบระดับความพึงพอใจของผู้ประเมินในการใช้แบบประเมินสถานศึกษา

แบบประเมินสถานศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพการศึกษาระบบ มัลติคอม บัลดริจ ประกอบไปด้วย องค์ประกอบหลัก 7 ด้าน ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 19 ด้าน สร้างตัวชี้วัดการดำเนินงานหลักตามผลงานหลักได้ 33 ตัวชี้วัด ซึ่งแบ่งเป็นตัวชี้วัดย่อยได้ 101 ตัวชี้วัด นอกจากนี้ อภิธีร์ ทรงบัณฑิตย์ (2550) สรุปถึง ระบบการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระบบมัลติคอม บัลดริจว่ามี 2 มิติ คือ มิติกระบวนการ ใช้การประเมินตามหลักการ A-D-L-I Approach Deployment Learning and Integration และมิติผลลัพธ์ ใช้การประเมินตามหลักการประเมินผลลัพธ์ มีการแปลผลและให้คะแนน 6 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลตามค่าของคะแนน (Point Values) ของระบบคะแนน (Scoring System) ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ปี 2005 การตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมิน พบว่า ผลการประเมินสถานศึกษามีความแตกต่างกัน และมีความสอดคล้องกับผลการประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และผู้ใช้แบบประเมินมีความพึงพอใจในการใช้แบบประเมินอยู่ในระดับมาก

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2548) ที่ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่ารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 6 องค์ประกอบ คือ 1) การนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ 2) ระบบและกระบวนการ 3) ทรัพยากรบุคคลและทีมงาน 4) การวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ 5) ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง 6) ผลลัพธ์องค์กร

สุกัญญาณ์ เศษชะพานิช (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน พบว่า รูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน มี 9 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา 2) การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3) การวางแผนกลยุทธ์ 4) โครงสร้างองค์กร 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

6) การบริหารงานวิชาการ 7) การบริหารการเงิน 8) การบริหารทั่วไป และ 9) การจัดการสารสนเทศและความรู้ โดยมีองค์ประกอบย่อย 35 องค์ประกอบ มีแนวปฏิบัติทั้งหมด 209 ข้อ

อนันต์ เตียวต้อย (2551) ศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ที่มาขององค์ประกอบได้จากการสังเคราะห์ ทบทวนวรรณกรรม และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 10 คนซึ่งเป็นผู้บริหารและมีการวิเคราะห์องค์ประกอบตามกระบวนการทางสถิติ ได้ 7 องค์ประกอบ คือ 1) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพนักงาน 2) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำในการนำองค์กร 3) เทคนิคและเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ 4) ธรรมชาติของผู้บริหาร 5) การใช้องค์กรเป็นคู่แข่ง 6) การสร้างคุณภาพชีวิตบุคลากร และ 7) การบริหารงานอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยของรุ่งรัชดาพร เวหะชาติ, สุกัลกษณ์ เศษชะพานิช และ อนันต์ เตียวต้อย ทั้งสามเรื่องพบว่าใช้แนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศเช่นกัน

พิสนุ ฟองศรี (2548, น. บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนาและตรวจสอบตัวชี้วัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามแนวทางรางวัล มัลคอม บรัลคริง เนชั่นแนล ควอลิตี อวอร์ด พบว่า ผลการพัฒนาตัวชี้วัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามแนวทางรางวัลมัลคอม บรัลคริง เนชั่นแนล ควอลิตี อวอร์ด ได้ตัวชี้วัดทั้งสิ้น 148 ตัวชี้วัด ใน 7 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำ 22 ตัวชี้วัด 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 17 ตัวชี้วัด 3) การมุ่งเน้นนักศึกษาและผู้มีส่วนได้เสีย 20 ตัวชี้วัด 4) การวิเคราะห์และการจัดการสารสนเทศ 15 ตัวชี้วัด 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 14 ตัวชี้วัด 6) การจัดการกระบวนการ 29 ตัวชี้วัด และ 7) ผลลัพธ์ด้านต่างๆ ของคณะ 31 ตัวชี้วัด โดยพบว่าตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นมีความตรงเชิงโครงสร้างและมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากความคิดเห็นผู้บริหาร คณาจารย์และบุคลากร ในคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ (<http://dcms.thailis.or.th/dcms/basic.php?page=18&query>)

งานวิจัยที่กล่าวมา มีองค์ประกอบบางข้อที่มีความสอดคล้องตามแนวทางรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รวมถึงรูปแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย และการบริหารภาครัฐ (PMQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบรัลคริง โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ คือ 1) ภาวะผู้นำหรือการนำองค์กร 2) ยุทธศาสตร์และการวางแผน 3) ความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) สารสนเทศและการวิเคราะห์ทางสถิติ 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546, น. 12) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบประกันคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านบุคลากร โดยประกอบไปด้วยการที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นทุ่มเท สนใจใฝ่รู้ ใช้ทั้งการบริหารส่วนมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี คือมีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีตัวแบบการเป็นครูที่ดี การยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเห็นคุณค่าการประเมิน รวมทั้งการที่ครูมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการสอน สนใจใฝ่รู้ และเชื่อว่าการประกันคุณภาพศึกษานำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่วนปัจจัยภายในที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ โดยการที่ชุมชนและกรรมการสถานศึกษาให้ความสำคัญกับสถานศึกษาและสนับสนุน ช่วยเหลือ ตลอดจนมีกฎหมาย/นโยบายต้นสังกัดผลักดันให้โรงเรียนดำเนินการประกันคุณภาพ รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดนิเทศช่วยเหลือโรงเรียนอย่างจริงจัง ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ การที่วัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะแตกแยก แข่งขัน ไม่ให้เกียรติและไม่ไว้วางใจกันและกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และครูไม่เพียงพอ ครูขาดความรับผิดชอบต่อความสนใจใฝ่เรียนรู้ มีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารไม่ให้เวลากับสถานศึกษาในเรื่องกระบวนการ การดำเนินงานประกันคุณภาพ

สุพัตรา ทรัพย์เสถียร (2547, น. 8-12) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ พบว่า กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้บรรลุประสิทธิผล ได้นั้นเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ส่วนปัจจัยรองลงมา คือด้านลักษณะของบุคลากร ด้านลักษณะของโรงเรียน และด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม

ชาคริต ชมชื่น (2546, น. 23) วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคคลในสถานศึกษาซึ่งเป็นคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา และคุณลักษณะและจำนวนครูในสถานศึกษา ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานเชิงระบบ ปัจจัยด้านการสนับสนุนการกระตุ้นจากหน่วยงานต้นสังกัด/หน่วยงานภายนอก และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา

สุจิตรา สุธิราชู และคณะ (2554, น.1) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง TQA กับการค้นหาความเป็นเลิศในการผลิตวิศวกรอุตสาหกรรม ผลการประเมินด้วยแนวทางนี้พบว่าจุดเริ่มต้นของการเกิดระบบ



การบริหารที่เป็นเลิศ คือ การที่ผู้นำทางด้านการบริหารจะต้องกำหนดทิศทางที่ชัดเจนและถ่ายทอดไปยังบุคลากรเพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติ โดยคำนึงถึงกฎข้อบังคับของหน่วยงานที่กำลังดูแล (<http://www.eg.mahidol.ac.th/dept/egie-bachelor/images/SelectedPublications/qma01.pdf>)

### 2.9.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

ในการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสาขาเศรษฐศาสตร์ Patricia M. Wilson และ Jeffrey R. Wilson (1989, pp. 148–155) ทำการศึกษา เรื่อง Research Productivity of Home Economics Education Faculty , Administrators' Perspectives การผลิตงานวิจัยของคณะเศรษฐศาสตร์ศึกษา การรับรู้ของผู้บริหาร เป็นการหาปัจจัยที่เอื้อต่อการผลิตงานวิจัย โดยศึกษาวิเคราะห์ผู้บริหารผู้บริหารคณะเศรษฐศาสตร์ศึกษา 160 คน โดยการตอบแบบสอบถามร้อยละ 23 มาจากสถาบันของรัฐที่สามารถเปิดเผย ร้อยละ 50 จากสถาบันที่ไม่ใช่ของรัฐที่ยอมเปิดเผย และร้อยละ 26 มาจากสถาบันเอกชน ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ของผู้บริหารในทั้งสามแหล่งสถาบันเชื่อกันว่าระดับผลิตภาพการวิจัยของคณาจารย์ของพวกเขายังไม่สูง การไม่ได้รับขวัญกำลังใจจากผู้บริหาร คณะ การพัฒนา คณะ ความเชี่ยวชาญในการเขียนเพื่อการเผยแพร่และการสอน เป็นปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการวิจัยของอาจารย์

P. Kluaypa and S. O. Onuh (2010, [http://www.iaeng.org/publication/WCE2010/WCE2010\\_pp2102-2104.pdf](http://www.iaeng.org/publication/WCE2010/WCE2010_pp2102-2104.pdf)) การศึกษาเรื่อง The Development of Quality Management Model for Implementation in Thai Organizations สรุปการปรับปรุงคุณภาพขององค์กรที่มีความจำเป็นจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องตระหนักถึงความสามารถในการแข่งขันภายใต้ การตลาดทั่วโลก ผู้เชี่ยวชาญ เช่น Deming, Juran และ Feigenbaum แนะนำปรัชญาของการรวมคุณภาพ Management (TQM) ในการจัดการคุณภาพที่จะบรรลุการปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร แต่ในทางปฏิบัติ Malcolm Baldrige National Quality ของมูลนิธิ Award (MBNQA) และในยุโรป การจัดการแบบจำลองคุณภาพ (EFQM) ตามหลักการ TQM เป็นโมเดลการจัดการคุณภาพที่ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในสหรัฐอเมริกาและบริษัทยุโรป งานวิจัยนี้ศึกษาเครื่องมือการจัดการคุณภาพเพื่อดำเนินการจัดการคุณภาพในองค์กรต่างๆ ของไทย

Masood Abdulla Badri, Hassan Selim, Khaled Alshare, Elizabeth E. Grandon, Hassan Younis, Mohammed Abdulla, (2006, <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1575558>) ทำการศึกษาเรื่อง "The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework, Empirical test and validation", International Journal of Quality & Reliability Management มีวัตถุประสงค์ คือ ทดสอบความ สัมพันธ์เชิงสาเหตุใน Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) Education

Performance Excellence Criteria. การออกแบบวิธีการและแนวทางใช้กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถาม 220 คน จาก 15 มหาวิทยาลัย และวิทยาลัย ในสหรัฐอาหรับ เอมิเรต (UAE) ผลการวิเคราะห์การถดถอยและแสดงสมการยืนยันว่าโครงสร้างแบบจำลองของสมมติฐานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในรูปแบบ Baldrige อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพบว่าความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน มีการเชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญกับทุกองค์ประกอบของ Baldrige จึงมีการศึกษางานวิจัยที่ใช้แนวทางของระบบ มัลคอม บัลดริจ เพื่อมาปรับปรุงคุณภาพ เช่น งานวิจัยของ Hawk (2004, [http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set\\_num=1](http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1).) ศึกษาเรื่อง ความเข้าใจและการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของ ระบบ มัลคอม บัลดริจ มาใช้ศึกษาใน โรงเรียน 2 แห่ง ในรัฐอิลลินอย (Illinois) โดยศึกษาการใช้โปรแกรมดำเนินงานในด้านกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อประสิทธิผลขององค์กรและพัฒนาผู้เรียน พบว่าแนวคิดต่างๆ พัฒนาได้ดีในช่วงภาวะการพัฒนาระยะที่ 3 ของการใช้ระบบมัลคอม บัลดริจ โดยโรงเรียนพัฒนาวิสัยทัศน์องค์กรแผนกลยุทธ์และการวัดประเมินผล ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีการพัฒนาทางบวกทุกองค์ประกอบของโปรแกรมระบบ มัลคอม บัลดริจ

นอกจากนี้ Hooper (2004, [http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set\\_num=1](http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1).) ศึกษาเรื่องการใช้ระบบมัลคอมบัลดริจ ในการสร้างความเข้มแข็งของระบบภาวะผู้นำทางการศึกษาใช้เครื่องมือตอบกลับแบบ 360 องศา ในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการพัฒนาแบบสังเกต ที่ใช้กับผู้นำ 480 คน พบว่า การนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (LEAF) ผู้นำที่บริหารแบบมีส่วนร่วมในการนำองค์กรสามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับสถานศึกษา

Seanor (2000, [http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set\\_num=1](http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1)) ได้ ศึกษาการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของผู้บริหารมหาวิทยาลัยวิสคอนซิน-สเตาท์ (Wisconsin-Stout's) ในการชนะเลิศรางวัลของระบบมัลคอมบัลดริจ ทางการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางการบริหารที่ดีเลิศ โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และวิเคราะห์เอกสาร พบว่า ภาวะผู้นำ 10 ประการที่สถานศึกษานำมาใช้ คือ

1) การพัฒนาพันธกิจและวิสัยทัศน์ในแนวทางอย่างสุจริตใจ โดยสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย

2) พัฒนาระบบการกระจายอำนาจในกระบวนการนำต่างๆ โดยให้กับผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการเข้ามาร่วมสร้างกลยุทธ์ในการบริหาร

3) ใช้ช่องทางของการสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการร่วมแรงร่วมใจ โดยกระจายอำนาจการนำให้กับหัวหน้าส่วนต่างๆ ของวิทยาลัย

4) ว่าจ้างหรือพัฒนาผู้เชี่ยวชาญส่วนต่างๆ มาร่วมพัฒนาความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย ตามภารกิจและวิสัยทัศน์

5) ว่าจ้างหรือพัฒนาผู้นำทีมที่มีชื่อเสียงและประสบผลสำเร็จมาร่วมพัฒนาภาวะผู้นำใน องค์การทั้งรูปแบบผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและผู้นำเปลี่ยนแปลง(Transformational and Transactional) ให้เกิดในองค์การ

6) พัฒนาประสิทธิผลและความคงที่ของการสื่อสารในการดำเนินการต่างๆ ให้กับกลุ่ม ผู้มีส่วนร่วมอย่างครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย

7) การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยใช้ข้อมูลและพัฒนากระบวนการวัด การได้มาของ ข้อมูลโดยการไขว้พื้นที่ของวิทยาลัยในการเป็นผู้ประเมินวิเคราะห์และตัดสินใจ

8) จัดระเบียบขององค์การและสร้างทีม สร้างความสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้กับผู้นำทีมต่างๆ ในองค์การ

9) ตรวจสอบและปรับปรุงในทุกส่วนเมื่อมีโอกาสทั้งด้านบุคคลและกลุ่ม ทั้งส่วนบุคคล และส่วนงานสัมพันธ์

10) มีการพัฒนาตามพันธสัญญาโดยใช้เวลาพัฒนากระบวนการตามระบบ มัลติคอม บัดลริจ อย่างเที่ยงตรงโดยมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้นำได้ปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการ ศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ตามแผนดำเนินการ

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การเรียนการสอนทฤษฎีการศึกษามีประโยชน์ มากที่สุดเพื่อเข้าสู่อาชีพ แต่สภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัย ราชภัฏ ยังประสบปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสู่อาชีพ และพบว่า พื้นฐานของการวิจัยการบริหารคุณภาพในระดับอุดมศึกษา ส่วนใหญ่ใช้แนวคิดของการบริหาร คุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นพื้นฐานสำคัญในการบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งรูปแบบการบริหาร แบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีส่วนสำคัญ 3 ส่วนคือ 1) แนวคิดและหลักการ 2) โครงสร้าง ระบบงาน 3) ขั้นตอนการดำเนินงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ระยะ คือ 1) ระยะเตรียมการ ดำเนินงาน 2) ระยะการดำเนินงานตามแผน 3) ระยะการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) ระยะ สรุปผลการดำเนินงาน

นอกจากนี้ที่มาขององค์ประกอบ จะได้จากการสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย เกณฑ์คุณภาพต่างๆ และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญถึง 18 คนซึ่งเป็นผู้บริหาร และใช้การ วิเคราะห์องค์ประกอบตามกระบวนการทางสถิติ สร้างตัวชี้วัดการดำเนินงานหลัก ร่างแบบประเมิน และหาคุณภาพโดยวิธีการจัดประชุมกลุ่มสนทนาศูนย์ผู้เชี่ยวชาญ นำผลสรุปตัวชี้วัดการดำเนินงานหลัก ไปสร้างแบบประเมิน และกำหนดวิธีประเมินตามแนวทางการให้คะแนนและการแปลผลคะแนน

ตามระบบคะแนนของเกณฑ์คุณภาพ มีการนำข้อคำถามไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง(IOC) และทดลองใช้ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและวัดระดับความพึงพอใจของผู้ประเมินในการใช้แบบประเมิน

รูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ งานวิจัยแต่ละเรื่องมีองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกัน และสอดคล้องตามแนวการประกันคุณภาพการศึกษา แนวทางรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รวมถึง รูปแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารภาครัฐ (PMQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติมีลคอล์มบอลคริจ จะมีองค์ประกอบหลัก 7 ตัวขึ้นไป สรุปได้ดังนี้ คือ 1) การนำองค์กรและภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) การมุ่งเน้นผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 3) การวางแผนกลยุทธ์ 4) โครงสร้างองค์กร 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และทีมงาน 6) การวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ 7) ระบบและกระบวนการ 8) การบริหารงานวิชาการ 9) การบริหารการเงิน 10) การบริหารทั่วไป และ 11) การจัดการสารสนเทศและการวิเคราะห์ทางสถิติความรู้ 12) ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน มีองค์ประกอบย่อยถึง 35 องค์ประกอบ มีแนวปฏิบัติทั้งหมด 209 ข้อ ตัวชี้วัด มี 2 มิติ คือ มิติกระบวนการ ใช้การประเมินตามหลักการ A-D-L-I และมิติผลลัพธ์ ใช้การประเมินตามหลักการประเมินผลลัพธ์ มีเกณฑ์การแปลผลตามค่าของคะแนน (Point Values) ของระบบคะแนน (Scoring System) นอกจากนี้พบว่าในการพัฒนาตัวชี้วัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการในระดับคณะวิชา ในบางมหาวิทยาลัยราชภัฏ แต่ยังไม่มีการดำเนินการในระดับสาขาวิชา และกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสาขาให้บรรลุประสิทธิผลนั้น เป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญหลายด้าน ซึ่งการนำองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องนี้การดำเนินการเปลี่ยนแปลงในด้านอื่นๆ จะทำได้ยาก

## บทที่ 3

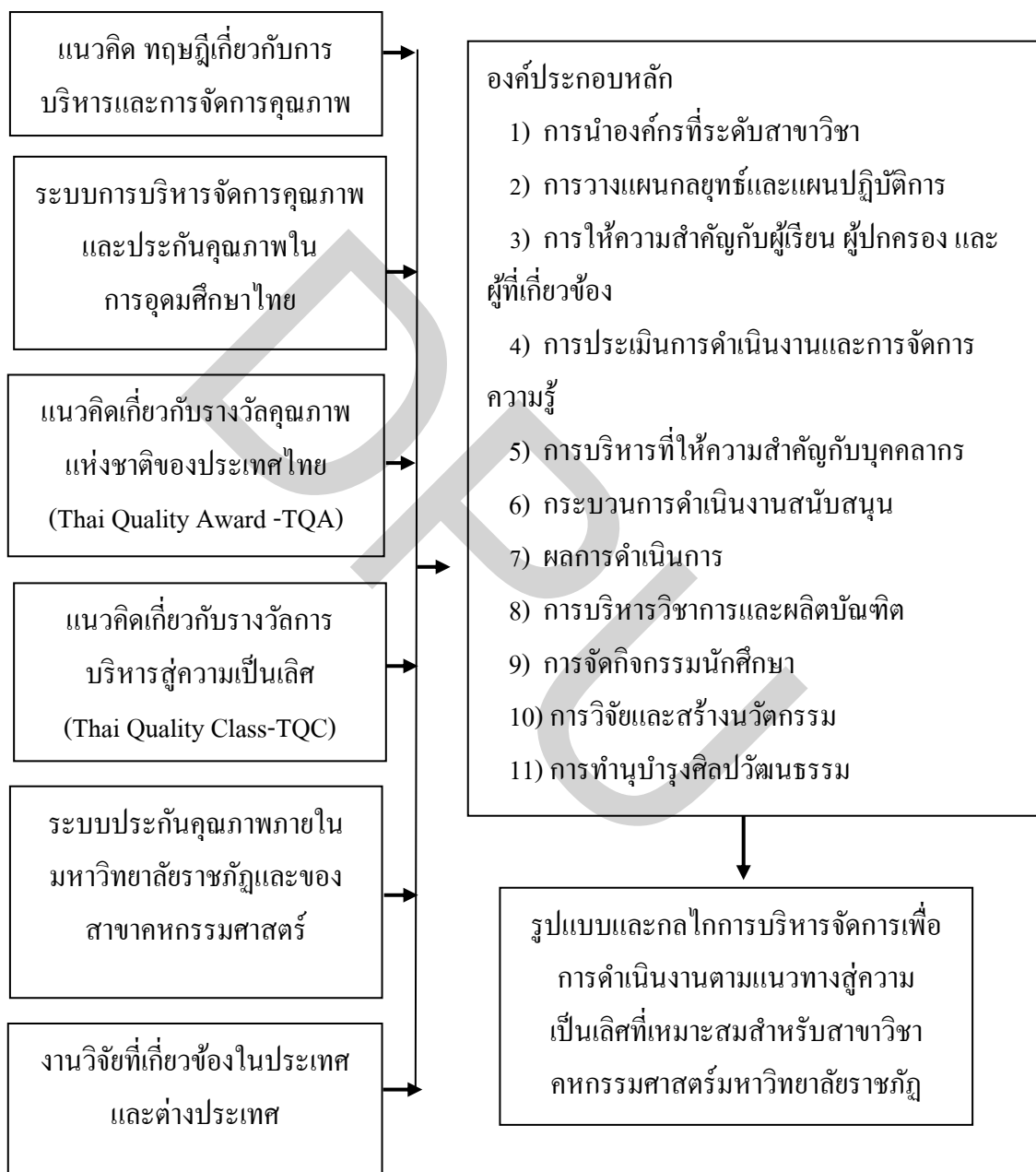
### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นระบบและกลไกที่สอดคล้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สอดคล้องกับแนวเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และสอดคล้องกับกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของการบริหารจัดการ การเพื่อการดำเนินงานฯ ที่สอดคล้องระบบประกันคุณภาพภายในและตามกรอบเกณฑ์การประเมินระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เหมาะสมกับบริบทสาขา วิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาการบริหารจัดการ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ที่สอดคล้องระบบประกันคุณภาพภายในและตามกรอบเกณฑ์การประเมินระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานฯ ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เหมาะสมและเป็นไปได้ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

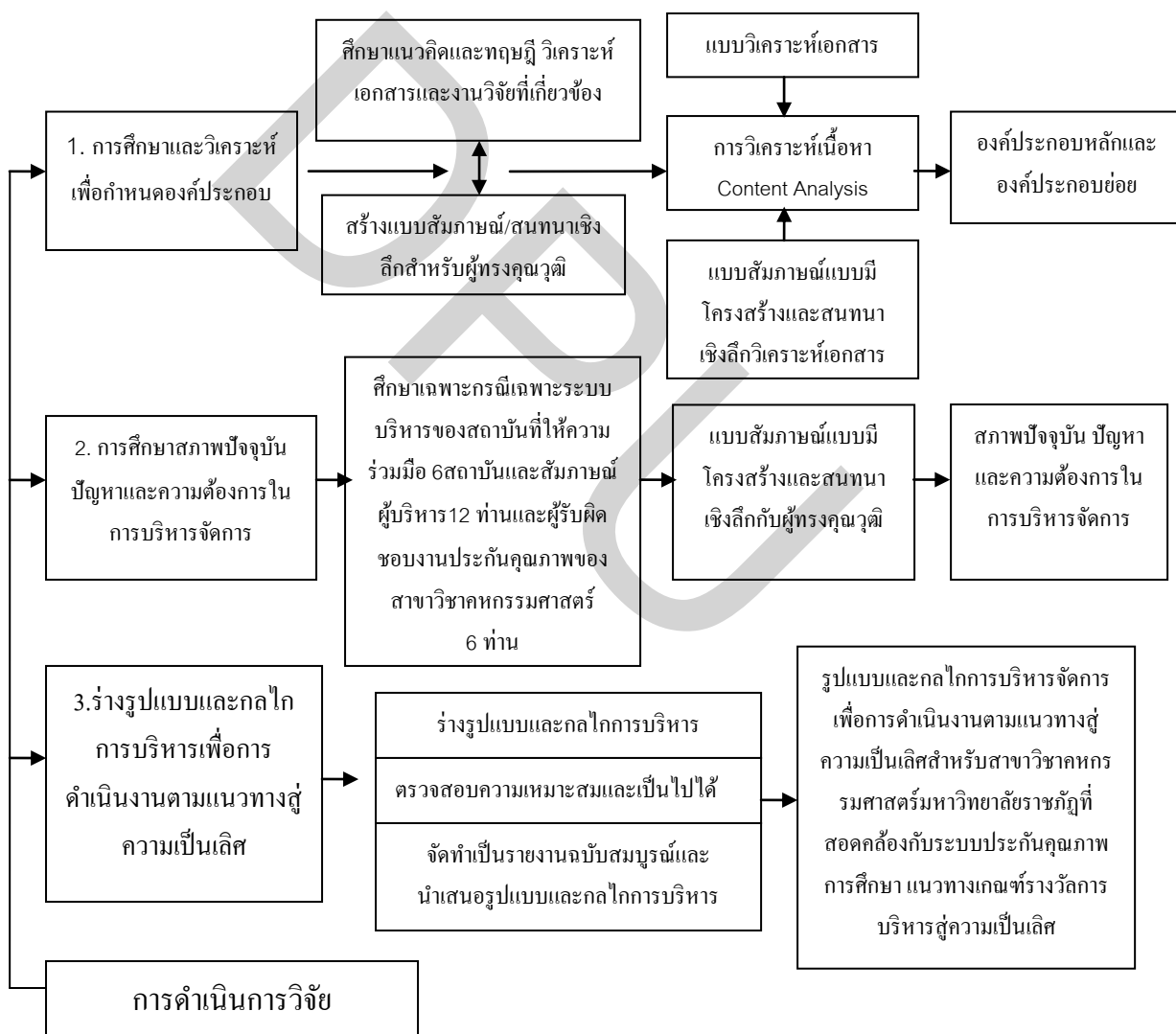
การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนารอบแนวคิดในขั้นต้นจากการศึกษา วิเคราะห์ เพื่อกำหนดองค์ประกอบจากแนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) บูรณาการกับแนวคิดเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Malcolm Baldrige National Quality Award หรือ MBNQA) และแนวคิดเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class-TQC) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award - TQA) แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award - PMQA) เชื่อมโยงกับแนวคิดเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา (Education Quality Management-EQA) ระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยจากนั้นกำหนดองค์ประกอบในขั้นต้นและ

ตรวจสอบความเหมาะสมและเป็นไปได้ โดยการสนทนาเชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อกำหนดองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และกลไกสำหรับการบริหารจัดการเพื่อกำหนดงานที่สอดคล้องตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมสำหรับสาขา วิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ในการออกแบบการวิจัยมีทั้งหมด 3 ขั้นตอน และในการออกแบบการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบคำถามการวิจัย ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากหลายแหล่งและหลายวิธีการ ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ทั้งวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อยืนยันองค์ประกอบ ใช้แบบสัมภาษณ์สอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการการบริหารจัดการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ และการจัดประชุมกลุ่มเพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบจากผู้ทรงคุณวุฒิ การวิจัยครั้งนี้มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังภาพ



ภาพที่ 3.2 วิธีดำเนินการวิจัย

### 3.2 แหล่งข้อมูลในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จำแนกข้อมูลเป็น 2 แหล่ง ที่สำคัญดังนี้

แหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร ได้แก่ งานวิจัยและเอกสารแนวความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานที่มุ่งเน้นคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ เกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) เกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Total Quality Control : TQC) การปรับปรุงคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงการศึกษาแผนพัฒนาการศึกษาระยะที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545-2559 พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยราชภัฏ รวมถึง พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547

แหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคล แหล่งข้อมูลในการวิจัยที่เป็นบุคคลมี 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ (Content Validity) ประกอบด้วย นักวิชาการอุดมศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษามาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ปี นักวิชาการที่มีความรู้ในด้านทฤษฎีและปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษามาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ปี หรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิจัย เป็นอาจารย์ผู้สอนระเบียบวิธีวิจัยในระดับบัณฑิตศึกษา

กลุ่มที่ 2 ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการพัฒนาคุณภาพ ด้านบริหารคุณภาพหรือประกันคุณภาพ ที่มีผลงานทางวิชาการเป็นที่ประจักษ์ เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับว่า มีความรู้ความเข้าใจการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพ หรือมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) หรือด้านการพัฒนาองค์การการบริหารจัดการภาครัฐของกพร. เป็นผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาของ สกอ. เป็นผู้รู้ระบบ ISO เป็นอย่างดี เป็นผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 5 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป ในด้านการบริหารคุณภาพ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการบริหารสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา หน่วยงาน หรือสาขาวิชา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป หรือเป็นผู้ประเมินคุณภาพภายใน สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป

กลุ่มที่ 3 ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสาขาวิชาทฤษฎี ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งที่ยินดีรับความร่วมมือ แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ผู้บริหารระดับคณะวิชาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้บริหารระดับสาขาวิชาและอาจารย์ประจำสาขาหรือผู้ที่ทำงานด้านประกันคุณภาพของสาขาวิชา



กลุ่มที่ 4 ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ของรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการ เพื่อดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

### 3.3 วิธีดำเนินการวิจัย

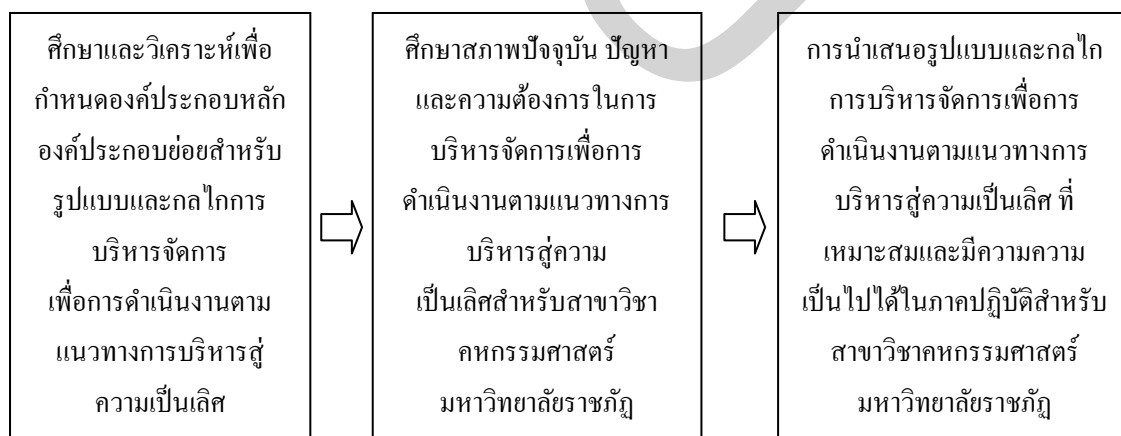
#### วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นที่ 1 การศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยของรูปแบบและกลไกการดำเนินงานฯ

ขั้นที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา สอดคล้องกับแนวเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และสอดคล้องกับกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ขั้นที่ 3 การนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมและมีความความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

แต่ละขั้นตอนการวิจัยดำเนินการ มีรายละเอียดและแนวการดำเนินการในแผนภูมิโครงสร้างและการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

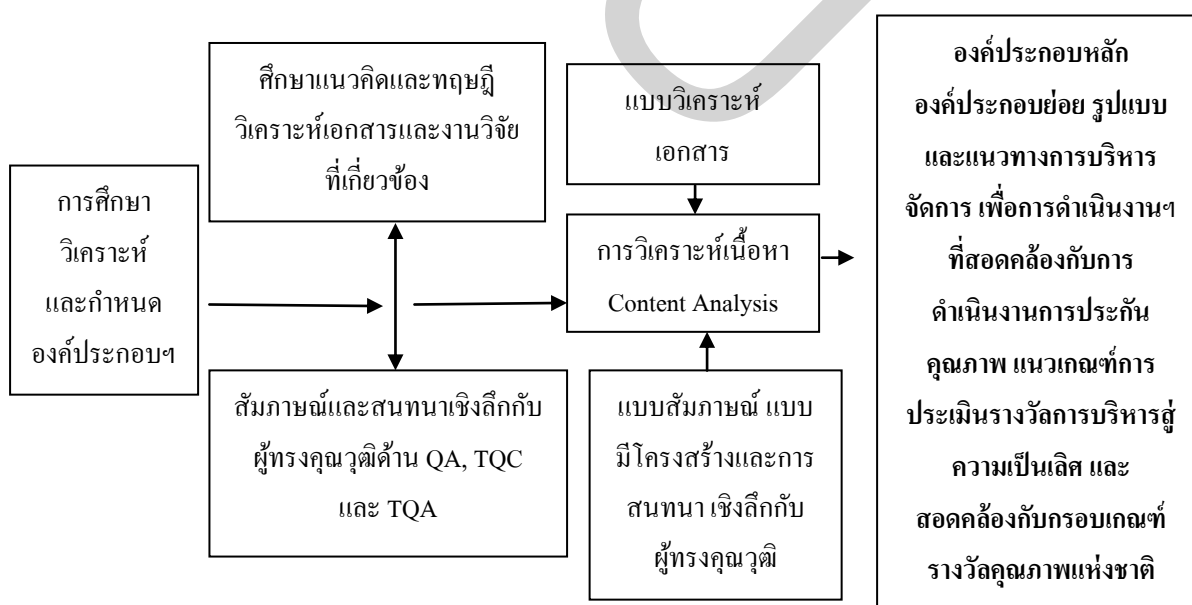


ภาพที่ 3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นที่ 1 การศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยของรูปแบบและกลไกการดำเนินงานฯ

ดำเนินการโดยการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร คู่มือ รายงานการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ รายงานเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารคุณภาพ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ แล้วสรุปได้องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย ประมวลรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และที่สอดคล้องกับแนวเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ แล้วนำผลไปทวนสอบยืนยัน โดยการสัมภาษณ์และการสนทนาเชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารคุณภาพแห่งชาติ เพื่อตรวจสอบ ยืนยันความถูกต้อง ความครอบคลุม และความเหมาะสมขององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการฯ ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา สอดคล้องกับแนวเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และสอดคล้องกับกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ โดยเฉพาะที่เหมาะสมและสัมพันธ์กับระบบบริหารคุณภาพภายในตามปกติของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การดำเนินงานในขั้นนี้จะได้องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และกลไกการบริหารจัดการฯ ในขั้นต้น สำหรับใช้เป็นกรอบรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการการประเมินเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสำหรับระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ที่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ขั้นตอนในการดำเนินงานมีดังนี้



ภาพที่ 3.4 การศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยของรูปแบบและกลไกการดำเนินงานฯ

การสร้างแบบนําสัมภาษณ์ ดำเนินการโดยนำผลจากการศึกษาวิเคราะห์ทฤษฎี หลักการ แนวคิด วัตถุประสงค์ รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานการ ประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สอดคล้องกับแนวเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัล คุณภาพแห่งชาติ นำไปกำหนดประเด็นและแนวการสร้างแบบนําสัมภาษณ์ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ หลักการ แนวคิด วัตถุประสงค์ องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย โครงสร้างรูปแบบ ซึ่งครอบคลุม องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย โดยดำเนินการดังนี้

1. กำหนดประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ตามประเด็นการศึกษาวิจัย
2. จัดทำร่างแบบนําสัมภาษณ์ตามโครงสร้างรูปแบบ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และรายการข้อคำถามสำหรับแต่ละประเด็น ตรวจสอบคุณภาพของร่างแบบนําสัมภาษณ์ โดยนำเสนอแบบนําสัมภาษณ์ฉบับร่างเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

3. นำไปตรวจสอบความสอดคล้อง หาค่า IOC (Index of item Objective Congruence : IOC) จากการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ดังรายชื่อในภาคผนวก ข หน้า 236 แล้วคัดเลือก ข้อรายการที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.75 มาใช้ ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความเหมาะสม เป็นรายการข้อคำถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหาที่เหมาะสม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) ด้านการบริหารการศึกษา ที่เป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจแนวคิดเรื่องการบริหาร คุณภาพเป็นอย่างดี และมีประสบการณ์ในการบริหาร ไม่น้อยกว่า 5 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 2 คน

- 2) ด้านบริหารคุณภาพหรือประกันคุณภาพที่มีผลงานทางวิชาการเป็นที่ประจักษ์ เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการคุณภาพเป็นอย่างดี สำเร็จ การศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป 2 คน

- 3) ด้านการวิจัยหรือการวัดประเมินผลที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมี ประสบการณ์ในการวิจัยหรือการวัดประเมินผล สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 1 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์และสนทนาเชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ดังรายชื่อในภาคผนวก ข หน้า 236-237 โดยผู้วิจัยขอจดหมายขอ ความร่วมมือจากวิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ส่งจดหมายแนะนำตัวผู้วิจัย และ ประสานการกำหนดนัดหมายวันเวลาการสัมภาษณ์ และทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเองตามวันเวลาที่ ได้นัดหมาย ในการวิจัยนี้ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ

1) ด้านการพัฒนาองค์การบริหารจัดการภาครัฐของก.พ.ร. หรือ ผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาของ สกอ. หรือเป็นผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 5 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป

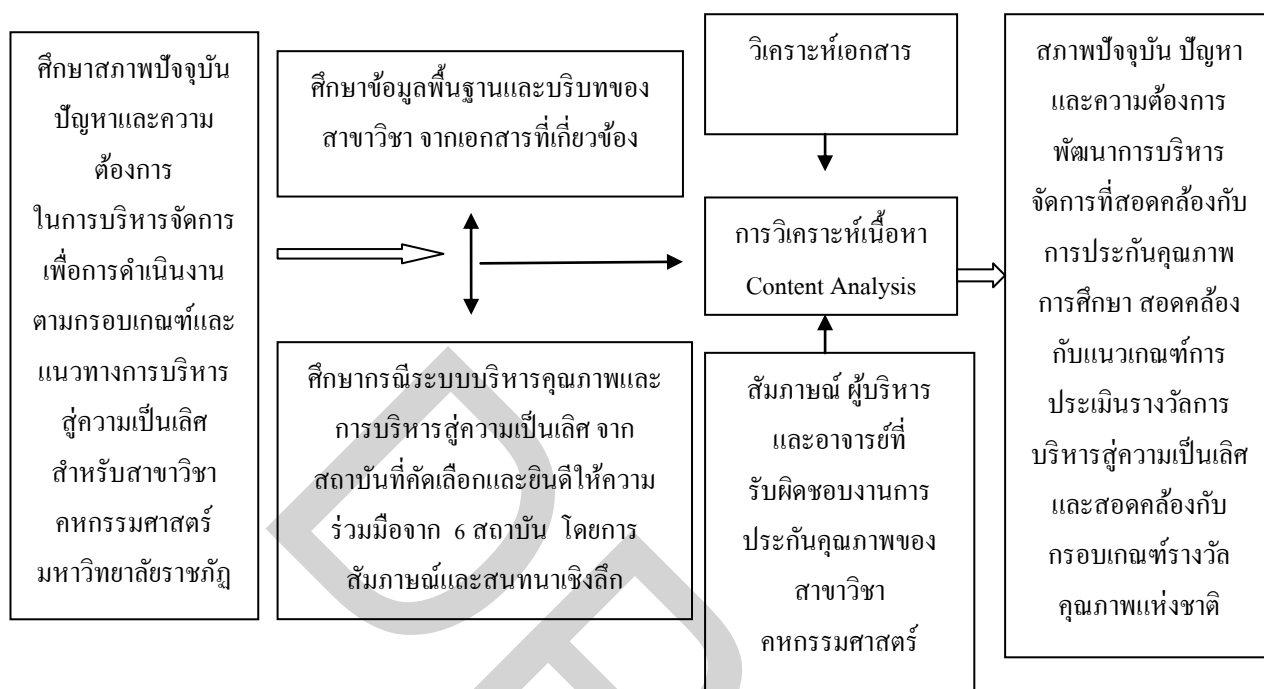
2) ด้านบริหารคุณภาพหรือประกันคุณภาพ ที่มีผลงานทางวิชาการเป็นที่ประจักษ์ เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับว่า มีความรู้ความเข้าใจการบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพ หรือมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) หรือ ระบบ ISO เป็นอย่างดี หรือการประเมินคุณภาพภายใน สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป

3) ด้านการบริหารคุณภาพ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการบริหารสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา หน่วยงานหรือสาขาวิชา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ สรุปประเด็นเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด วัตถุประสงค์ องค์กรประกอบหลัก องค์กรประกอบย่อย และกลไกการดำเนินงาน ยืนยันความสอดคล้องขององค์ประกอบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษา สอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศและเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ แล้วนำผลมากำหนดองค์ประกอบ สำหรับรูปแบบและกลไกการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริหารที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา เกณฑ์การประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ สร้างเป็นรูปแบบและกลไกการดำเนินงานที่เหมาะสมสำหรับสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ ต่อไป

ขั้นที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการของ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา สอดคล้องกับแนวเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และสอดคล้องกับกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดำเนินการตามลำดับ ดังในแผนภูมิต่อไปนี้



ภาพที่ 3.5 ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการของสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การศึกษาวิจัยในขั้นตอนนี้ มุ่งเน้นการศึกษาวเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่เหมาะสมสำหรับระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีจากระบบบริหารงานคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ซึ่งยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบบันทึกผลการวิเคราะห์เอกสาร แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างสำหรับผู้บริหาร หัวหน้าสาขาวิชาฯ และอาจารย์หรือผู้ที่รับผิดชอบดูแลงานประกันคุณภาพของสาขา เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานและลักษณะเชิงบริบทและสภาพแวดล้อมทางการบริหาร และการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชา และแบบนำสัมภาษณ์ ซึ่งใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้าสาขาวิชา และอาจารย์หรือผู้ที่รับผิดชอบดูแลงานประกันคุณภาพของสาขา ที่เป็นผู้บริหารระดับคณบดีจาก 6

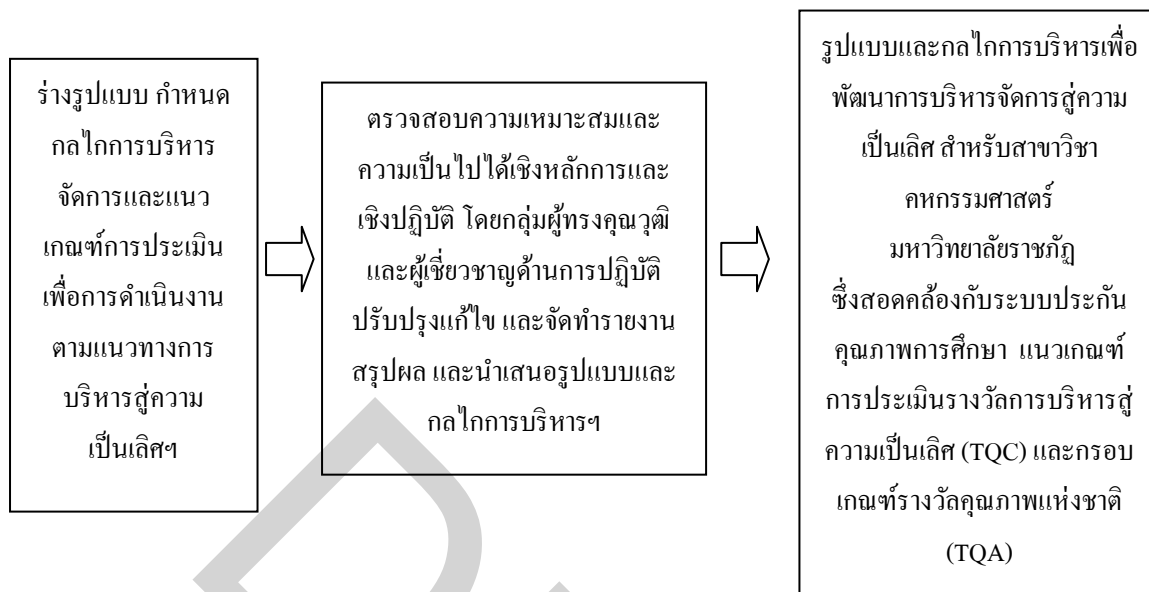
สถาบัน หัวหน้าสาขาวิชาจำนวน 6 ท่าน และอาจารย์หรือผู้ที่รับผิดชอบดูแลงานประกันคุณภาพของสาขาฯ อีกจำนวน 6 ท่าน รายการข้อคำถามจะครอบคลุมสาระสำคัญของรูปแบบและกลไกการบริหารของสาขาวิชา ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา และรูปแบบและกลไกการบริหารการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริหาร ที่สอดคล้องกับแนวเกณฑ์การประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศและเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ เนื้อหาสาระจะครอบคลุมถึงระบบการบริหาร หลักการและวัตถุประสงค์ โครงสร้าง องค์กรประกอบ เกณฑ์คุณภาพ แนวทางการดำเนินงาน เกณฑ์การประเมิน

การเก็บรวบรวมข้อมูล จากการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือจากวิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ส่งไปยังคณบดี หัวหน้าสาขาวิชาฯ และอาจารย์หรือผู้ที่รับผิดชอบดูแลงานประกันคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ โดยผู้วิจัยประสานงานไว้ล่วงหน้า และทำการศึกษาวิเคราะห์และสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจำแนกข้อมูลตามประเด็นที่แสดงสภาพ ปัญหา และความต้องการในการพัฒนา ที่เชื่อมโยงกับระบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่ร่างขึ้นในขั้นต้น ซึ่งเป็นระบบและกลไกที่สอดคล้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา แนวเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำหรับสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยจัดทำเป็นรายงานรายการศึกษา 6 กรณี และสรุปผลรวม

ขั้นที่ 3. การนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมและมีความความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ในขั้นการนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงาน ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา แนวทางเกณฑ์ประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และสอดคล้องกับกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำหรับระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการในระดับสาขาวิชา เพื่อการดำเนินงานที่มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติจริง ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้



**ภาพที่ 3.6** การนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ในการร่างรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานการบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา กับแนวทางและเกณฑ์ประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ดำเนินการโดยนำผลจากขั้นที่ 1 และจากขั้นที่ 2 มาใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำร่างรูปแบบและกลไกการบริหารเพื่อการดำเนินงานการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่สมบูรณ์ จัดทำรายละเอียดประกอบในร่างรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการที่ผ่านการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ในการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้เชิงหลักการและ ในภาคปฏิบัติ ผู้วิจัยนำร่างรูปแบบ กลไกการดำเนินงาน และรายละเอียดประกอบร่างรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการที่ได้ผ่านการปรับปรุงแล้ว นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารจำนวน 16 ท่าน จากสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก ในการประชุมแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อพิจารณารูปแบบและกลไก เพื่อประเมินความเหมาะสมและเป็นไปได้ของการใช้รูปแบบและกลไกการบริหาร ทั้งในเชิงหลักการและเชิงปฏิบัติ ในระดับสาขาวิชา

ตรวจสอบรูปแบบและกลไกการบริหารฯที่พัฒนาขึ้น และรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำไปปรับปรุงเป็นรูปแบบและกลไกการบริหารฯการบริหารคุณภาพให้สมบูรณ์ เป็นรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาการบริหารตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับแนวเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ที่แสดงหลักการ วัตถุประสงค์ องค์กรประกอบ โครงสร้างการบริหารจัดการที่ระดับสาขาวิชา รูปแบบและกลไกการบริหารฯ แนวทางดำเนินงานของรูปแบบ กรอบการประเมินการบริหารฯ แนวทางการประเมินและจัดทำรายงานประเมิน ประกอบด้วย วงจรการประเมิน-ปรับปรุง-พัฒนา-สรุปผลการพัฒนา

การรวบรวมข้อมูล จากกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อขอความร่วมมือพิจารณา รูปแบบและกำหนดกลไกการบริหารฯ ในกระบวนการสนทนากลุ่ม โดยขอให้ประเมินความเหมาะสมและเป็นไปได้เชิงหลักการและเชิงปฏิบัติ ส่งหนังสือและเอกสารประกอบถึงผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาก่อนเป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ และกำหนดวัน เวลา สถานที่ และจัดประชุม ในการประชุมสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยนำเสนอร่างรูปแบบฯต่อผู้ทรงคุณวุฒิในที่ประชุมสนทนากลุ่ม แล้วเปิดให้ซักถาม อภิปราย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมและเป็นไปได้เชิงหลักการและเชิงปฏิบัติ ปัญหา อุปสรรค ข้อดี ข้อจำกัด องค์กรประกอบแห่งความสำเร็จในการดำเนินการ และขอข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง การเตรียมการและการดำเนินงานที่เหมาะสมต่างๆ ระหว่างการประชุมจะมีผู้ช่วยบันทึก ผู้วิจัยบันทึกเสียงและสรุปประเด็น ใช้เทปบันทึกข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำผลที่ได้มาทำการแก้ไข ปรับปรุงร่างรูปแบบและกลไกการบริหารฯให้มีความเหมาะสม มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

จากนั้นจึงจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เสนอรูปแบบและกลไกการบริหารฯ ซึ่งแสดงรายละเอียดในเรื่องหลักการและวัตถุประสงค์ โครงสร้าง องค์กรประกอบและแนวทางการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชา กรอบและวิธีการประเมินและการจัดทำรายงานผลการบริหารเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และกำหนดรายละเอียดในกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในรูปรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ และจัดทำแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานตามรูปแบบดังกล่าวเพิ่มเติมในโอกาสต่อไป เพื่อประโยชน์แก่ผู้ที่นำไปประยุกต์ใช้ ให้สามารถนำไปใช้งานในเชิงปฏิบัติจริงได้ สำหรับสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ เพื่อการพัฒนาทางการบริหารตามแนวทางการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ ต่อไปในอนาคต



## บทที่ 4

### ผลการศึกษาวิเคราะห์และจัดทำรูปแบบและกลไกการบริหารฯ

การนำเสนอผลการศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการ เพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ บทนี้ประกอบด้วยรายละเอียดในเรื่องต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบและกลไกการดำเนินงาน

4.2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาการบริหารจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของระบบการประกันคุณภาพภายใน กรอบเกณฑ์การประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

4.3 รูปแบบและกลไกการบริหารเพื่อพัฒนาดำเนินงานบริหารจัดการฯ ที่สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์ การประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติ ที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

#### 4.1 ตอนที่ 1 ผลการศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบและกลไกการดำเนินงาน

ผลการศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบและกลไกการดำเนินงานฯ ที่สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศและที่เหมาะสมกับบริบทของสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งในการนำเสนอผลการศึกษาในตอนที 1 ครอบคลุมสาระสำคัญ 1) องค์ประกอบหลัก 2) องค์ประกอบย่อย ที่ใช้เป็นตัวบ่งชี้การตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ผลปรากฏดังนี้คือ

##### 4.1.1 องค์ประกอบหลัก

องค์ประกอบหลัก ซึ่งเป็นส่วนสำคัญพื้นฐานของรูปแบบและกลไกการดำเนินงานที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นกรอบหลักสำหรับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินและตรวจสอบกลไกการบริหารจัดการคุณภาพที่ระดับสาขาวิชา ที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร คู่มือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ รายงานการตรวจประเมินของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและรายงานซึ่งเกี่ยวกับพัฒนาการบริหารคุณภาพและจากการสัมภาษณ์ยืนยัน

ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ องค์ประกอบหลักที่ได้จากการวิจัยและได้รับการยืนยันจากผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย

1. การนำองค์กร
2. การวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
3. การบริหารวิชาการและการผลิตบัณฑิต
4. การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่บุคลากร
6. การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้
7. การดำเนินงานสนับสนุน
8. การจัดกิจกรรมนักศึกษา
9. การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม
10. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
11. การประกันคุณภาพของสาขา
12. ผลการดำเนินงาน

#### 4.1.2 องค์ประกอบย่อย

องค์ประกอบย่อยที่เป็นตัวบ่งชี้เฉพาะ ใช้บ่งชี้หรือใช้ชี้วัดคุณลักษณะหรือพฤติกรรมการบริหารจัดการ และการดำเนินงานที่พึงประสงค์ ที่ใช้เป็นเกณฑ์การประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวการประเมินตามเกณฑ์และแนวปฏิบัติ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการบริหารสู่ความเป็นเลิศ การตรวจประเมินตามองค์ประกอบย่อย จะเป็นทั้งกลไกในการตรวจประเมินและเป็นเครื่องมือที่ให้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญสำหรับการปรับปรุง (Opportunity for Improvement-OFI) การบริหารจัดการในแต่ละประเด็น เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการในส่วนต่างๆสำหรับสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ ซึ่งแสดงถึงจุดที่มีลักษณะจำเพาะเจาะจงเพื่อปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับมาตรฐานการประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

องค์ประกอบย่อยที่นำเสนอนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นชอบ เห็นว่าเหมาะสมที่จะนำมาใช้ได้กับระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศที่ระดับสาขาวิชาได้ จะมีกลไกและประเด็นการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ชัดเจน จำเพาะเจาะจง เหมาะสำหรับการพัฒนาการบริหารจัดการในบริบทของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเฉพาะดังรายการองค์ประกอบย่อยต่อไปนี้

### 1. ด้านการนำองค์กร

การตรวจประเมินการนำองค์กร จะเป็นการตรวจประเมินพฤติกรรมกรรมการบริหารในการ  
ซึ่งนำองค์กรตาม องค์ประกอบย่อยดังนี้

1. ผู้บริหารมีบทบาทกำหนดค่านิยมและทิศทางของสาขา โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม
2. ผู้บริหารสื่อสารให้บุคลากรในสาขาเกิดความเข้าใจร่วมกันในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสาขาวิชา
3. ผู้บริหารมอบหมายอำนาจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร
4. ผู้บริหารทบทวนทิศทางและติดตามผลการดำเนินงานของสาขา
5. ผู้บริหารปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
6. ผู้บริหารมีส่วนร่วม สนับสนุนกิจกรรมของสังคมชุมชนและมีความรับผิดชอบต่อสังคม
7. ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

### 2. ด้านการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

การตรวจประเมินด้านนี้ จะเป็นการตรวจประเมินในองค์ประกอบย่อยต่อไปนี้

1. สาขาวิชามีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่เป็นวงจรอย่างเป็นระบบที่สามารถนำไปปฏิบัติได้
2. สาขาวิชามีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ
3. สาขาจัดสรรทรัพยากร ควบคุม /ติดตาม/ประเมินแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
4. สาขาวิชามีการปรับปรุง ทบทวนและถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ
5. ด้านการจัดการเรียนการสอนและผลิตบัณฑิต

การตรวจประเมินด้านนี้ จะเป็นการตรวจประเมินว่าสาขาวิชามีการดำเนินงานที่มีระบบ และมีกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตรที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต มีการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร มีการประเมินตามตัวบ่งชี้ มีระบบและกิจกรรมการพัฒนาจารย์และ

บุคลากรสายสนับสนุน มีระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะบัณฑิต มีโดยมีองค์ประกอบย่อยดังนี้

1. สาขาวิชามีการพัฒนาและดำเนินงานบริหารหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร
2. สาขาวิชามีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
3. สาขาวิชามีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
4. สาขาวิชามีการจัดการนิเทศอย่างเป็นระบบ
5. สาขาวิชามีโครงการหรือกิจกรรมหรือการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนซึ่งบุคคลองค์กรและชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม
6. สาขาวิชาบริหารวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสาขาวิชา
7. สาขาวิชาให้บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีการจัดสื่อและเทคโนโลยีการเรียนรู้ บริการการศึกษาอื่นๆ และการส่งเสริมนักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง การตรวจประเมินการบริหารจัดการด้านนี้ เป็นการตรวจประเมินที่ให้ข้อมูลป้อนกลับที่แสดงให้เห็นระบบและวิธีการที่จะสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในกรอบการประเมิน) องค์ประกอบย่อยดังนี้

1. สาขาวิชามีวิธีการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. สาขาวิชามีวิธีการสร้างความผูกพัน สร้างความสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียนให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. สาขาวิชามีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และนำผลมาปรับปรุง

5. ด้านการประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้

การตรวจประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าสาขาวิชามีการดำเนินงานที่เป็นระบบชัดเจน มีการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ มีการวัดและการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงาน สื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้ทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ผู้เรียน

ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
องค์ประกอบย่อยประกอบด้วย

1. สาขาวิชามีการประเมินผลการดำเนิน โครงการของสาขา
2. สาขา มีระบบกลไกการบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ และมี  
กระบวนการเผยแพร่ การแสวงหาความรู้ การรวบรวม เผยแพร่ และถ่ายทอด  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ระหว่างบุคลากร
3. สาขาวิชา มีการจัดการสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ และใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุน  
การตัดสินใจ

6. ด้านการบริหารที่ให้ความสำคัญแก่บุคลากร  
การตรวจประเมินการบริหารจัดการด้านนี้ เป็นการตรวจประเมินตามเกณฑ์การ  
ประเมินการให้ความสำคัญแก่บุคลากร องค์ประกอบย่อยดังนี้

1. สาขาวิชา มีการสรรหา และการเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน
2. สาขาวิชา มีการแลกเปลี่ยนความรู้ การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร
3. สาขาวิชา มีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. ผู้บริหารสาขาวิชาให้ความสำคัญและมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจและมีส่วนร่วม  
ในการดำเนินการ
5. สาขา มีการสร้างแรงจูงใจ สร้างให้มีความตระหนักเห็นความสำคัญในการทำงาน และ  
ความก้าวหน้าในอาชีพ
6. สาขา ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

7. ด้านกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน  
การตรวจประเมินด้านนี้ หมายถึงการครอบคลุมการตรวจประเมินว่า สาขาวิชา มี  
กระบวนการอื่นๆที่สนับสนุนการดำเนินงาน สนับสนุนอาจารย์และบุคลากร ในการให้การศึกษา  
และบริการแก่ผู้เรียน แก่ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องตามเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบย่อย  
ดังนี้

1. สาขามีกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานประจำวัน จัดสถานที่ พัสตุ ครุภัณฑ์ ของสาขาวิชาอย่างเป็นระบบ
2. สาขาวิชามีการบริหารการเงินอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้
3. สาขามีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการสาขา
4. สาขามีการจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์
5. สาขามีการบริหารความเสี่ยงและการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีความคล่องตัว และยืดหยุ่น
6. สาขาวิชามีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

#### 8. ด้านผลการดำเนินงาน

การตรวจประเมินผลการดำเนินงาน จะเป็นการตรวจประเมินถึงผลของการดำเนินงานด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพและบริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์การของสาขาวิชาตามเกณฑ์การประเมินในองค์ประกอบย่อยดังนี้

1. สาขามีผลการดำเนินงานครบทุกองค์ประกอบ เช่น การนำองค์กร การเรียนรู้ บุคลากร การบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิต
2. สาขามีผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
3. สาขามีการสะท้อนระดับประสิทธิผลในผลการดำเนินงาน
4. สาขามีการนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุง

#### 9. ด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา

การตรวจประเมินด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา เป็นการตรวจประเมินระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา คิษย์เก่า มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา พัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา ในด้านนี้เป็นเกณฑ์ตามองค์ประกอบย่อยดังต่อไปนี้

1. สาขามีระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารให้แก่นักศึกษา ศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน และเครือข่าย
2. สาขามีการจัดและส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา
3. สาขามีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการจัดกิจกรรมนักศึกษา

#### 10. ด้านการวิจัยและการสร้างนวัตกรรม

การตรวจประเมินนี้ เป็นการตรวจประเมินว่าสาขาวิชา มีระบบและกลไกการพัฒนา งานวิจัยหรือสร้างนวัตกรรมตามแผนการวิจัยของสาขาวิชา งานวิจัยเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและสังคม รวมถึงนำผลการประเมินไปปรับปรุงงานด้านวิจัยของสาขา ในองค์ประกอบย่อย ดังต่อไปนี้

1. สาขามีการสนับสนุนให้อาจารย์การผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน
2. สาขามีการบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์
3. สาขามีการสนับสนุนการวิจัยที่มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นและสังคม

#### 11. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

การตรวจประเมินการบริหารจัดการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จะเป็นการตรวจประเมินระบบและกลไกการดำเนินงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบูรณาการกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา ฯลฯ ในองค์ประกอบย่อยประกอบด้วย

1. สาขามีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บูรณาการงานหรือกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการสอน กิจกรรมเรียนรู้เพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.
2. สาขามีการอนุรักษ์พัฒนาและเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม
3. สาขามีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการการทำนุบำรุงฯ

## 12. ด้านการประกันคุณภาพของสาขา

การตรวจประเมินด้านการประกันคุณภาพของสาขาวิชานี้ หมายถึง การตรวจประเมินระบบการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในระดับสาขาวิชาว่าเป็นระบบและชัดเจน เหมาะสม และสอดคล้องกับพันธกิจ มีการดำเนินการและการติดตามการดำเนินงานและนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและปรับปรุงการทำงานของสาขา ในองค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. สาขามีการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของการบวนการบริหารสาขาวิชาที่สอดคล้องกับพันธกิจ
2. สาขาให้ความรู้และทักษะด้านประกันคุณภาพแก่นักศึกษา
3. สาขามีการประเมินและนำผลมาจัดทำแผนคุณภาพ

### 4.2 ตอนที่ 2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาการบริหารจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติระบบประกันคุณภาพภายใน กรอบเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

การวิจัยในตอนนี้เป็นการศึกษาวิจัย เพื่อตรวจสอบถึงสภาพการดำเนินงานการบริหารคุณภาพที่ระดับสาขาวิชา งานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และความสอดคล้องในการดำเนินงานที่สัมพันธ์กับแนวเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้วยการศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาเป็นการศึกษาภาคสนาม (Field Research) จากระบบบริหารงานประกันคุณภาพ ปัจจุบันของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งที่ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยประกอบด้วย

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



สรุปผลการศึกษาจากกรณีศึกษา การบริหารจัดการคุณภาพการบริหารของสาขาวิชา  
คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้ดังต่อไปนี้ (ส่วนรายงานผลการศึกษาเฉพาะกรณีของแต่ละ  
สถาบันในรายละเอียดจะเสนอในภาคผนวก ฅ หน้า 261-335)

D  
P  
U

ตารางที่ 4.1 การบริหารจัดการคุณภาพการบริหารของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ข้อมูล	มรภ. ธนบุรี	มรภ. จันทระเกษม	มรภ. สวนดุสิต	มรภ.วไลย อลงกรณ์	มรภ. รำไพพรรณี	มรภ.อยุธยา
ปีที่ก่อตั้ง	2545	2518	2477	2520	2524 2509	2509
สังกัด	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	โรงเรียนการเรือน	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
จำนวนอาจารย์	5 คน	5 คน	14 คน	6 คน	5 คน	5 คน
จำนวนนักศึกษา	75 คน	140 คน	697 คน	135 คน	60 คน	88 คน
โครงสร้าง	ไม่เป็นทางการ มีการจัดแบ่งงานและ ผู้รับผิดชอบในงาน ประกันคุณภาพ มีการตั้งคณะกรรมการ หลักสูตรและคณะกรรมการประกันสาขา ซึ่งร่วมเป็นกรรมการ ประกันคุณภาพคณะ ในแต่ละองค์ประกอบ บางท่านรับผิดชอบ มากกว่า 1 องค์ประกอบ นำข้อมูลมารวมกัน	ไม่เป็นทางการ คณะกรรมการบริหาร หลักสูตรเป็น คณะกรรมการประกัน คุณภาพระดับสาขา โดยตำแหน่ง มีการจัดแบ่งงานและมี ผู้รับผิดชอบในการ จัดทำประกันคุณภาพ 2 ท่าน	เป็นทางการ อาจารย์เป็นผู้สอนมี คณะกรรมการประจำ หลักสูตรทำหน้าที่ บริหาร มีประกัน คุณภาพประจำ หลักสูตร มีการตรวจ ประเมินแบบข้าม หลักสูตร แต่งตั้งคน ในหลักสูตรเป็น ผู้ตรวจหลักสูตรอื่น เวลาทำจะระดมสมอง ช่วง 1-2 เดือน	ไม่เป็นทางการ มีการแต่งตั้ง กรรมการบริหาร หลักสูตร ประธานมี การเปลี่ยนทุก 2 ปี แบ่งงานแบบภายใน กรรมการบางท่าน รับผิดชอบงาน มากกว่า 1 งาน มีผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพแล้วนำ ข้อมูลมารวมกัน	เป็นทางการ ตั้งคณะกรรมการ บริหารหลักสูตรดูแล งานตามองค์ประกอบ การประกันคุณภาพ รับผิดชอบงาน ท่านละ 1-2 องค์ประกอบมี ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ แต่ละท่านนำข้อมูลมา รวมกัน	ไม่เป็นทางการ โครงสร้างเนตามภาระ งานหลักกรรมการ ไม่ได้ตั้งบุคคลรับผิดชอบ กรรมการ หลักสูตรช่วยบริหาร แบ่ง 5 งานสาขาวิชา มี งานการจัดการความรู้ รับผิดชอบงานมาก มีผู้รับผิดชอบในงาน ประกันคุณภาพ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	มรภ. ธนบุรี	มรภ. จันทเกษม	มรภ. สวนดุสิต	มรภ.วไลย อลงกรณ์	มรภ. รำไพพรรณี	มรภ.อยุธยา
งานการประกัน คุณภาพ	4 พันธกิจ 9 องค์ประกอบ ทำทุกตัวแล้วแต่คณะ จะนำข้อมูลไปใช้ 1.มีการแต่งตั้ง กรรมการประกัน คุณภาพ ระดับสาขา 2. มีคู่มือประกัน คุณภาพ 3. มีการ รายงานผลการ ดำเนินงาน	4 พันธกิจ 9 องค์ประกอบ คณะกำหนด 1.มีการแต่งตั้ง กรรมการประกัน คุณภาพ ระดับสาขา 2. มีคู่มือประกันฯ 3. มีการรายงานผลการ ดำเนินงาน	4 พันธกิจ 8 องค์ประกอบ ยกเว้นงบประมาณ คณะกำหนด 1.มีการแต่งตั้ง กรรมการประกัน คุณภาพระดับสาขา 2. มีคู่มือประกันฯ 3. มีการรายงานผลการ ดำเนินงาน	4 พันธกิจทำเพียง 4-5 องค์ประกอบ โรงเรียนกำหนด 2.มีการแต่งตั้ง กรรมการประกัน คุณภาพระดับสาขา 3. มีคู่มือประกัน คุณภาพฯ 4. มีการรายงานผลการ ดำเนินงาน	4 พันธกิจ 9 องค์ประกอบ คณะกำหนด 1.มีการแต่งตั้ง กรรมการประกัน คุณภาพระดับสาขา 2. มีคู่มือประกัน คุณภาพฯ 3. มีการรายงานผลการ ดำเนินงาน	4 พันธกิจ 9 องค์ประกอบ คณะกำหนด 1.มีการแต่งตั้ง กรรมการประกัน คุณภาพระดับสาขา 2. มีคู่มือประกัน คุณภาพฯ 3. มีการรายงานผลการ ดำเนินงาน
ระยะเวลา	เก็บข้อมูล 6 เดือน เขียนรายงาน 2 รอบต่อ ปี	เก็บข้อมูล 12 เดือน ส่งรายงานประจำปี	ประเมินรอบ 6 เดือน จัดทำรายงาน 12 เดือน	เก็บข้อมูล 6 เดือน ส่งรายงานประจำปี	จัดทำรายงานประจำปี	2 ภาคการศึกษา รายงานประจำปี
กรอบการ ดำเนินงาน	ไม่มีในระดับสาขา มีแผนการดำเนิน โครงการ มาจากคณะ	ไม่มีกรอบการดำเนิน งานในระดับสาขา ใช้ กำหนดการจากคณะ	ไม่มีกรอบการ ดำเนินงาน ในระดับสาขา	ไม่มีกรอบการ ดำเนินงาน ในระดับสาขา	แผนปฏิบัติงาน ของคณะไม่มี ระดับสาขา	ไม่มีกรอบการ ดำเนินงาน ในระดับสาขา

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	มรภ. ธนบุรี	มรภ. จันทระเกษม	มรภ. สวนดุสิต	มรภ.วไลย อลงกรณ์	มรภ. รำไพพรรณี	มรภ.อยุธยา
<p>ข้อคำนึงถึง</p> <p>ข้อดีจุดเด่น/ สิ่งที่พบ</p>	<p>1) การนำรูปแบบนี้มาดำเนินการ จะเกิดประโยชน์กันทุกฝ่าย</p> <p>2) ปกติสาขาวิชาทำประกันคุณภาพอยู่แล้ว</p> <p>3) ถ้านำเสนอในรูปของระดับสาขาวิชาได้จะเห็นความโดดเด่นของสาขาได้ชัดเจนขึ้น</p> <p>4) สาขาสามารถทำได้ไม่น่าจะมีปัญหา ไม่คิดว่าเป็นภาระ</p> <p>5) เป็นการช่วยชี้ว่า สาขาวิชามีคุณภาพในส่วนใดบ้าง สามารถนำรูปแบบนี้มาดำเนินการได้</p> <p>6) มหาวิทยาลัยต้องการมีคุณภาพ</p> <p>7) รูปแบบนี้ก็เป็นวิธีการที่นำไปสู่คุณภาพเป็นเรื่องที่ดี</p>	<p>1) องค์กรประกอบก็ไม่แตกต่างกันมากนัก</p> <p>ทำได้จะเป็นข้อดี จะเป็นการปรับปรุงตนเองในระดับสาขา</p> <p>2) การประกันคุณภาพที่ผ่านมาทำเสร็จแล้วปีต่อไปก็ทำเหมือนเดิม โครงการเดิม</p> <p>3) ถ้าทำแล้วเป็นสากลและเป็นมาตรฐานก็จะดีกว่าแบบเดิม</p> <p>4) องค์กรประกอบเข้าใจง่ายกว่า คำอธิบายไม่ยุ่งยากเหมือนแบบเดิมที่ดีความลำบาก</p> <p>5) องค์กรประกอบย่อยคล้ายกัน</p> <p>ตอบคำถามได้ง่าย เหมือนเป็นการพูดคุย จดบันทึกงานที่ทำ สามารถเทียบการพัฒนาของสาขาได้</p>	<p>1) รูปแบบนี้เข้าใจได้ง่าย และดูไม่ยุ่งยาก จะทำได้ดีในระดับสาขา การทำ QA ไปพร้อมการทำ EdPEX</p> <p>2) การบริหารจัดการในระยะ 3 ปีการ เห็นว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้</p> <p>3) คล้ายกับกรอบประเมินการของสมศ.ซึ่งทำเพียง 1 ปี</p> <p>ในช่วง 3 ปีเห็นว่าเป็นไปได้ จะเห็นความก้าวหน้า</p> <p>4) การดำเนินงาน ไม่เป็นภาระยุ่งยากมากนัก ถ้าในระยะ 3 ปี จะได้นำผลมาใช้หรือปรับปรุงการดำเนินงานในปีที่ 4 ได้ด้วย การสรุปรายงานตอนปีที่ 3 จะทำได้สะดวก</p>	<p>หากจะมีการจัดองค์กรประกอบหรือหมวดให้เป็นระบบ แยกให้เห็นว่าเป็นงานพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศ หรือเป็นงานประกันคุณภาพ การศึกษา QA ก็เห็นว่าเป็นได้ในการปฏิบัติ</p>	<p>1) จัดกลุ่มงานคล้ายรูปแบบใหม่ที่น่า เสนอในภาควิชาจะแบ่งกันดูงานแต่ละด้านแต่ละท่าน จะร่วมกันตามงานแล้ว นำข้อมูลมารวมกันในงานประกันฯ มีเจ้าหน้าที่ช่วยเก็บข้อมูล</p> <p>2) หากปรับการจัดกลุ่มงานมาใช้การบริหารตามรูปแบบใหม่น่าจะทำได้ เพราะมีลักษณะของการทำงานคล้ายกับ QA</p>	<p>1) รูปแบบใหม่มีความเหมาะสมช่วยให้สาขาวิชาว่าจะต้องทำหรือปรับปรุงอะไร</p> <p>2) ต้องมีการจัดงบประมาณลงไปที่สาขา</p> <p>3) ต้องจัดเจ้าหน้าที่ไปช่วยเก็บข้อมูล 4) สาขาสามารถทำได้เพราะปัจจุบันทำบางส่วนอยู่แล้ว แต่จำนวนเรื่องจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพร้อมของสาขาวิชา</p>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	มรภ. ธนบุรี	มรภ. จันทระเกษม	มรภ. สวนดุสิต	มรภ.วไลย อลงกรณ์	มรภ. รำไพพรรณี	มรภ.อยุธยา
ปัจจัยแห่ง ความสำเร็จ	<p>1) ต้องทำเป็นนโยบาย สาขาต้องการมีคุณภาพ ให้ทุกคนยอมรับกฎกติกา งานก็จะดำเนินงานไปได้ ทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกัน</p> <p>2) ประธานต้องเก่ง ความร่วมมือน่าจะทำได้ไม่ยากนัก</p> <p>3) ต้องหากคนออก กรรมการหรือผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผู้ประกอบการ ผู้เกี่ยวข้อง มาร่วมช่วยด้วย แผน ดำเนินการจะบรรลุผลดีขึ้น</p>	<p>1) ประธานสาขาต้องเห็น ความสำคัญ ต้องติดตาม ผลงาน มีตารางติดตามงาน เตรียมการ</p> <p>2) จัดงบประมาณให้เพียงพอ ควรนำเสนอเพื่อขอรางวัลกับ คณะ</p> <p>3) ประกันคุณภาพภายใน แบบเดิมต้องมีหลักฐาน เหมือนกัน</p> <p>4) หากรูปแบบนี้เป็นเกณฑ์ที่สามารถนำไปสู่อาเซียนได้ก็น่าสนใจ</p> <p>5) กระบวนการและการ สังเคราะห์คู่คิดและครอบคลุม จะเห็นว่าตัวกระบวนการ น่าสนใจ ไม่ยุ่งยาก</p> <p>6) รูปแบบนี้จะช่วยในการทำงานประกันคุณภาพของ คณะได้</p> <p>7) ควรมีฟอร์มสรุปในการทำ</p>	<p>1) ต้องให้การอบรมให้ ความรู้ความเข้าใจแก่ บุคลากร</p> <p>2) ควรมีผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ ต้องแต่งตั้ง และกำหนดภาระงานให้</p> <p>3) กำหนดนโยบายจาก ผู้บริหาร และการปฏิบัติตาม นโยบาย</p> <p>4) การสนับสนุนด้าน งบประมาณ</p> <p>5) การจัดประชุมสาขาทุก เดือน กำหนดวันประชุม แน่นนอนเพื่อให้กรรมการ หลักรัฐฯ ที่ศูนย์ สุพรรณบุรีมาร่วมประชุม ได้</p> <p>6) การมีวัฒนธรรมองค์กร แบบเครือญาติ ทำให้ บุคลากรมีความเป็นกันเอง และมีส่วนร่วมในการ</p>	<p>1) ผู้บริหารทุกระดับ และคณะทำงานต้อง ให้ความสำคัญกับการทำประกัน คุณภาพในระดับ สาขา</p> <p>2) ต้องมีการ ประสานงาน ให้ ความร่วมมือ และ การช่วยเหลือกันของ คณะทำงาน</p> <p>3) .มีนโยบายที่ ชัดเจนจะมีผลต่อการ ดำเนินงานประกัน คุณภาพของสาขา วิชา</p> <p>4) ประธานสาขา และคณะกรรมการ บริหารสาขา มีความ รับผิดชอบในงาน แบ่งงานให้ทุกคนมี</p>	<p>1) ความรู้ความเข้าใจถึง ความสำคัญของการนำ รูปแบบและกลไกการ ดำเนินงานแบบใหม่</p> <p>2) แบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอก ที่ทำให้งาน ลดลง</p> <p>3) การช่วยเหลือจาก หน่วยงานประกันฯ ระดับคณะส่งเจ้าหน้าที่ มาอบรม</p> <p>4) การเพิ่มคนช่วยงาน ประกันคุณภาพของ สาขา</p> <p>5) การมีนโยบายเป็น ลายลักษณ์อักษร</p> <p>6) การจัดทำข้อมูล สารสนเทศให้เป็น ปัจจุบัน</p> <p>7) การวางแผนการ บริหารจัดการระบบให้</p>	<p>1) การสร้างความศรัทธา เชื่อมั่นในการประกัน คุณภาพของภาควิชา ความเชื่อมั่นต่อระบบจะ ผลักดันให้มีการประกัน คุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2) การกำหนด ผู้รับผิดชอบและ ประสานงานผลักดันให้ มีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง</p> <p>3) การกำหนดนโยบาย และจัดงบประมาณเรื่อง การประกันคุณภาพ การศึกษาภายในเป็น ปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารเพื่อการ ดำเนินงานฯ</p> <p>4) แบบฟอร์มที่เหมาะสม กับบริบทของภาควิชา</p>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	มรภ. ธนบุรี	มรภ. จันทระเกษม	มรภ. สวนดุสิต	มรภ.วไลย อลงกรณ์	มรภ. รำไพพรรณี	มรภ.อยุธยา
		<p>การเขียน การกรอก ก็จะทำให้สะดวกขึ้น จัดงานให้ง่ายในการปฏิบัติหรือหยิบใช้ได้ง่าย</p>	<p>ทำงาน และมีการพูดคุยหรือปรึกษาหารือในการทำงาน</p> <p>7) มีผู้สนับสนุน ได้แก่ ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง</p> <p>8) การประเมินชัดเจน มีแบบฟอร์มต่างๆ ให้</p>	<p>ส่วนร่วม</p> <p>5) ต้องมีการติดตามงานและตรวจสอบ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</p> <p>6) ต้องสร้างความเข้าใจกับคนในสาขาก่อนนำไปใช้ มีการให้กำลังใจหรือกระตุ้นให้บุคลากรดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ</p> <p>7) สาขาต้องวางแผนการดำเนินงาน 3 ปี พร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม</p> <p>8) จัดทำแผนหรือคู่มือบริหาร คุณภาพในระดับสาขาเพื่อใช้กำกับการดำเนินงาน</p>	<p>ครอบคลุมองค์ประกอบหลักทั้งหมด</p> <p>8) วางแผนระยะสั้นๆ 3 เดือน เพื่อกับข้อมูล กระบวนการ การปฏิบัติงานและผลการดำเนินงาน 12 องค์ประกอบ ให้ได้ในคราวเดียว</p> <p>9) การดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานของสาขาที่วางเอาไว้ และดำเนินงานให้ได้ตามวงรอบที่กำหนดใน 3 ปี การศึกษา</p> <p>10) การประเมินตนเอง ต้องทำจริงและทำต่อเนื่อง</p>	<p>5) มีคู่มือคุณภาพที่กำหนด มาตรฐาน และกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานของภาควิชาที่เพิ่มเติมได้ตาม อัครลักษณ์ของภาควิชา ซึ่งตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพตามเป้าหมายของตัวบ่งชี้นั้นๆ และเป็นเกณฑ์ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>6) มีผู้รับผิดชอบการจัดระบบการประกันคุณภาพพร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในภาควิชา</p>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	มรภ. ธนบุรี	มรภ. จันทระเกษม	มรภ. สวนดุสิต	มรภ.วไลย อลงกรณ์	มรภ. รำไพพรรณี	มรภ.อยุธยา
				<p>ตั้งแต่ระดับบุคคล สาขา และเชื่อมโยง ไปคณะวิชา</p> <p>9) จัดระบบข้อมูล ของคณะและสาขา ในทิศทางเดียวกัน การตัดสินใจหรือ วางแผนดำเนินงาน จะลดข้อผิดพลาดลง</p> <p>10) จัดโครงสร้าง สาขา จัดคนทำงาน ให้สอดคล้องกับการ ดำเนินงานจริงตาม เกณฑ์ภาระงาน และ มีแนวปฏิบัติของ สาขาเป็นระบบ</p>		

#### 4.2.1 บริบทและสภาพปัจจุบัน

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง มีคณะกรรมการบริหารระดับสาขาวิชา ประกอบด้วยประธานหลักสูตร กรรมการ และเลขานุการ อาจารย์ประจำหลักสูตร ส่วนใหญ่มี 3-5 คน ส่วนใหญ่มีนักศึกษา 50-170 คน มีความคล้ายคลึงกันในเรื่องการดำเนินงานซึ่งครอบคลุม 4 พันธกิจ และเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบประกันคุณภาพ 9 ด้านคือ 1) ปรัชญา ทัศนคติและแผนการดำเนินการ 2) การเรียนการสอน 3) กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ 9) การประกันคุณภาพ และมีภารกิจอื่นเพิ่มตามนโยบายของคณะ บางแห่งมีการจัดทำข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศของสาขา แต่ยังไม่เป็นระบบและไม่ได้ดำเนินการต่อเนื่องหรือมีการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขา และมีตัวแทนของสาขาวิชาไปเป็นคณะกรรมการร่วมในฝ่ายประกันคุณภาพในระดับคณะวิชา โดยสาขาวิชาใช้คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและปฏิบัติตามกลไกการประกันคุณภาพตามที่ได้กำหนดไว้

#### 4.2.2 โครงสร้างการบริหารที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ในโครงสร้างการบริหารสาขาวิชาจะมีคณบดีเป็นผู้กำกับดูแลในระดับคณะวิชา ให้คำแนะนำ กำหนดนโยบายปฏิบัติ มีการตั้งประธานหลักสูตรและคณะกรรมการบริหารหลักสูตร เพื่อวางแผนและดูแลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน การดำเนินการ ประสานงาน แจ้งประกาศระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ประเมินผลคุณภาพการเรียนการสอนและโครงการต่างๆ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดีและคณบดี บางแห่งจัดโครงสร้างงานแบบเป็นทางการ มีการตั้งคณะกรรมการดูแลงานหลักๆ 6 งานคือ งานหลักสูตรและการสอน งานบุคลากร งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานธุรการและพัสดุ งานกิจการนักศึกษา และงานประกันคุณภาพ บางแห่งจัดแบบไม่เป็นทางการ ไม่ได้ตั้งบุคลากรรับผิดชอบ ส่วนใหญ่ระบบและกลไกการบริหารในระดับสาขาวิชายังไม่ครอบคลุมในเรื่องการจัดการความรู้และการจัดการข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบและชัดเจนนัก

#### 4.2.3 ระบบการบริหารและกลไกการบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

ในปัจจุบันการบริหารจัดการคุณภาพที่ระดับสาขาวิชายังไม่เป็นระบบของตนเอง สาขาวิชาบางแห่งขาดความต่อเนื่องของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่ยังเป็นไปตามที่ระดับคณะวิชาเป็นผู้กำหนดและมอบหมายตัวชี้วัดไปยังสาขา ดำเนินงานตามตารางดำเนินงานและตามแผนการประกันคุณภาพของระดับคณะเป็นหลัก ประธานหลักสูตรเป็นผู้กระจายงานให้ กับคณะกรรมการหลักสูตร สาขาวิชาส่วนใหญ่ทำงานประกันคุณภาพเกือบครบทุก



องค์ประกอบ มีกลไกการบริหารที่คล้ายกัน คือ มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา และที่ระดับสาขาวิชา มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีการรายงานผลการดำเนินงาน ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา และระบบการประกันคุณภาพในระดับสาขาครอบคลุมงานของสาขาวิชาในด้านต่างๆ

ปัญหาส่วนใหญ่ คือ ขาดระบบและกลไกการจัดการความรู้ ยังไม่มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นระบบของตนเอง บางสาขาวิชาใช้ระบบสารสนเทศของคณะ การดำเนินงานประกันคุณภาพ ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะวิชา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสาขาในปีต่อไป

สาขาวิชาต้องการพัฒนาการบริหารจัดการสาขา เพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ พัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานให้ครบวงจร PDCA การสร้างความร่วมมือหรือสร้างเครือข่ายกับคณะฯหรือมหาวิทยาลัยอื่นต้องการ การสนับสนุนการทำวิจัย การจัดการความรู้ การรวบรวมงานวิจัย และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของสาขา และพัฒนาเว็บไซต์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งบูรณาการงานประกันคุณภาพให้เข้ากับเนื้อหาหรือภาระงานของแต่ละบุคคล และต้องการสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของบุคลากรในสาขา ในความสำคัญของงานประกันคุณภาพ ที่จะได้ผลผลิตที่เป็นคุณภาพของนักศึกษา รวมถึงการบริหารจัดการของบุคลากรทุกระดับ

หากนำองค์ประกอบย่อยใน 12 องค์ประกอบหลักมาปรับ และใช้เป็นตัวบ่งชี้ในการบริหารฯ มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติในระดับสาขาวิชา เพราะองค์ประกอบย่อยครอบคลุมงานตามพันธกิจและงานประกันคุณภาพของสาขาวิชา ที่ดำเนินการอยู่แล้วในปัจจุบัน ไม่ได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างไปมากนัก ยังดำเนินการเหมือนการทำประกันคุณภาพตามปกติ จึงน่าจะไม่เป็นปัญหามากนักในทางปฏิบัติ

การนำกรอบการดำเนินงานในรูปแบบใหม่มาใช้มีความเป็นไปได้ จะช่วยประสานสาขาในการติดตามแผนเพื่อให้สอดคล้องกับแผนระดับคณะ ได้สะดวกยิ่งขึ้น ไม่ได้เป็นการเพิ่มงาน เพียงแต่ต้องทำความเข้าใจในรายละเอียด ระยะเวลาการดำเนินงานตามกรอบของสาขา น่าจะพัฒนาการบริหารจัดการในระดับสาขาวิชาให้ก้าวหน้าขึ้นได้ตามลำดับ การสรุปผลเป็นภาคการศึกษาก็มีความเป็นไปได้ เพราะกรอบแนวทางการบริหารจัดการเพื่อดำเนินงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน มีส่วนคล้ายกับการดำเนินงานตามแนวทางเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือ การเตรียม การสำหรับสาขาวิชา การดำเนินการตามวงรอบการตรวจประเมิน-การจัดทำรายงานผล-การจัดทำแผนพัฒนา-การดำเนินการพัฒนาปรับปรุง รูปแบบการ

ประกันคุณภาพแบบใหม่นี้ สามารถปรับใช้ให้เหมาะกับการดำเนินงาน มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติแต่อาจต้องใช้เวลาบ้าง

การดำเนินงานน่าจะไม่เกิดแรงกดดัน ไม่เกิดปัญหาหรือเป็นภาระมากนัก เพราะสาขายังใช้กระบวนการแบบเดิมที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายในตามปกติ การนำกรอบการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศมาปรับใช้ น่าจะมีส่วนดี ทำให้สาขามีขั้นตอน มีการชี้แนะในทางปฏิบัติ มีเครื่องมือหรือมีแนวทางและกลไกการดำเนินงานที่ชัดเจนลงถึงในระดับสาขาวิชา การจัดทำกรอบการดำเนินงานและกลไกการดำเนินงานตามวงรอบสามปี สามารถทำให้เห็นผลและสามารถอ้างอิงกับการประกันคุณภาพทั้งภายในภายนอกได้ การนำรูปแบบและกรอบทั้งสามนี้มาดำเนินการ จะเกิดประโยชน์ด้วยกันทุกฝ่าย สาขาสามารถทำงานได้สะดวกขึ้น จะเห็นความโดดเด่นของสาขาวิชาชัดเจนขึ้น และเป็นการช่วยชี้ชัดว่าสาขามีคุณภาพในส่วนใด และควรปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการในเรื่องใด การสรุปรายงานตอนสิ้นปีที่ 3 จะทำได้สะดวกเห็นถึงความสำเร็จของการพัฒนาการบริหารคุณภาพที่ชัดเจน สามารถนำผลมาใช้หรือปรับปรุงการดำเนินงานในปีที่ 4 และขณะนี้สาขาที่มีการประเมินทุกภาคการ ศึกษาอยู่แล้ว จะทำให้การดำเนินงานของภาควิชาเป็นไปได้ด้วยดี การบริหารเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศก็น่าจะมีโอกาสมากขึ้น

การเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาให้มีความพร้อมสามารถทำได้ ไม่น่าจะมีปัญหามากนัก หากมีการเตรียมการในเรื่องการจัดโครงสร้าง การสร้างความเข้าใจ การกำหนดนโยบาย ให้สอดคล้องตามแนวระบบของประกันคุณภาพภายในที่มีอยู่แล้ว ในกลุ่มทำงานก็มีผู้รับผิดชอบอยู่แล้ว ถ้าจะปรับสู่แนวทางสู่ความเป็นเลิศ ไม่น่าจะเป็นการเพิ่มภาระงานในสาขามากนัก การเขียนรายงานที่ต้องเขียน 2 รอบต่อปี ซึ่งตามปกติก็เขียน 2 รอบอยู่แล้ว ในการต่อยอดด้วยการนำเสนอขอรางวัลก็เป็นสิ่งที่ดี สาขาวิชาใดที่ดำเนินการก้าวหน้าด้วยดี ก็ควรได้รับการให้กำลังใจ และควรมีการพัฒนาในระดับการให้รางวัลขึ้นรองรับ

โดยสรุปสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มีการบริหารจัดการตามองค์ประกอบของแนวเกณฑ์ของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ขณะนี้ยังมีบางส่วนไม่สอดคล้องตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศชัดเจนนัก ยังไม่มีการดำเนินการในระดับสาขาวิชาที่ช่วยให้ระดับสาขาวิชาทราบด้วยตนเองว่าควรปรับปรุงคุณภาพการบริหารของตนเองในส่วนไหน อย่างไร ซึ่งการนำองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยที่นำเสนอมาปรับใช้ในระดับสาขาวิชา จะเป็นส่วนเสริมและครอบคลุมมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาทุกตัวที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ดีในการนำรูปแบบนี้มาใช้ คือ จะมีกลไกการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชา โดยเฉพาะ ที่สอดคล้องและสามารถดำเนินการคู่ขนานไปกับระบบมาตรฐานการประกันคุณภาพ

การศึกษา (QA) กับแนวการประเมินตามเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และเชื่อมโยงกับกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

ผู้ที่มีความสำคัญคือประธานหลักสูตรและคณะกรรมการหลักสูตร ที่ต้องให้ความสำคัญ กำหนดนโยบายคุณภาพที่ระดับสาขาวิชาให้ชัดเจน และทำความเข้าใจร่วมกัน แต่งตั้งบุคลากรในสาขาในการรับผิดชอบ ติดตาม การตรวจสอบ ประเมิน และดูแลดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับสาขาวิชา จนถึงระดับคณะวิชา โดยใช้องค์ประกอบและเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ปรับใช้ให้มีความสอดคล้องตามเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติกับการดำเนินงาน จัดระบบงานและกลไกในการดำเนินงาน ที่จะส่งผลให้ระบบบริหารคุณภาพที่ระดับสาขาวิชาประสบความสำเร็จ และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารสาขาวิชาอย่างต่อเนื่องต่อไป

#### 4.3 ตอนที่ 3 รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมและมีความความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การนำเสนอผลการวิจัยในส่วนนี้เป็น การนำผลจากขั้นที่ 1 และจากขั้นที่ 2 มาใช้ในการจัดทำร่างรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานการบริหารสู่ความเป็นเลิศฯ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ แล้วนำไปตรวจสอบความเหมาะสมและเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติโดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ มีขั้นตอนการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- 1) ร่างรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ
- 2) การตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้เชิงหลักการและในภาคปฏิบัติ
- 3) การปรับปรุงและนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการฯ

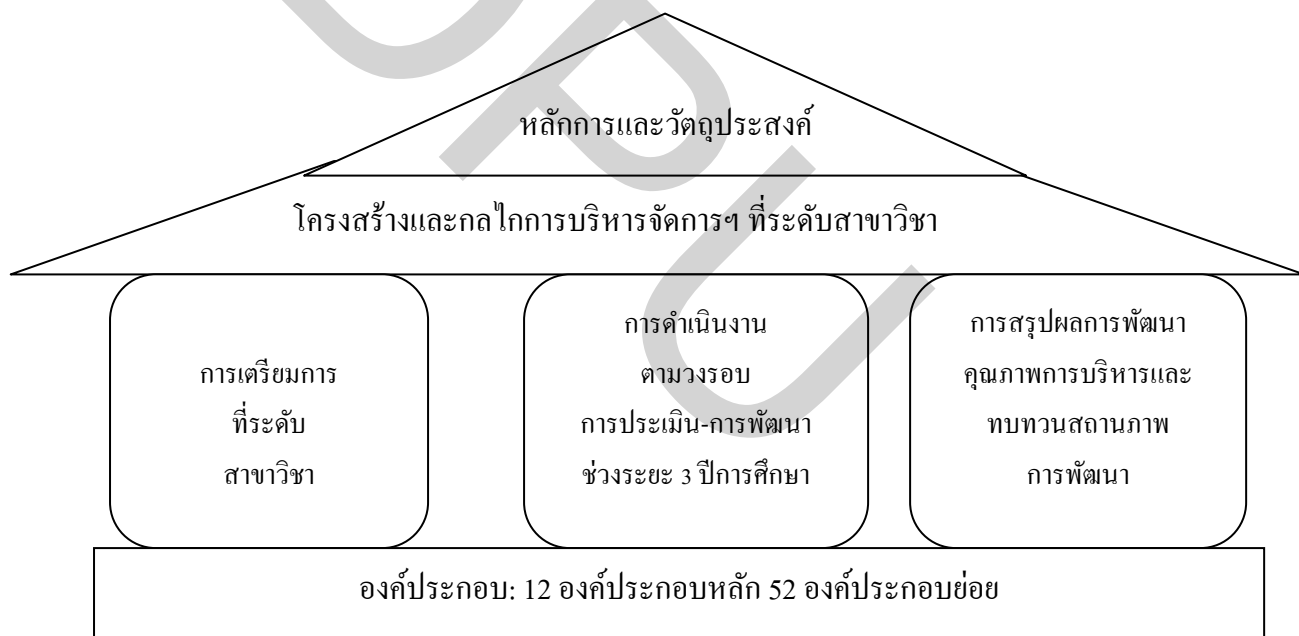
ในการร่างรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานการบริหารสู่ความเป็นเลิศฯ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการร่างรูปแบบและกลไกการบริหารซึ่งมีแนวทางที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวทางและเกณฑ์ประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ในขั้นตอนการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้เชิงหลักการและในเชิงปฏิบัติ เป็นการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการฯเพื่อการดำเนินงานการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย

ราชภัฏ มีการจัดประชุมแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) นำเสนอร่างรูปแบบและกลไก ในรายละเอียดแล้ว ระดมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 16 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและเป็นไปได้ของร่างรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการฯ แล้วนำผลการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอเป็นรูปแบบฉบับสมบูรณ์ได้ดังต่อไปนี้

รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 2 ส่วน คือ

1. หลักการและวัตถุประสงค์
2. โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการที่ระดับสาขาวิชา ตามองค์ประกอบและกลไกการดำเนินงานฯ ที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังภาพรวมส่วนต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.1 รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

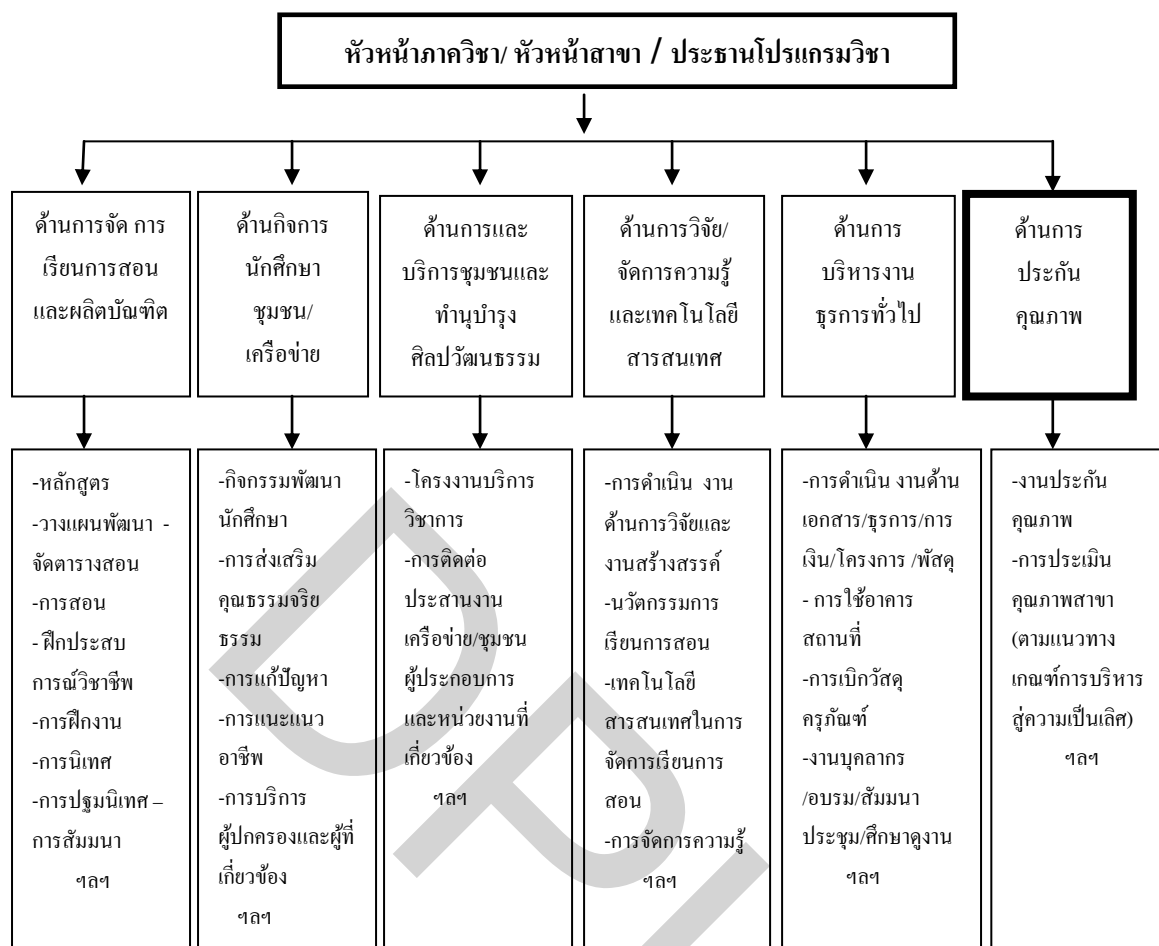
### 1. หลักการและวัตถุประสงค์

หลักการ รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการเชื่อมโยงเกณฑ์ QA เข้ากับ แนวทาง TQM หรือ Total Quality Management ซึ่งเป็นพื้นฐานของเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หรือ Public Sector Management Quality Award ของ ก.พ.ร. และเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ TQC (Thai Quality Class) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA (Thai Quality Award) ซึ่งแต่ละเกณฑ์ประยุกต์มาจากเกณฑ์ BMNQA "The Malcolm Baldrige National Quality Improvement " ของสหรัฐโดยใช้วิธีการมุ่งใจให้รางวัล โดยทั้งเกณฑ์ของ TQA และ PMQA ทำตามมาตรฐาน Baldrige Criteria รูปแบบและกลไกการบริหารนี้จึงเป็นระบบเพื่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพที่บูรณาการการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ สำหรับระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งมีแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา (QA) ในปัจจุบัน สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เป็นระบบและเครื่องมือในการตรวจประเมิน ที่ให้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุง (Opportunity For Improvement - OFI) ตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

### 2. โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการที่ระดับสาขาวิชา

การดำเนินงานตามรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการบริหารจัดการสาขาวิชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่สอดคล้องกับระบบการบริหารงานตามปกติ ที่ระดับสาขาวิชาจะมีประธานสาขาหรือประธานหลักสูตรทำหน้าที่ควบคุมบริหารจัดการสาขาวิชา เฉพาะส่วนการบริหารงานที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ จัดโครงสร้างการบริหารจัดการและการจัดกลุ่มงานที่ระดับสาขาวิชาดังนี้



ภาพที่ 4.2 โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการเพื่การดำเนินงานและการจัดกลุ่มงานที่ระดับสาขาวิชา

องค์ประกอบที่เป็นองค์ประกอบหลัก ที่ใช้เป็นกรอบกำหนดเกณฑ์การประเมิน ตามเกณฑ์ที่เป็นตัวบ่งชี้เฉพาะหรือชี้วัดคุณลักษณะ หรือพฤติกรรมเฉพาะในการบริหารจัดการและการดำเนินงานที่พึงประสงค์ เป็นแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และให้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการปรับปรุง (Opportunity For Improvement - OFI) ในแต่ละประเด็นการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เพื่อการพัฒนาจุดที่มีลักษณะจำเพาะเจาะจง ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการบริหารสู่ความเป็นเลิศ องค์ประกอบหลักที่เป็นจุดตรวจประเมินที่สำคัญ มีความเหมาะสม ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบหลักและ 52 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. การนำองค์กรที่ระดับสาขาวิชา
2. การวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

3. การบริหารวิชาการและการผลิตบัณฑิต
4. การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่นักศึกษา
6. การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้
7. การดำเนินงานสนับสนุน
8. การจัดกิจกรรมนักศึกษา
9. การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม
10. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
11. การประกันคุณภาพของสาขา
12. ผลการดำเนินงาน

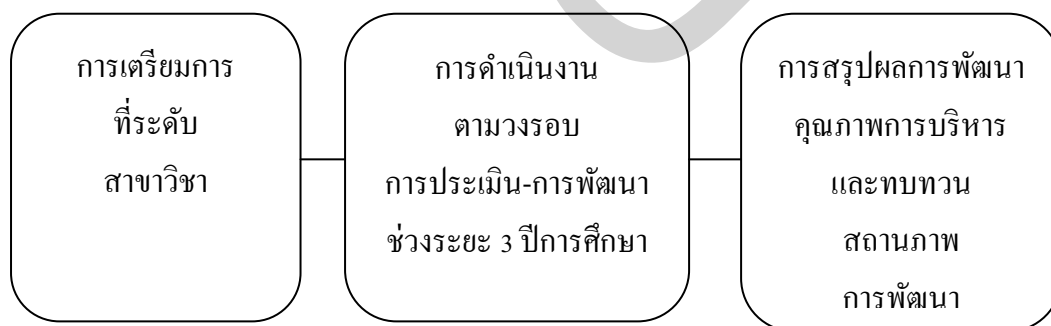
(ดูรายละเอียดองค์ประกอบย่อยได้ใน ภาคผนวก ก หน้า 225)

กลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

กลไกการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ซึ่งแสดงแนวทางหรือวิธีปฏิบัติ

ในส่วนต่างๆ ที่ระดับสาขาวิชา ประกอบด้วย

- 1) การเตรียมการสำหรับสาขาวิชา
- 2) การดำเนินการตามวงรอบการประเมิน-การพัฒนา ช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา
- 3) การสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและทบทวนสถานภาพการพัฒนา



ภาพที่ 4.3 กลไกการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชา

การเตรียมการสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

การเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ให้มีความพร้อมในการดำเนินงานที่ระดับสาขาจะต้องเตรียมการในมี 6 เรื่อง ดังนี้

1) การจัดโครงสร้างและกลไกการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชา มีการกำหนดกลุ่มงาน และบุคคลผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามระบบ กลไกและแนวปฏิบัติ ให้มีตัวแทนกลุ่มย่อยประจำ องค์กรประกอบ มีคณะทำงานและเลขานุการ ที่รับผิดชอบติดตามและประสานการดำเนินงานชัดเจน มีการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่อง

2) การสร้างความเข้าใจและเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง หัวหน้าสาขาหรือประธาน โปรแกรมวิชา ต้องวางแผนและเตรียมการ และทำหน้าที่ชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบและ กลไกการดำเนินงานฯ จัดทำเอกสารเผยแพร่แก่คณาจารย์และบุคลากร

3) การกำหนดนโยบายและแผนการบริหาร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสร้างความ เชื่อมั่นให้แก่คณะทำงานของสาขา การกำหนดเป็นนโยบายจะเป็นแนวปฏิบัติสำหรับคณะทำงาน ของสาขาวิชาในการวางแผนการบริหาร

4) ตั้งกลุ่มทำงานเฉพาะด้าน

หัวหน้าคณะทำงาน ซึ่งได้แก่ คือหัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าโปรแกรมวิชา ทำ หน้าที่ดูแลการทำงานและการประสานงานกับคณะทำงาน

คณะทำงาน บุคลากรในสาขาวิชาที่ได้รับเลือกหรือได้รับแต่งตั้งเข้าเป็นคณะทำงาน ที่รับผิดชอบงานในองค์กรประกอบ ซึ่งแบ่งเป็น 2 คณะ คือ

1) คณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (QA)

2) คณะทำงานด้านการบริหารจัดการคุณภาพสาขาวิชาตามแนวทางเกณฑ์การบริหารสู่ ความเป็นเลิศ (TQC)

คณะทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (QA) ได้แก่ บุคลากรในสาขาวิชาที่ได้รับ เลือก หรือได้รับแต่งตั้งเข้าเป็นคณะทำงานที่รับผิดชอบงานในองค์กรประกอบที่ 2 และ 8-12

คณะทำงานด้านการคุณภาพสาขาวิชาตามแนวทางเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) ได้แก่ บุคลากรในสาขาวิชาที่ได้รับเลือกหรือได้รับแต่งตั้งเข้าเป็นคณะทำงานที่รับผิดชอบ งานในองค์กร ประกอบที่ 1 และ องค์กรประกอบที่ 3-7

โดยแต่ละคณะทำงาน ต้องดูแลรับผิดชอบ 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มประเมินตนเองและ รายงานผลการประเมินตนเอง 2) กลุ่มจัดทำแผนพัฒนา 3) กลุ่มดำเนินการพัฒนา และ 4) กลุ่มการ ตรวจสอบติดตามคุณภาพและรายงานผลการตรวจสอบติดตามคุณภาพ ซึ่งอาจมีการตั้งหัวหน้ากลุ่มย่อยดูแล การทำงานและการประสานงาน ในการดำเนินงานของแต่ละกลุ่ม และอาจมีการตั้งเลขานุการประจำ คณะทำงานได้

5) การวางแผนการดำเนินงานและการจัดสรรทรัพยากร การสนับสนุนด้านกำลังคน การกำหนดผู้รับผิดชอบดูแลกำกับการทำงานและการประสานงาน การเงินสนับสนุนในการทำงาน



วัสดุในการดำเนินงาน การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่ทำงาน การเตรียมการด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน หรือระบบคอมพิวเตอร์สนับสนุน การจัดระบบ ข้อมูลและสารสนเทศที่สัมพันธ์กับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิชา และการเตรียม แบบฟอร์มและเครื่องมือการตรวจประเมิน เตรียมแบบฟอร์มการรายงานและสรุปผลการตรวจ ประเมิน

6) การกำหนดกรอบแนวการประเมินและแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสาขา วิชา เป็นการกำหนดวงรอบการบริหารจัดการดำเนินการในระยะ 3 ปีการศึกษา ตามวงรอบการ ประเมิน-การพัฒนาการบริหาร (การตรวจประเมิน-การจัดทำรายงาน-การจัดทำแผนพัฒนา- การดำเนินการพัฒนาปรับปรุง)

การดำเนินการตามวงรอบการประเมิน-การพัฒนา ช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา

การดำเนินงานตามวงรอบการประเมิน-การพัฒนา ในช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา ซึ่ง ประกอบด้วย การตรวจประเมิน-การจัดทำรายงาน-การจัดทำแผนพัฒนา-การดำเนิน การพัฒนา ปรับปรุงเป็นการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชา ในแต่ละปีการศึกษาจะดำเนินงานเป็น 2 วงจร และจะ เป็นการรายงานสรุปผลการดำเนินงานเมื่อดำเนินการครบ 3 ปีการศึกษา คือ เมื่อครบ 6 วงรอบ จะ เป็นการให้บทวนเพื่อกำหนดการดำเนินงานในขั้นก้าวหน้าต่อไป

การดำเนินตามวงจรการตรวจประเมิน-การจัดทำรายงานผล-จัดทำแผนพัฒนาการ ดำเนิน การพัฒนาปรับปรุงดังกล่าว จะทำให้สาขาวิชาสามารถรู้จุดแข็งและจุดอ่อนในองค์ประกอบ ต่างๆของการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสาขาวิชา จากรายงานที่ เรียกว่า “รายงานป้อนกลับ” หรือ “Feedback Report” ซึ่งจะเป็น “รายงานเพื่อการปรับปรุง” เพื่อ นำไปวางแผนปรับปรุงคุณภาพกระบวนการบริหารจัดการของสาขาวิชา ที่ในรูปแบบและกลไกการ ดำเนินงานนี้ ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของระบบ ที่เรียกกันว่า “OFI” หรือ “Opportunity for Improvement” เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการหรือการกำหนดการพัฒนาสู่ระดับที่สูงขึ้นไป

การดำเนินงานตามวงรอบของรูปแบบและกลไกฯนี้ เริ่มจากการตรวจประเมินและ รายงานผลการประเมินตนเอง ส่วนนี้จะได้รายงานผลจากการประเมินตนเอง (Self Assessment) ใน ขั้นต้น ในรูปรายงานแบบ Feedback Report ซึ่งเป็นการประเมินกระบวนการและกิจกรรม ปฏิบัติการในแต่ละองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย ตามแนวการตรวจประเมินที่ได้เตรียมไว้ และตรวจประเมินโดยตัวแทนประจำหมวดและคณะทำงาน จากนั้นจึงเป็น การจัดทำแผนพัฒนา ซึ่งเป็นการวางแผนปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการสาขาวิชาในแต่ละองค์ประกอบ ในลักษณะที่ จำเพาะเจาะจง ในมิติในด้านกระบวนการ (Process) และในด้านผลการดำเนินงานหรือผลลัพธ์ (Result) แล้วนำไปสู่ การดำเนินการพัฒนาและการตรวจติดตามคุณภาพและรายงานผล ซึ่งจะเป็น

การตรวจสอบเพื่อค้นหาระดับความก้าวหน้าของการปรับปรุงคุณภาพการบริหาร โดยประธานสาขาจะตรวจติดตามว่าการปรับปรุงคุณภาพทำได้สูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ หากสาเหตุที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติ จากนั้นจึงนำข้อมูลหรือข้อสรุปไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพการบริหาร หรือกำหนดระดับการพัฒนาไปสู่ระดับต่างๆที่สูงขึ้น ตามระบบที่สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์ประเมินตามแนวทางการบริหารจัดการตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ ต่อไป

การดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชา ในแต่ละปีการศึกษาจะดำเนินงานเป็น 2 วงจร และจะเป็นรายงานสรุปผลความสำเร็จในการดำเนินงานเมื่อครบ 3 ปีการศึกษา คือเมื่อครบ 6 วงรอบ จะทำให้รู้สถานภาพ สาขาวิชาสามารถรู้จุดแข็งและจุดอ่อนในองค์ประกอบต่างๆของการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสาขาวิชาเอง จากรายงานที่เรียกว่า “รายงานป้อนกลับ” หรือ “Feedback Report” ซึ่งจะเป็น “รายงานเพื่อการปรับปรุง” เพื่อนำไปวางแผนปรับปรุงคุณภาพกระบวนการบริหารจัดการของสาขาวิชาในโอกาสต่อไป เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการหรือกำหนดระดับการพัฒนาสู่ระดับที่สูงขึ้นต่อไป

โดยการดำเนินงานตามวงรอบดังกล่าวอาจนำเสนอในอีกแบบได้ ดังกรอบการดำเนินงาน แต่ละปีการศึกษาดังต่อไปนี้

ปีการศึกษา 1 / ภาคเรียนที่ 1

เมษายน – พฤษภาคม

- ประเมินตนเองและรายงานผลการประเมินตนเอง (Self-Assessment 1 & Self-Assessment Report. / SA.1 & SA.R1)

พฤษภาคม (สัปดาห์ที่ 3) – มิถุนายน (สัปดาห์ ที่ 2)

- จัดทำแผนพัฒนา (จากรายงานผลการประเมินตนเอง) (Improvement Planning.1/IP. 1)

มิถุนายน (สัปดาห์ ที่ 2)

- ดำเนินการพัฒนา 1 (Development.1/ D.1)

กันยายน (สัปดาห์ที่ 2) – ตุลาคม (สัปดาห์ที่ 2)

- การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ 1 (Quality Aud.1 & Quality Audit Report. 1 / QA.1 & QA. R 1 )

ปีการศึกษา 1 / ภาคเรียนที่ 2

ตุลาคม (สัปดาห์ ที่ 2 - สัปดาห์ ที่ 3)

- จัดทำแผนพัฒนา (จากรายงานผลตรวจติดตามคุณภาพ 2) (Improvement Planning. 2 / IP. 2)

พฤศจิกายน – มกราคม (สัปดาห์ที่ 4 ของปีถัดไป)

- ดำเนินการพัฒนา 2 (ตาม IP.2) (Development.2/ D2)

กุมภาพันธ์ (สัปดาห์ที่ 3) – มีนาคม (สัปดาห์ที่ 3)

- การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ 2 (Quality Aud. 2 & Quality Audit Report.2 / QA.2 & QA. R 2 )

ปีการศึกษา 2 / ภาคเรียนที่ 1

พฤษภาคม (สัปดาห์ที่ 3) – มิถุนายน (สัปดาห์ ที่ 2)

- จัดทำแผนพัฒนา (จากรายงานผลการประเมินตนเอง) (Improvement Planning. 3/ IP.3)

มิถุนายน (สัปดาห์ ที่ 2)

- ดำเนินการพัฒนา 3 (Development. 3/ D.3)

กันยายน (สัปดาห์ที่ 2) – ตุลาคม (สัปดาห์ที่ 2)

- การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ 3 (Quality Aud. 3 & Quality Audit Report. 3 / QA.3 & QA. R 3)

ปีการศึกษา 2 / ภาคเรียนที่ 2

ตุลาคม (สัปดาห์ ที่ 2 - สัปดาห์ ที่ 3)

- จัดทำแผนพัฒนา (จากรายงานผลตรวจติดตามคุณภาพ 3) (Improvement Planning 4/

IP. 4)

พฤศจิกายน – มกราคม (สัปดาห์ที่ 4 ของปีถัดไป)

- ดำเนินการพัฒนา (ตาม IP.4) (Development. 4 / D.4)

กุมภาพันธ์ (สัปดาห์ที่ 3) – มีนาคม (สัปดาห์ที่ 3)

- การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ 4 (Quality Aud. 4 &

Quality Audit Report.4 / QA.4 & QA. R 4)

ปีการศึกษา 3 / ภาคเรียนที่ 1

พฤษภาคม (สัปดาห์ที่ 3) – มิถุนายน (สัปดาห์ ที่ 2)

- จัดทำแผนพัฒนา (จากรายงานผลการประเมินตนเอง 5 (Improvement Planning. 5 /IP. 5)

มิถุนายน (สัปดาห์ ที่ 2)

- ดำเนินการพัฒนา 5 (Development.5 / D.5)

กันยายน (สัปดาห์ที่ 2) – ตุลาคม (สัปดาห์ที่ 2)

- การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพ 5 (Quality Aud. 5 &

Quality Audit Report. 5 / QA. 5 & QA. R. 5)

ปีการศึกษา 3 / ภาคเรียนที่ 2

ตุลาคม (สัปดาห์ ที่ 2 - สัปดาห์ ที่ 3)

- จัดทำแผนพัฒนา (จากรายงานผลตรวจติดตามคุณภาพ 6) (Improvement Planning. 6 /IP. 6)

พฤศจิกายน – มกราคม (สัปดาห์ที่ 4 ของปีถัดไป)

- ดำเนินการพัฒนา 6 (Development.5 / D.6)

กุมภาพันธ์ (สัปดาห์ที่ 3) – มีนาคม (สัปดาห์ที่ 3)

- การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ 6 (Quality Aud. 5 & Quality Audit Report. 6 / QA. 6 & QA. R. 6)

การดำเนินการตามวงรอบดังกล่าวในช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา เพื่อแปลงเป็นแผนภูมิแบบ Gantt Chart จะมีลักษณะดังนี้

ตารางที่ 4.2 การดำเนินการตามวงรอบดังกล่าวในช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา เพื่อแปลงเป็นแผนภูมิแบบ Ganttts Chart

กิจกรรมปีการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษาที่ 1 / ภาคเรียนที่ 1	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
การประเมินและรายงานผลการประเมินตนเอง (Self-Assessment 1 & Self-Assessment Report.1/SA.1 & SA.R1)	←				→																							
การจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Planning 1 /IP 1)					←				→																			
ดำเนินการพัฒนา 1 ( Developpment.1 /D.1)													←				→											
การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานการตรวจ ติดตามคุณภาพ 1 (Quality Audit. 1 & Quality Audit Report.1/ QA. 1 & QA.R.1)																					←				→			
กิจกรรม ปีการศึกษาที่ 1 / ภาคเรียนที่ 2	ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานการตรวจ ติดตามคุณภาพ 1 (Quality Audit. 1 & Quality Audit Report.1/ QA. 1 & QA.R.1)	←				→																							
การจัดทำแผนปรับปรุง 2 (Improvement Planning 2/ IP2)	←				→																							
การดำเนินการพัฒนา 2 (Developpment.2/D.2)					←				→																			
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการตรวจ ติดตามคุณภาพ 2 (Quality Audit. 2 & Quality Audit Report.2/ QA.2 & QA.R.2)																					←				→			

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

กิจกรรมปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษาที่ 2 / ภาคเรียนที่ 1	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
การจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Planning 3/ IP 3)																								
การดำเนินการพัฒนา 3 (Development.3/D.3)																								
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ 3 (Quality Audit. 3 & Quality Audit Report/ QA. 3 & QA.R.3)																								
กิจกรรม ปีการศึกษาที่ 2 / ภาคเรียนที่ 2	ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ 3 (Quality Audit. 3 & Quality Audit Report/ QA. 3 & QA.R.3)																								
การจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Planning 4 /IP 3)																								
การดำเนินการพัฒนา 4 (Development.4/D.4)																								
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ 4 (Quality Audit.4 & Quality Audit Report.4/ QA. 4 & QA.R.4)																								
กิจกรรมปีการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษาที่ 3/ ภาคเรียนที่ 1	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
การจัดทำแผนปรับปรุง 5 (Improvement Planning 5/ IP 5)																								
การดำเนินการพัฒนา 5 (Development.5/D.5)																								
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ 5 (Quality Audit. 5 & Quality Audit Report.5/ QA. 5 & QA.R.5)																								
กิจกรรม ปีการศึกษาที่ 3 / ภาคเรียนที่ 2	ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ 5 (Quality Audit. 5 & Quality Audit Report.5/ QA. 5 & QA.R.5)																								
การจัดทำแผนปรับปรุง 6. (Improvement Planning 6 /IP 6)																								
การดำเนินการพัฒนา 6 (Development.6/D.6)																								
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ 6 (Quality Audit.6 & Quality Audit Report.6/ QA. 6 & QA.R.6)																								

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

กิจกรรมปีการศึกษาที่ 4 ปีการศึกษาที่ 4/ ภาคเรียนที่ 1	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>พัฒนาคุณภาพการบริหารและสรุปผล</b>																								
1)สรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Summary – Repotr/ SP)	←————→																							
2)ทบทวนสถานภาพการพัฒนาการบริหารจัดการ (Development. Report Review )																								
2.1 สรุปผลการทบทวนสถานภาพการพัฒนาการบริหาร (จัดทำรายงานผลการติดตามผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารของ สาขาวิชา)																								
2.2 การจัดทำแผนปรับปรุงและดำเนินการพัฒนาตามวงรอบการ ประเมินผล-การพัฒนาหรือดำเนินการในขั้นก้าวหน้าต่อไป หรือ																								
2.3 สรุปผลและสถานภาพการพัฒนาการบริหารฯเพื่อจัดเข้าสู่ ระบบรางวัล (ถ้ามี)																								
2.4 เสนอตัวเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ (TQA)ต่อไป																								
การดำเนินการพัฒนาในวงรอบต่อไป (Development)																								
การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานการตรวจติดตามคุณภาพ.ในวงรอบ ต่อไป (Quality Audit.... & Quality Audit Report)																								



การสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและทบทวนสถานภาพการพัฒนา

การสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและทบทวนสถานภาพการพัฒนา เป็นกลไก ส่วนที่ 3 ที่ระดับสาขาวิชาที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงาน คุณภาพของสาขาวิชาและกำหนดการในขั้นที่ก้าวหน้าต่อไป จะครอบคลุม

1) การสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ในรอบปีการศึกษาซึ่งเป็นผลสรุป ในมิติมิติเชิงกระบวนการและมิติเชิงผลการดำเนินงานหรือผลผลิต

2) ทบทวนสถานภาพของพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อ

2.1 สรุปผลการทบทวนสถานภาพการพัฒนาการบริหาร (จัดทำรายงานผลการ ติดตามผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารของสาขาวิชา

2.2 การจัดทำแผนปรับปรุงและดำเนินการพัฒนาตามวงรอบการประเมินผล การพัฒนา หรือดำเนินการในขั้นก้าวหน้าต่อไป หรือ

2.3 สรุปผลและสถานภาพการพัฒนาการบริหารฯ เพื่อจัดเข้าสู่ระบบรางวัล (ถ้ามี) หรือ

2.4 เสนอเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ต่อไป (ถ้าเป็นไปได้)

แนวการประเมินตามกรอบการประเมินการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศฯ

การประเมินการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศในแต่ละองค์ประกอบและ องค์ประกอบย่อยในแต่ละหัวข้อ จะมีแนวการประเมินใน 2 มิติ คือ

1. มิติด้านกระบวนการ (Process)
2. มิติด้านผลการดำเนินงาน หรือ ผลลัพธ์ (Result)

มิติด้านกระบวนการ (Process)

การตรวจประเมินในมิติกระบวนการ หมายถึง การตรวจประเมินวิธีการหรือ กระบวนการดำเนินงานตามหัวข้อในองค์ประกอบ 1-11 ตามหลัก ADLI หรือปรับปรุงและเพื่อ ตอบสนองข้อกำหนด ในเรื่อง 1) แนวทาง (A-Approach) 2) การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (D-Deployment) 3) การเรียนรู้ (L-Learning) และ 4) การบูรณาการ (I-Integration)

แนวทาง (A- Approach) หมายถึง การตรวจประเมิน แนวทางที่เป็นระบบและมี ประสิทธิภาพ วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ เกณฑ์ประกอบด้วย

A.1 ไม่มีแนวทางที่เป็นระบบ

A.2 เริ่มมีแนวทางหรือเพิ่งเป็นระบบ

A.3 มีแนวทางเป็นระบบและเริ่มมีประสิทธิผลต่อข้อกำหนดบางส่วน

A.4 มีแนวทาง เป็นระบบดีและมีประสิทธิผลดี โดยรวม (ส่วนใหญ่) ขึ้นดี

A.5 เป็นระบบดีมากและประสิทธิผลดีมากทุกส่วน

การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (D-Deployment) หมายถึง การตรวจประเมินความครอบคลุม และทั่วถึงของการนำสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิผล เกณฑ์การประเมินประกอบด้วย

D.1 ไม่มีการถ่ายทอดไปปฏิบัติ หรือ มีเล็กน้อย

D.2 ถ่ายทอดไปปฏิบัติ ขึ้นเริ่มต้นบางงาน เพิ่งเริ่มปฏิบัติบางงาน

D.3 มีการถ่ายทอดไปปฏิบัติแล้ว แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกงาน มีบางงานเพิ่งเริ่ม

D.4 มีการปฏิบัติขึ้นดีอย่างทั่วถึง แม้วายังมีความแตกต่างกันบ้างในหัวข้อย่อยของแต่ละหมวด ในองค์ประกอบหลัก

D.5 มีการปฏิบัติขึ้นดีมาก อย่างทั่วถึงทั้งสาขาวิชา ไม่มีความแตกต่างกันในหัวข้อย่อยของแต่ละหมวด ในองค์ประกอบหลัก

การเรียนรู้ (L-Learning) หมายถึงการตรวจประเมิน การประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เกณฑ์การประเมินประกอบด้วย

L.1 ไม่เห็นแนวคิดในการปรับปรุง หรือปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา ยังไม่มีการประเมิน

L.2 เปลี่ยนจากตั้งรับ มีแนวคิดในการปรับปรุง มีการประเมิน แต่ยังไม่เป็นระบบ มีการปรับปรุงบ้างเมื่อเกิดปัญหา

L.3 เริ่มมีแนวทางในการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีการประเมินปรับปรุง กระบวนการสำคัญ

L.4 มีระบบประเมินและปรับปรุงโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ขององค์กรในการปรับปรุง

L.5 มีระบบการประเมินและปรับปรุงโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้วิเคราะห์ แบ่งปันความรู้เห็นผลปรับปรุงที่ดีขึ้นชัดเจน ในสาขาหรือสร้างนวัตกรรม

การบูรณาการ (I-Integration) หมายถึงการตรวจประเมิน ความครอบคลุมทั่วถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของสาขาและการบูรณาการของกระบวนการดำเนินงาน เกณฑ์ประกอบด้วย

I.1 PDCA ไม่มีทิศทาง ไม่สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานสาขา แยกกันทำงาน

I.2 PDCA เริ่มมีทิศทางเดียวกัน ร่วมกันแก้ปัญหา

I.3 PDCA เริ่มมีทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานสาขาร่วมกันทำงาน

I.4 PDCA มีทิศทางเดียวกับความต้องการพื้นฐานของสาขาเป็นอย่างดีร่วมกันทำงาน และแก้ปัญหา

I.5 PDCA มีทิศทางเดียวที่บูรณาการกับความต้องการของสาขาเป็นอย่างดี  
มิติด้านผลการดำเนินงาน หรือ ผลลัพธ์ (Result)

การตรวจประเมินในมิติด้านผลการดำเนินงาน หมายถึง การตรวจประเมินผลผลิต หรือ ผลการดำเนินงานของสาขาวิชา ในการที่บรรลุผลตามข้อกำหนดในองค์ประกอบที่ 12 ในประเด็นตามหลัก LeTCI คือ ในเรื่อง 1) ระดับ (Le-Level) 2) แนวโน้ม (T-Trend) 3) การเปรียบเทียบ (C-Comparison) และ 4) การบูรณาการ (I-Integration)

ระดับ (Le-Level) หมายถึง ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน ความครบถ้วนของผลการดำเนินงาน เกณฑ์ประกอบด้วย

L.1 ไม่ได้แสดงผลการดำเนินงาน หรือ มีผลการดำเนินงานที่ไม่ดี

L.2 มีรายงานแสดงผลการดำเนินงานน้อย มีการปรับปรุงบ้าง เริ่มมีผลการดำเนินงานที่ดีเป็นบางเรื่อง

L.3 มีรายงานการแสดงผลการดำเนินงาน มีการปรับปรุงและมีผลการดำเนินงานที่ดีหลายเรื่อง

L.4 มีรายงานแสดงผลการดำเนินงาน มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ดีในเกือบทุกเรื่อง

L.5 มีรายงานแสดงผลการดำเนินงานที่ดีถึงดีเลิศ ครอบคลุมข้อกำหนดสำคัญเป็นส่วนใหญ่

แนวโน้ม (T-Trend) หมายถึง แนวโน้มที่แสดงถึงระดับของผลการดำเนินงานที่ได้ตามเกณฑ์ซึ่งประกอบด้วย

T.1 ไม่มีรายงานข้อมูล หรือมีข้อมูลแสดงระดับผลการดำเนินงานที่ไม่ดีข้อมูลแสดงแนวโน้มทางลบ

T.2 ไม่มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีระดับผลการดำเนินงานที่เริ่มดีเพียงเล็กน้อย เป็นบางเรื่อง

T.3 แสดงให้เห็นว่า มีระดับผลการดำเนินงานที่เริ่มดีเป็นบางเรื่อง มีการพัฒนาแนวโน้มที่ดี ที่มีความสำคัญต่อสาขาวิชา

T.4 รายงานมีแนวโน้มปรับปรุงทางบวก มีระดับผลการดำเนินงานที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสาขาวิชา

T.5 มีรายงานรักษาแนวโน้มปรับปรุงที่ดี และรักษาระดับผลการดำเนินงานที่ดี ถึงดีเลิศได้เป็นส่วนใหญ่

การเปรียบเทียบ (C-Comparison) หมายถึง แนวโน้มของผลการดำเนินงานในเชิงเปรียบเทียบซึ่งเกณฑ์ประกอบด้วย

C.1 ไม่มีรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ไม่มีการแสดงแนวโน้มของผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบ

C.2 เริ่มมีการแสดงแนวโน้มของผลการดำเนินงานเป็นบางเรื่อง ไม่ชัดเจนหรือส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ไม่ดี

C.3 เริ่มมีการแสดงแนวโน้มของผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบบางส่วนชัดเจน ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ดีขึ้น

C.4 มีแนวโน้มระดับผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบบางเรื่องระดับดีถึงดีมาก การบรรลุพันธกิจของสาขาวิชามีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน

C.5 มีแนวโน้มระดับผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนใหญ่ แสดงความเป็นผู้นำและรักษาระดับผลการดำเนินงานที่ดีเลิศได้เป็นส่วนใหญ่

การบูรณาการ (I-Integration) หมายถึงผลการดำเนินงานมีการสอดคล้องอย่างกลมกลืนในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับสาขาวิชา เกณฑ์ประกอบด้วย

I.1 ไม่มีผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงหรือสอดคล้องกันในทุกกระบวนการ ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่ต้องการการปรับปรุงเร่งด่วน

I.2 มีผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงหรือสอดคล้องกันในบางกระบวนการอยู่ในระดับต้องการการปรับปรุง

I.3 มีผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกันในบางกระบวนการอยู่ในระดับพอใช้

I.4 มีผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกันในกระบวนการส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี

I.5 มีผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงสอดคล้องกันในทุกกระบวนการ อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการรายงานการประเมินผลการดำเนินการตามเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศของสาขาวิชาลดทอนศาสตร์ ประกอบด้วย

1. รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report 1: SA.R1) ซึ่งเริ่มในช่วงเริ่มต้นของวงจรของการประเมิน-การพัฒนา ที่ให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุง (Opportunity For Improvement - OFI) ตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่ระดับ

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ทั้งในมิติกระบวนการและมิติด้านผลลัพธ์ เพื่อนำผลไปใช้ในการจัดทำกรอบพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสาขาในช่วงที่ 1 ซึ่งเป็น (Improvement Plan 1 หรือ IP.1)

2. รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit Report – Q.A.R.) จะเป็นการรายงานผลจากการติดตามการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการ หลังจากการดำเนินงานตามวงรอบการดำเนิน การพัฒนาในระยะต่างๆ (D.1....D.6) รายงานการตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit Report – Q.A.R.)นี้ เมื่อครบวงรอบระยะ 3 ปีการศึกษาจะเป็นรายงาน Q.A.R.1, Q.A.R.2 - Q.A.R.6) รายงานการตรวจติดตามคุณภาพนี้ จะให้ข้อมูลป้อนกลับในช่วงที่ 2-6 ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุง (Opportunity For Improvement - OFI) ตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ทั้งมิติกระบวนการและมิติด้านผลลัพธ์ เช่นเดียวกัน เพื่อนำผลไปใช้ในการจัดทำกรอบพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสาขาในช่วงต่อไป ตามวงรอบการดำเนินงาน

3. รายงานสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสาขาวิชา (Program Quality Report – P.Q.R) เป็นสรุปผลรวม เมื่อการดำเนินครบ 6 วงรอบในระยะ 3 ปีการศึกษา จะเป็นรายงานสรุปถึงสถานภาพหรือผลการพัฒนาซึ่งประสบความสำเร็จโดยรวม เมื่อครบวงรอบการดำเนินงาน ซึ่งช่วยให้สามารถกำหนดการดำเนินการในขั้นต่อไปได้ ในลักษณะที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวเกณฑ์การประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ คือ การทบทวนสถานภาพการพัฒนาการบริหารจัดการของสาขาวิชาเพื่อกำหนดการดำเนินงานขั้นต่อไป ที่อาจเป็นการจัดทำแผนปรับปรุงและดำเนินการพัฒนาตามวงรอบการประเมินผล-การพัฒนา หรือดำเนินการในขั้นต่อไป หรือ เพื่อจัดเข้าสู่ระบบที่ก้าวหน้าต่อไป (เมื่อมีความพร้อมสูงและถ้าเป็นไปได้)

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

รายงานการวิจัยในบทนี้ เป็นการนำเสนอสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานฯ ที่สอดคล้องระบบประกันคุณภาพภายใน และตามกรอบเกณฑ์การประเมินระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เหมาะสมกับบริบทสำหรับสาขา วิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาการบริหารจัดการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ที่สอดคล้องระบบประกันคุณภาพภายใน และตามกรอบเกณฑ์การประเมินระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานฯ ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เหมาะสมและเป็นไปได้ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมและมีความความเป็นไปได้ในภาคปฏิบัติที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏได้ผลดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบองค์ประกอบการศึกษาภาคสนามระบบบริหารและการบริหารคุณภาพที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ และการจัดทำรูปแบบและกลไก

5.1.1 ผลการศึกษาเพื่อกำหนดองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยที่ได้จากการวิจัยนี้ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบหลัก และ 52 องค์ประกอบย่อย ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบหลัก ด้านการนำองค์กรที่ระดับสาขา องค์ประกอบย่อยมีดังนี้
  - 1.1 ผู้บริหารมีบทบาทกำหนดค่านิยมและทิศทางของสาขา โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วม
  - 1.2 ผู้บริหารสื่อสารให้บุคลากรในสาขาเกิดความเข้าใจร่วมกันในวิสัยทัศน์

พันธกิจ และเป้าหมายของสาขาวิชา

- 1.3 ผู้บริหารมอบหมายอำนาจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร
- 1.4 ผู้บริหารทบทวนทิศทางและติดตามผลการดำเนินงานของสาขา
- 1.5 ผู้บริหารปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 1.6 ผู้บริหารมีส่วนร่วม สนับสนุนกิจกรรมของสังคมชุมชนและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ต่อสังคม

- 1.7 ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

2. องค์ประกอบหลัก ด้านการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ องค์ประกอบย่อยมี

ดังนี้

- 2.1 สาขาวิชามีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่เป็นวงจรอย่างเป็นระบบที่สามารถนำไปปฏิบัติได้
- 2.2 สาขาวิชามีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ
- 2.3 สาขาจัดสรรทรัพยากร ควบคุม /ติดตาม/ประเมินแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- 2.4 สาขาวิชามีการปรับปรุง ทบทวนและถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติ”

3. องค์ประกอบหลัก ด้านการจัดการเรียนการสอนและผลิตบัณฑิต องค์ประกอบย่อยมี

ดังนี้

- 3.1 สาขาวิชามีการพัฒนาและดำเนินงานบริหารหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร
- 3.2 สาขาวิชามีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- 3.3 สาขาวิชามีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
- 3.4 สาขาวิชาจัดการนิเทศอย่างเป็นระบบ
- 3.5 สาขาวิชามีโครงการ หรือกิจกรรมหรือการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนซึ่งบุคคลองค์กรและชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม

- 3.6 สาขาวิชาจัดการบริหารวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสาขาวิชา

3.7 สาขาวิชาให้บริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีการจัดสื่อและเทคโนโลยีในการเรียนรู้ บริการการศึกษาอื่นๆ และการส่งเสริมนักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4. องค์ประกอบหลัก ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง องค์ประกอบย่อยมีดังนี้

4.1 สาขาวิชามีวิธีการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

4.2 สาขาวิชามีวิธีการสร้างความผูกพัน สร้างความสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียนให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

4.3 สาขาวิชามีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และนำผลมาปรับปรุง

5. องค์ประกอบหลัก ด้านการประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้ องค์ประกอบ

5.1 สาขาวิชามีการประเมินผลการดำเนินโครงการของสาขา

5.2 สาขา มีระบบกลไกการบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์และมีกระบวนการเผยแพร่ การแสวงหาความรู้ การรวบรวม เผยแพร่ และถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ระหว่างบุคลากร

5.3 สาขาวิชา มีการจัดการสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ และใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

6. องค์ประกอบหลัก ด้านการบริหารที่ให้ความสำคัญแก่บุคลากร องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วยดังนี้

6.1 สาขาวิชา มีการสรรหา และการเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน

6.2 สาขาวิชา มีการแลกเปลี่ยนความรู้ การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

6.3 สาขาวิชา มีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร

6.4 ผู้บริหารสาขาวิชาให้ความสำคัญและมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

6.5 สาขา มีการสร้างแรงจูงใจ สร้างให้มีความตระหนักเห็นความสำคัญในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ

6.6 สาขา ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร

7. องค์ประกอบหลัก ด้านกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วยดังนี้

7.1 สาขา มีกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานประจำวัน จัดสถานที่ พัสตุ ครุภัณฑ์ของสาขาวิชาอย่างเป็นระบบ

7.2 สาขาวิชา มีการบริหารการเงินอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้

7.3 สาขา มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการสาขา

7.4 สาขา มีการจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์



- 7.5 สาขาจัดการบริหารความเสี่ยงและการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีความคล่องตัวและยืดหยุ่น
- 7.6 สาขาวิชาจัดการประเมินและนำผลมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
8. องค์ประกอบหลัก ด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา องค์ประกอบย่อย คือ
- 8.1 สาขา มีระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารให้แก่ นักศึกษา ศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบัน และเครือข่าย
- 8.2 สาขาจัดการจัดและส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา
- 8.3 สาขาจัดการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการจัดกิจกรรมนักศึกษา
9. องค์ประกอบหลัก ด้านการวิจัยและการสร้างนวัตกรรม องค์ประกอบย่อยมีดังนี้
- 9.1 สาขาจัดการสนับสนุนให้อาจารย์การผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน
- 9.2 สาขาจัดการบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์
- 9.3 สาขาจัดการสนับสนุนการวิจัยที่มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
10. องค์ประกอบหลัก ด้านการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรม องค์ประกอบย่อย คือ
- 10.1 สาขาจัดการสนับสนุนและส่งเสริมให้บูรณาการงาน หรือกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการสอน กิจกรรมเรียนรู้เพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.
- 10.2 สาขาจัดการอนุรักษ์พัฒนาและเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม
- 10.3 สาขาจัดการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงาน
11. องค์ประกอบหลัก ด้านการประกันคุณภาพของสาขา องค์ประกอบย่อยคือ
- 11.1 สาขาจัดการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของการบวนการบริหารสาขาวิชาที่สอดคล้องกับพันธกิจ
- 11.2 สาขาจัดการให้ความรู้และทักษะด้านประกันคุณภาพแก่นักศึกษา
- 11.3 สาขาจัดการประเมินและนำผลมาจัดทำแผนคุณภาพ
12. องค์ประกอบหลัก ผลการดำเนินงาน องค์ประกอบย่อยมีดังนี้
- 12.1 สาขาจัดการดำเนินงานครบทุกองค์ประกอบ เช่น การนำองค์กร การเรียนรู้บุคลากร การบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิต
- 12.2 สาขาจัดการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
- 12.3 สาขาจัดการสะท้อนระดับประสิทธิผลในผลการดำเนินงาน
- 12.4 สาขาจัดการนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุง

5.1.2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มีการบริหารจัดการตามองค์ประกอบของแนวเกณฑ์ของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดโครงสร้างการบริหารงานเป็นแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีการตั้งประธานหลักสูตรและคณะกรรมการบริหารหลักสูตร แต่ขณะนี้สาขายังไม่มีระบบการปรับปรุงคุณภาพการบริหารของสาขาที่สอดคล้องตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่ชัดเจน ในเรื่องการจัดการความรู้ และข้อมูลสารสนเทศ ยังขาดความต่อเนื่องและไม่เป็นปัจจุบัน

สาขาวิชามีความต้องการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ รวมทั้งบูรณาการงานประกันคุณภาพให้เข้ากับเนื้อหาหรือภาระงานของแต่ละบุคคล และการสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพ จึงต้องมีการเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาให้มีความพร้อมและไม่เป็นการเพิ่มภาระงานในสาขามากนัก ผู้ที่มีความสำคัญคือประธานหลักสูตรและคณะกรรมการหลักสูตร ที่ต้องให้ความสำคัญ เริ่มตั้งแต่กำหนดนโยบายคุณภาพที่ระดับสาขาวิชาให้ชัดเจน และทำความเข้าใจร่วมกัน รับผิดชอบในการติดตามการตรวจสอบ ประเมิน การเขียนรายงานที่ต้องเขียน 2 รอบต่อภาคการศึกษา และดูแลดำเนินการให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กำกับการดำเนินงาน ระบบงานและกลไกในการดำเนินงาน อีกทั้งมีการให้กำลังใจ และพัฒนาระดับการให้รางวัล ซึ่งจะส่งผลให้ระบบบริหารคุณภาพที่ระดับสาขาวิชาประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารสาขาวิชาอย่างต่อเนื่องต่อไป

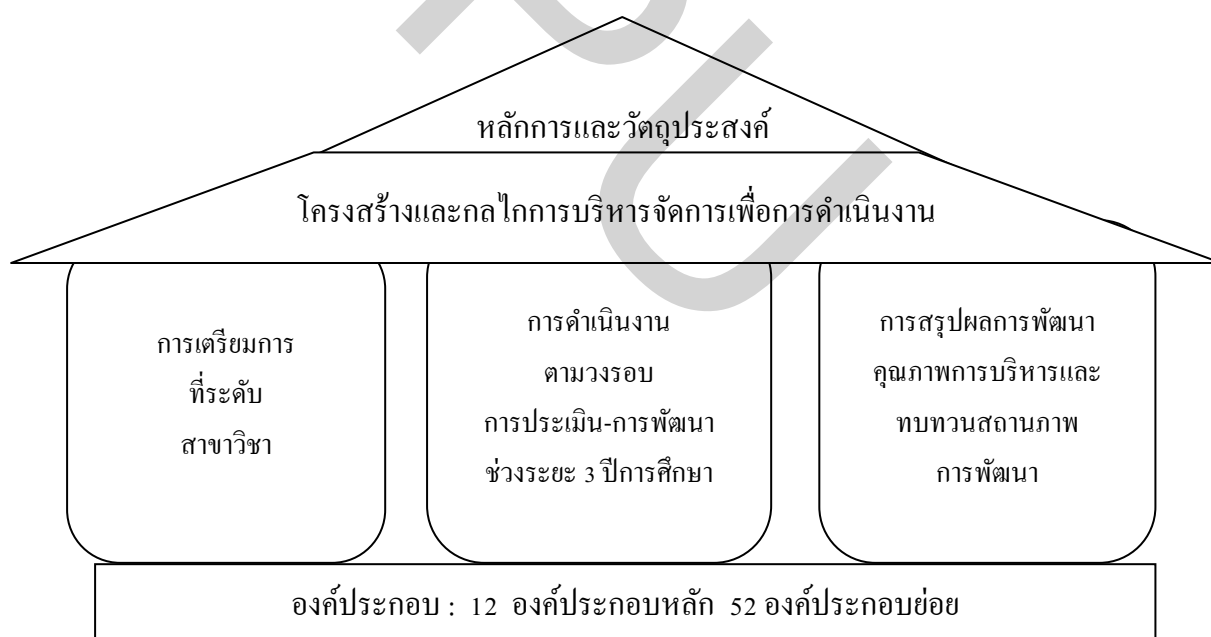
หากนำรูปแบบและกลไกการบริหารคุณภาพแบบใหม่ที่สร้างขึ้นนี้มาปรับใช้ สามารถปรับการจัดกลุ่มงานมาใช้ตามรูปแบบใหม่ได้ เพราะมีลักษณะของการทำงานคล้ายคลึงกับการประกันคุณภาพภายในปัจจุบัน แต่การดำเนินการบริหารเพื่อพัฒนาการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศจะต้องจัดตั้งทีมงานและมีแผนงานรองรับ มีการมอบหมายให้มีผู้ที่รับผิดชอบดำเนินการตามองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของทั้ง 12 องค์ประกอบ แล้วนำผลมารวมกัน เพื่อพิจารณาประเด็นเชิงการบริหารจัดการ ที่ต้องการการแก้ไข ปรับปรุงหรือพัฒนา มีการดำเนินการตามวงรอบการตรวจประเมิน-การพัฒนาปรับปรุง ซึ่งมีลักษณะของการทำงานคล้ายคลึงการประกันคุณภาพภายในปัจจุบันในบางส่วนอยู่แล้ว หากปรับให้เหมาะสมกับการดำเนินงาน ก็จะมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ แต่อาจต้องใช้เวลาบ้าง

ข้อดีคือ ทำให้สาขาวิชามีขั้นตอนการดำเนินงาน มีการชี้นำในทางปฏิบัติ มีเครื่องมือหรือมีแนวทางและกลไกการดำเนินงานที่ชัดเจนลงถึงในระดับสาขาวิชา การจัดทำกรอบการดำเนินงานและกลไกการดำเนินงานตามวงรอบสามปี สามารถทำให้เห็นผลและสามารถอ้างอิงกับ

การประกันคุณภาพทั้งภายในภายนอกได้ ทำให้เห็นความโดดเด่นของสาขาชัดเจนขึ้น และเป็นการช่วยชี้ชัดว่าสาขามีคุณภาพในส่วนใด และควรปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการในเรื่องใด ทั้งยังเป็นส่วนเสริมและครอบคลุมมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาทุกตัวที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และจะกลายเป็นกลไกการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชา โดยเฉพาะที่สอดคล้องและสามารถดำเนินการคู่ขนานไปกับระบบ มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา (QA) กับแนวการประเมินตามเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และสามารถเชื่อมโยงกับกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ได้ จะทำให้การดำเนินงานของสาขาวิชาเป็นไปด้วยดี การบริหารเพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศก็น่าจะมีโอกาสมากขึ้น

5.1.3 รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมและมีความความเป็นไปได้ในภาคปฏิบัติ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ดังภาพรวมต่อไปนี้



ภาพที่ 5.1 รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

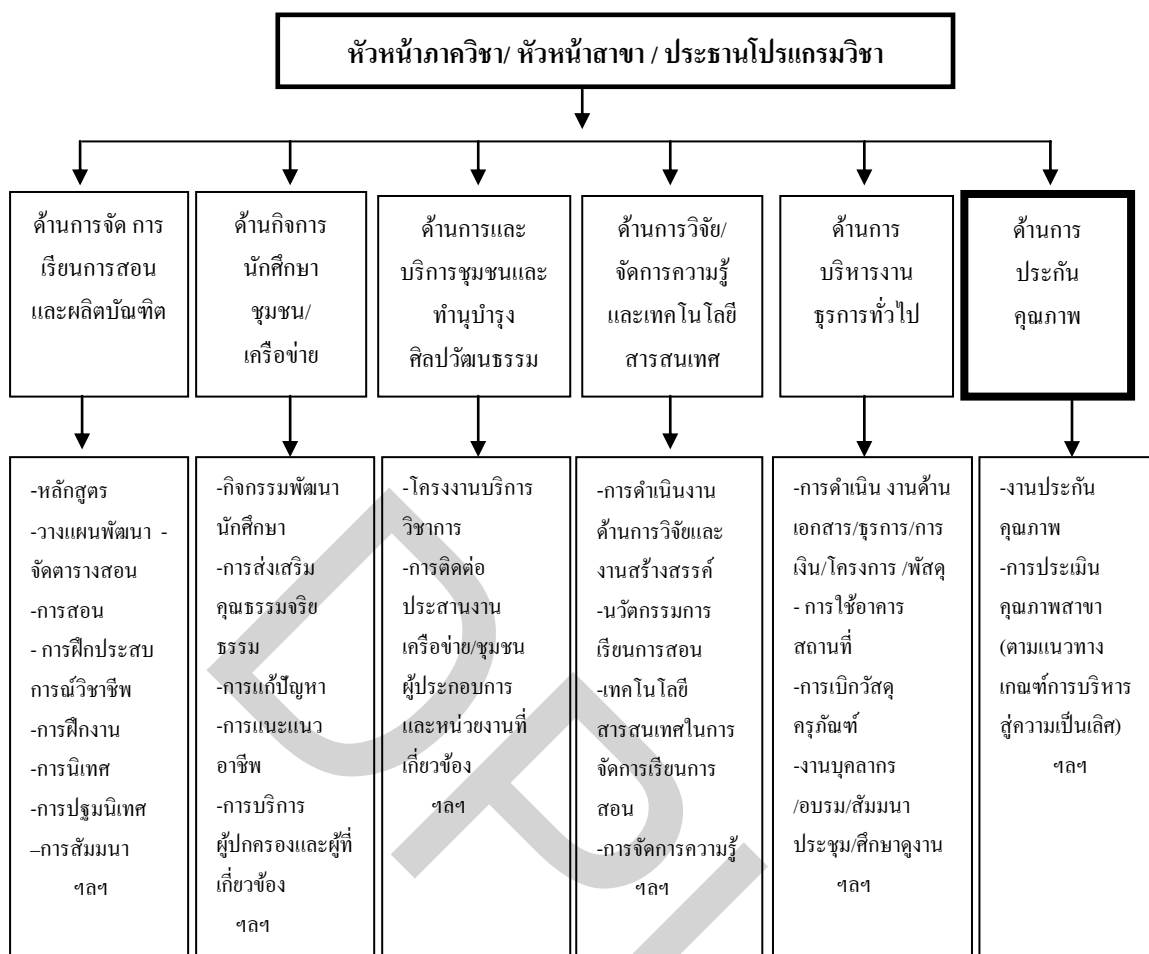
## 1. หลักการและวัตถุประสงค์

### 1.1 หลักการ

รูปแบบนี้ใช้หลักการการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ เน้นการประยุกต์ใช้ที่ระดับสาขาวิชา เพื่อให้ข้อมูลโดยเฉพาะ เพื่อการปรับปรุงกลไกการบริหารในขั้นต้น (Opportunity for Improvement-OFI) ในแต่ละประเด็น มีจุดเน้นในการนำเสนอแสดงการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในบริบทของสาขาวิชา ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการวิจัยการบริหารสู่ความเป็นเลิศในระดับสาขาวิชา เพื่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพที่บูรณาการการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ สำหรับระดับสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งมีแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา(QA)ในปัจจุบัน สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

### 1.2 วัตถุประสงค์

รูปแบบและกลไกระบบนี้มีเพื่อให้เป็นระบบและเครื่องมือในการตรวจประเมิน ที่ให้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุง (Opportunity For Improvement - OFI) ตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสำคัญ



ภาพที่ 5.2 โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานฯ และการจัดกลุ่มงานที่ระดับสาขาวิชา

กลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานฯ ที่ระดับสาขาวิชา

กลไกการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่ระดับสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย 1) การเตรียมการที่ระดับสาขาวิชา 2) การดำเนินการตามวงจรการตรวจประเมิน –การพัฒนาการ ช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา และ 3) การสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและการทบทวนสถานภาพการพัฒนา ดังรอบการดำเนินงานและกลไกในรายละเอียดต่อไปนี้



ภาพที่ 5.3 กลไกการบริหารเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่ระดับสาขาวิชา

การเตรียมการที่ระดับสาขา

การเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย

- 1) การจัดระบบและโครงสร้างกลไกการดำเนินงาน
- 2) การสร้างความเข้าใจและเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง
- 3) การกำหนดนโยบายและแผนการบริหารตามแนว ทางสู่ความเป็นเลิศของสาขาวิชา
- 4) การตั้งกลุ่มทำงานเฉพาะด้าน
- 5) การร่างแผนการดำเนินงานและการจัดสรรทรัพยากร
- 6) การกำหนดกรอบแนวการประเมินและแนวทางการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็น

เลิศของสาขาวิชา ตามวงจรการตรวจประเมิน-การจัดทำรายงาน-การจัดทำแผนพัฒนาการดำเนินงานพัฒนาปรับปรุง (จัดทำรายงานผลการติดตามผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารของสาขาวิชา)

แนวการประเมินตามกรอบการประเมินการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสาขาวิชา

ส่วนที่เป็นแนวเกณฑ์การประเมินที่ให้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุง (Opportunity for Improvement - OFI) ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญสำหรับการปรับปรุงการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้โดยตรงจะครอบคลุมการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา (QA) ในระบบปัจจุบันและสอดคล้องตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จะให้ข้อมูลรายงานใน 12 องค์ประกอบหลัก 52 องค์ประกอบย่อย ในมิติด้านกระบวนการ และ มิติด้านผลการดำเนินงาน ตามแนว A-D-L-I และ Le-T-C-I

การประเมินการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศในแต่ละองค์ประกอบแต่ละหัวข้อ จะประเมินใน 2 มิติ คือ มิติด้านกระบวนการ (Process) และ มิติด้านผลการดำเนินงาน หรือ ผลผลิต หรือ ผลลัพธ์ (Result) รายละเอียดแนวทางของแต่ละมิตินี้

มิติด้านกระบวนการ (Process) เป็นการตรวจประเมินวิธีการหรือกระบวนการดำเนินงานตามหัวข้อในองค์ประกอบที่ 1-11 หรือปรับปรุงตามข้อกำหนดในเรื่อง แนวทาง – การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ-การเรียนรู้ และการบูรณาการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวทาง (A- Approach) หมายถึงการตรวจประเมิน แนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

A.1 ไม่มีแนวทาง เป็นระบบ

A.2 เริ่มมีแนวทางหรือเพิ่งเป็นระบบ

A.3 มีแนวทางเป็นระบบและเริ่มมีประสิทธิผลต่อข้อกำหนดบางส่วน

A.4 มีแนวทาง เป็นระบบดีและมีประสิทธิผลดี โดยรวม (ส่วนใหญ่) ขึ้นดี

A.5 เป็นระบบดีมากและประสิทธิผลดีมากทุกส่วน

2. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (D-Deployment) หมายถึง การตรวจประเมินความครอบคลุมและทั่วถึงของการนำสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิผล

D.1 ไม่มีการถ่ายทอดไปปฏิบัติ หรือ มีเล็กน้อย

D.2 ถ่ายทอดไปปฏิบัติ ขึ้นเริ่มต้นบางงาน เพิ่งเริ่มปฏิบัติบางงาน

D.3 มีการถ่ายทอดไปปฏิบัติแล้ว แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกงาน มีบางงานเพิ่งเริ่ม

D.4 มีการปฏิบัติขึ้นตัวอย่างทั่วถึง แม้วางยังมีความแตกต่างกันบ้างในหัวข้อย่อยของแต่ละหมวด ในองค์ประกอบหลัก

D.5 มีการปฏิบัติขึ้นดีมาก อย่างทั่วถึงทั้งสาขาวิชา ไม่มีความแตกต่างกันในหัวข้อย่อยของแต่ละหมวด ในองค์ประกอบหลัก

3. การเรียนรู้ (L-Learning) หมายถึงการตรวจประเมิน การประเมินและปรับปรุงการทำงานอย่างเป็นระบบ

L.1 ไม่เห็นแนวคิดในการปรับปรุง หรือปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา ยังไม่มีการประเมิน

L.2 เปลี่ยนจากตั้งรับ มีแนวคิดในการปรับปรุง มีการประเมิน แต่ยังไม่เป็นระบบ มีการปรับปรุงบ้างเมื่อเกิดปัญหา

L.3 เริ่มมีแนวทางในการประเมิน และปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีการประเมินปรับปรุงกระบวนการสำคัญ

L.4 มีระบบประเมินและปรับปรุง โดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ขององค์กรในการปรับปรุง

L.5 มีระบบการประเมินและปรับปรุง โดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ วิเคราะห์แบ่งปันความรู้จนเห็นผลปรับปรุงที่ดีขึ้นชัดเจน ในสาขาวิชานวัตกรรม

4. การบูรณาการ (I-Integration) หมายถึง การตรวจประเมิน ความครอบคลุมทั่วถึงความสอดคล้องกับความต้องการของสาขา มีการบูรณาการของกระบวนการดำเนินงาน

I.1 PDCA ไม่มีทิศทาง ไม่สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานสาขา แยกกันทำงาน

I.2 PDCA เริ่มมีทิศทางเดียวกันร่วมกันแก้ปัญหา

I.3 PDCA เริ่มมีทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานสาขาร่วมกันทำงาน

I.4 PDCA มีทิศทางเดียวกับความต้องการพื้นฐานของสาขาเป็นอย่างดีร่วมกันทำงานและแก้ปัญหา



### I.5 PDCA มีทิศทางเดียวที่บูรณาการกับความต้องการของสาขาเป็นอย่างดี

มิติด้านผลการดำเนินงาน หรือผลลัพธ์ (Result) เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินงาน ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของสาขาวิชา ในกรณีที่บรรลุผลตามข้อกำหนดในองค์ประกอบที่ 12 ในเรื่อง ระดับ-แนวโน้ม-การเปรียบเทียบและการบูรณาการดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ระดับ (Le-Level) หมายถึง การแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบัน ความครบถ้วนของผลการดำเนินงาน

L.1 ไม่ได้แสดงผลการดำเนินงาน หรือ มีผลการดำเนินงานที่ไม่ดี

L.2 มีรายงานแสดงผลการดำเนินงานน้อย มีการปรับปรุงบ้าง เริ่มมีผลการดำเนินงานที่ดีเป็นบางเรื่อง

L.3 มีรายงานการแสดงผลการดำเนินงาน มีการปรับปรุงและมีผลการดำเนินงานที่ดีหลายเรื่อง

L.4 มีรายงานแสดงผลการดำเนินงาน มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ดีในเกือบทุกเรื่อง

L.5 มีรายงานแสดงผลการดำเนินงานที่ดีถึงดีเลิศ ครอบคลุมข้อกำหนดสำคัญเป็นส่วนใหญ่

2. แนวโน้ม (T-Trend) หมายถึง แนวโน้มทางบวกหรือทางลบที่แสดงถึงระดับของผลการดำเนินงานที่ได้ ตามเกณฑ์ซึ่งประกอบด้วย

T.1 ไม่มีรายงานข้อมูล หรือมีข้อมูลแสดงระดับผลการดำเนินงานที่ไม่ดีข้อมูลแสดงแนวโน้มทางลบ

T.2 ไม่มีรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีระดับผลการดำเนินงานที่เริ่มดีเพียงเล็กน้อย เป็นบางเรื่อง

T.3 แสดงให้เห็นว่า มีระดับผลการดำเนินงานที่เริ่มดีเป็นบางเรื่อง มีการพัฒนาแนวโน้มที่ดี ที่มีความสำคัญต่อสาขาวิชา

T.4 รายงานมีแนวโน้มปรับปรุงทางบวก มีระดับผลการดำเนินงานที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสาขาวิชา

T.5 มีรายงานรักษาแนวโน้มปรับปรุงที่ดี และรักษาระดับผลการดำเนินงานที่ดี ถึงดีเลิศได้เป็นส่วนใหญ่

3. การเปรียบเทียบ (C-Comparison) หมายถึง แนวโน้มของผลการดำเนินงานในเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งประกอบด้วย

C.1 ไม่มีรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ไม่มีการแสดงแนวโน้มของผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบ

C.2 เริ่มมีการแสดงแนวโน้มของผลการดำเนินงานเป็นบางเรื่อง ไม่ชัดเจนหรือส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ไม่ดี

C.3 เริ่มมีการแสดงแนวโน้มของผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบบางส่วนชัดเจน ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ดีขึ้น

C.4 มีแนวโน้มระดับผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบบางเรื่องระดับดีถึงดีมาก การบรรลุพันธกิจของสาขาวิชามีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน

C.5 มีแนวโน้มระดับผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนใหญ่ แสดงความเป็นผู้นำและรักษาระดับผลการดำเนินงานที่ดีเลิศได้เป็นส่วนใหญ่

4. การบูรณาการ (I-Integration) หมายถึง ผลการดำเนินงานมีการสอดคล้องอย่างกลมกลืนในทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับสาขาวิชา

I.1 ไม่มีผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงหรือสอดคล้องกันในทุกกระบวนการ ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่ต้องการการปรับปรุงเร่งด่วน

I.2 มีผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงหรือสอดคล้องกันในบางกระบวนการอยู่ในระดับต้องการการปรับปรุง

I.3 มีผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกันในบางกระบวนการอยู่ในระดับพอใช้

I.4 มีผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกันในกระบวนการส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี

I.5 มีผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงสอดคล้องกันในทุกกระบวนการ อยู่ในระดับดีมาก

การสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและทบทวนสถานภาพการพัฒนา

การสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและทบทวนสถานภาพการพัฒนา ประกอบด้วย

1. การสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารเมื่อดำเนินการตามวงรอบครบช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา

2. การทบทวนสถานภาพการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานในขั้นต่อไป

การสรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสาขาวิชา (Program Quality Report – PQ.R) จะเป็นสรุปผลรวม เมื่อการดำเนินครบวงจรระยะเวลา 3 ปีการศึกษา จะเป็นรายงานสรุปถึง สถานภาพหรือผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ระดับสาขาวิชาโดยรวมในองค์ประกอบ ต่างๆ ซึ่งช่วยให้สามารถกำหนดการดำเนินการในขั้นต่อไปได้ ตามแนวเกณฑ์การประเมินการ บริหารสู่ความเป็นเลิศ

การทบทวนสถานภาพการพัฒนาการบริหารจัดการของสาขาวิชา เป็นการตรวจ ทบทวน เพื่อกำหนดการดำเนินงานขั้นต่อไป ที่อาจเป็นการจัดทำแผนปรับปรุงและดำเนินการ พัฒนาตามวง รอบการประเมินผล-การพัฒนาต่อไป หรือดำเนินการในขั้นก้าวหน้าต่อไป หรือเพื่อ จัดเข้าสู่ระบบรางวัล(ถ้ามี) หรือเพื่อเสนอเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ (TQA) ต่อไป (ถ้าเป็นไปได้)

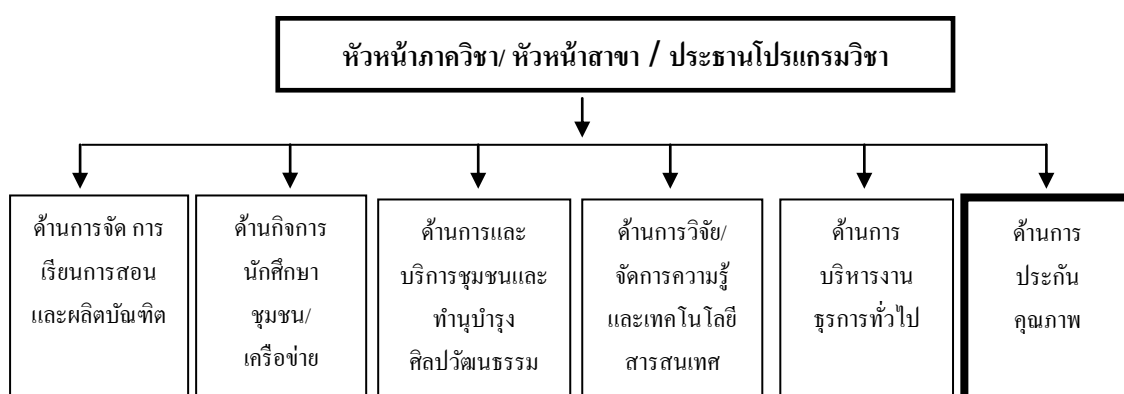
## 5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปราย เป็น 7 ประเด็น ดังนี้

1. องค์ประกอบที่เป็นตัวแปรของระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา (QA) ที่มีอยู่ใน ปัจจุบัน มีส่วนใกล้เคียงกับระบบที่ใช้ใน TQC ถึง 7-9 ส่วนด้วยกัน เมื่อนำผลมากำหนดองค์ประกอบ หลัก 12 องค์ประกอบหลัก กับองค์ประกอบย่อย 52 องค์ประกอบย่อย ก็จะสอดคล้องกับระบบ ประกันคุณภาพการศึกษา เกณฑ์การประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และเกณฑ์คุณภาพแห่งชาติ ข้อค้นพบที่ได้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้วิจัยกำหนด องค์ประกอบจาก แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร จากผู้วางแนวคิด ทางด้านการควบคุมและการจัดการคุณภาพหลายท่าน บูรณาการเข้ากับแนวคิดเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ หรือ MBNQA แนวคิดเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) เกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เชื่อมโยงกับแนวคิดเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา (QA) ระดับอุดมศึกษาของไทย ผลการวิจัย เป็นไปในทางเดียวกับงานวิจัยของ พิสนุ พงศ์ศรี (2548) ที่ศึกษาการพัฒนาและตรวจ สอบตัวชี้วัด ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามแนวทางรางวัลมัล คอม บัลดริจ เนชั่นแนล ควอลิตี อวอร์ด พบว่า มีองค์ประกอบ 7 ประการที่มีความสอดคล้องตาม แนวทางรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทย รางวัลการบริหารภาครัฐ และรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบัลดริจ อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิธีร์ ทรงบัณฑิตย์ (2550) ซึ่งพัฒนาแบบประเมินสถานศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพการศึกษาระบบ มัลคอล์ม บัลดริจ สำหรับสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่พบว่า มี 7 องค์ประกอบหลัก 19

องค์ประกอบย่อย ส่วนงานวิจัยของ รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ (2548) พบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพ ทั้งองค์การของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานว่ามี 6 องค์ประกอบ คือ 1) การนำองค์กรและการวางแผนกลยุทธ์ 2) ระบบและกระบวนการ 3) ทรัพยากรบุคคลและทีมงาน 4) การวิเคราะห์ การประเมินและการจัดการเรียนรู้ 5) ความพึงพอใจของผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้อง 6) ผลลัพธ์องค์กร และ งานวิจัยของ อนันต์ เดียวต้อย (2551) ที่ศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล พบว่า มี 7 องค์ประกอบ ในขณะที่งานวิจัยของ ศุภลักษณ์ เศษชะพานิช (2550) พบว่า ระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบหลัก 35 องค์ประกอบย่อย มีแนวปฏิบัติ 209 ข้อ องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย และรูปแบบที่ยืนยันความเหมาะสม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ เมื่อตรวจสอบการนำไปใช้ในระดับสาขาวิชา ผู้ปฏิบัติในระดับสาขาวิชามีความเห็นว่าเหมาะสมควรนำไปปฏิบัติได้ แต่ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการบริหารคุณภาพและผู้ปฏิบัติงาน ยังมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกันในบางข้อทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิอยากให้จัดลงรายละเอียดขององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของรูปแบบและกลไก การบริหารจัดการฯ ให้ครบทั้งหมด แต่ในส่วนผู้ปฏิบัติอยากให้ตัด ลงรายละเอียดเฉพาะที่สาขา จำเป็นต้องใช้ แต่เมื่อสรุปความเห็นแล้ว มีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า จัดทำมาให้เห็นในภาพรวม ส่วนการนำไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับบริบทของสาขาวิชาแต่ละแห่ง

2. สภาพปัจจุบัน ปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ที่ สอดคล้องกับแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ พบว่า ปัจจุบันการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการ คุณภาพที่ระดับสาขาวิชามีทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการ สาขาวิชาบางแห่งไม่ได้ตั้ง บุคลากรรับผิดชอบ ส่วนใหญ่ยังเป็น ไปตามที่ระดับคณะวิชาเป็นผู้กำหนด และมอบหมายตัวชี้วัด ไปยังสาขา ปัญหาที่พบในปัจจุบัน คือ ยังขาดระบบและกลไกการจัดการความรู้ และเทคโนโลยี สารสนเทศ



จากการสนทนาเชิงลึกกับผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประกันคุณภาพ เห็นไปในทางเดียวกันว่า หากมีการจัด โครงสร้างและกลุ่มงานตามกรอบ โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามรูปแบบนี้ โดยจัดให้มีงานประกันคุณภาพเป็นพื้นฐานของการจัดการดำเนินงานที่สาขาวิชา การดำเนินงานก็น่าจะมีประสิทธิภาพดีขึ้น ครอบคลุมกลุ่มงานต่างๆ รวมทั้งงานจัดการความรู้และงานเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะปรากฏชัดเจน เป็นการบูรณาการงานประกันคุณภาพให้เข้ากับเนื้อหาหรือภาระงานของแต่ละบุคคล และสร้างความตระหนักและเห็นความสำคัญของบุคลากรในสาขาให้ตระหนักและเห็นความสำคัญกับงานประกันคุณภาพที่จะได้ผลผลิตที่เป็นคุณภาพของนักศึกษา รวมถึงการบริหารจัดการของบุคลากร

3. รูปแบบและกลไกการดำเนินงานการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่เหมาะสมและเป็นไปได้สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นหลักการและวัตถุประสงค์ รูปแบบและกลไกการดำเนินงานที่ได้ใช้หลักการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นพื้นฐานสำคัญในการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ มีการตรวจประเมินตามองค์ประกอบย่อย ซึ่งจะเป็นทั้งกลไกในการตรวจประเมินและเป็นเครื่องมือที่ให้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทั่วทั้งสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ช่วยให้การดำเนินงานสอดคล้องต่อเนื่องกันได้สะดวก แต่ระบบและกลไกที่ออกแบบขึ้นใหม่นี้ เน้นการประยุกต์ใช้ที่ระดับสาขาวิชา เพื่อให้ข้อมูลโดยเฉพาะเพื่อการปรับปรุงกลไกการบริหารในขั้นต้น (Opportunity for Improvement-OFI) ในแต่ละประเด็น มีจุดเน้นในการนำเสนอแสดงการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรในบริบทของสาขาวิชา ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการวิจัยการบริหารสู่ความเป็นเลิศในระดับสาขาวิชา และพัฒนาการบริหารคุณภาพไปสู่ระดับคณะและมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาคริต ชมชื่น (2546, น. 23) ที่มีแนวคิดของรูปแบบซึ่งใช้การพัฒนาเชิงระบบการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานและการพัฒนาทั้งระบบโรงเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสนุ พองศรี (2548) และ P. Kluaypa และ S. O. Onuh (2010 ; [http://www.iaeng.org/publication/WCE2010/WCE2010\\_pp2102-2104.pdf](http://www.iaeng.org/publication/WCE2010/WCE2010_pp2102-2104.pdf)) ที่สรุปไว้ในทางเดียวกันว่า ปรัชญาของการรวมคุณภาพ Management (TQM) เป็นการจัดการคุณภาพที่จะบรรลุการปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับองค์กร และในการปรับปรุงคุณภาพขององค์กรมีความจำเป็นต้องจะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2539) และพันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์ (2540, น.163-164) ซึ่งงานวิจัยทั้งสองฉบับมีกรอบแนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งสามารถนำมาเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศ ทั้งยังเป็นไปตามผลการวิจัยของ Masood Abdulla Badri, Hassan Selim, Khaled Alshare, Elizabeth E. Grandon, Hassan Younis, Mohammed Abdulla, (2006; <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid>

=1575558) ที่พบว่าความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน มีการเชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญกับทุกองค์ประกอบของ Baldrige

ส่วนที่สอง ประกอบด้วย โครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการที่ระดับสาขาวิชา องค์ประกอบ และกลไกการบริหารเพื่อการดำเนินงานฯ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงาน 3 ส่วน คือ 1) การเตรียมการที่ระดับสาขาวิชา 2) การดำเนินตามวงรอบการตรวจประเมินและพัฒนาการบริหารฯ ตามวงรอบช่วงระยะ 3 ปี การศึกษา และ 3) การสรุปผลสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารและการทบทวนสถานภาพการพัฒนา ซึ่งใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539) และพันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์ (2540, น. 163-164) ที่พบว่ารูปแบบการบริหารประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ 1) แนวคิดและหลักการ 2) โครงสร้างระบบงาน 3) ขั้นตอนการดำเนินงาน มีขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ระยะ คือ 1) ระยะเตรียมการดำเนินงาน 2) ระยะการดำเนินงานตามแผน 3) ระยะการตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) ระยะสรุปผลการดำเนินงาน

การนำรูปแบบนี้มาใช้ ควรมีการเตรียมการที่ระดับสาขาวิชา ซึ่งประกอบด้วย 1) การกำหนดกลุ่มงานและบุคคลผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามระบบ กลไกและแนวปฏิบัติ 2) การสร้างความเข้าใจและเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง 3) การกำหนดนโยบายและแผนการบริหาร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คณะทำงานของสาขา 4) ตั้งกลุ่มทำงานเฉพาะด้าน 5) การวางแผนการดำเนินงานและการจัดสรรทรัพยากร 6) การกำหนดกรอบแนวการประเมินและแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสาขาวิชา เป็นการกำหนดวงรอบการบริหารจัดการดำเนินการในระยะเวลา 3 ปีการศึกษา ตามวงจรการตรวจประเมิน-การจัดทำรายงาน-การจัดทำแผนพัฒนา-การดำเนินการพัฒนาปรับปรุง ในการสนทนาเชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิในการกำหนดนโยบาย วางแผนในเรื่องการสร้างขวัญและกำลังใจ กำหนดค่าภาระงานและการให้รางวัล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ (2539) และพันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์ (2540, น.163-164) ที่พบว่า กระบวนการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์การที่เหมาะสมประกอบด้วย 1) การดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจ 2) การสร้างทีมดำเนินงาน 3) การนิยามและการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ 4) การสร้างวิสัยทัศน์ กำหนดภารกิจและกำหนดรางวัล 5) การกำหนดแผนและการดำเนินงาน 6) การดำเนินการจัดตั้งทีม 7) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน 8) การรายงานผลและวิธีให้รางวัล

4. ความเหมาะสมและการนำไปใช้ ในการสนทนากลุ่มพบว่ารูปแบบนี้หากสามารถนำมาใช้ที่ระดับสาขาในทางปฏิบัติจะมีประโยชน์ เพราะสามารถเชื่อมโยงเกณฑ์ QA, PMQA, TQC และ TQA เข้าด้วยกันได้ ซึ่งหลักการและวัตถุประสงค์ โครงสร้างและกลไกการบริหาร องค์ประกอบและกลไกการดำเนินงาน กรอบเกณฑ์การประเมิน ได้รับการยืนยันและ

ตรวจสอบความเหมาะสม โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมสนทนากลุ่ม ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกันว่าทั้ง 12 องค์ประกอบหลัก และ 52 องค์ประกอบย่อย มีความเหมาะสมและครอบคลุม ในการนำไปใช้มีความเห็นขัดแย้งในบางเรื่อง คือ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารบางท่านเห็นว่ารูปแบบนี้เหมาะกับหน่วยงานที่มีขนาดปานกลาง เช่น คณะวิชามากกว่า การนำมาใช้กับสาขาอาจมีข้อจำกัดในบางองค์ประกอบที่สาขาไม่สามารถบริหารจัดการได้ เช่น งบประมาณ มุมมองของผู้ปฏิบัติจริงเห็นว่า ในสาขาวิชาที่มีความพร้อมสามารถนำมาใช้ได้ เพราะตามปกติสาขาก็ได้ดำเนินการอยู่แล้ว ส่วนการจัดวงรอบการดำเนินงานเป็นเวลาระยะเวลาสามปีการศึกษา จะทำให้เห็นความก้าวหน้าของสาขาชัดเจนขึ้น เพราะต้องมีการแก้ปัญหาและใช้เวลาปรับปรุงการดำเนินงานในสาขาวิชานั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮอว์ก (Hawk, 2004: [http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set\\_num=1](http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1).) ที่ศึกษา เรื่องความเข้าใจและการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศของระบบมัลคอม บัลคริจ มาใช้ศึกษาในโรงเรียน 2 แห่ง ในรัฐอิลลินอย (Illinois) พบว่า แนวคิดต่างๆพัฒนาได้ดีในช่วงภาวะการพัฒนาระยะที่ 3 ของการใช้ระบบมัลคอม บัลคริจ และมีการพัฒนาทางบวกทุกองค์ประกอบของโปรแกรมระบบมัลคอม บัลคริจ

จากการสัมภาษณ์และสนทนาเชิงลึกทั้งผู้บริหารและผู้ที่ได้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพสรุปในทางเดียวกันว่า สาขาวิชาต้องการการบริหารจัดการคุณภาพตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ และพัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานให้ครบวงจร ซึ่งกรอบการดำเนินการตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศเหมือนเป็นการทบทวนการทำงานของสาขา สาขาต้องปรับปรุงในองค์ประกอบใดถ้าเรื่องไหนดำเนินการ ได้ดีอยู่แล้วก็ให้ทำต่อไป และต้องการสร้างคู่มือปฏิบัติงาน ทั้งนี้กรอบการดำเนินงานสามารถปรับให้เหมาะกับการดำเนินงานที่ระดับสาขาได้ จะไม่เกิดแรงกดดัน เนื่องจาก

- 1) องค์ประกอบไม่แตกต่างจากองค์ประกอบที่ทำในปัจจุบันมากนัก
- 2) การประกันคุณภาพที่ผ่านมาเมื่อทำเสร็จแล้ว แต่ไม่รู้ว่าจะพัฒนาให้ก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลได้อย่างไร
- 3) โดยพื้นฐานของรูปแบบนี้หากสาขาทำได้จะเป็นข้อดี เพราะจะเป็นการปรับปรุงตนเอง ในระดับที่ทำงานที่สาขาควรจะเป็น
- 4) หากทำแล้วทำให้สาขาวิชาเกิดมาตรฐานที่เป็นสากลมากกว่าก็น่าจะดีกว่า
- 5) องค์ประกอบเข้าใจง่ายกว่า คำอธิบายไม่ยุ่งยากเหมือนการประกันคุณภาพแบบเดิม ที่ตีความลำบาก
- 6) รูปแบบนี้ถึงแม้จะมี 12 องค์ประกอบ แต่องค์ประกอบย่อยคล้ายกัน ตอบคำถามได้ง่ายเหมือนเป็นการพูดคุย จดบันทึกงานที่สามารถเทียบการพัฒนาของสาขาได้
- 7) ในการประกันคุณภาพภายในสาขาก็มีการทำรายงานการประเมินตนเองเป็นแบบปีต่อปีอยู่แล้ว

5. ปัญหาและอุปสรรคที่ควรคำนึงถึงในการบริหารจัดการคุณภาพในสาขาวิชา คือ

1) ในช่วงเริ่มต้นอาจมีปัญหาและอุปสรรคบ้าง 2) ลักษณะเฉพาะบุคคลและสมรรถนะบุคคลใน

สาขาวิชาที่ไม่ตระหนักความสำคัญของประกันคุณภาพ 3) การอบรมลงไปไม่ถึงในระดับผู้ปฏิบัติ และผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนนำมาใช้ 4) ขาดความร่วมมือในระดับบุคลากร ระดับคณะวิชาจะต้องร่วมมือด้วย 5) ไม่มีบุคลากรสนับสนุนหรือรับผิดชอบงาน สาขาไม่มีเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ 6) การแสดงหลักฐานยืนยันการทำงานยังต้องหามาประกอบเหมือนการประกันคุณภาพแบบเดิม 7) การประกันคุณภาพแบบ QA ใช้ศัพท์ที่ยากต่อการเข้าใจ 8) คณะมีการเปลี่ยนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ ทุกปี คณะควรปรับทุก 3-5 ปีเพื่อให้แนวทางการทำงานเกิดความต่อเนื่อง 9) ทรัพยากรและงบประมาณในสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546, น. 12) ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ การที่วัฒนธรรมองค์การมีลักษณะแตกแยก มีการแข่งขัน ไม่ให้เกียรติและไม่ไว้วางใจกันและกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และครูไม่เพียงพอ ครูขาดความรับผิดชอบความสนใจใฝ่เรียนรู้ มีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารไม่ให้เวลากับกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ

การนำกรอบการตรวจประเมินการพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพมาใช้ในสาขา จากการสนทนาเชิงลึกและการประชุมกลุ่มเห็นว่าน่าจะเป็นไปได้ เนื่องจากไม่ได้เพิ่มงานมากนัก แต่ต้องทำความเข้าใจกันในรายละเอียด เพื่อให้ง่ายในการปฏิบัติงานและติดตามงาน สาขาวิชาควร

- 1) จัดแผนการดำเนินงานของสาขาวิชาให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของคณะวิชาที่จัดไว้
- 2) บุคลากรเข้ามาใหม่ ต้องสร้างความเข้าใจ และแบ่งงานให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม 3) สาขาวิชาควรสรุปรายงานเป็นรายภาคการศึกษา เพื่อรายงานผู้บริหารคณะวิชาทราบว่า สาขาวิชามีความต้องการและจำเป็นต้องทำโครงการใด ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสาขา
- 4) การนำไปใช้จริงอาจนำร่องก่อนในสาขาศึกษาศาสตร์ ทำแล้วเป็นผลดีก็จะได้กระจายสู่สาขาอื่น 5) การให้คำชมเชย การกำหนดภาระงาน ให้รางวัลเพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้สาขาอื่นอยากทำบ้าง หรืออยากมีส่วนร่วมมากขึ้น 6) ควรมีแบบหรือตัวอย่างให้ดู 7) การชี้แจงความหมายของคำสำคัญ ขั้นตอนการทำงานอาจต้องมีแบบฟอร์มหรือคู่มือปฏิบัติงาน ก็จะดำเนินงานง่ายมากขึ้น ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนาเชิงลึก มีความเห็นในทางเดียวกันว่า รูปแบบนี้ดี ช่วยวางระบบให้อาจารย์รวบรวมข้อมูล การมีกรอบดำเนินงานเป็นสิ่งดีที่ช่วยประธานสาขาในการติดตามแผน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนคณะได้สะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งระยะเวลาการดำเนินงานตามกรอบของสาขา ในช่วง 3 ปีการศึกษาจะพัฒนาสาขาวิชาให้ก้าวหน้าขึ้นตามระดับ การสรุปรายงานผลการพัฒนาเป็นรายเทอมมีความเป็นไปได้ และหากสาขาวิชาตั้งใจจริงๆ ภายในสองปีก็จะเห็นความก้าวหน้าพอสมควร



6. ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน คือ การนำองค์กรที่ระดับสาขาวิชา ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องนี้ การดำเนินการเปลี่ยนแปลงในด้านอื่นๆ จะทำได้ยาก จากการประชุมกลุ่มมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า ประธานหลักสูตรและคณะกรรมการหลักสูตร มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการ โดยเฉพาะประธานสาขาวิชาต้องเริ่มดำเนินการตั้งแต่

- 1) กำหนดนโยบายคุณภาพให้ชัดเจนและการเตรียมการที่ระดับสาขาวิชา
- 2) การถ่ายทอดและทำความเข้าใจร่วมกันในระหว่างบุคลากรในสาขาหากจะนำรูปแบบใหม่นี้มาใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพ
- 3) การกำหนดความรับผิดชอบในการติดตาม การตรวจสอบ การประเมิน และดูแลดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงานในระดับสาขาวิชาจนถึงระดับคณะวิชา
- 4) การจัดทรัพยากรที่เพียงพอในการดำเนินงานในสาขาวิชา
- 5) การกำหนดกรอบการดำเนินงาน ซึ่งคณะวิชาและสาขาวิชาควรกำหนดกรอบการปฏิบัติงานประกันคุณภาพตามตารางการดำเนินงานควบคู่ไปพร้อมกัน
- 6) การกำหนดภาระงานของคณะทำงาน
- 7) การจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน

การดำเนินงานนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา สุธิราชู และคณะ (2554, น.1) ที่พบว่า จุดเริ่มต้นของการเกิดระบบการบริหารที่เป็นเลิศ คือ ผู้นำทางด้านการบริหารจะต้องกำหนดทิศทางที่ชัดเจน และถ่ายทอดไปยังบุคลากร เพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติโดยคำนึงถึงกฎข้อบังคับของหน่วยงานที่กำกับดูแล (<http://www.eg.mahidol.ac.th/dept/egie-bachelor/images/SelectedPublications/qma01.pdf>) และมีผลวิจัยใกล้เคียงกับงานวิจัยของ เกียรติยศ เอื้อวงศ์ (2546, น. 12) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านบุคลากร โดยประกอบไปด้วยการที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นทุ่มเท สนใจใฝ่รู้ ใช้ทั้งการบริหารแบบที่ส่วนมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด ซึ่งผลการวิจัยของ ฮอปเปอร์ (Hooper.2004; [http://www.lib.umi.com/dissertations/results?Set\\_num=1.](http://www.lib.umi.com/dissertations/results?Set_num=1.)) สนับสนุนว่า ผู้นำที่บริหารแบบมีส่วนร่วมในการนำองค์กร สามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับสถานศึกษา นอกจากนี้ เกียรติยศ เอื้อวงศ์ (2546, น. 12) อธิบายเพิ่มว่า วัฒนธรรมองค์กรที่ดี คือมีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม การยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเห็นคุณค่าการประเมิน รวมทั้งการที่ครูมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในการสอน สนใจใฝ่รู้ และเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษานำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

การนำองค์กรที่ระดับสาขาวิชานั้น ภาวะผู้นำจากผลงานวิจัยของซีนอร์ (Seanor, 2000, [http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set\\_num=1](http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1)) ที่ศึกษาวิเคราะห์ภาวะผู้นำของผู้บริหาร มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน-สเตาท์ (Wisconsin-Stout's) ในการชนะเลิศรางวัลของระบบมัลคอม บัลดริจทางการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางการบริหารที่ดีเลิศ พบว่า ภาวะผู้นำที่ควรนำมาใช้ เช่น

- 1) การพัฒนาพันธกิจและวิสัยทัศน์ โดยสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรทุกคน
- 2) พัฒนากระบวนการกระจายอำนาจในกระบวนการนำต่างๆ โดยให้กับผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเข้ามาร่วมสร้างกลยุทธ์ในการบริหาร
- 3) ใช้ช่องทางของการสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการร่วมแรงร่วมใจ การกระจายอำนาจการนำให้กับหัวหน้างานต่างๆ
- 4) พัฒนาประสิทธิผลและความคงที่ของการสื่อสารในการดำเนินการต่างๆ ให้กับกลุ่มผู้มีส่วนร่วม
- 5) การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยใช้ข้อมูล
- 6) จัดระเบียบและสร้างทีม สร้างความสัมพันธ์ในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้กับผู้นำทีมต่างๆในองค์กร
- 7) ตรวจสอบและปรับปรุงในทุกส่วนเมื่อมีโอกาส ทั้งด้านบุคคลและกลุ่ม ทั้งส่วนบุคคล และส่วนงานสัมพันธ์
- 8) มีการพัฒนาตามพันธสัญญาโดยใช้เวลาพัฒนากระบวนการตามระบบมัลคอม บัลดริจ โดยมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

7. จุดเด่นของรูปแบบและกลไกการดำเนินงานเพื่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศนี้ คือ หากสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ นำเอาองค์ประกอบเหล่านี้ไปดำเนินการ สาขาวิชาสามารถมีคุณภาพที่ตรงตามกรอบสามมาตรฐานที่ใช้ประกันคุณภาพทางการศึกษา ทั้งยังสอดคล้องกับมาตรฐานสากล องค์ประกอบย่อยเหล่านี้หากมีกลไกและแนวทางในการปฏิบัติ จะทำให้สาขามีกลไกการบริหารคุณภาพสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ตามแนวทางการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ และเพื่อจะได้ใช้เป็นกรอบในการดำเนินการพัฒนาการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชาของตนเองได้โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา (QA) ในปัจจุบันครอบคลุมและสอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินการบริหารตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และสอดคล้องกับกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ที่สำคัญคือ จะเป็นระบบและเครื่องมือประเมินที่ให้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุง (Opportunity for Improvement - OFI) เป็นกลไกสำคัญสำหรับการปรับปรุงการบริหารคุณภาพ ที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยตรง เป็นไปตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ และมีมาตรฐานในระดับสากลในอนาคตต่อไป

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารคุณภาพที่ระดับสาขาวิชา หากนำไปใช้จะเกิดประโยชน์มากในการพัฒนาการบริหารเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศในระดับสาขาวิชา ดังนี้

1. ประธานสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง อาจนำแนวทางมาใช้ในการสร้างภาวะผู้นำ และจัดตั้งทีมงานเพื่อสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และเตรียมการในระดับสาขาวิชา จัดตารางการดำเนินงานตามวงรอบ มีการสรุปและทบทวนและรายงานผลการพัฒนา สิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับสาขาวิชาที่พยายามใช้ระบบนี้ก็คือ จะได้ Opportunity for improvement ที่เรียกว่า OFI ที่จะได้จาก feedback report

2. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ รูปแบบที่มีการเตรียมการและกระบวนการที่เป็นขั้นตอนสามารถสังเกตเห็นได้ชัดเจน และมีการประเมินผลย้อนกลับ (feedback) เพื่อการพัฒนาต่อเนื่อง เป็นแบบวงจรในช่วง 3 ปีการศึกษา (circle) เช่นเดียวกับวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (PDCA) เมื่อนำมากำหนดเป็นนโยบายบริหารสาขาวิชาจึงควรให้ความสำคัญ และถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะวิชา

3. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ หรือใช้กรอบการดำเนินการพัฒนาการบริหารในระดับสาขาวิชาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ

4. สาขาวิชาควรจัดอบรม และทำความเข้าใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการประเมินคุณภาพภายในสาขาวิชา

5. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์แต่ละแห่งสามารถบริหารจัดการสาขาวิชาโดยประเมินจากรายงานการประเมินตนเองว่า องค์กรประกอบใดที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชา เพื่อนำมาดำเนินการปรับปรุงและริบพัฒนาเป็นลำดับแรกๆ และองค์กรประกอบใดที่ทำให้สาขาวิชาสามารถก้าวหน้าไปสู่เป้าหมายระดับมาตรฐานสากลได้ตามบริบทของสาขา

6. ประธานสาขาวิชาควรกำหนดนโยบายและสร้างความตระหนัก สร้างความเข้าใจ ในรายละเอียดของรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการฯ นี้ จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในระดับสาขา เช่น การตั้งทีมงาน การจัดการอบรมให้เกิดความรู้ความเข้าใจก่อน ไปปฏิบัติ จัดโครงสร้างการบริหาร และกลุ่มงานในระดับสาขา มีการติดตามผลการดำเนินงานซึ่งจะทำให้

สาขาพัฒนาการบริหารจัดการงานมากขึ้น ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นในการดำเนินงานประกันคุณภาพการบริหารสู่ความเป็นเลิศในระดับสาขาวิชาที่ครอบคลุมมาตรฐานสากล

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เน้นการนำผลการศึกษาไปใช้ในการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชาสอดคล้องกับการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในสาขาวิชา เพื่อพร้อมรับการประเมิน ตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพ จึงมีแนวทางการนำไปปฏิบัติจริงในระดับสาขาวิชา ดังนี้

1. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาอื่น หากนำรูปแบบและกลไกการดำเนินงานนี้ไปใช้และพัฒนาตามกรอบการบริหารจัดการได้ก้าวหน้าไปไกลมากๆ สาขาวิชาจะมีระบบและกระบวนการที่เป็นขั้นตอนสามารถสังเกตเห็น ได้ชัดเจน มีการประเมินผลย้อนกลับเพื่อการพัฒนาที่ต่อเนื่องเป็นวงรอบ เช่นเดียวกับวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง(PDCA) เมื่อนำมากำหนดเป็นนโยบายบริหารสาขาวิชา จึงควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

2. สาขาวิชาอื่นอาจนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา หรือใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ การบริหารตามกรอบการประเมินตามแนวทางดำเนินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จะช่วยให้สาขาวิชาได้ประเด็นและแนวทางปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของตนเอง ตามกำลังศักยภาพของตนเอง เพื่อให้สาขาวิชาที่มีคุณภาพที่ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

3. ผู้ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสาขาวิชาต่างๆ คณะวิชา หรือมหาวิทยาลัย อาจใช้ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับสาขาวิชา และคณะวิชา หรือมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นกรอบและรูปแบบของการบริหารคุณภาพตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

4. สมาคมคหเศรษฐศาสตร์ อาจต้องรับภาระและร่วมกันพัฒนาปรับปรุงสาขาวิชาให้เข้มแข็งโดยใช้กรอบตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานระดับสากล ซึ่งออกแบบให้เข้ากับบริบทของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ หากสมาคมวิชาชีพนำกรอบการประเมินนี้ไปประเมินคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์แล้วได้มาตรฐาน ได้ครอบคลุมครบถ้วนสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ที่อาจอยู่ในระดับมาตรฐานสากลได้เช่นกัน หรือปรับเกณฑ์ประเมินวิชาชีพของสาขาทางด้านคหกรรมศาสตร์ ในระดับสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลได้

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ สำหรับระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควร

1. ศึกษาวิจัยเพื่อนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน หรือ พัฒนารูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ สำหรับคณะวิชา เพื่อช่วยให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสาขาและคณะวิชา มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา และสอดคล้องกับเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติที่เป็นมาตรฐานในระดับสากล

2. ใช้งานวิจัยนี้เป็นกรอบแนวทางที่สามารถศึกษาค้นคว้าต่อในเรื่องการกำหนดค่าระดับการประเมินในรายองค์ประกอบย่อย ซึ่งผู้ที่สนใจควรได้มีการวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับการกำหนดค่าระดับคะแนนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริหารของสาขาวิชา สอดคล้องกับการบริหารจัดการคุณภาพตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และสอดคล้องกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

3. นำข้อมูลไปใช้เป็นพื้นฐาน เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่ระดับสาขาวิชา ทดลองนำไปปฏิบัติจริง เพื่อนำผลการทดลองมาปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพที่ระดับสาขาวิชาต่อไป

D  
P  
U

บรรณานุกรม

## ภาษาไทย

กระทรวงศึกษาธิการ. *ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษา ในทศวรรษที่สอง (พ.ศ.2552-2561)*. กรุงเทพฯ: มหานคร: บริษัท ฟริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2544). *ถกคุณภาพ ภาค 2*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

กองพัฒนาระบบราชการ. (2551). *โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ปี พ.ศ. 2551 (เอกสารประกอบการอบรม การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2553) สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2552, จาก*

[http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=660](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=660)

กัลยาณี ดิประเสริฐวงศ์. (2554). *ระบบคุณภาพอาหาร (Quality System): GMP/HACCP*. จากเว็บไซต์กลุ่มควบคุม สนับสนุนและพัฒนาสถานที่ผลิตอาหาร กองควบคุมอาหาร สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2554, จาก [http://newsser.fda.moph.go.th/food/file/BenefitTrader/BenefitGMP/GMP\\_System\\_Definition.pdf](http://newsser.fda.moph.go.th/food/file/BenefitTrader/BenefitGMP/GMP_System_Definition.pdf).

*การบริหารสู่ความเป็นเลิศ THAILAND QUALITY CLASS: TQC*. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2554. มาจาก <http://www.vcharkarn.com/varticle/39177>

*การประเมินตนเองสภาพการดำเนินงานของสถานศึกษา*. (2551). จากเว็บไซต์ วิทยาลัยเทคนิคอุตรดิตถ์. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2554, จาก <http://bsq.vec.go.th/Assure/about%20assure.html>

*การให้บริการที่เป็นเลิศ*. (2552). จากเว็บไซต์ บริษัท รัชวิภาเอเอ็มอาร์ไอ จำกัด. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2552 จาก <http://www.rachvipamri.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538884842&Ntype=2>

เก็จจกนก เอื้อวงศ์. (2546). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

*เกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2550*. (2550). จากเว็บไซต์บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2554, จาก <http://www.mkshelter.org/qd/pmqa2550criteria.pdf>.

คณะเกษตร. (2553). จากเว็บไซต์ ภาควิชาดหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2554, จาก <http://homec.agr.ku.ac.th/index2.html>

- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2553). *กลไกการประกันคุณภาพภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2547). *โลจิสติกส์เพื่อการผลิตและการจัดการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ: หจก. นัฐพรการพิมพ์.
- งานประกันคุณภาพการอาชีวศึกษา. (2552). จากเว็บไซต์กลุ่มมาตรฐานสถาบันและ มาตรฐานศึกษา. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2554, จาก <http://bsq.vec.go.th/Assure/assure.html>
- จำลองชัย ขุนพลแก้ว และ ศุภชัย อาชีวะระงับโรก (แปล). (2548). Noriaki Kano..[และคนอื่นๆ]. *คู่มือ TQM สู่ความเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ = Guide to TQM in service industries*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จุฑา วิริยะ. (2533). *การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติของหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ สาขาอาหารและโภชนาการ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิตา ธรรมรัต. (2553, 23 สิงหาคม). *Top 5 โมเดล CSR องค์กรที่เป็นเลิศ*. สืบค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2553, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/business/csr/20100823/349011/Top-5>
- ช่วงโชติ พันธุ์เวช. (2550). *แม่แบบการจัดการศึกษาเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา.
- ชาคริต ชมชื่น. (2546). *การวิจัยรูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา*. ในบทสรุปงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก สมศ. (ปี 2545 – 2547). กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิคจำกัด.
- ชวลิตกร ภูบุญเจริญชัย. (2552). *สกอ. เดินเครื่อง 2552 ปีแห่งคุณภาพการอุดมศึกษาไทย*. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2553, จาก <http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=6491&Key=news2>
- ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์. (2545). *TQM กลยุทธ์สร้างองค์กรคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ทวีรัศมี ธนาคม. (2543). *ครูผู้ทรงศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์.
- ทัดชนนันท์ คงขาว. (2551). *การประเมินผลลัพธ์ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2551 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.



- ทัศนาศ เมฆเวียง. 2549. *วิวัฒนาการของหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนคหกรรมศาสตร์ระดับอุดมศึกษา ในสมัยรัตนโกสินทร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *เกณฑ์คุณภาพการจัดการศึกษาที่เป็นเลิศ. สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2553*, จาก [http://www.mua.go.th/users/bhes/front\\_home/framework/from%20tape.pdf](http://www.mua.go.th/users/bhes/front_home/framework/from%20tape.pdf)
- นนทลี พรธาดาวิทย์. (2545). *วิธีคหกรรมศาสตร์ในประเทศไทย: บทสะท้อนวิสัยทัศน์และกระบวนการทัศน์จากปัจจุบันสู่ออนาคต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โนริอากิ คาโน (2548). *คู่มือ TQM สู่ความเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ แปลจาก Guide to TQM in service industries*. โดย จำลัักษณ์ ขุนพลแก้ว, ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ประสิทธิ์ เขียวศรี. (2543). *การประกันคุณภาพ*. สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2554, จาก <http://www.seameo.org/vl/articles/assurance.htm>
- ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ และบุญดี บุญญาภิจ. (2548). *เกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: จิรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส จำกัด.
- ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ และบุญดี บุญญาภิจ. (2548). *เกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ปราณี พรรณวิเชียร. (2542). *แนวคิการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยระบบมาตรฐาน ISO 9000*. *คิวิชีนวิษฐ์*, 22(3), 6.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. สืบค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2554, จาก <http://kormor.obec.go.th/act/act004.pdf>.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. 2542*. (2553). สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2554, จาก <http://kormor.obec.go.th/act/act002.pdf>.
- พจน์ี นาถประชา และพูนศิริ วัจนภูมิ. (2530). *ปัญหาอาชีพและการศึกษาคหกรรมศาสตร์. วารสารคหเศรษฐศาสตร์ 30 (ประจำปี 2530 ฉบับพิเศษ)*, 134-152.
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมย์. (2540). *การพัฒนากระบวนการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พิณทิพย์ บริบูรณ์สุข. (2527). *ปฐมนิเทศกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- พิสนุ ฟองศรี. (2548). *การพัฒนาตัวชี้วัดระบบประกันคุณภาพคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏตามแนวทางรางวัลมัลคอล์ม บัลดริจ เนชั่นแนล ควอลิตี้ อวอร์ด*. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2548, จาก <http://dcms.thailis.or.th/dcms/basic.php?page=18&query>
- การดี อนันต์นาวิ. (2553). *หลักการแนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา*. ราชบุรี: สำนักพิมพ์มนตรีจำกัด.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2553). *โครงสร้างการบริหาร*. สืบค้น เมื่อ 13 มีนาคม 2554, จาก <http://www.science.cmru.ac.th/web53/envi/structure.html>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2553). *รายงานการประเมินตนเอง SAR 10*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2555). *รายงานการประเมินตนเอง SAR 12*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2549). *โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2554, จาก [http://www.nsr.u.ac.th/main/\\_manage4.asp](http://www.nsr.u.ac.th/main/_manage4.asp)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2554). *รายงานการประเมินตนเองของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2555). *รายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา. (2554). *รายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา. (2555). *รายงานการประเมินตนเองของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา.
- มาตรฐาน HA (Hospital Accreditation). (2550). สืบค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2554, จาก <http://www.kasemrad.co.th/pcc/about.php>
- มาตรฐานการอาชีวศึกษา อุดมการณ์และหลักการในการจัดการอาชีวศึกษา. (2549). สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2554, จาก <http://bsq.vec.go.th/Assure/standardvec.pdf>

- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และ แพทย์หญิง ปรียานุช แยมวงษ์.(2550). *เอกสารประกอบในการบรรยายพิเศษ เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการจัดการศึกษาที่เป็นเลิศ. วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2550 โดย รองศาสตราจารย์ รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และรองศาสตราจารย์ แพทย์หญิง ปรียานุช แยมวงษ์ ณ ห้องประชุมศาสตราจารย์ประเสริฐ ณ นคร ชั้น3 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.*
- รายงานการประเมินตนเอง. (2553). *หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (1 มิถุนายน 2552 - 31 พฤษภาคม 2553).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- รุ่ง แก้วแดง. (2544). *ประกันคุณภาพการศึกษา ทุกคนทำได้ ไม่ยาก (พิมพ์ครั้งที่ 5).* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด.
- รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2548). *การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารศึกษาศาสตร์, 5 (1).*
- รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2548). *การพัฒนารูปแบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎีบัณฑิต).* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: บริษัทพิชการพิมพ์ จำกัด.
- โรงพยาบาลคุณภาพมาตรฐาน HA ได้รับการรับรองจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ  
โรงพยาบาล. (2549). สืบค้น 10 มีนาคม 2554, จาก  
<http://www.huachiewhospital.com/ha.htm>.
- โรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกที่ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class-TQC) ประจำปี 2551. (2551). สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2552, จาก  
<http://www.bumrungrad.com/tqc/>.
- ลักขณา สกุลลิขเรศสีมา. (2551). *แนวทางการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพคหกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนาเข้าสู่อาชีพ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎีบัณฑิต).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2540). *การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (CWQC).* กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพรส จำกัด
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2544). *แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด.
- วันชัย สิริชนะ. (2540). *การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา. อนุสารอุดมศึกษา, 23 (226), 6-8.*

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2550). *คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ WPS (Thailand) Co.,Ltd.
- วีรบุช ปิณฑวนิช. (2543). ISO เพื่อผู้เรียนหรือเพื่อใคร. *สถานปฏิรูป*, 3 (30), 18-23.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2550). คำนิยามความหมายของ TQM/TVM โดยปรมาจารย์ท่านอื่นๆ. บริษัททีคิวเอ็มเบสท์ จำกัด. สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2550, จาก [http://www.tqmbest.com/knowledge\\_base/introduction/tqm\\_definition/define\\_TVM\\_professional.pdf](http://www.tqmbest.com/knowledge_base/introduction/tqm_definition/define_TVM_professional.pdf)
- วีรวิฑูร มาพะสิรานนท์. (2547). *คัมภีร์บริหารองค์กรเรียนรู้ TQM*. กรุงเทพฯ: ซีระป้อมวรรณกรรม.
- ศิริระ โอภาสพงษ์ (แปล). (2539). โทมัส เจ ปีเตอร์ และ โรเบิร์ต เอช วอเตอร์แมน จูเนียร์. *ค้นหาความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: คู่แข่งบู้คส์.
- ศิริพงษ์ ตลavailล์ ณ อุษยา. (2550). *การบริหารคุณภาพ*. เชียงใหม่: ธนุชพริ้นติ้ง.
- ศุภลักษณ์ เศษชะพานิช. (2550). *การพัฒนากระบวนการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ศูนย์การค้าภายใต้การบริหารงานของ ซีพีเอ็น ได้รับ “รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ” (Thailand Quality Class: TQC). (2553). สืบค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2554, จาก [http://www.centralfestival.co.th/ActivityDetail-th-all\\_cpntqcaward.aspx](http://www.centralfestival.co.th/ActivityDetail-th-all_cpntqcaward.aspx)
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2553). *TQA Criteria for Performance Excellence 2553-2554*. กรุงเทพฯ: บริษัท สีวาโกลด์มีเดีย จำกัด.
- สถาบันมาตรฐานอาหารฮาลาลแห่งประเทศไทย. (2550). *มาตรฐานอาหารฮาลาล (Halal Standard)*. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2554, จาก <http://www.halal.or.th/th/main/content.php?page=sub& category=11&id=9>
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2550). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการพัฒนาการบูรณาการแผนปฏิบัติงาน ของสำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเพื่อการบริหารจัดการยุคใหม่ (ปี 2550 – 2551)*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมศักดิ์ คลประสิทธิ์. (2539). *การนำเสนอรูปแบบระบบการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณศึกษิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. (2555). *รายงานการประเมินตนเอง ของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย สถาบันมาตรฐานอาหารฮาลาลแห่งประเทศไทย. (2550). *ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานอาหารฮาลาล (Halal Standard) กับมาตรฐาน อุตสาหกรรมอาหารทั่วไป*. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2554, จาก <http://www.halal.or.th/th/main/content.php?page=sub&category=11&id=9>
- สำนักงานคณะกรรมการการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. (2553). *ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการนโยบายรัฐวิสาหกิจ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 (ฉบับเดือนกรกฎาคม)*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553*. สืบค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2554, จาก [http://www.mua.go.th/users/bhes/front\\_home/qa23072553/IQA%20Manual%202010%20\(July%202010\).pdf](http://www.mua.go.th/users/bhes/front_home/qa23072553/IQA%20Manual%202010%20(July%202010).pdf).
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.(2550). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2552). *คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2553 สำหรับสถาบันอุดมศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2553, จาก [http://www.opdc.go.th/uploads/files/PMQA/manualpmqal\\_uni\\_edited.pdf](http://www.opdc.go.th/uploads/files/PMQA/manualpmqal_uni_edited.pdf).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). *คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ( ก.พ.ร.).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). *คู่มือแนวทางดำเนินการ ตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 สำหรับสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: บริษัทวิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2553). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2555, จาก [http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=4&content\\_id=153](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2553). *คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำหรับสถาบันอุดมศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2553, จาก <http://share.psu.ac.th/file/wanvimon.n/PMQA+54.pdf>
- สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา. (2552). *รายงานการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2552*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2549). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
- สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. (2547). *ประมวลชื่อหลักสูตร สาขาวิชา และปริญญาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไอเดีย สแควร์.
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2545). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ 2545* แปลและเรียบเรียงจาก 2002 Education Criteria for Performance Excellence: Baldrige National Quality Program. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สุจิตรา สุธีราชู, สุภกริช เหมือนโพธิ์, ณรงค์ฤทธิ์ พูลทรัพย์เจริญ และศุภชัย นาทะพันธ์. (2554). *TQA กับ การค้นหาความเป็นเลิศในการผลิตวิศวกรรมอุตสาหกรรม*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2555, จาก <http://www.eg.mahidol.ac.th/dept/egie-bachelor/images/SelectedPublications/qma01.pdf>
- สุเทพ ธีรศาสตร์. (2541). *ISO 14000 มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุธี ปิงสุธิวงศ์. (2552). *Process Management*. *Productivity World*, 79.
- สุธี ปิงสุธิวงศ์. (2552). *TQM กับ TQA หรือจะต่างกันเพียงชื่อ* *Productivity World*. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2552, จาก [http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw\\_pworld/image\\_content/83/79-86.pdf](http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/83/79-86.pdf)
- สุนทร พูนพิพัฒน์. (2542). *รูปแบบและการประยุกต์ใช้ TQM สำหรับสถานศึกษา*. *For Quality*, 132 -135.

- สุพรรณิ ไพรัชเวทย์. (2553). เอกสารประกอบคำบรรยาย ในงานสัมมนา TQM Forum ครั้งที่ 11 วันที่ 3 กันยายน 2553. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์.
- สุพัตรา ทรัพย์เสถียร. (2547). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน: ประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ. ใน บทสรุปงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก สมศ. (ปี 2545 – 2547). กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิคจำกัด.
- สุเมธ พิรภูติ. (2551). แชมป์ TQC เน้นเทคนิค บริหารสู่องค์กรชั้นนำเลิศ. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2552, จาก <http://www.boybdream.com/manager-news-content.php?newid=72127>.
- เสนาะ ตีเขาว. (2546). หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ เตียวต้อย. (2551). รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จใจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล นครปฐม (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิชาติ สนธิสมบัติ. (2552). ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2554, จาก [http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001\\_2008.ppt](http://www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001_2008.ppt).
- อภิสิทธิ์ ทรงบัณฑิตย์. (2550). การพัฒนาแบบประเมินสถานศึกษาตามแนวการประกันคุณภาพการศึกษาระบบ มัลคอม บัลคริง สำหรับสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อมรรัตน์ อนันตวรพงษ์. (2548). ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ: หลักสูตรคหกรรมศาสตร์ระดับอุดมศึกษาที่มุ่งหวัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

## ภาษาต่างประเทศ

- Bualamyai, Salee. (1993). *The reconceptualization of the well-being of individuals and families in home economics education: historical and critical research into the ongoing growth of home economics education in Thailand*. Pennsylvania: Dissertation, The Pennsylvania State University.
- Hawk, Bradley James. (2004). *Baldrige Criteria for performance excellence in Illinois public schools: Understanding and Implementation*. Retrieved March, 15 2005 from [http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set\\_num=1](http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1).

- Hooper, Mary A. (2004). *Using the Baldrige criteria to strengthen educational leadership systems: The development and validation of a 360 degree feedback instrument*. Retrieved March, 15 2005 from [http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set\\_num=1](http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1).
- Keeves, J. Peter. (1988). *Model and Model Building*. in J. P. Keeves (ed) *Educational Research. Methodology and Measurement: An International Handbook*. Oxford: Pergamon Press. pp. 599-565
- Masood Abdulla Badri, Hassan Selim, Khaled Alshare, Elizabeth E. Grandon, Hassan Younis, Mohammed Abdulla, (2006) "The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework: Empirical test and validation", *International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 23 Iss: 9*, pp.1118 – 1157 year 2006. from <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1575558>
- Maureen S. Heaphy and Gregory F. Gruska. (1995). *The Malcolm Baldrige National Quality Award: a yardstick for quality growth*. Publisher Reading [MA]: Addison-Wesley, 1995. Material xxii, 440 p.: index
- Maureen, S. Heaphy and Gregory F. Greeska. (1992). *Profiles of Malcom Baldrige Award Winners*. Boston: Allyn and Bacon.
- Mescon, Michael H. , Michael Albert, Franklin Khedouri. (1985). *Management: individual and organizational effectiveness*. New York: Harper & Row, Edition 2nd ed
- P. Kluaypa and S. O. Onuh. (2010). *The Development of Quality Management Model for Implementation in Thai Organisations Proceedings of the World Congress on Engineering 2010 Vol III*. WCE 2010, June 30 - July 2, 2010, London, U.K. from [http://www.iaeng.org/publication/WCE2010/WCE2010\\_pp2102-2104.pdf](http://www.iaeng.org/publication/WCE2010/WCE2010_pp2102-2104.pdf)
- Patricia M. Wilson, Jeffrey R. Wilson. (2009, 3 JUL). *Research Productivity of Home Economics Education Faculty: Administrators' Perspectives*. Article first published online: 3 JUL 2009 Home Economics Research Journal. Volume 18, Issue 2:148–155, December 1989. from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1177/1077727X8901800204/abstract>
- Philip B. Crosby. (1979). *Quality is free: the art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill,



- Ralph G. Lewis, Douglas H. Smith. (1994). *Title Total quality in higher education*. Imprint Delray Beach, Fla.: St. Lucie Press, Extent xiii, 330 p. ; 24 cm.
- Sallis, Edward. (1993). *Total quality management in education*. Imprint Philadelphia: Kogan Page,
- Seanor, Daniel D. (2000). *Analysis of the leadership of UW-Stout in winning the malcom baldrige national quality award in education*. Retrieved March, 15 2005 from [http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set\\_num=1](http://wwwlib.umi.com/dissertations/results?set_num=1)
- Steniner, Elizabeth. (1988). *Methodology of Theory Construction*. Sydney: Educology Research Associates.
- Thomas J. Peters and Robert H. Watermann. (1982). *In search of excellence*. New York , NY: Harper & Row,

DPUC

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญการบริหารคุณภาพ  
ในเรื่ององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยการบริหารจัดการและ  
แนวทางการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศสำหรับ  
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

**แบบนำสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญการบริหารคุณภาพ  
เกี่ยวกับองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยการบริหารจัดการและแนวทางการดำเนินงานตาม  
แนวทางสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ**

การวิจัยเรื่องรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ  
สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ผู้ให้สัมภาษณ์.....  
ตำแหน่งบริหาร.....ตำแหน่งทางวิชาการ.....  
สถาบันการศึกษา.....  
วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี.....  
ปริญญาโท.....  
ปริญญาเอก.....  
อื่นๆ.....

เรื่องที่สัมภาษณ์ องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยการบริหารจัดการและแนวทางการ  
ดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ .....เดือน.....พ.ศ..... สถานที่.....

เริ่มสัมภาษณ์เวลา..... โทรศัพท์ติดต่อ.....

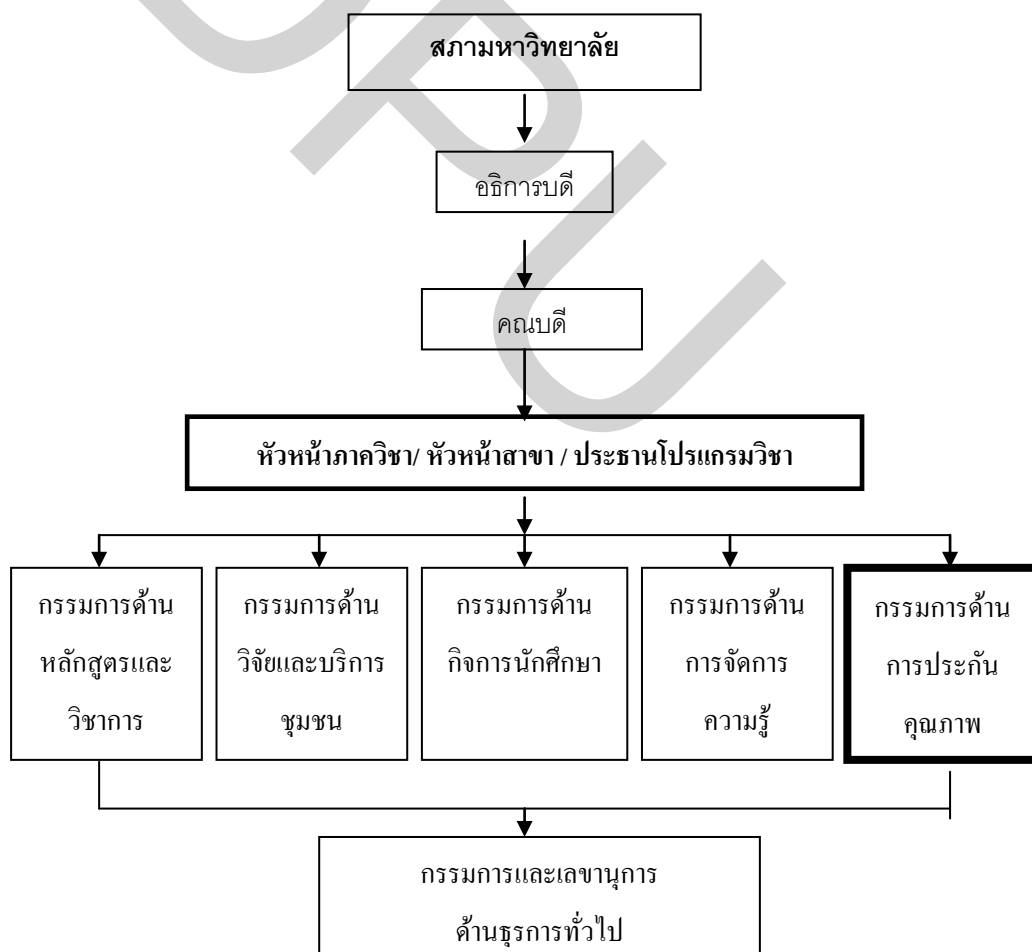
**เกริ่นนำ**

ตามที่ท่านได้พิจารณาองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของรูปแบบและกลไก  
การบริหารจัดการ เพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในขั้นต้นที่ผู้วิจัยนำเสนอ ในฐานะที่ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร  
คุณภาพครอบคลุมทั้งวงกว้างคุณภาพแห่งชาติ กับแนวทางการดำเนินงานตามแนวทางทางการบริหาร  
จัดการสู่ความเป็นเลิศ ท่านมีความคิดเห็นต่อหลักการ วัตถุประสงค์ การสร้างรูปแบบการบริหาร  
จัดการของสาขาวิชา องค์ประกอบหลักองค์ประกอบย่อยในแต่ละองค์ประกอบ ที่ได้นำเสนอมา  
ต่อไปนี้ อย่างไร



## ส่วนที่ 2. เรื่องโครงสร้างและกลไกการบริหารเพื่อการดำเนินงาน

การดำเนินงานตามรูปแบบและกลไกการบริหารเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการบริหารจัดการสาขาวิชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏตามปกติในแต่ละมหาวิทยาลัยโดยที่ระดับสาขาหรือโปรแกรมวิชามีหัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสาขาหรือประธานโปรแกรมวิชา ทำหน้าที่ควบคุม บริหารจัดการสาขาวิชา ดูแลบุคลากรในสาขา ในการบริหารงานสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ จะครอบคลุมงานหลักสูตรและงานวิชาการ งานบุคลากร งานธุรการ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานกิจการนักศึกษา และ งานประกันคุณภาพ ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพโครงสร้างการบริหารสาขาวิชา

โครงสร้างการบริหารตามรูปแบบที่วิจัยนี้จะประกอบด้วยประกันคุณภาพภายใน ระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาปัจจุบัน โดยมีระบบและกลไกควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรในสาขา และมีองค์กรภายนอกคณะมาประเมิน ตรวจสอบ ผลการดำเนินการของระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ และรับรองสาขาวิชา ซึ่งเป็นระบบประกันคุณภาพอยู่แล้ว และส่วนที่เพิ่มเติมจะเป็นกลไกที่ทำให้สาขาวิชาสามารถดำเนินงานต่อได้ โดยไม่ขัดแย้งกับแนวทางการรับรองมาตรฐานและการประกันคุณภาพทางการศึกษา(QA)และการบริหารคุณภาพโดยรวม(TQM) และกลไกที่เสนอมจะช่วย ให้มีโอกาสดำเนินการปรับปรุงการบริหารงานได้ มากในส่วนต่างๆ ในบริบททางการศึกษาและสอดคล้องกับสภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ไม่ขัดแย้งหรือเป็นภาระกับระบบบริหารในปัจจุบันและจากการศึกษาวิเคราะห์ วิจัยเชิงเอกสารและ สาระจากภาคปฏิบัติจริงได้ พบว่า องค์ประกอบหลักที่เป็นตัวแปรของระบบประกันคุณภาพทาง การศึกษา QA) ที่มีอยู่แล้วใกล้เคียงกับระบบที่ใช้ใน TQC ถึง 7-9 ตัวด้วยกัน ช่วยให้การดำเนินงาน สอดคล้องต่อเนื่องกันได้สะดวก แต่ระบบและกลไกที่ออกแบบขึ้นใหม่นี้ เน้นที่การให้ข้อมูลเพื่อ ปรับปรุงกลไกการบริหาร (OFI) และการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

### ประเด็นคำถาม

2. ท่านเห็นว่าการจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารดำเนินงานตามที่เสนอ เพื่อการดำเนินงานตาม แนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มีความเหมาะสมหรือไม่ ควร ปรับปรุงอะไร อย่างไร มีข้อสังเกตหรือข้อเสนอใดบ้าง

.....

.....

.....

### ส่วนที่ 3. เรื่ององค์ประกอบหลัก

องค์ประกอบหลัก ซึ่งเป็นส่วนสำคัญขั้นพื้นฐานของรูปแบบและกลไกการบริหาร จัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏในการวิจัยนี้ เป็นข้อกำหนดที่ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน ใช้

ตรวจสอบประเมินกลไกการบริหารจัดการคุณภาพที่ระดับสาขาวิชา ซึ่งพบว่ามีสอดคล้องกับที่มีในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา(QA)สำหรับระดับอุดมศึกษาปัจจุบัน 9 องค์ประกอบครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและภารกิจของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ และจากการ ศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร คู่มือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษา(QA) เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA) เกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ(TQC) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ(TQA) รายงานการตรวจประเมินของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ(TQA) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและรายงานเกี่ยวกับพัฒนาการบริหารคุณภาพ สรุปได้เป็นองค์ประกอบหลักในขั้นต้นได้ดังนี้

#### องค์ประกอบหลัก

1. ภาวะผู้นำ
2. การวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
3. การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้
5. การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่บุคลากร
6. กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน
7. ผลการดำเนินงาน
8. การบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิต
9. การจัดกิจกรรมนักศึกษา
10. การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม
11. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
12. การประกันคุณภาพสาขา

#### ประเด็นคำถาม

3. ท่านมีความเห็นว่าองค์ประกอบหลักแต่ละองค์ประกอบที่ผู้วิจัยเสนอมีความครอบคลุมเหมาะสมหรือไม่ ควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงในองค์ประกอบด้านใดบ้าง อย่างไร และองค์ประกอบใดที่ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ



**องค์ประกอบหลักที่ควรเพิ่มเติม(ถ้ามี)**

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

**สิ่งที่ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมในองค์ประกอบแต่ละด้าน**

**ภาวะผู้นำ**

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

**การวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ**

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

**การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง**

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

**การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้**

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

**การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่บุคลากร**

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

**กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน**

.....

.....

.....

**ผลการดำเนินงาน**

.....

.....

.....

**การบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิต**

.....

.....

.....

**การจัดกิจกรรมนักศึกษา**

.....

.....

.....

**การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม**

.....

.....

.....

**การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม**

.....

.....

.....

## การประกันคุณภาพสาขา

.....

.....

.....

องค์ประกอบที่ให้ลำดับความสำคัญเป็นพิเศษ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ( 12 ลำดับ)

.....

### ส่วนที่ 4. เรื่ององค์ประกอบย่อย

ในแต่ละองค์ประกอบหลักจะมีองค์ประกอบย่อยที่สามารถบ่งชี้ ใช้นวัตกรรมลักษณะ หรือ พฤติกรรมการบริหารจัดการและการดำเนินงานที่พึงประสงค์ ที่ใช้สำหรับการสร้างเกณฑ์การ ประเมินซึ่งสอดคล้องกับแนวการประเมินตามเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานการบริหารสู่ ความเป็นเลิศ ซึ่งจะเป็ทั้งกลไกในการตรวจประเมิน และเป็นเครื่องมือที่ให้ข้อมูลสำหรับการ ปรับปรุง (Opportunity for Improvement - OFI) กลไกการบริหารสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ตามแนวทางการ ดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ต่อไป องค์ประกอบย่อยที่ใช้พิจารณา ในแต่ละองค์ประกอบหลักมีดังนี้

#### ประเด็นคำถาม

4. ท่านมีความเห็นว่าองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลัก ที่นำเสนอต่อไปนี้นี้มีครอบคลุม ความเหมาะสม ที่จะใช้เป็นตัวบ่งชี้หรือไม่ ควรปรับปรุง หรือเพิ่มเติมอย่างไร

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
1. ภาวะผู้นำ	1. สาขามีการกำหนดค่านิยมและพัฒนาทิศทางของสาขาวิชา 2. ผู้บริหารมีการสื่อสารทำให้บุคลากรในสาขาเกิดความเข้าใจร่วมกันใน วิทยาลัยฯ พันธกิจ และเป้าหมายของสาขาวิชา 3. ผู้บริหารมีการมอบหมายอำนาจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	<p>บุคลากร</p> <p>4. ผู้บริหารมีการทบทวนทิศทางและติดตามผลการดำเนินงานของสาขา</p> <p>5. ผู้บริหารมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</p> <p>6. ผู้บริหารมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมของสังคม ชุมชนและมีความรับผิดชอบต่อสังคม</p> <p><b>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>2. การวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ</b></p>	<p>1. สาขาวิชามีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และทำซ้ำได้</p> <p>2. สาขาวิชามีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ</p> <p>3. สาขาวิชามีการจัดสรรทรัพยากร ควบคุมแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ</p> <p>4. สาขาวิชามีการปรับปรุงและทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ</p> <p><b>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>3. การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง</b></p>	<p>1. สาขาวิชา มีวิธีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง</p> <p>2. สาขาวิชา มีการสร้างความผูกพัน การสร้างความสัมพันธ์และการจัดการข้อร้องเรียนให้กับนักศึกษา ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง</p> <p>3. สาขาวิชา มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และนำผลมาปรับปรุง</p> <p><b>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
<b>4. การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้</b>	1. สาขาวิชามีการประเมินผลการดำเนิน โครงการของสาขา 2. สาขาวิชาจัดการความรู้ เช่น การกำหนดความรู้สำคัญ การแสวงหาความรู้ การรวบรวม เผยแพร่ และถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร ฯลฯ ) 3. สาขาวิชาจัดการสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศและใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ <b>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</b> ..... .....
<b>5.การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่บุคลากร</b>	1. สาขาวิชามีการสรรหา และการเลือกบุคลากร 2. สาขาวิชามีการแลกเปลี่ยนความรู้ การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร 3. สาขาวิชามีการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร 4. สาขาวิชามีการมอบอำนาจในการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมในงาน 5. สาขาวิชาการสร้างแรงจูงใจและความก้าวหน้าในอาชีพ 6. สาขาให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร <b>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</b> ..... .....
<b>6. กระบวนการดำเนินงานสนับสนุน</b>	1. สาขามีกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานประจำวัน การจัดสถานที่พัสดุ ครุภัณฑ์ ของสาขาวิชา อย่างเป็นระบบ 2. สาขาวิชาจัดการบริหารการเงินอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้ 3. สาขาวิชาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการสาขา

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	4. สาขาจัดการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ 5. สาขาจัดการบริหารความเสี่ยงและการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีความคล่องตัวและยืดหยุ่น 6. สาขาวิชาการประเมินและนำผลมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน <b>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</b> ..... .....
7. ผลการดำเนินงาน	7.1 สาขาจัดการดำเนินงานครบทุกองค์ประกอบ (การนำองค์กร, การเรียนรู้ บุคลากร, การบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิต,ฯ) 7.2 สาขาจัดการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ 7.3 สาขาจัดการสะท้อนระดับประสิทธิผลในผลการดำเนินงาน 7.4 สาขาจัดการนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุง ..... <b>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</b> ..... .....
8. การบริการทางวิชาการและผลิตบัณฑิต	8.1 สาขาจัดการพัฒนาและบริหารหลักสูตร 8.2 สาขาจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 8.3 สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา 8.4 สาขาวิชาการจัดการนิเทศอย่างเป็นระบบ 8.5 สาขาจัดการโครงการหรือกิจกรรมหรือการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนซึ่งบุคคลองค์กรและชุมชนภายนอกมีส่วนร่วม 8.6 สาขาจัดการบริหารวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสาขาวิชา 8.7 สาขาจัดการบริการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ มีการจัดสื่อและเทคโนโลยีการเรียนรู้ บริการการศึกษาอื่นๆ และการส่งเสริมนักศึกษา บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
	<p>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>9. การจัดกิจกรรมนักศึกษา</b></p>	<p>9.1 สาขาให้การให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า</p> <p>9.2 สาขาจัดการจัดและส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา</p> <p>9.3 สาขาการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการจัดกิจกรรมนักศึกษา</p> <p>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>10. การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม</b></p>	<p>10.1 สาขาให้การสนับสนุนให้อาจารย์การผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน</p> <p>10.2 สาขาจัดการบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์</p> <p>10.3 สาขาให้การสนับสนุนการวิจัยที่มีความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น</p> <p>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>11. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b></p>	<p>11.1 สาขาให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการบูรณาการกับการสอน เข้ากับกิจกรรมเรียนรู้เพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม.</p> <p>11.2 สาขาให้การอนุรักษ์ พัฒนา และเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปวัฒนธรรม</p> <p>11.3 สาขาการประเมินและนำผลมาปรับปรุงการการทำนุบำรุงฯ</p> <p>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย
<b>12. การประกันคุณภาพสาขา</b>	12.1 สาขามีการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของการบวนการบริหารสาขาวิชาที่สอดคล้องกับพันธกิจ 12.2 สาขามีการให้ความรู้และทักษะด้านประกันคุณภาพแก่นักศึกษา 12.3 สาขามีการประเมินและนำผลมาจัดทำแผนคุณภาพ <b>ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม/ปรับปรุง</b> ..... .....

#### ส่วนที่ 5 เรื่องแนวทางการดำเนินงาน

ในการวิจัยและพัฒนา รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนี้ ในการดำเนินงานภาคปฏิบัติจริง จะอาศัยระบบและกลไกในการดำเนินงานในการควบคุม การตรวจสอบ การประเมิน และการพัฒนาการดำเนินงานของสาขาวิชา ด้วยโครงสร้างระบบการบริหารจัดการในระดับสาขาวิชา กับกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐาน ที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแต่ละองค์ประกอบย่อยจะมีเกณฑ์การประเมิน เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับการปรับปรุง (Opportunity for Improvement - OFI) การบริหารเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ กรอบแนวทางการดำเนินงานตามรูปแบบและกลไกนี้จะประกอบด้วยส่วนต่างๆดังแผนภาพต่อไปนี้

#### ด้านโครงสร้างและกลไกการดำเนินงาน

ในด้านโครงสร้างและกลไกการดำเนินงาน จะอาศัยระบบและกลไกในการดำเนินงานในการควบคุม การตรวจสอบ การประเมินและการพัฒนา การดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชา โครงสร้างระบบการบริหารจัดการในระดับสาขาวิชา กับกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้อง

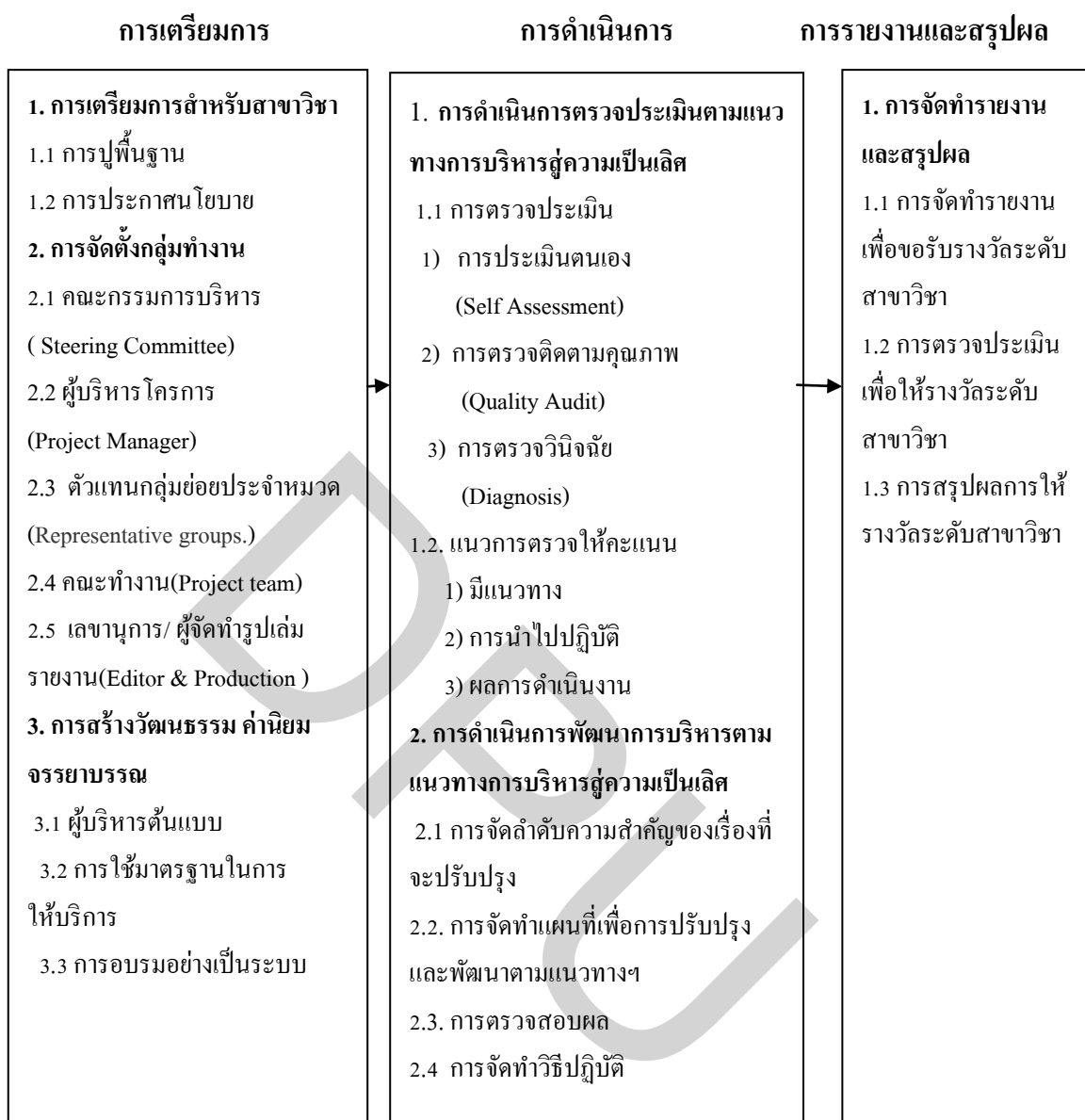


กับนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐาน ที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอิงระบบปกติที่ดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน

ในส่วนการดำเนินงาน จะเป็นแนวการดำเนินงานในการตรวจประเมิน ตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศและการปฏิบัติตามขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ พัฒนาและส่งเสริมการบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ตามรูปแบบและกลไกการประเมินที่เน้นเพื่อการปรับปรุงกลไกการบริหารสาขาฯ (Opportunity for Improvement - OFI) เพื่อให้มีระบบและกลไกการบริหารจัดการตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ การดำเนินงานจะเป็น 3 ส่วน คือ 1. การเตรียมการ 2. การดำเนินการ และ 3. การทบทวนและสรุปผล

#### **การดำเนินงาน การตรวจประเมินตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ**

การตรวจประเมินจะเป็นการตรวจประเมินตามแนวทางที่สอดคล้องกับแนวการประเมิน ตามเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศเป็นส่วนสำคัญ ส่วนที่จะได้รับและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการบริหารจัดการ คือ “ รายงานป้อนกลับ” หรือเรียกกันว่า “Feedback Report” หรือ “รายงานเพื่อการปรับปรุง” ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของระบบนี้ ที่เรียกกันในวงการบริหารสู่ความเป็นเลิศว่า “OFI” หรือ “ Opportunity for Improvement ” ส่วนนี้ จะเป็นผลจากการตรวจประเมินและรายงานที่สะท้อนกลับถึงจุดเด่นทางด้านการบริหารจัดการของสาขา ที่ควรต่อ ยอดให้ เกิดประโยชน์สูงสุด ให้ก้าวหน้า และเปิดโอกาสให้ได้เร่งปรับปรุงหรือดำเนินการพัฒนาการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศได้โดยตรง ในการดำเนินงานสำหรับระดับสาขาวิชานี้ จะประกอบด้วย การดำเนินงานใน 3 ส่วนที่สำคัญดังแผนภาพต่อไปนี้



รายละเอียดและวิธีการปฏิบัติเฉพาะในการดำเนินการ การทบทวนและสรุปผล จะมีรายละเอียดจากการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ซึ่งจะแสดงรายละเอียดประกอบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เมื่อได้พัฒนางานวิจัยไปถึงระดับการกำหนดเกณฑ์การตรวจสอบ และกำหนดวิธีการดำเนินงานหรือกิจกรรมเฉพาะเรื่องสำหรับปรับปรุงระบบและกลไกการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่เหมาะสมตามประเด็นในแต่ละส่วน ซึ่งสัมพันธ์สอดคล้องกับระบบการบริหารคุณภาพของสาขาเกษตรศาสตร์ในปัจจุบัน

### ประเด็นคำถาม

5. ท่านมีความเห็นว่า กรอบแนวทางการดำเนินงานตามรูปแบบและกลไกฯ ทั้ง 3 ส่วนที่เสนอนี้  
เหมาะสมหรือไม่ ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง  
โครงสร้างและกลไกการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

### กรอบการดำเนินงานในด้านการเตรียมการสำหรับสาขาวิชา

	<u>ข้อเสนอแนะ</u>
<b>1 การเตรียมการสำหรับสาขาวิชา</b>	.....
1.1 การปูพื้นฐาน	.....
1.2 การประกาศนโยบาย	.....
<b>2 การจัดตั้งกลุ่มทำงาน</b>	.....
2.1 คณะกรรมการบริหาร ( Steering Committee)	.....
2.2 ผู้บริหารโครงการ(Project Manager)	.....
2.3 ตัวแทนกลุ่มย่อยประจำหมวด (Representative groups.)	.....
2.4 คณะทำงาน(Project team)	.....
2.5 เลขานุการ/ผู้จัดทำรูปเล่มรายงาน(Editor&Production )	.....
<b>3. การสร้างวัฒนธรรม ค่านิยม จรรยาบรรณ</b>	.....
3.1 ผู้บริหารต้นแบบ	.....
3.2 การใช้มาตรฐานในการให้บริการ	.....
3.3 การอบรมอย่างเป็นระบบ	.....

## กรอบการดำเนินการ

<p>1. การดำเนินการตรวจประเมินตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ</p> <p>1.1 การตรวจประเมิน</p> <p>1) การประเมินตนเอง (Self Assessment)</p> <p>2) การตรวจติดตามคุณภาพ (Quality Audit)</p> <p>3) การตรวจวินิจฉัย (Diagnosis)</p> <p>1.2 แนวการตรวจให้คะแนน</p> <p>1) มีแนวทาง</p> <p>2) การนำไปปฏิบัติ</p> <p>3) ผลการดำเนินงาน</p> <p>2. การดำเนินการกำหนดการพัฒนาการบริหารตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ</p> <p>2.1 การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะปรับปรุง</p> <p>2.2. การจัดทำแผนที่เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตามแนวทางฯ</p> <p>2.3. การตรวจสอบผล</p> <p>2.4 การจัดทำวิธีปฏิบัติ</p>	<p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--	---

## กรอบการดำเนินงานในด้านการทบทวนและสรุปผล

<p>1. การจัดทำรายงานและสรุปผล</p> <p>1.1 การจัดทำรายงานเพื่อขอรับรางวัลระดับสาขาวิชา</p> <p>1.2 การตรวจประเมินเพื่อให้รางวัลระดับสาขาวิชา</p> <p>1.3 การสรุปผลการให้รางวัลระดับสาขาวิชา</p>	<p><u>ข้อเสนอแนะ</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	---

## 6. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม

.....

.....

ปิดการสัมภาษณ์เวลา.....

ภาคผนวก ข  
รายงานทรงคุณวุฒิ  
ในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย  
และ การสัมภาษณ์และสนทนาเชิงลึก  
เรื่ององค์ประกอบรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการ  
ดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏและ  
ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์(IOC)

### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รศ.ดร.สมหญิง จันทรัฐไทย  
ผู้ทรงคุณวุฒิคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
2. พต.หญิง ดร.วรรณรัตน์ ศรีกนก  
ผู้ทรงคุณวุฒิฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก
3. ดร.พิณสุดา สิริธรงค์ศรี  
ผู้ทรงคุณวุฒิสาขาการจัดการการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รศ. รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม  
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ,  
ที่ปรึกษาของสกอ. และเป็นวิทยากรอบรมผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
(TQA Assessor) ของสถาบันเพิ่มผลผลิต ปัจจุบันเป็นผู้อำนวยการ โครงการ  
PMQA มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. ผศ.ดร. พันธุ์ศักดิ์ พลสารมัย  
ผู้เชี่ยวชาญระบบคุณภาพคณะครุศาสตร์(TQM)  
อดีตหัวหน้าภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. น.ท. บดินทร์ วิจารณ์  
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนากิจกรรม PMQA ของกพร.  
วิทยากรการอบรม TQA ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ  
ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท ADLI Solutions จำกัด (ระบบและการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ )
4. รศ.ดร.สุพล อนันตา  
ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการประกันคุณภาพภายใน ภาควิชาฟิสิกส์ คณะวิทยาศาสตร์  
รองคณบดีฝ่ายแผนและพัฒนา คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
(รางวัลประกันคุณภาพภายในเป็นเลิศปี 2552)

## 5. ผศ.ดร. จีรพันธ์ ไตรทิพย์จรัส

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านงานประกันคุณภาพ PMQA และงานประกันคุณภาพการศึกษา QA  
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## 6. อ.กิตติ รัตนรายี

ผู้ทรงคุณวุฒิด้านมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐาน  
และการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) และ ระบบ ISO

ผู้ประเมินระดับอาชีวศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)

รองผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

## 7. อ.ดร. กิตติ กอบัวแก้ว

รองประธานกรรมการฝ่ายประกันคุณภาพคณะวิทยาศาสตร์ฯ (QA) /ISO

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## 8. อ.ข่ายทอง ชุนหสุวรรณ

กรรมการประกันคุณภาพภายในคณะ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประธานสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

### ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม

ข้อคำถาม	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ (คน)					ผลรวมของคะแนน $\sum R$	IOC = $\frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	สอดคล้อง
2	1	0	1	1	1	4	0.80	สอดคล้อง
3	1	1	0	1	1	4	0.80	สอดคล้อง
4	1	1	0	1	1	4	0.80	สอดคล้อง
5	1	1	1	1	1	5	1.00	สอดคล้อง
6	1	1	1	1	1	5	1.00	สอดคล้อง
7	1	1	0	1	1	4	0.80	สอดคล้อง
8	1	1	1	0	1	4	0.80	สอดคล้อง
9	1	1	1	1	1	5	1.00	สอดคล้อง
10	1	1	0	1	1	4	0.80	สอดคล้อง
11	1	1	1	1	1	5	1.00	สอดคล้อง
12	1	1	1	1	1	5	1.00	สอดคล้อง



ภาคผนวก ค

รายนามผู้บริหารระดับคณะ ประธานหลักสูตร

และผู้ที่ได้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ

ในการสัมมนาวิชาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตและสหวิทยาการเชิงลึก

เรื่องสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการการบริหาร

จัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ

รายนามผู้บริหารระดับคณะ ประธานหลักสูตร และผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ

รายชื่อ	ตำแหน่ง
อ.กฤษณะ กันอ่ำ	รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ผศ.จินดา นัยพ่องศรี	ประธานหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ.วริศรา แน่นอุดร	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
รศ.สุนี ศักดาเดช	ประธานหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ดร.สง่า สืบเพ็ง	รองคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.ลลิตา เจริญวิเศษ	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.สุรงค์ พรหมสุวรรณ	รองคณบดีฝ่ายวิชาการคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
ดร.น้ำฝน คีตะจิตต์	ประธานหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
อ.เบญจางค์ อัจฉริยะ โปธา	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
ผศ.ดร.พยุพรรณ พรสุขสวัสดิ์	รองคณบดี ด้านงานประกันคุณภาพ โรงเรียนการเรือนสวนดุสิต
ผศ.เอกพล อ่อนน้อมพันธุ์	ประธานหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ โรงเรียนการเรือนสวนดุสิต
อ.นฤมล อินทะโส	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ โรงเรียนการเรือนสวนดุสิต

รายชื่อ	ตำแหน่ง
ผศ.นัทญา จะเรียมพันธ์ุ	ประธานหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ดร.จามรกุล เหล่าเกียรติกุล	รองคณบดีฝ่ายแผนและพัฒนา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
อ.วิธิดา สิริทรัพย์เจริญ	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ผศ.สุวรรณณี สิมะกรพันธ์ุ	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏราชภัฏธนบุรี
อ.ข่ายทอง ชุนหสุวรรณ	ประธานหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
อ.ศศิอาภา บุญคง	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก ง  
แบบนำสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับคณะ ประธานหลักสูตร  
และผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์  
ใน 6 มหาวิทยาลัยราชภัฏ

**แบบนำสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับคณะ ประธานหลักสูตร และผู้เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ  
ของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ**

การวิจัยเรื่องรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่การดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศ  
สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ผู้ให้สัมภาษณ์ .....

ตำแหน่งบริหาร.....ตำแหน่งทางวิชาการ.....

สถาบันการศึกษา.....

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี.....

ปริญญาโท.....

ปริญญาเอก.....

อื่นๆ.....

**ประเด็นการศึกษา** ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการการบริหารจัดการของสาขาวิชา  
คหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การ  
ประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

สัมภาษณ์เมื่อ วันที่ .....เดือน.....พ.ศ..... สถานที่.....

เริ่มสัมภาษณ์ เวลา..... โทรศัพท์ติดต่อ.....

**1. รูปแบบ โครงสร้างและกลไกการบริหารของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ**

ปัจจุบันมีลักษณะเป็นอย่างไร

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

**2. ระบบการบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชาในปัจจุบันมีลักษณะเป็นอย่างไร**

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

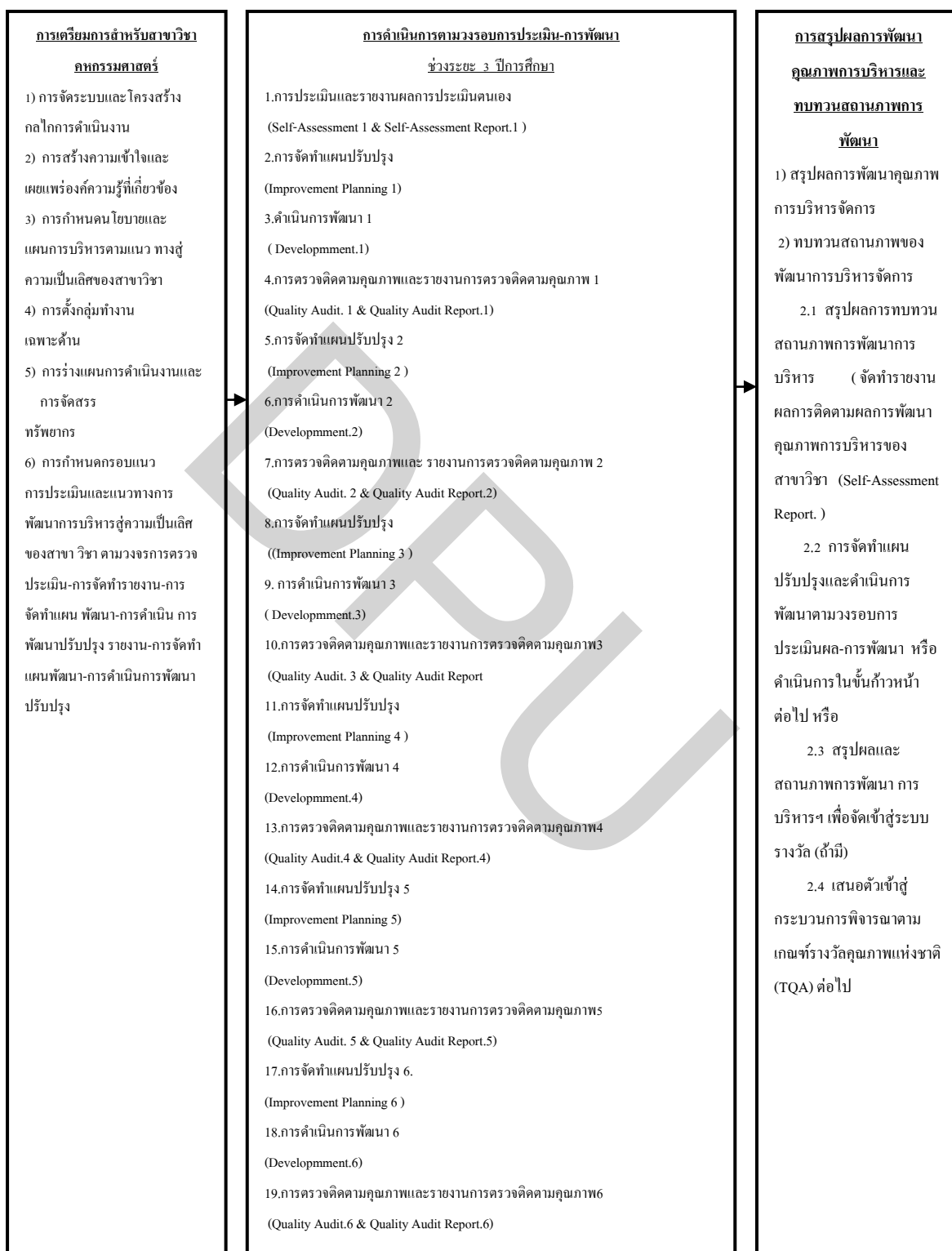
3. การบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชา ตามที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน หากนำองค์ประกอบย่อยใน 12 องค์ประกอบมาปรับขยายและใช้เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงศักยภาพด้านการบริหาร และความเข้มแข็งของสาขาวิชา(ที่สอดคล้องกับแนวทางการประเมินระดับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) ซึ่งเป็นบันไดสู่รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ต่อไปนั้น) ท่านเห็นว่ามีเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติมากน้อยเพียงใด จะมีปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างที่พึงคำนึงถึง และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

.....  
.....

4. ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกรอบการดำเนินงานในระดับสาขาวิชาต่อไปนี้  
อย่างไร

.....  
.....

## กรอบการบริหารฯเพื่อการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์



กิจกรรมปีการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษาที่ 1 / ภาคเรียนที่ 1	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
การประเมินและรายงานผลการประเมินตนเอง (Self-Assessment 1 & Self-Assessment Report.1/SA.1 & SA.R1 )	←→																							
การจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Planning 1 /IP 1)					←→																			
ดำเนินการพัฒนา 1 ( Developmment.1 /D.1)									←→															
การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานการตรวจติดตามคุณภาพ 1 (Quality Audit. 1 & Quality Audit Report.1/ QA. 1 & QA.R.1)																					←→			



กิจกรรม ปีการศึกษาที่ 1 / ภาคเรียนที่ 2	ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานการ ตรวจติดตามคุณภาพ 1 (Quality Audit. 1 & Quality Audit Report.1/ QA. 1 & QA.R.1)																								
การจัดทำแผนปรับปรุง 2 (Improvement Planning 2/ IP2)																								
การดำเนินการพัฒนา 2 (Development.2/D.2)																								
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงาน การตรวจติดตามคุณภาพ 2 (Quality Audit. 2 & Quality Audit Report.2/ QA.2 & QA.R.2)																								

กิจกรรมปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษาที่ 2 / ภาคเรียนที่ 1	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
การจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Planning 3/ IP 3 )																								
การดำเนินการพัฒนา 3 ( Developmment.3/D.3)																								
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงาน การตรวจติดตามคุณภาพ 3 (Quality Audit. 3 & Quality Audit Report/ QA. 3 & QA.R.3)																								

กิจกรรม ปีการศึกษาที่ 2 / ภาคเรียนที่ 2	ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการ ตรวจติดตามคุณภาพ 3 (Quality Audit. 3 & Quality Audit Report/ QA. 3 & QA.R.3)																								
การจัดทำแผนปรับปรุง (Improvement Planning 4 /IP 3 )																								
การดำเนินการพัฒนา 4 (Development.4/D.4)																								
การตรวจติดตามคุณภาพและ รายงานการ ตรวจติดตามคุณภาพ 4 (Quality Audit.4 & Quality Audit Report.4/ QA. 4 & QA.R.4)																								

กิจกรรมปีการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษาที่ 3/ ภาคเรียนที่ 1	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
การจัดทำแผนปรับปรุง 5 (Improvement Planning 5/ IP 5)																								
การดำเนินการพัฒนา 5 (Development.5/D.5)																								
การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานการ ตรวจติดตามคุณภาพ 5 (Quality Audit. 5 & Quality Audit Report.5/ QA. 5 & QA.R.5)																								

กิจกรรม ปีการศึกษาที่ 3 / ภาคเรียนที่ 2	ตุลาคม				พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานการ ตรวจติดตามคุณภาพ 5 (Quality Audit. 5 & Quality Audit Report.5/ QA. 5 & QA.R.5)				←→																				
การจัดทำแผนปรับปรุง 6. (Improvement Planning 6 /IP 6)		←→																						
การดำเนินการพัฒนา 6 (Developmment.6/D.6)				←→																				
การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานการ ตรวจติดตามคุณภาพ 6 (Quality Audit.6 & Quality Audit Report.6/ QA. 6 & QA.R.6)																				←→				

กิจกรรมการศึกษาที่ 4 ปีการศึกษาที่ 4 / ภาคเรียนที่ 1	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<u>พัฒนาคุณภาพการบริหารและสรุปผล</u> 1) สรุปผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ (Summary - Report/ SP.... )																								
2) ทบทวนสถานภาพของการพัฒนาการบริหารจัดการ (Development Report Review ) 2.1 สรุปผลการทบทวนสถานภาพการพัฒนาการบริหาร (จัดทำรายงานผลการติดตามผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารของสาขาวิชา 2.2 การจัดทำแผนปรับปรุงและดำเนินการพัฒนาตามวงรอบการประเมินผลการพัฒนาหรือดำเนินการในขั้นก้าวหน้าต่อไป หรือ																								

กิจกรรมการศึกษาที่ 4 ปีการศึกษาที่ 4 / ภาคเรียนที่ 1	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2.3 สรุปผลและสถานภาพการพัฒนาการบริหารฯ เพื่อจัดเข้าสู่ระบบรางวัล (ถ้ามี) 2.4 เสนอตัวเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ต่อไป																								
การดำเนินการพัฒนาในวงรอบต่อไป (Development.....)																								
การตรวจติดตามคุณภาพและรายงานการตรวจติดตามคุณภาพ ในวงรอบต่อไป (Quality Audit..... & Quality Audit report.....)																								

5) ท่านมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาให้มีความพร้อมที่จะดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศอย่างไร ท่านเห็นว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ควรคำนึงถึงปัญหาหรืออุปสรรคใด ที่อาจจะเกิดขึ้นในขั้นเตรียมการนี้ และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

6) ท่านเห็นว่าการดำเนินการตามวงรอบ การตรวจประเมิน-การจัดทำรายงานผล-การจัดทำแผนปรับปรุง-การดำเนินการพัฒนา แบบเป็นวงรอบในช่วง 3 ปีการศึกษา มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการดำเนินการอย่างไร หรือน่าจะมีปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างที่ควรคำนึงถึง และท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

7) ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับกรอบการดำเนินงาน ในการการทบทวนรายงานผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและสรุปผลอย่างไร ท่านเห็นว่ามีความเหมาะสมหรือมีปัญหาและอุปสรรคใดในการดำเนินงานขั้นตอนนี้ และท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมในการดำเนินการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

8) ข้อเสนออื่นๆเพิ่มเติม

.....

.....

.....

สิ้นสุดการสัมภาษณ์เวลา.....น.



ภาคผนวก จ  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการจัดสรรทุนกลุ่ม

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในชั้นการประชุมสนทนากลุ่ม ตรวจสอบรูปแบบ

กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเป็นนักวิชาการ	
1. ผศ.ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารรัมย์	ภาควิชานโยบายการจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้จัดการระบบคุณภาพคณะครุศาสตร์ (TQM)
2. อ.ดร.กิตติ รัตนราชี	รองผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ผู้ประเมินระดับอาชีวศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการ อาชีวศึกษา(สอศ.) มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ.) และ ระบบ ISO
3. พอ.ดร.นพมาศสิริ วงศ์บา	หัวหน้ากองวิชาบริหาร วิทยาลัยการทัพบก (ระบบการบริหาร จัดการภาครัฐ PMQA)
4. ดร.มานิต บุญประเสริฐ	คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต
5. อ.ดร.ณัฐพล ฟ้าปัญญา	รองผู้อำนวยการ โรงเรียนการเรือนศูนย์สุพรรณบุรี ผู้จัดการโครงการ บริษัท T Leading Food การประกันคุณภาพด้าน HACCP/HALAL/GMP/ISO
กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้บริหาร	
1. นอ.หญิง. รศ.ดร. ทิพย์รัตน์ สีเพชรเหลือง	ผู้อำนวยการกองวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กองการศึกษา โรงเรียนนายเรืออากาศ
2. ดร.พิณสุดา สิริธรงค์ศรี	ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและฝึกอบรมทางการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
3. รศ. อนุกุล พลศิริ	หัวหน้าภาควิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง อุปนายกสมาคมคหเศรษฐศาสตร์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
4. อ. ศศิอาภา บุญคง	รองคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญประสบการณ์	
1. อ.วิธิดา สิริทรัพย์เจริญ	อาจารย์ประจำสาขาวิศวกรรมศาสตร์ รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
2.อ.ข่ายทอง ชุนหสุวรรณ	ประธานหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ งานประกันคุณภาพภายในสาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
3.ศศ.ดร.พยุพรรณ พรสุขสวัสดิ์	รองคณบดีฝ่ายงานประกันคุณภาพ โรงเรียนการเรือน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
4.ศศ.ภาวนา ชลาภิรมย์	ผู้ประเมินคุณภาพภายใน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (พระนครใต้)



**กำหนดการประชุมกลุ่ม**  
เรื่อง **รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงาน**  
**ตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏ**

**วันที่ 6 มีนาคม 2556**

**ณ ห้องประชุมวิทยาลัยครุศาสตร์ อาคาร 6 ชั้น 16**

**มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**

เวลา 12.45 น.	ลงทะเบียน
เวลา 13.00 น.	เปิดการประชุมกลุ่ม
เวลา 13.10 – 13.30 น.	นำเสนอร่างรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดย ศตวรรษทิพย์ผ่อง นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาการจัดการการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
เวลา 13.30 น. – 15.50 น.	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ
เวลา 15.50 น. – 16.00 น.	กล่าวขอบคุณ และ จบการประชุม

หมายเหตุ รับประทานอาหารว่างในห้องสัมมนา

**ภาพการประชุมระดมความคิดเห็นงานวิจัยเรื่อง**  
**รูปแบบการบริหารจัดการรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการ**  
**ดำเนินงานตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ**  
**วันที่ 6 มีนาคม ๒๕๕๖ ณ ห้องประชุมวิทยาลัยครุศาสตร์ อาคาร ๖ ชั้น ๑๖ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**





ภาคผนวก ฉ  
รายงาน  
ศึกษากรณีสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์  
ใน 6 มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การวิจัยในตอนนี้เป็นการศึกษาวิจัย เพื่อตรวจสอบถึงสภาพการดำเนินงานการบริหารคุณภาพที่ระดับสาขาวิชา งานการประกันคุณภาพการศึกษา และสภาพความสอดคล้องในการดำเนินงานที่สัมพันธ์กับแนวเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ด้วยการศึกษานเฉพาะกรณีศึกษาเป็นการศึกษาภาคสนาม (Field Research) จากระบบบริหารงานปัจจุบันของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ซึ่งยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานและบริบทการบริหารคุณภาพในระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ประกอบด้วยสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จันทระเกษม สวนดุสิต วไลยอลงกรณ์ ราไพพรรณี และพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาสรุปได้ดังต่อไปนี้

### **กรณีศึกษาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**

#### **บริบทและ สภาพปัจจุบัน**

หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นหลักสูตร อยู่ภายใต้การบริหารของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีคณะกรรมการบริหารในระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ประกอบด้วยประธานหลักสูตร กรรมการ และเลขานุการ ปัจจุบัน มีอาจารย์ทั้งสิ้น 5 คน มีนักศึกษารวม 75 คน อัตลักษณ์ของสาขาวิชาฯ คือ “นักคหกรรมศาสตร์มืออาชีพ” มีแผนการบริหารและพัฒนาคณาจารย์ทั้งด้านวิชาการ เทคนิคการสอนและการวัดผล มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร มีการส่งเสริมให้คณาจารย์ในสาขาเข้าร่วมอบรม/สัมมนาด้านการเรียนการสอน ด้านสหกิจศึกษา ด้านเครือข่ายวิชาการ ด้านประกันคุณภาพและด้านอื่นๆ มีคณะกรรมการพัฒนาศักยภาพด้านพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนพัฒนาการเรียนการสอน และการวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา มีคณะกรรมการติดตามผลการปฏิบัติงาน มีการจัดทำแผนการสอน/โครงการสอน/รายละเอียดของรายวิชา และของประสบการณ์ภาคสนามในแต่ละภาคการศึกษา

การบริหารจัดการการเรียนการสอน เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการจัดรายวิชาที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองและการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติ ทั้งในและนอกห้องเรียนหรือจากการทำโครงการ/การวิจัย มีการส่งนักศึกษาฝึกงานหรือปฏิบัติงานในรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทุกภาคการศึกษา มีการประเมินความพึงพอใจของแต่ละ



รายวิชาและมีการรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา มีการติดตามผลบัณฑิตร่วมกับคณะและ รายงานผลการประเมินหลักสูตรและนำผลมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิต มีการกำหนด พฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีโครงการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้าน คุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษา มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกโครงการ มีการส่งเสริม ใ้บุคลากรและนักศึกษาเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการหรือการนำเสนอผลงานทางวิชาการทั้ง ภายใในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษาโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา มี การจัดทำข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน โดยแจ้งผ่านทางเว็บไซต์คณะ สาขาวิชา และเฟสบุ๊คของสาขาวิชา เปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในการสอนและแนะนำ แนวทางการทำงานแก่นักศึกษารุ่นน้อง และมีผู้มีประสบการณ์ทางวิชาการหรือวิชาชีพจาก ภายนอกมาเป็นอาจารย์พิเศษ

สาขาวิชาจัดบริการเครื่องคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาเพื่อใช้ประกอบในการเรียนการสอน ส่วนสื่อ/หนังสือ/ตำรา/เอกสารสำหรับการศึกษาจัดไว้ร่วมกันไว้ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศของมหาวิทยาลัย มีห้องเรียนห้องปฏิบัติการอุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประมวลผลการเรียนของนักศึกษาผ่านระบบ เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขา และมีตัวแทนของสาขา เป็นคณะกรรมการฝ่ายการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมในระดับคณะ มีคู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษา สำหรับคณาจารย์ในสาขาวิชา ให้ใช้ปฏิบัติตามกลไกการประกันคุณภาพฯตามที่ได้ กำหนดไว้

### **ปรัชญา วิสัยทัศน์พันธกิจวัตถุประสงค์คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์**

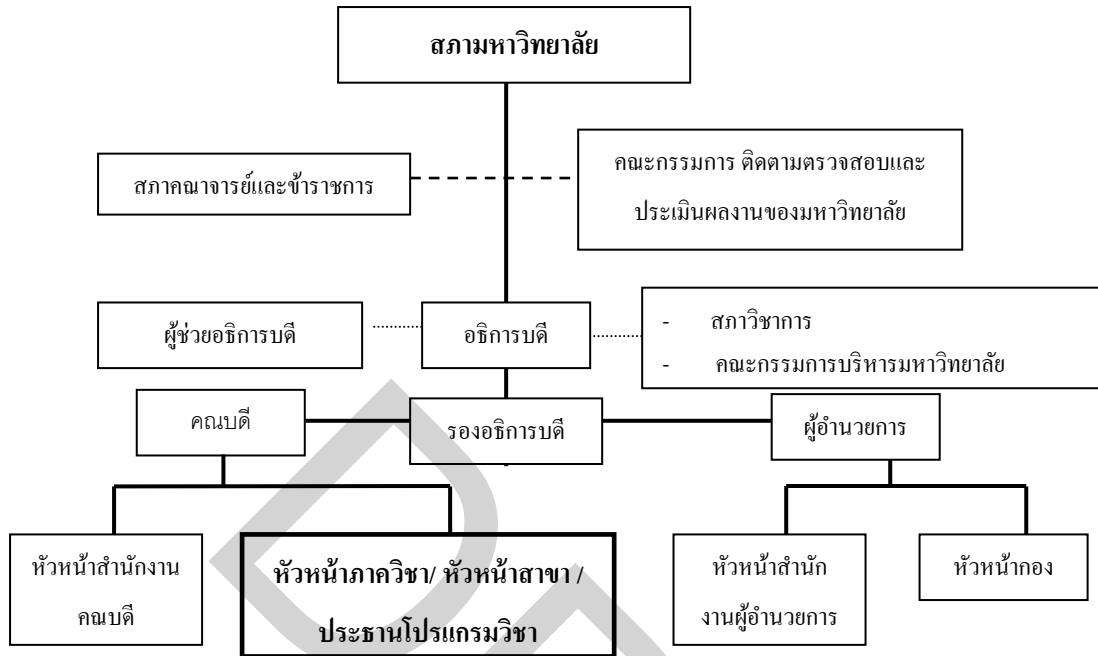
หลักสูตรนี้มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถด้านอาหารและโภชนาการ เพื่อ พัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและชุมชน ให้มีศักยภาพในการประกอบธุรกิจเพื่อสนองความ ต้องการกำลังคนด้านคหกรรมศาสตร์ของทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนสามารถประกอบอาชีพ ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มุ่งเน้นเป็นสาขาวิชาแนวหน้าในการสร้างและในการพัฒนานัก คหกรรมศาสตร์มืออาชีพ มุ่งสร้างและพัฒนา นักคหกรรมศาสตร์ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม พร้อม บริการท้องถิ่นด้วยการผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ากับเทคโนโลยี มุ่งให้บัณฑิตคหกรรม ศาสตร์มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์คือมีความรู้ ความสามารถ และจรรยาบรรณในสาขาวิชาชีพ มี

ความสามารถในการคิด การวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล สามารถประยุกต์ทฤษฎีและหลักการสู่การปฏิบัติ ศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองอยู่เสมอ สามารถใช้คอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นผู้นำ มีคุณธรรม จริยธรรม และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

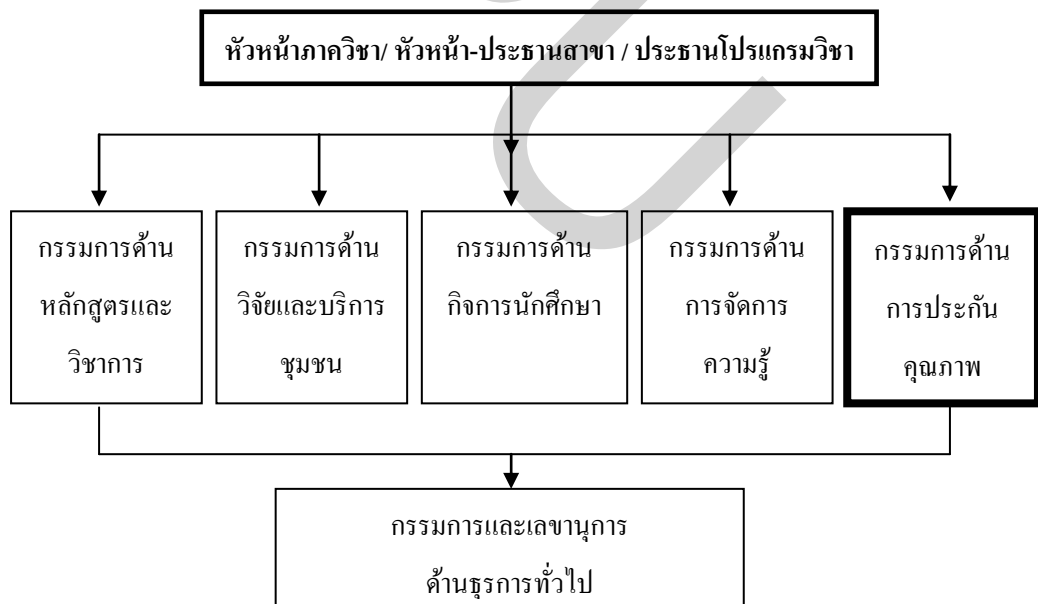
#### โครงสร้างการบริหารของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภารกิจหลักของสาขาวิชาเป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับการอุดมศึกษา ในด้านการเรียน การสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและ ภารกิจอื่นตามนโยบายของคณะ บทบาทและหน้าที่ของประธานและคณะ กรรมการบริหารหลักสูตร คือ ดำเนินการและบริหารเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ วางแผนและดูแลเกี่ยวกับการเรียน การสอน เตรียมการรับนักศึกษาโดยประสานงานกับสำนักส่งเสริมวิชาการ ทบทวนปรับปรุง หลักสูตรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลวางแผนดำเนินการและประสานงานที่เกี่ยวกับการ จัดหาพัสดุ ประสานงานและควบคุมดูแลการส่งนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วางแผนและ เสนออัตราค่าจ้างอาจารย์และเจ้าหน้าที่ แจ่งประกาศ ระเบียบ คำสั่งและข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้อง กับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ การประเมินผลคุณภาพการเรียนการสอนและโครงการต่างๆ ปฏิบัติ หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดีและคณบดี ดังโครงสร้างองค์กรในระดับคณะและ ในระดับสาขาวิชาดังนี้

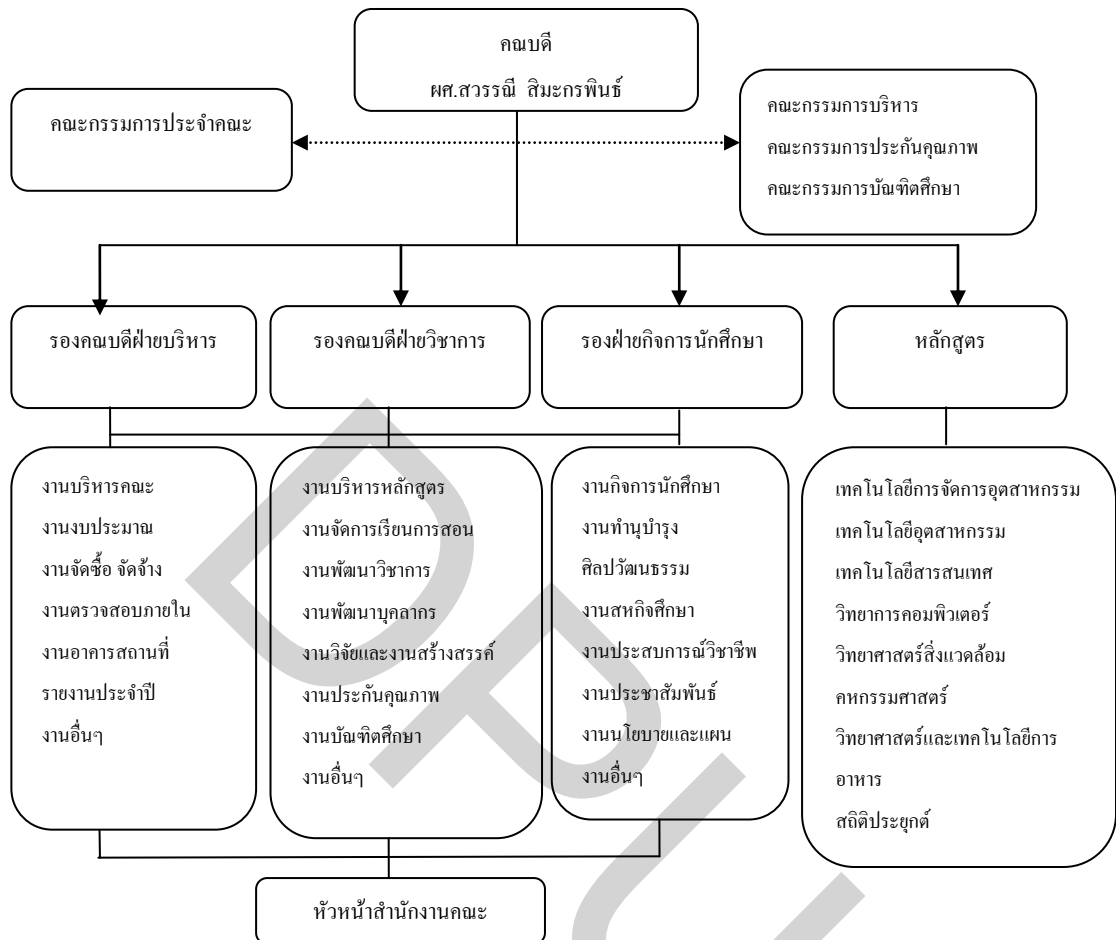
โครงสร้างการบริหารจัดการระดับบน – ระดับเหนือสาขาวิชา



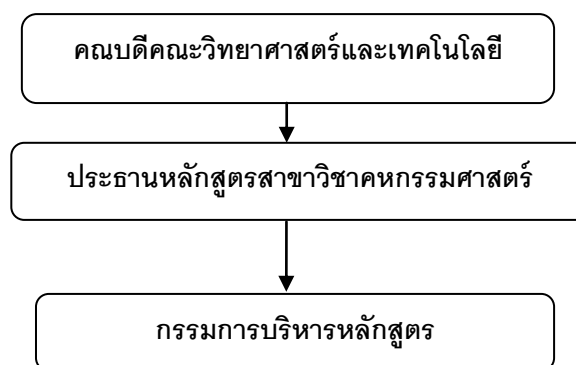
โครงสร้างการบริหารจัดการที่ระดับสาขาวิชา



### โครงสร้างการบริหารคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



ที่มา: รายงานการประเมินตนเอง (SAR 10) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2553, น. 7)



ที่ระดับสาขาวิชามีคณะกรรมการหลักสูตร (แบบไม่เป็นทางการ) โดยจัดให้กรรมการแต่ละด้านสอดคล้องกับคณะกรรมการพัฒนาศักยภาพของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คือ

1) ด้านบริหารและจัดการ 2) ด้านพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน 3) ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา 4) ด้านพัฒนานักศึกษา 5) ด้านวิจัยและงานสร้างสรรค์ 6) ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ 7) ด้านการประชาสัมพันธ์ 8) ด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม 9) ด้านประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ และ 10) ด้านประกันคุณภาพ โดยกรรมการบางท่านอาจมีชื่อรับผิดชอบในงานแต่ละด้านมากกว่าหนึ่งงาน คณะกรรมการบริหารสาขาสามารถติดตามงานเอกสาร โครงการที่ได้รับมอบหมายเพื่อดำเนินการประเมินตนเองและประกันคุณภาพที่ระดับสาขา ตามองค์ประกอบ 9 ข้อในงานประกันคุณภาพภายในรายละเอียดดังนี้

ด้าน	รายละเอียด
1) ด้านบริหารและจัดการ	ทบทวนนโยบายปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของคณะ ทบทวนแผนพัฒนาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทบทวนแผนพัฒนานุเคราะห์ ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาการบริหารของคณะและสาขาวิชา พิจารณาการทำแผนปฏิบัติงานประจำปีของคณะ บริหารและจัดการดำเนินงานของคณะ/สาขาวิชา รับผิดชอบพัสดุ-ครุภัณฑ์ของคณะ/สาขาวิชา ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อ/จ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ประเมินผลการบริหารงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์และบุคลากร กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานต่างๆของคณะ ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย
2) ด้านพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน	กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาหลักสูตร บริหารพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร/กลุ่มวิชา จัดทำมาตรฐานหลักสูตร ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ พัฒนานุเคราะห์ คณาจารย์ นักศึกษา จัดทำประเมินผลหลักสูตร ติดตามและประเมินผล การเรียนการสอน/ผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ กำกับติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย
3) ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา	กำหนดนโยบายและแผนฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจศึกษา ดูแลและพิจารณาการหาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประสานงานกับโครงการสหกิจศึกษาและศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของแผนด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจและบ่มเพาะวิสาหกิจ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการติดต่อกับสถานประกอบการเพื่อจัดส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> <li>- พัฒนาและปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> </ul>

ด้าน	รายละเอียด
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> <li>- จัดประชุมสัมมนานักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพและอาจารย์นิเทศในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> <li>- ประสานงานกับสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา</li> <li>- ดำเนินการจัดอาจารย์นิเทศเพื่อนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> <li>- ดำเนินการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาร่วมกับอาจารย์นิเทศและสถานประกอบการ</li> <li>- ควบคุมดูแลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบ</li> </ul>
4) ด้านพัฒนานักศึกษา	<p>ทบทวนนโยบายและแผนการพัฒนานักศึกษา ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ประชาสัมพันธ์การพัฒนางานนักศึกษา ให้คำปรึกษาและแนะแนวแก่นักศึกษา กำกับดูแลนักศึกษาให้ปฏิบัติตามระเบียบของคณะและมหาวิทยาลัย ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของพัฒนานักศึกษา จัดหาทุน/แหล่งทุนสำหรับนักศึกษา ปฏิบัติงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย</p>
5) ด้านวิจัยและงานสร้างสรรค์	<p>กำหนด ทบทวนนโยบายและแผนการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ส่งเสริมสนับสนุนการทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อการทำผลงานวิชาการ จัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ประสานงานในการจัดหาทุนและแหล่งทุนเพื่อพัฒนางานวิจัยและงานสร้างสรรค์ บริการความสะดวกในการจัดทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ จัดกิจกรรมหรือเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ สร้างขวัญและกำลังใจ และยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน</p>
6) ด้านพัฒนาระบบสารสนเทศ	<p>ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบาย และแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน</p>
7) ด้านการประชาสัมพันธ์	<p>ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบายและแผนพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษาและการดำเนินงานของคณะทุกประเภทในมหาวิทยาลัยสู่ประชาคม ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน</p>
8) ด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม	<p>ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบาย และแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน</p>
9) ด้านประเมินนโยบาย แผนงานและโครงการ	<p>ทบทวนนโยบายแผนงานและโครงการ กำหนดแนวทาง/ทิศทาง ในการดำเนินงานของโครงการให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินนโยบายแผนงาน และผลการปฏิบัติงานตามโครงการ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลการ</p>

ด้าน	รายละเอียด
	ดำเนินการ โครงการ ปรับปรุงเพื่อดำเนินการปรับกลยุทธ์ของคณะในปีต่อไป
10) ด้านประกันคุณภาพ	กำหนด ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาด้านการประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจัดทำรายงานประเมินตนเองของคณะและหลักสูตร ให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษา จัดกิจกรรมและเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ การประกันคุณภาพแก่ชุมชนและสังคม พัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

### ระบบการบริหารและกลไกการบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชาในปัจจุบัน

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมในภารกิจหลักที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้และมีการติดตามตรวจสอบประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตามที่กำหนดภายใต้ นโยบายการบริหารและจัดการของคณะกรรมการบริหารระดับคณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประธานหลักสูตรมีหน้าที่ควบคุมดูแลคณาจารย์ในสาขาวิชา บริหารงานทางวิชาการ บุคลากร งานธุรการ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพและงานกิจการนักศึกษา ให้สัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระดับสาขาวิชามีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขา และมีตัวแทนของสาขาร่วมเป็นคณะกรรมการศึกษาฝ่ายการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ และประสานงานข้อมูลประกันคุณภาพกับคณะ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสอดคล้องในทิศทางเดียวกับคณะวิชา คณะดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมีการควบคุม ติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อเป็นข้อมูลในการ ดำเนิน การด้านการประกันคุณภาพ และรายงานผลการตรวจประเมินตนเองของสาขาวิชาแก่คณะ แล้วนำผลการตรวจประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเป็นแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ในปีต่อไป รวมทั้งนำระบบฐานข้อมูลด้านงานประกันคุณภาพของคณะวิชามาใช้ในงานประกันคุณภาพในระดับสาขาวิชา นำผลการประเมินคุณภาพภายในของคณะมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานภายในสาขาวิชา เพื่อให้ทุกตัวชี้วัดพัฒนา

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิชาในปัจจุบันเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ สาขาวิชาจึงได้วางแนวทางในการดำเนินงานไว้ดังนี้ 1) กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพสาขาและแนวทางดำเนินงาน โดยศึกษาจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย 2) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของสาขาวิชาทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา 3) จัดประชุม/อบรม/สัมมนา ให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษา

ของสาขาวิชา 4) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชา 5) จัดทำรายงานการศึกษาตนเองและรายงานการประเมินตนเองเพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย 6) เตรียมการและจัดระบบเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายในสาขา ที่ระดับคณะมีการแต่งตั้งกรรมการหลักสูตรจะเข้าไปร่วมอย่างน้อย 1 คน เพื่อเป็นคณะกรรมการในงาน 11 ด้าน และคณะวิชาได้จัดเจ้าหน้าที่คณะ 1 คน มาเป็นผู้ช่วยเลขานุการของแต่ละสาขาวิชา ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการ ทำหน้าที่ทบทวนนโยบายการดำเนินงานทุกฝ่ายของคณะ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะ ส่วนใหญ่ประธานหลักสูตรจะเข้าร่วม

2. คณะกรรมการฝ่ายบริหารและจัดการ ทำหน้าที่ทบทวนนโยบาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของคณะ ทบทวนแผนพัฒนาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทบทวนแผนพัฒนาบุคลากร ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนาการบริหารของคณะและสาขาวิชา พิจารณาการดำเนินงานประจำปีของคณะ บริหารและจัดการดำเนินงานของคณะ/สาขาวิชา รับผิดชอบพัสดุ-ครุภัณฑ์ของคณะ/สาขาวิชา ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อ/จ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ประเมินผลการบริหารงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์และบุคลากร กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานต่างๆของคณะ ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย ส่วนใหญ่ประธานหลักสูตรจะเข้าร่วม

3. คณะกรรมการฝ่ายพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนทำหน้าที่ กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาหลักสูตร บริหารพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร/กลุ่มวิชา จัดทำมาตรฐานหลักสูตร ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ พัฒนาบุคลากร คณาจารย์ นักศึกษา จัดทำประเมินผลหลักสูตร ติดตามและประเมินผล การเรียนการสอน/ผลการปฏิบัติงานของคณาจารย์ กำกับติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมทางวิชาการของคณะ ปฏิบัติงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

4. คณะกรรมการฝ่ายฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษาทำหน้าที่ กำหนดนโยบายและแผนฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจศึกษา ดูแลและพิจารณาหาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประสานงานกับโครงการสหกิจศึกษาและศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของแผนด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพสหกิจและบ่มเพาะวิสาหกิจ

5. คณะกรรมการฝ่ายพัฒนานักศึกษาทำหน้าที่ ทบทวนนโยบายและแผนการพัฒนานักศึกษา ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ประชาสัมพันธ์การพัฒนา



งานนักศึกษา ให้คำปรึกษาและแนะแนวแก่นักศึกษา กำกับดูแลนักศึกษาให้ปฏิบัติตามระเบียบของคณะและมหาวิทยาลัย ประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของแผนพัฒนานักศึกษา จัดหาทุน/แหล่งทุนสำหรับนักศึกษา ปฏิบัติงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

6. คณะกรรมการฝ่ายงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ หน้าที่ กำหนด ทบทวนนโยบายและแผนการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ส่งเสริมสนับสนุน การทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อการทำผลงานวิชาการ จัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ประสานงานในการจัดหาทุนและแหล่งทุนเพื่อพัฒนางานวิจัยและงานสร้างสรรค์ บริการความสะดวกในการจัดทำงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ จัดกิจกรรมหรือเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ สร้างขวัญและกำลังใจ และยกย่องนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

7. คณะกรรมการฝ่ายการพัฒนาาระบบสารสนเทศทำหน้าที่ ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบาย และแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

8. คณะกรรมการฝ่ายประชาสัมพันธ์ทำหน้าที่ ทบทวนและปรับปรุงพัฒนานโยบาย และแผนพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษาและการดำเนินงานของคณะ ทุกประเภทในมหาวิทยาลัยสู่ประชาคม ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

9. คณะกรรมการฝ่ายบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม ทำหน้าที่ ทบทวนและปรับปรุงพัฒนาด้านบริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม ประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการและศิลปะ วัฒนธรรม ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน

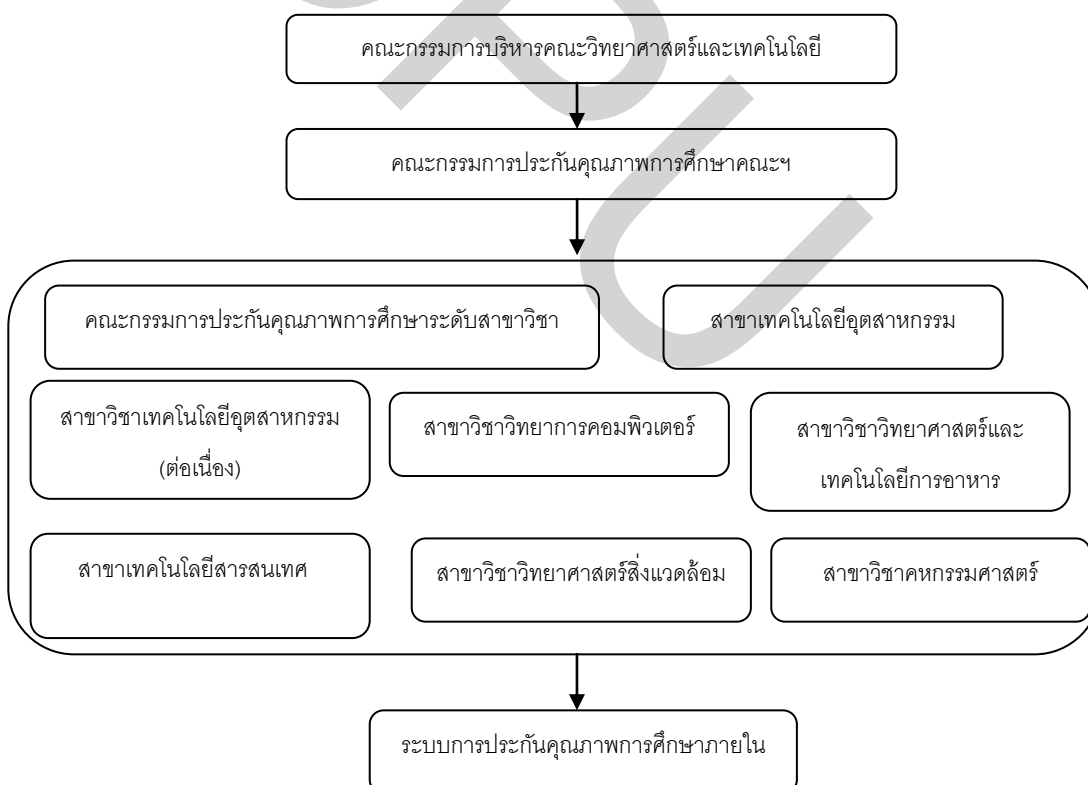
10. คณะกรรมการฝ่ายประเมินนโยบาย ทำหน้าที่ ทบทวนนโยบายแผนงานและโครงการ กำหนดแนวทาง/ทิศทาง ในการดำเนินงานของโครงการให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินนโยบาย แผนงาน และผลการปฏิบัติงานตามโครงการ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ผลการดำเนินการโครงการ ปรับปรุงเพื่อดำเนินการปรับกลยุทธ์ของคณะในปีต่อไป

11. คณะกรรมการฝ่ายประกันคุณภาพ ทำหน้าที่ กำหนด ทบทวนนโยบายและแผนพัฒนา

ด้านการประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจัดทำรายงานประเมินตนเองของหลักสูตร ให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษา

จัดกิจกรรมและเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ การประกันคุณภาพแก่ชุมชนและสังคม พัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ติดตามประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการและมาตรการของการควบคุม ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานในเรื่องการประกันคุณภาพของสาขาวิชา กลไกที่สำคัญ คือ 1) คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา 2) คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสาขาวิชา 3) การมีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 4) การรายงานผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา 5) ระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยที่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจสอบและประเมิน โดยองค์กรภายนอกมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ดังนี้



ที่มา: รายงานการประเมินตนเอง (SAR 10) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี(2553, น. 20)

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายของคณะ คือ 1) พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง 2) พัฒนาความร่วมมือระหว่างสาขาวิชา คณะและสถานที่อื่นในชุมชน หรือหน่วยงานภายนอกในการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 3) พัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะสู่ชุมชนและสังคมและ 4) การให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษาในสาขาวิชา ประธานหลักสูตรจะมอบหมายให้กรรมการหลักสูตรช่วยรับผิดชอบดูแล ติดตาม และประสานงานข้อมูลสารสนเทศและการดำเนินงานในองค์ประกอบการประกันคุณภาพตามแนวของคณะกรรมการในระดับคณะ โดยคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีได้แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการทำงานเพื่อพัฒนางานด้านต่างๆ ร่วมกัน ดังนี้

#### 1. ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ครอบคลุม

1. การพัฒนาหลักสูตรและประเมินผลการใช้หลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจของสาขาวิชา คณะและมหาวิทยาลัย
2. การส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในสาขาวิชาสร้างเสริมจริยธรรมและคุณธรรม รวมทั้งพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และภาษาต่างประเทศ
3. การพัฒนาและส่งเสริมให้มีห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่างๆ ให้มีวัสดุครุภัณฑ์ที่ทันสมัย เหมาะสมใช้ได้คุ้มค่าและเพียงพอต่อการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้
4. การติดตามคุณภาพบัณฑิตและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน
5. การสนับสนุนและดำเนินการให้นักศึกษามีผลงานสร้างสรรค์ด้านงานวิจัย

#### 2. ด้านพัฒนานักศึกษา มีบทบาทหน้าที่ครอบคลุม

1. การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในวิชาการและวิชาชีพอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม เพื่อให้พร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพตามศักยภาพของตน
2. การส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษามีบุคลิกภาพที่ดี เป็นคนดีของสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ มีภาวะผู้นำเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ/สังคม และพร้อมที่จะเผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย

3. การส่งเสริมให้นักศึกษามีสุขภาพกาย ใจที่สมบูรณ์ แข็งแรง
4. การส่งเสริมให้นักศึกษำบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวมและรักษาสิ่งแวดล้อม
5. การส่งเสริมให้นักศึกษาประกอบกิจกรรมเพื่อสืบสานประเพณีและ

#### ศิลปวัฒนธรรม

6. การส่งเสริมสานสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบันและคณาจารย์
7. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
8. การติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมของนักศึกษาและศิษย์เก่าเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาในโอกาสต่อไป

#### 3. ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ครอบคลุม

1. การส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์และนักศึกษาในสาขาวิชาได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์ในด้านวิจัย
2. การส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์ ทำวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ร่วมกับนักศึกษา
3. การสนับสนุนให้คณาจารย์และนักศึกษำสร้างสรรค์ผลงานที่ดีเด่นเพื่อได้รับสิทธิบัตรและลิขสิทธิ์

#### 4. ด้านการบริหารและการจัดการ ประกอบด้วย

1. การกำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับของคณะ
2. การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมจากคณะและประชาคม
3. มุ่งการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
4. การส่งเสริมให้ใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรการเรียนการสอน รวมถึงมีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งในภายในคณะ นอกคณะและมหาวิทยาลัย
5. การมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับได้พัฒนาตนเองให้สูงขึ้นจากการอบรมประชุม ปฏิบัติการและการศึกษาต่อ
6. การมุ่งส่งเสริมให้ใช้ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ
7. การมุ่งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะ
8. การมุ่งส่งเสริมให้คณาจารย์เสนอผลงานด้านวิชาการ/ด้านวิชาชีพในระดับชาติ/นานาชาติ

9. การมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรหาแหล่งทุนทั้งภายในและภายนอกคณะเพื่อการดำเนินงานด้านวิชาการ วิจัย / งานสร้างสรรค์ และบริหารจัดการ
10. การมีกระบวนการจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
5. ด้านระบบสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย
  1. การส่งเสริมการสร้างระบบสารสนเทศให้มีความสมบูรณ์ ครอบคลุม ถูกต้อง ชัดเจน เป็นปัจจุบันตรงกับความต้องการ และทันต่อการใช้งาน
  2. การส่งเสริมการพัฒนาระบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ ให้มีความหลากหลาย แปลกใหม่ ได้ผลอย่างกว้างขวาง
  3. การสนับสนุนให้มีการเผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมนักศึกษา การดำเนินงานของคณะไปสู่สังคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
  4. ความร่วมมือจากในการประชาสัมพันธ์สาขาวิชาและฝ่ายประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยในการเผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ
6. ด้านการบริการวิชาการ ครอบคลุม
  1. การส่งเสริมให้คณาจารย์ และนักศึกษาจัด โครงการต่างๆ เพื่อเป็นบริการให้แก่ชุมชนและท้องถิ่น
  2. การส่งเสริมให้คณาจารย์ นักศึกษา ชุมชน และท้องถิ่นเข้าร่วมกิจกรรมบริการวิชาการในโอกาสต่างๆ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งในระดับชาติ/นานาชาติ
7. ด้านศิลปวัฒนธรรม ครอบคลุม
  1. การส่งเสริมให้คณาจารย์และนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมในโอกาสต่างๆ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งในระดับชาติ/นานาชาติ
  2. การส่งเสริมให้มีการสร้างและพัฒนามาตรฐานศิลปวัฒนธรรมโดยมีการบูรณาการศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาไทยในการเรียนการสอน
8. ด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย
  1. การมุ่งส่งเสริมและพัฒนางานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะ
  2. การมุ่งส่งเสริมให้นักศึกษามีการพัฒนาทางด้านวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
9. ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย
  1. การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
  2. การพัฒนาความร่วมมือระหว่างสาขา คณะและสถานที่อื่น ในชุมชน หรือหน่วยงานภายนอกในการจัดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

3. การพัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาไปสู่ชุมชนและสังคม

4. การให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรและนักศึกษาในสาขาในการจัดแบ่งงานและผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานการประกันคุณภาพสาขา มีดังนี้

โครงการ / กิจกรรม	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. การประชุมคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชาและสาขาวิชา	มีการประชุมเพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบ และ การประเมินผลการดำเนินงาน	1. มีการประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานอย่างน้อย 1 ครั้ง	ก.ย.54 -ก.พ.55	คณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์และคณะวิชา	
2. โครงการจัดทำรายงานการประเมิน	มีเอกสาร รายงานการประเมิน	1. มีเอกสาร รายงานการประเมินตนเองของสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์	ม.ค.- พ.ค.55	ประธานและกรรมการสาขาวิชา	
2.1 การจัดทำข้อมูลพื้นฐานของสาขาวิชา	มีการจัดทำข้อมูล	1. มีข้อมูลพื้นฐานของสาขาวิชาประจำปี	ม.ค-ก.พ.55	ประธานและกรรมการสาขาวิชา	
2.2 การจัดทำเอกสาร รายงานการประเมินตนเองระดับสาขาวิชาฉบับร่าง	มีเอกสาร รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ฉบับร่างในระดับสาขาวิชา	2. มีเอกสาร รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ฉบับร่างของทุกสาขาวิชา	ม.ค.- ก.พ.55	ประธานและกรรมการสาขาวิชา	
2.3 มีการประชุมคณาจารย์ระดับสาขาวิชาวิพากษ์เอกสาร รายงานการประชุม	มีการจัดประชุมคณาจารย์ระดับ	3. มีเอกสาร รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ฉบับจริง	ม.ค.-พ.ค. 55	ประธานและกรรมการสาขาวิชา	

โครงการ / กิจกรรม	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
2.4 สาขาวิชาจัดส่งเอกสาร รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ให้กับคณะ	มีเอกสาร รายงานการประเมินตนเองให้กับคณะเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานต่อไปจำนวน 7 เล่ม	4. มีเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) แต่ละระดับสาขาวิชาให้กับคณะกรรมการ 5. ผู้ประเมินจำนวน 7 เล่มมีเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของทุกสาขาวิชาเก็บไว้ที่คณะสาขาละ 1 เล่ม	ม.ค.- พ.ค.55	ประธานและกรรมการสาขาวิชา	
3. การตรวจรายงานการประเมินตนเองระดับสาขาวิชา	มีโครงการเพื่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในระดับสาขาวิชา	1. มีโครงการตรวจการประเมินตนเอง (SAR) ในระดับสาขา	ม.ค.55	คณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะ	
3.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อเข้าตรวจเยี่ยมระดับสาขา	มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อเข้าตรวจเยี่ยมระดับสาขาและประเมิน ผลการดำเนินงานสาขา	1. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินผลการดำเนินงานระดับสาขา	ม.ค.55	คณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะ	
3.2 คณะกรรมการด้านประกันคุณภาพของคณะเข้าตรวจเยี่ยมและประเมินผลการดำเนินงาน	มีการตรวจเยี่ยมและประเมินผลการดำเนินงาน	1. มีคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพเข้าตรวจเยี่ยมและประเมินผลการดำเนินงานในระดับสาขา 2. มีผลการประเมินตนเองในระดับสาขาที่ได้จากการประเมินของคณะกรรมการ	ม.ค.- พ.ค.55	-คณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะและสาขา	
3.3 การประชุมคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ	มีการประชุมเพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน	1. มีการประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานอย่างน้อย 1 ครั้ง 2. มีการประชุมเพื่อติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างน้อย 1 ครั้ง 3. มีการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน	ก.ย.55-ก.พ.56	คณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของคณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	

โครงการ / กิจกรรม	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		และเสนอแนะแนว ทางการปรับปรุงอย่าง น้อย 1 ครั้ง			
3.4. โครงการ วิพากษ์เอกสาร รายงานการ ประเมินตนเอง (SAR) ระดับ สาขาวิชา	มีโครงการเพื่อการดำเนิน งานด้านการประกัน คุณภาพในระดับ สาขาวิชา	1. มีโครงการ วิพากษ์เอกสาร รายงาน การประเมินตนเอง (SAR) ในระดับ สาขาวิชา	ม.ค.56	คณะกรรมการ ดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ ของคณะ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	
3.5 คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการเพื่อ เข้าตรวจเยี่ยม SAR ระดับ สาขาวิชา	มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการด้านการ ประกันคุณภาพการ ศึกษาเพื่อเข้าตรวจเยี่ยม สาขาวิชาและประเมินผล การดำเนินงานของสาขา	1. มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจ เยี่ยมและประเมิน ผล การดำเนินงานระดับ สาขาวิชา	ม.ค.56	คณะกรรมการ ดำเนินงานด้าน การประกัน คุณภาพของคณะ วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี	
4. การจัดทำ เอกสารรายงาน การประเมินตนเอง (SAR) ระดับ สาขาวิชา (ฉบับ ร่าง)	มีเอกสาร รายงานการ ประเมินตนเอง (SAR) ฉบับร่างในระดับ สาขาวิชา	1. มีเอกสาร รายงาน การประเมินตนเอง (SAR) ฉบับร่าง	ม.ค. – ก.พ. 56	คณะกรรมการ ดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ ของสาขา	
5. การจัดทำข้อมูล พื้นฐานของ สาขาวิชา	มีการจัดทำข้อมูลพื้นฐาน ในระดับ สาขาวิชา	1. มีข้อมูล พื้นฐานของ สาขาวิชาประจำปี	ม.ค. – ก.พ. 56	คณะกรรมการ ดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ สาขา	
6. มีการประชุม คณาจารย์ระดับ สาขาวิชาวิพากษ์ เอกสาร รายงาน การประเมินตนเอง (SAR)	มีการจัดประชุมคณาจารย์ ระดับสาขาวิชาเพื่อ วิพากษ์เอกสารรายงาน การประเมินตนเอง (SAR)	1. มีเอกสารรายงานการ ประเมินตนเอง (SAR) ฉบับจริง	ม.ค. – ก.พ. 56	คณะกรรมการ ดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ ของสาขา	
7. การจัดทำ เอกสาร รายงานการ ประเมินตนเอง (SAR) ระดับ สาขาวิชา	มีเอกสาร รายงานการ ประเมินตนเองระดับ สาขา	1. มีเอกสาร รายงาน การประเมินตนเองของ สาขาวิชา	ม.ค. – พ.ค.56	-คณะกรรมการ ดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ ของ สาขา	
8. สาขาวิชาจัดตั้ง	มีเอกสาร รายงานการ	1. มีเอกสาร รายงาน	ม.ค. – ก.พ. 56	คณะกรรมการ	



โครงการ / กิจกรรม	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
เอกสาร รายงาน การประเมินตนเอง (SAR) ให้กับคณะ 7 เล่ม	ประเมินตนเองให้กับ คณะเพื่อนำไปใช้ในการ ดำเนินงานต่อ จำนวน 7 เล่ม	การประเมินตนเอง (SAR) ระดับสาขาวิชา ให้กับคณะกรรมการผู้ ประเมินจำนวน 7 เล่ม เก็บไว้ที่คณะและ สาขาวิชา		ดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ ของสาขา	

**ที่มา:** รายงานการประเมินตนเอง (SAR 10) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรี (2553, น. 23-30)

สาขาวิชา มีอาจารย์รับผิดชอบในองค์ประกอบการประกันคุณภาพ ดำเนินงานตาม ตารางการดำเนินตามแผนการประกันคุณภาพของคณะ มีการปรับเปลี่ยนบุคคลผู้รับผิดชอบบ้าง แต่ งานประกันคุณภาพของสาขาจะขึ้นอยู่กับระบบของคณะว่า จะให้ระดับสาขาวิชาจัดทำหรือดูแลที่ องค์ประกอบ ในปีที่ผ่านมาสาขาวิชาจะดูแลจัดทำ 5 องค์ประกอบ คือ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ 2 การผลิตบัณฑิต 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 5 การบริการ ทางวิชาการแก่สังคม และองค์ประกอบที่ 9 คือ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ สิ่งที่สาขา ยังขาด คือ ขาดความต่อเนื่องของการจัดทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสาขาอย่างเป็น ระบบที่สมบูรณ์ในตัวเอง ปัจจุบันยังเป็นไปตามที่ระดับคณะกำหนดและมีการประสานงานร่วมกัน และดำเนินงานตามตารางดำเนินงานตามแผนการประกันคุณภาพของระดับคณะเป็นหลัก และยังไม่ มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นระบบของตนเอง

#### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

ต่อข้อคำถามที่ว่า การบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชา หากนำองค์ประกอบย่อยใน 12 องค์ประกอบมาปรับและใช้ ตัวบ่งชี้ที่แสดงศักยภาพด้านการบริหารและความเข้มแข็งของ สาขาวิชา มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติมากน้อยเพียงใด จะมีปัญหาหรือ อุปสรรคใดบ้างที่พึงคำนึงถึง ปรากฏคำตอบสรุปได้ดังนี้

1. หากนำองค์ประกอบย่อยใน 12 องค์ประกอบมาปรับขยายและใช้เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดง ถึงศักยภาพด้านการบริหารและความเข้มแข็งที่ระดับสาขาวิชา รูปแบบนี้น่าสนใจ มองในเชิงบวก

จะทำให้การทำงานมีเส้นทางเดินคืบมากขึ้น การประกันคุณภาพก็มีคำตอบให้ด้วย ถ้าไม่เพิ่มภาระกับงานหลักมากนัก ถ้ามีแบบฟอร์มให้ชัดเจนก็จะทำงานง่ายขึ้น การที่จะเพิ่มงานรูปแบบใหม่นี้สาขาวิชาสามารถทำได้ทั้ง 12 องค์ประกอบ

2. ระยะเริ่มแรก อาจารย์จะรู้สึกว่ามีงานมากอยู่แล้ว ต้องชี้ประเด็น ชี้ประโยชน์ให้เห็น ทูกองค์กรในมหาวิทยาลัยต้องการมีคุณภาพ รูปแบบนี้ก็เป็นวิธีการที่นำไปสู่คุณภาพ มีส่วนช่วยการทำให้สาขามีคุณภาพ ก็เป็นเรื่องที่ดี ถ้าดู 12 องค์ประกอบ ก็ดูเหมือนกับที่สาขาวิชาทำอยู่แล้ว แต่อาจจะเรียกชื่อต่างกัน ลำดับข้อต่างกัน ไม่คิดว่าจะเป็นปัญหามากนัก สามารถทำความเข้าใจได้

3. สิ่งที่ต้องคำนึงหรือพึงระวัง คือ ความหมายขององค์ประกอบย่อย จากประสบการณ์การทำ QA ส่วนใหญ่จะมีปัญหาเรื่องการตีความ ที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นจึงควรต้องให้ความรู้ก่อน หรือให้ความเข้าใจให้ชัด ทั้งระบบ กลไกและประเด็น กับวิธีการประเมิน ควรแสดงให้ชัดว่า เป้าหมายหรือจุดหมายคืออะไร

ในการนำกรอบการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศมาใช้ในระดับสาขาวิชา อาจต้องใช้เวลาบ้าง แต่มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติเพราะ 1) สาขายังใช้กระบวนการแบบเดิมและทำรายงานตามระบบประกันคุณภาพภายในตามปกติอยู่แล้ว 2) การปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ แต่เดิมไม่มีกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติที่ลงถึงระดับสาขา หากนำกรอบการดำเนินงานมาใช้จะมีส่วนดีที่สาขาจะมีขั้นตอน มีการชี้นำในทางปฏิบัติ มีเครื่องมือหรือมีแนวทางและกลไกการดำเนินงานที่ชัดเจนถึงในระดับสาขา 3) การจัดทำกรอบการดำเนินงานและกลไกการดำเนินงานที่ระดับสาขาวิชา มีการจัดทำคล้ายๆกัน ซึ่งครอบคลุมอยู่แล้ว สามารถทำให้เป็นรูปธรรมได้ การดำเนินการโดยวงรอบสามปีน่าจะเห็นผล และอ้างอิงกับการประกันคุณภาพทั้งภายในภายนอกได้อยู่แล้ว 4) การนำรูปแบบและกรอบทั้งสามนี้มาดำเนินการ มีความเห็นไปในทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ด้วยกันทุกฝ่าย เนื่องจากปกติสาขาวิชาทำประกันคุณภาพอยู่แล้ว ถ้านำเสนอในรูปของระดับสาขาวิชาได้ ก็จะเห็นความโดดเด่นของสาขาได้ชัดเจนขึ้น จะเห็นความแตกต่าง สาขาก็สามารถทำได้ ไม่น่าจะมีปัญหา ไม่คิดว่าเป็นภาระ คิดในเชิงบวกน่าจะเป็นการช่วยชี้ชัดว่า สาขาวิชาที่มีคุณภาพในส่วนใดบ้าง ก็สามารถนำรูปแบบนี้มาดำเนินการได้

จากการสำรวจข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องการเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาให้พร้อมดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ได้รับคำตอบสรุปได้ว่า การเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาตามแนวทางการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ไม่น่าจะมีปัญหาเพราะสอดคล้องตามแนวระบบของประกันคุณภาพภายในอยู่แล้ว มีการเตรียมการเป็นปกติในสาขาอยู่แล้ว ในกรอบการเตรียมการที่มีการจัดโครงสร้าง การทำความเข้าใจ การกำหนดนโยบาย ก็ได้ทำอยู่แล้ว ใน

กลุ่มทำงานเฉพาะก็มีผู้รับผิดชอบแน่นอนอยู่แล้ว แต่ชื่ออาจไม่เหมือนกับในรูปแบบใหม่นี้ ถ้าจะปรับสู่แนวทางสู่ความเป็นเลิศก็น่าจะมีปัญหาอะไร

การเตรียมการที่ระดับสาขาให้มีความพร้อม ตามรูปแบบนี้ ถ้าลงที่ระดับสาขา ก็เป็นแง่ที่ดีเพราะสาขาวิชาเป็นจุดที่เป็นหน่วยที่สำคัญที่สุดทางวิชาการของคณะและของมหาวิทยาลัย การที่สาขาวิชามีคุณภาพและทำงานได้อย่างดีมีคุณภาพมีมาตรฐานสูง ก็อยากให้อส่งเสริมที่สาขาคุณธรรมศาสตร์มาก จะได้ช่วยกันผลักดัน ข้อเสนอแนะคือ 1) ต้องทำเป็นนโยบาย สาขาต้องการมีคุณภาพ ให้ทุกคนยอมรับกฎกติกา งานก็จะดำเนินงานไปได้ บางคนอาจต้องรับภาระหลายอย่าง ทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกัน 2) ประชานต้องเก่ง ถ้าประชานเก่ง ความร่วมมือก็ง่ายที่จะทำได้ไม่ยากนัก และ 3) ต้องหากคนนอก กรรมการหรือผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผู้ประกอบการ ผู้เกี่ยวข้องมาร่วมช่วยด้วย แผนดำเนินการก็น่าจะบรรลุผลได้ดีขึ้น

การพิจารณาการดำเนินการตามวงรอบการตรวจประเมินและการพัฒนาการบริหารจัดการ ช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย การตรวจประเมิน-การจัดทำรายงานผล-การจัดทำแผนปรับปรุง-การดำเนินการพัฒนา แบบเป็นวงรอบในช่วง 3 ปีการศึกษา จากตารางดำเนินงาน 3 ปีก็มีความเป็นไปได้ ปกติสาขาวิชาที่ใช้ตารางตามแนวของคณะอยู่แล้ว ถ้ามีแผนมีตารางเวลา ดำเนินการสำหรับระดับสาขาและทำ QA ควบกันไปด้วย ก็คิดว่ามีความเหมาะสม สามารถใช้ควบคุมหรือกระตุ้นการดำเนินงานได้สะดวก วงรอบเวลาสามปีอาจจะนำไปสู่การพัฒนาที่ก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศได้ มีในประเด็นที่เป็นข้อสังเกตดังต่อไปนี้

1. การดำเนินการในช่วงแรกสาขาอาจทำไม่ได้ครบทุกองค์ประกอบ ควรค่อยๆขยายตามรายการ เลือกดำเนินการแต่ส่วนที่สำคัญๆก่อน งานก็จะเบาหน่อย แผนในการเก็บข้อมูลของสาขา แต่ถ้าเก็บข้อมูลตลอดทั้งปี และจัดเป็นส่วนๆได้ ก็น่าจะมีโอกาสแยกข้อมูลตามองค์ประกอบได้ทั้งหมด

2. กรอบดำเนินงาน 3 ปี เห็นว่ากำลังดี ในช่วง 3 ปีประชานก็สามารถปรับปรุงได้ สะดวก สามารถปรับปรุงได้ทัน ดำเนินการต่อเนื่องได้ สามารถนำมาทบทวน ตรวจสอบ ตามวาระการทำงานของประชานได้ และเมื่อเลือกประชานใหม่ ถ้าสาขาก้าวหน้าทำงานคืออยู่แล้ว ก็ทำงานสานต่อให้ยังคงมาตรฐานหรือทำงานสานต่อได้

3. การทบทวนการรายงานผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและสรุปผล น่าจะทำได้ดี ถ้าเป็นแบบนี้จะมีเวลาให้ 1 เดือนใน 1 ภาคเรียน น่าจะทำได้ดีและเร็วขึ้น ในการเก็บหลักฐาน

ถ้ามีรูปแบบและองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ชัดเจน ก็น่าที่จะจัดเก็บข้อมูลได้ง่ายขึ้น เป็น  
ชั้นๆตามองค์ประกอบ

4. การนำรูปแบบนี้มาใช้กับสาขา ไม่น่าจะยุ่งยากหรือเป็นการเพิ่มภาระงานในสาขาวิชา  
การเพิ่มวงรอบในการเขียนรายงานที่ต้องเขียน 2 รอบต่อปี จริงๆ รายงานประจำปีก็เขียน 2 รอบอยู่  
แล้วและเห็นด้วยในการต่อยอดซึ่งเป็นสิ่งที่ดี สาขาไหนที่คิดก็ควรให้กำลังใจ มีการพัฒนาด้วยการ  
การให้รางวัล

### ปัจจัยให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน

1. การสนับสนุนจากผู้บริหาร ในเรื่องการยอมรับหรือสนับสนุนให้นำเกณฑ์เหล่านี้มา  
ใช้ตามความต้องการของสาขา
2. การจัดทรัพยากรที่เอื้อต่อการดำเนินงานบริหารเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางสู่  
ความเป็นเลิศในเรื่องสถานที่ การมีอาจารย์ครบตามหลักสูตรและมีเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการจะ  
สามารถทำงานบริหารจัดการเพื่อดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศได้ดียิ่งขึ้น การมีงบประมาณสนับสนุน  
ที่เพียงพอสำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ
3. ประธานหลักสูตรควรรู้ถึงความรู้ความสามารถของบุคลากรในสาขา อะไรเป็นจุด  
เด่นหรือจุดรอง ใช้คนเป็นสอดคล้องกับความสามารถ
4. การให้ความร่วมมือของบุคลากรในสาขาในการตอบคำถามตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและ  
ผลที่เกิดขึ้นจริง
5. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพและขั้นตอนการประเมินคุณภาพ
6. การเปิดโอกาสให้มีการอภิปรายซักถามแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความกระจำงในการ  
ดำเนินงานประกันคุณภาพรูปแบบใหม่ ในทุกประเด็น

### กรณีศึกษาสาขาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

#### บริบทและสภาพปัจจุบัน

เดิมเป็นภาควิชาคหกรรมศาสตร์ของวิทยาลัยครูจันทรเกษม เริ่มเปิดสอนในระดับป.กศ.  
สูง วิชาเอกคหกรรมศาสตร์ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2518 ในปีพ.ศ.2535 เปลี่ยนเป็นสถาบันราชภัฏจันทรเกษม  
โดยมีคหกรรมศาสตร์เป็นภาควิชาหนึ่งในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีพ.ศ2542เปลี่ยนการ

บริหารเป็น โปรรแกรมวิชาคหกรรมศาสตร์ มีการปรับปรุงหลักสูตรใหม่เป็นหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ในปีพ.ศ.2550-2555 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี 2 หลักสูตร มีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 140 คน มีอาจารย์ประจำ 5 คน และมีเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทำหน้าที่ธุรการและเจ้าหน้าที่ดูแลอาคาร

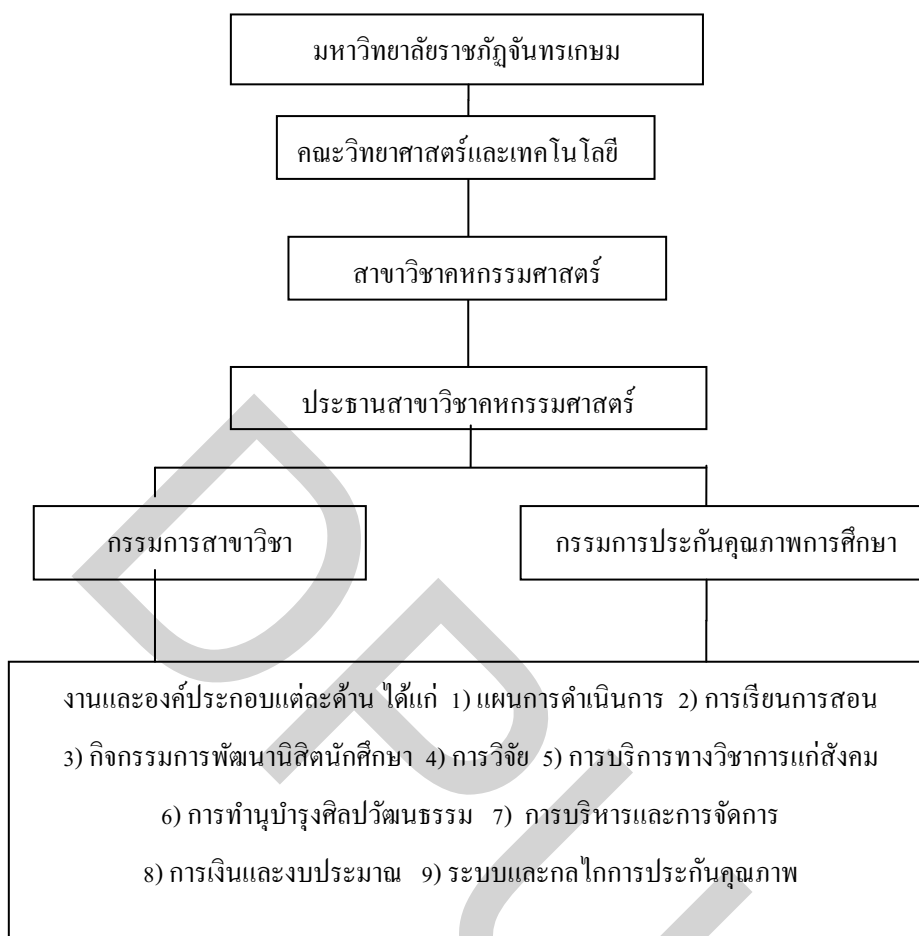
### **ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจวัตถุประสงค์ คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์**

ปรัชญาของคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม คือ “คหกรรมฯ นำความรู้สู่ชุมชน มุ่งมั่นพัฒนา” สาขานี้มุ่งพัฒนาการเรียนรู้ทางคหกรรมศาสตร์และเป็นวิทยาศาสตร์ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ การอนุรักษ์วัฒนธรรม รวมทั้งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและคุณธรรม มุ่งผลิตบัณฑิตด้านคหกรรมศาสตร์วิจัย พัฒนา และเผยแพร่องค์ความรู้ทางคหกรรมศาสตร์ บริการวิชาการแก่สังคม อนุรักษ์และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะดังนี้ 1) มีคุณธรรม จริยธรรม มีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพและมีความภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ไทย 2) มีความรู้ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ มีทักษะในวิชาชีพ และสามารถประกอบธุรกิจทางด้านคหกรรมศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) มีทักษะในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ตลอดจนสามารถวิจัยและพัฒนางานด้านคหกรรมศาสตร์ได้ 4) มีความสามารถด้านการจัดการ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ 5) สามารถประยุกต์ ความรู้ในวิชาชีพให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อครอบครัวและสังคม

### **โครงสร้างการบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม**

ที่สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม คณะกรรมการบริหารหลักสูตรจะเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสาขาวิชาโดยตำแหน่ง ทำหน้าที่ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ดำเนินงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของสกอ.และจัดทำรายงานการประเมินตนเองทุกปีการศึกษา

### โครงสร้างการบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



ที่มา : ปรับจากรายงานประเมินตนเอง 12 หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิตสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2554, น. 4)

#### ระบบและกลไกการบริหารคุณภาพในปัจจุบัน

สาขาวิชา มีระบบและกลไกการบริหารงานที่ครอบคลุม 4 พันธกิจและดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบประกันคุณภาพ คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ 2) การเรียนการสอน 3) กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มีการตั้งกรรมการและคณะกรรมการในการดูแลมาตรฐานการประกันคุณภาพ มีการติดตามดูแลในแต่ละด้านตามองค์ประกอบ ระบบการ

บริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชา กลไกการบริหารคุณภาพครอบคลุมงานของสาขาวิชาในเรื่องต่างๆ ดังนี้

**ด้านการเรียนการสอน** สาขาวิชา มีระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญทุกหลักสูตร มีคู่มือการจัดการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีรายละเอียดของรายวิชาและการฝึกประสบการณ์ก่อนการเปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา มีการจัดทำเอกสารมคอ. 3 ทุกรายวิชา มีการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติ นอกสถานที่ ให้ผู้มีประสบการณ์ทางวิชาชีพจากชุมชนภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน มีกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทุกรายวิชา ทุกภาคการศึกษา โดยการให้นักศึกษาประเมินผ่านระบบออนไลน์ มีการพัฒนาหรือปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน กลยุทธ์การสอน หรือการประเมินผลการเรียนรู้ทุกรายวิชา มีการรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา มีการจัดกิจกรรมในด้านวิชาการและวิชาชีพสำหรับนักศึกษา โดยให้นักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน จัดโครงการศึกษาคุณาและประสบการณ์ทางวิชาการ และแหล่งฝึกประสบการณ์ของนักศึกษา มีการบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า มีการประเมินคุณภาพของการให้บริการ มีการนำผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการที่สนองความต้องการของนักศึกษา

**ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา** มีการจัดทำแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา มีการแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา มีการทำฐานข้อมูลนักศึกษาประกอบด้วยข้อมูลด้านสุขภาพทั้งทางกายและทางจิต ข้อมูลด้านการเรียน ข้อมูลครอบครัว และบุคคลที่สามารถติดต่อเมื่อนักศึกษามีปัญหา และมีการประชุมระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาในรูปแบบของการป้องกันปัญหามากกว่าแก้ปัญหา มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา โดยการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และในเวปไซต์ของสาขาเกษตรศาสตร์ มีการสนับสนุนให้นักศึกษาสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพภายในสถาบันและระหว่างสถาบัน และมีการจัดกิจกรรมร่วมกัน มีการประเมินความสำเร็จของโครงการ มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา โดยจัดทำแนวทางการปรับปรุงและรายงานการประชุมการปรับปรุงการจัดกิจกรรม มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้กับศิษย์เก่า

### ด้านการวิจัย

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ได้ใช้ผลการดำเนินงานของคณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งในปีการศึกษา 2554 ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. คือ มีระบบและกลไกควบคุมให้สามารถดำเนินการในพันธกิจด้านนี้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพตามจุดเน้นเฉพาะของแต่ละคณะเพื่อให้ได้ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เกิดประโยชน์ การวิจัยจะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์ โดยดูในเรื่อง ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ งานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ ผลงานวิชาการที่ได้รับรองคุณภาพ

มีระบบและกลไกบริหารงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนด้านการวิจัยของสาขา และดำเนินการตามระบบที่กำหนด มีการบูรณาการกระบวนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์กับการจัดการเรียนการสอน มีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์และให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัยแก่อาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ มีการสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ตามอัตลักษณ์ของสาขา มีการจัดสรรงบประมาณของคณะเพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ มีการติดตามและประเมิน มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของสาขา มีระบบและกลไกเพื่อสร้างงาน วิจัยหรืองานสร้างสรรค์บนพื้นฐานภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือจากสภาพปัญหาของสังคมเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและสังคม มีระบบและกลไกสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ และมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการ หรือ การตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ มีระบบและกลไกการรวบรวม คัดสรรวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ที่คนทั่วไปเข้าใจได้ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่องค์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ สู่วิชาการชนและผู้เกี่ยวข้อง มีการนำผลงานงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีการรับรองการใช้ประโยชน์จริงจากหน่วยงานภายนอกหรือชุมชน มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์และดำเนินการตามระบบที่กำหนด



**ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน** มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้กับศิษย์เก่า มีระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม และดำเนินการตามระบบที่กำหนดโดยมีการจัดทำแผนงาน มีการบูรณาการบริการวิชาการแก่สังคมเข้ากับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และมีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการวิจัยสาขาวิชาสำรวจความต้องการของชุมชนเพื่อให้ความรู้และตรงกับแผนการบริการวิชาการ มีความร่วมมือด้านบริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน มีโครงการสาธิตการประกอบอาหารและการให้ความรู้ทางด้านอาหารและโภชนาการ มีการประเมินผลโครงการเกี่ยวกับการให้ความรู้ทางด้านอาหารและโภชนาการ นำผลการประเมินมาพัฒนากิจกรรมการให้บริการทางวิชาการ มีการพัฒนาการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในสถาบันและเผยแพร่สู่สาธารณชน

**ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม** มีระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและดำเนินการตามระบบที่กำหนด สาขาวิชาได้จัดทำแผนกลยุทธ์ จัดทำแผนดำเนินงาน ที่กำหนดผู้รับผิดชอบ จัดทำแผนงบประมาณ โครงการสู่การปฏิบัติ ได้มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา มีการเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อสาธารณชน โดยสาขาวิชาได้จัดบริการวิชาการด้านศิลปะและวัฒนธรรมอาหาร โดยสอนอาหารให้กับชาวต่างชาติ มีการประเมินผลความสำเร็จของการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนและกิจกรรมนักศึกษา มีนโยบายและแผนงาน ตลอดจนโครงการที่เป็นประโยชน์สอดคล้องกับแผนงาน และมีการจัดสรรงบประมาณ มีการบูรณาการงานด้านศิลปะและวัฒนธรรมกับภารกิจด้านอื่น ๆ และดำเนินกิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรมในระดับชาติ

#### **ด้านการบริหารและการจัดการ**

สาขาและคณะให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการโดยมีคณะกรรมการประจำคณะทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานของคณะให้มีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยสาขาวิชา

คหกรรมศาสตร์ได้ใช้ผลการดำเนินงานของคณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งได้ดำเนินงานด้านต่างๆตามเกณฑ์มาตรฐานสกอ. ดังนี้ ภาวะผู้นำของสาขาวิชา การพัฒนาสาขาผู้องค์กรแห่งเรียนรู้ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ระบบบริหารความเสี่ยง

ภาวะผู้นำของสาขาวิชา ประธานปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า มีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการทำงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาสาขา ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารแผน และผลการดำเนินงานของสาขาไปยังบุคลากรในสาขา ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในสาขามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสาขาวิชาเต็มตามศักยภาพ ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสาขาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะกรรมการประจำสาขาประเมินผลการบริหารงานของสาขาและผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม คณะกรรมการประจำสาขามีการพิจารณาการบริหารงานและให้ผู้บริหารนำผลการพิจารณาไปปรับปรุง เช่น การพัฒนาหลักสูตร อาจารย์พิเศษ เพื่อให้ผู้บริหารนำไปปรับปรุงแก้ไข

การพัฒนาสาขาผู้องค์กรแห่งเรียนรู้ มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสาขา อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจน มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษา (explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ สาขาวิชามีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan) มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสาขา โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

ระบบบริหารความเสี่ยง สาขาอาศัยการดำเนินงานของคณะวิชา ที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงตามพันธกิจหลักของคณะ มีการจัดประชุมวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงทางด้านทรัพยากร แผนกลยุทธ์ และการปฏิบัติงานมีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ดำเนินการตามแผนมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะ มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากมาปรับแผนและวิเคราะห์ความเสี่ยงในปีต่อไป

#### ด้านการเงินและงบประมาณ

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ได้ใช้ผลการดำเนินงานของคณะวิทยาศาสตร์ ซึ่งในปีการศึกษา 2554 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีการดำเนินงาน 7 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐาน สกอ. คือ สาขาวิชาแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของคณะ โดยคณะวิชามีแผนกลยุทธ์ทางการเงินจากแหล่งเงินรายได้และงบประมาณแผ่นดินที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและดำเนินการโดยผ่านคณะกรรมการประจำคณะฯ พิจารณาคำขอ งบประมาณประจำปี ให้เป็นไปตามนโยบาย พันธกิจของมหาวิทยาลัย สาขาและคณะวิชามีแผนปฏิบัติราชการประจำปี มีแผนกลยุทธ์ทางการเงิน ประจำปีงบประมาณ มีเอกสารการประชุม คณะกรรมการของคณะพิจารณาแผนงบประมาณ มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ คณะมีการจัดหา ทรัพยากรทางการเงินแผนการจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินตามแหล่งการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสตรวจสอบได้ มีเอกสารการประชุมเพื่อวางแผนการจัดสรร งบประมาณ มีแผนปฏิบัติราชการประจำปี มีเอกสารการประเมินการปฏิบัติงานประจำปี มี งบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาสาขาและ

บุคลากร โดยการจัดทำแผน ปฏิบัติงานและงบประมาณในการพัฒนาสาขาและบุคลากร มีการจัดทำ รายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

โดยจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (รายงานไตรมาส) มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และ วิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของคณะอย่างต่อเนื่อง

### ด้านการประกันคุณภาพภายใน

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันและได้ดำเนินการตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ วิทยาศาสตร์รวมทั้งมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทำหน้าที่จัดทำเอกสารประกัน คุณภาพการศึกษาประจำสาขาวิชา มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน มีการ กำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาโดยการกำหนดบทบาทและ ปรับปรุงนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีความสอดคล้องกับคณะและสถาบัน มีการ กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสาขา มีการกำหนดอัตลักษณ์เพิ่มเติม คือ โครงการตาม แนวพระราชดำริส่งเสริมให้สาขานักศึกษานำนักศึกษาจัดกิจกรรมสนองนโยบายพระราชดำริ มีการ ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย การควบคุม ติดตาม การดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ มีรายงานการประเมินคุณภาพภายในประจำปี เสนอต่อคณะ วิทยาศาสตร์ตามกำหนดเวลาที่กำหนด โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษากำหนด ตลอดจนมีแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีการนำผลการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัว บ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงการทำงาน โดย การจัดการประชุมให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาพัฒนา / ปรับปรุงตามเป้าหมายการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้มีการพัฒนาขึ้นทุกตัวบ่งชี้ มีระบบสาร สนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษารอบทั้ง 9 องค์กรประกอบคุณภาพโดยคณะ วิทยาศาสตร์ได้มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลลงเว็บไซต์ และการจัดทำเอกสารประกันคุณภาพเพื่อ ส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในไปใช้กับกิจกรรมนักศึกษา

มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสถาบัน มีการสนับสนุนให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆร่วมกับสาขาวิชาฯ มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างสถาบันและมีกิจกรรมร่วมกัน มีเครือข่ายและแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสาขาวิชาฯ โดยการร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจการประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานหรือสถาบันอื่นๆ เป็นการเสริมสร้างประสบการณ์และแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

ระบบการบริหารคุณภาพเพื่อการดำเนินงานฯ ในปัจจุบันนี้ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้ระบบบริหารคุณภาพประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพสาขาวิชาอย่างต่อเนื่อง คือ ประธานหลักสูตรและคณะกรรมการหลักสูตร และให้ความสำคัญในเรื่องการประกันคุณภาพ โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของสาขาที่ชัดเจนและทำความเข้าใจร่วมกัน คณะกรรมการหลักสูตร รับผิดชอบในการติดตามตรวจสอบประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการคือ การจัดระบบประกันคุณภาพสำหรับสาขาวิชา ที่ใช้ความสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับสาขาวิชาจนถึงระดับคณะวิชา โดยใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประกันคุณภาพตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา เพื่อกำกับการดำเนินงาน ระบบงานและกลไกในการดำเนินงาน มีดังนี้

## 1. การจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายในของสาขาวิชา

การจัดกระบวนการประเมินคุณภาพระดับสาขา มีกลไกการดำเนินงาน ตั้งแต่

1.1 สาขาต้องวางแผนการประเมินคุณภาพประจำปีการศึกษาใหม่ โดยประกาศตัวบ่งชี้ก่อนเริ่มต้นปีการศึกษาใหม่และแจกคู่มือการจัดทำ SAR (กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้วิธีการและกำหนดการประเมินคุณภาพภายในสาขาประจำปี)

1.2 สาขาวิชาเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือน ตามตัวบ่งชี้ที่ได้รับมอบหมายจากคณะ (คณะจัดทีมงานให้คำปรึกษาในการเก็บข้อมูล และพิจารณาปรับปรุงการดำเนินการตามความเหมาะสม)

1.3 สาขาวิชาต้องจัดทำ SAR และ เตรียมการประเมินระดับสาขาวิชาและแต่งตั้งกรรมการประเมินระดับสาขาวิชา

1.4 ประเมินระดับภาควิชาหรือสาขาวิชาตามที่คณะวิชากำหนดเพื่อส่งผลให้คณะเพื่อคณะวิชาจะไปจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับคณะวิชา

1.5 ประธานหลักสูตรและคณะกรรมการหลักสูตรนำผลการประเมินเสนอคณะวิชาเพื่อพิจารณาวางแผนพัฒนาสาขาวิชาในปีการศึกษาถัดไป

1.6 ประธานหลักสูตรและคณะกรรมการหลักสูตร นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในของคณะ (รวมทั้งข้อเสนอแนะของคณะ) มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานหรือปรับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไปหรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปี

1.7 ส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน (ประกอบด้วย SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสาขา) ให้คณะวิชา

## 2. ขั้นตอนการประเมินคุณภาพสาขา

### 2.1 การเตรียมการของสาขาก่อนการตรวจของผู้ประเมิน

#### 2.1.1 การเตรียมรายงานประจำปี

ก. ประธานหลักสูตรและคณะกรรมการหลักสูตรจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพตนเองโดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนด ซึ่งในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขาดังแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานและเอกสารอ้างอิงการประเมินตนเองการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพระดับคณะ รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในสาขาต่อคณะวิชา

ข. กรรมการหลักสูตรจัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบตามที่ได้รับผิดชอบ

1) เอกสารหรือหลักฐานในแต่ละองค์ประกอบต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเองตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

2) การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจประเมิน อาจทำได้ในสองแนวทางคือ จัดเอกสารให้อยู่ในแฟ้มองค์ประกอบแต่ละด้านและเก็บไว้ที่สาขาวิชา ในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกดูเอกสารได้จากกรรมการหลักสูตรคนใด ชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไร หรืออาจ

จัดในแนวทางที่สอง คือ นำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคุณ โดยจัดให้อยู่เป็นแฟ้มของสาขาวิชา ที่เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้

การนำเสนอเอกสารในแนวทางนี้เป็นที่นิยมกว่าแนวทางแรก เพราะสามารถเรียกหาเอกสารได้รวดเร็วและดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่างๆ ได้ในคราวเดียว ซึ่งในปัจจุบันเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้แต่ละตัวและแต่ละองค์ประกอบสามารถบรรจุหรือจัดเก็บเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาของคุณคณะกรรมการประเมิน และไม่เป็นการเรื่องการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานของสาขาวิชา คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิชา ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสาขา โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อคณะวิทยาศาสตร์ตามกำหนดเวลาที่กำหนด มีการกำหนดบทบาทและปรับปรุงนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีความสอดคล้องกับคณะและสถาบัน ตลอดจนมีแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และนำผลการประกันคุณภาพมาปรับปรุงการทำงานสาขา มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลลงเว็บไซต์ มีเครือข่ายและแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสาขาวิชา บุคลากรในสาขาเป็นคณะกรรมการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานหรือสถาบันอื่นๆ ในปีที่ผ่านมาไม่มีการประเมินสาขาวิชา แต่ประเมินภาควิชาในภาพรวม แต่สาขาก็ต้องดำเนินงานประกันคุณภาพในระดับสาขาวิชาทุกข้อ เพราะบางกรณีคณะขาดข้อมูลในบางองค์ประกอบ

#### 2.1.2 การเตรียมบุคลากร

ก. การเตรียมบุคลากรในสาขาวิชาควรมีความครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร

2) เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือ การตอบคำถามหรือการ สัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

3) เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายซักถามแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความกระจำในการดำเนินงานของสาขาวิชาในทุกประเด็นเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

4) เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพคือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

ข. การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากรจำนวน 1-3 คนทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด
  - 2) ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของสาขา เพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หากผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้
  - 3) มีรายชื่อสถานที่หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
  - 4) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่ให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและภายนอกสาขาวิชาว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่คณะกรรมการประเมินกำหนด
  - 5) เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินจะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที
- 2.1.3 การเตรียมสถานที่สำหรับผู้ประเมิน
- ก. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน
    - 1) จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมาก โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงานเพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ
    - 2) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่นๆให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ
    - 3) จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง
    - 4) ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่างอาหารกลางวันตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่นๆ
    - 5) ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมินเพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารอาจารย์บุคลากรนักศึกษาฯควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

#### 2.1.4 การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

มหาวิทยาลัยจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทราบ ทั้งนี้มีการประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในอาทิการจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยมการให้ข้อมูลที่คณะกรรมการประเมินฯต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยมการนัดหมายต่างๆเป็นต้น



แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา

- มีกรรมการประเมินอย่างน้อย 3 คนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของภาควิชาหรือสาขาวิชา

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือสาขาวิชาที่ผ่านการฝึกอบรม

หลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. อย่างน้อย 1 คนในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือสาขาวิชาเทียบเท่าเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ส่วนผู้ประเมินจากภายในภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของสกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯเป็นผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าโดยต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของสกอ.

## 2.2 การดำเนินการของสาขาระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม

2) บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยมแต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชมหรือตอบคำถามหรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

3) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยมเพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมสาขาวิชาตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ

4) ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯทำงานต่อหลังเวลาราชการควรมีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก

5) บุคลากรทุกคนมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินฯเมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยมตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

## 2.3 การดำเนินการของสาขาภายหลังการประเมินคุณภาพ

1) ผู้บริหารระดับสาขาวิชา ภาควิชา หรือคณะวิชารวมทั้งผู้เกี่ยวข้องนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาในระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุงและเสริมจุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการกำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลา

สิ้นสุดกิจกรรมงบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรมตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

2) พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ซึ่งชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และ สร้างความตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริหารเพื่อการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ

ในกรอบการดำเนินงานการบริหารสู่ความเป็นเลิศ สรุปความเห็นได้ว่าเป็นรูปแบบการประกันคุณภาพที่สามารถปรับให้เหมาะกับการดำเนินงานที่ระดับสาขาได้ จะไม่เกิดแรงกดดัน เพราะ 1) การประกันคุณภาพที่ผ่านมาทำเสร็จแล้วไม่รู้ว่าวิธีที่จะพัฒนาให้สาขาก้าวหน้าเป็นอย่างไร 2) รูปแบบใหม่องค์ประกอบก็ไม่แตกต่างกันมากนัก 3) โดยพื้นฐานๆของรูปแบบนี้ หากสาขาทำได้จะเป็นข้อดี เพราะจะเป็นการปรับปรุงตนเองในระดับที่ทำงานที่สาขาควรจะเป็น 4) รูปแบบใหม่นี้ เป็นการจัดการดำเนินงานให้เป็นระบบ องค์ประกอบมีคล้ายๆกัน 5) ถ้าทำแล้วเป็นสากลและเป็นมาตรฐานมากกว่าก็น่าจะดีกว่า ซึ่งองค์ประกอบเข้าใจง่ายกว่า คำอธิบายไม่ยุ่งยากเหมือนการประกันคุณภาพแบบเดิมที่ดีความลำบาก 6) รูปแบบนี้ถึงแม้จะมี 12 องค์ประกอบ มีองค์ประกอบย่อยคล้ายกัน ตอบคำถามได้ง่ายเหมือนเป็นการพูดคุย จดบันทึกงานที่สามารถเทียบการพัฒนาของสาขาได้ 7) ตอนนี้ประกันคุณภาพภายในสาขาทำเป็นแบบปีต่อปี รูปแบบนี้หากสามารถนำมาใช้ได้ในทางปฏิบัติได้จะมีประโยชน์ เหมือนเป็นการทบทวนการทำงานของสาขา สาขาต้องปรับปรุงอะไรตรงไหน ถ้าเรื่องไหนคืออยู่แล้วก็ให้ทำต่อไปและควรทำคู่มือปฏิบัติงานออกมา

การจัดวงจรการดำเนินงานเป็นเวลาสามปีนั้นมีความเหมาะสม จะเห็นความก้าวหน้าของสาขาชัดเจนขึ้น ถ้าดำเนินการในรอบปีเดียวคงไม่เหมาะสมเพราะต้องมีการแก้ปัญหาและใช้เวลาปรับปรุงการดำเนินงานในสาขาวิชา มีข้อเสนอแนะดังนี้ 1) สำหรับคณะวิชาเพื่อให้ง่ายในการปฏิบัติงานและติดตามงาน ควรจัดแผนการดำเนินงานของสาขาวิชาให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของคณะวิชาที่จัดไว้ห้าปี 2) บุคลากรเข้ามาใหม่ ต้องสร้างความเข้าใจ และแบ่งงานให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม 3) สาขาวิชาควรสรุปรายงานเป็นรายภาคการศึกษาเพื่อรายงานผู้บริหาร คณะให้ทราบว่า สาขาวิชามีความต้องการและจำเป็นต้องทำโครงการใดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสาขา 4) การนำไปใช้จริงอาจนำร่องก่อนในสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ถ้าทำแล้วเป็นผลก็จะได้กระจายสู่สาขาอื่น 5) การให้รางวัลก็อาจจูงใจให้สาขาอื่นอยากทำ อยากมีส่วนร่วม

มากขึ้น จากการสัมมนาทั้งคณะและสาขาวิชาอยากได้รูปแบบและแนวทางการดำเนินงานแบบนี้มาใช้ด้วย

ปัญหาและอุปสรรคที่ควรคำนึงถึงมีดังนี้ 1) ในช่วงเริ่มต้นอาจมีปัญหาและอุปสรรคบ้าง 2) ลักษณะเฉพาะบุคคลและสมรรถนะบุคคลในสาขาวิชาที่ไม่ตระหนักความสำคัญของประกัน คุณภาพ 3) การอบรมลงไปถึงในระดับผู้ปฏิบัติและผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนนำมาใช้ 4) ความร่วมมือของบุคลากร คณะวิชาจะต้องร่วมมือด้วย 5) ไม่มีบุคลากรสนับสนุน สาขาไม่มีเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพต้องมีบุคลากรรับผิดชอบทำงาน 6) การแสดงหลักฐานยืนยันเหมือนของเดิม ที่สาขาก็ต้องหามายืนยันอยู่ดี 7) เนื้อหาความหมายอย่าง QA ใช้ศัพท์ที่ยากต่อการเข้าใจ 8) คณะมีการเปลี่ยนแปลงพันธกิจ ยุทธศาสตร์ทุกปี ควรปรับทุก 3-5 ปีเพื่อให้แนวทางการทำงานเกิดความต่อเนื่อง 9) ทรัพยากรและงบประมาณในสาขาคหกรรมศาสตร์ไม่เพียงพอ

เรื่องการเตรียมการในระดับสาขาวิชาสาขาวิชา มีความเห็น สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพในสาขาวิชาที่มีการดำเนินงานอยู่แล้ว การเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาใน 6 เรื่องจึงไม่เกิดความยุ่งยาก สาขาวิชาสามารถทำได้ทั้งหมด ในเรื่องกรอบระยะเวลาในการประเมินตนเองทุกกรอบปี รวมสามรอบปีการศึกษา เห็นว่ามีความเหมาะสม จะสอดคล้องกับการประเมินตนเองของคณะวิชาที่ทำทุกหกเดือนอยู่แล้ว 2) เรื่องทรัพยากรมักจะมีปัญหาการใช้ทรัพยากร คณะให้งบประมาณตามความสำคัญกับการทำชื่อเสียง ความโดดเด่น หรือจำนวนนักศึกษามาก คหกรรมศาสตร์มีนักศึกษา น้อย ในการจะสร้างชื่อเสียงประกวดแต่ละงานใช้ทรัพยากรและงบประมาณมาก

ความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับกรอบการตรวจประเมินการพัฒนาการบริหารจัดการ (การตรวจประเมิน-การจัดทำรายงานผล-การจัดทำแผนปรับปรุง-การดำเนินการพัฒนา) โอกาสในการนำกรอบการดำเนินงานตามวงรอบการตรวจประเมินในรูปแบบใหม่มาใช้ในสาขาจึงน่าจะเป็นไปได้ เนื่องจากไม่ได้เป็นการเพิ่มงาน เพียงแต่ต้องทำความเข้าใจในรายละเอียด ข้อเสนอแนะคือ 1) ควรมีแบบหรือตัวอย่างมาให้ดู 2) การชี้แจงความหมายคำสำคัญ ขั้นตอนการทำงานอาจต้องมีแบบฟอร์มจะง่ายมากขึ้น 3) รูปแบบนี้ดีจะวางระบบให้อาจารย์ต้องรวบรวมข้อมูล การมีกรอบดำเนินงานเป็นสิ่งดีที่ช่วยประธานสาขาในการติดตามแผนเพื่อให้สอดคล้องกับแผนคณะ ได้สะดวกยิ่งขึ้น 4) ระยะ เวลาการดำเนินงานตามกรอบของสาขา 2 ช่วงใน 1 ปีการศึกษาจะพัฒนาสาขาวิชาให้ก้าวหน้าขึ้นตามระดับ ซึ่งหากจะปรับให้ดำเนินการตามรอบเวลา 3 ปีก็สามารถทำได้ หากสรุป

เป็นรายเทอมมีความเป็นไปได้ และหากสาขาวิชาตั้งใจจริงๆ สองปีก็一定会เห็นความก้าวหน้าพอสมควร

ในเรื่องการทบทวนรายงานผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและสรุปผล เห็นว่ามีความเหมาะสม การทบทวนนี้สาขาเองปกติก็ทำอยู่แล้ว มีการประชุม รายงานผลระดับสาขา และรายงานผลสู่คณะอยู่แล้ว ก็ไม่ยุ่งยากในการทำ การนำเสนอรางวัลก็อยากให้เป็นภาพรวม คนทำอยากได้ชื่อว่าเป็นผู้ได้รับการยกย่อง ใบประกาศ หรือมีชื่อขึ้นบอร์ด ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ 1) ประธานสาขาต้องเห็นความสำคัญ ตัวประธานต้องติดตามผลงาน มีตารางติดตามงานเตรียมการ 2) จัดงบประมาณให้เพียงพอ ควรมีการนำเสนอเพื่อขอรางวัลกับคณะซึ่งประกันคุณภาพภายในแบบเดิมต้องมีหลักฐานเหมือนกัน 3) หากรูปแบบนี้เป็นเกณฑ์ที่สามารถนำไปสู่อาเซียนได้ก็น่าสนใจกระบวนการและการสังเคราะห์คู่มือและครอบคลุม จะเห็นว่าตัวกระบวนการน่าสนใจ ไม่ยุ่งยาก รูปแบบนี้จะช่วยในการทำงานประกันคุณภาพของคณะได้ 4) ควรมีฟอร์มสรุปในการทำ การเขียน การกรอก ก็จะช่วยให้สะดวกขึ้น เป็นการจัดระบบงานให้ง่ายในการปฏิบัติหรือหยิบใช้ได้

ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบและกลไกการบริหารคุณภาพตามแนวใหม่มาใช้ในสาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีดังนี้

1. ควรการจัดทรัพยากรให้เพียงพอ เช่น การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ และต่อเนื่อง การจัดสถานที่ทำงานให้เพียงพอ การจัดอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการดำเนินงานของสาขา

2. มีการสร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารคุณภาพตามแนวทางสู่ความเป็นเลิศแก่บุคลากรและอาจารย์ใหม่

3. จัดกลไกและกระบวนการทำงานของสาขาวิชาให้เป็นระบบ ตั้งแต่การวางแผน การกำหนดนโยบายและแผนงาน การกำหนดโครงการที่สอดคล้องกับแผนงาน การจัดตั้งคณะกรรมการในแต่ละงานให้ชัดเจน การดำเนินงานตามแผน การจัดทำตารางเวลาการดำเนินงานของสาขา ที่ชัดเจน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา

4. สร้างความร่วมมือในสาขาและพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง

5. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศให้เป็นระบบมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพของสาขา

6. ควรจัดให้บุคลากรในสาขา และนักศึกษามีส่วนร่วมเผยแพร่บริการวิชาการ การสร้างงานวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

7. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบเพื่อจะได้มีแนวทางการปฏิบัติ มีการอธิบายความหมายศัพท์ให้ง่ายต่อการเข้าใจ

8. คณะควรจัดให้มีรางวัลประกันคุณภาพในระดับสาขา เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ

### **ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน**

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน

1. การจัดทรัพยากรที่เพียงพอในการดำเนินงาน ด้านงบประมาณ และทรัพยากรบุคคล
2. การกำหนดกรอบการดำเนินงาน คณะวิชาและสาขาวิชาควรจะทำางานประกันคุณภาพตามตารางการดำเนินงาน ไปพร้อมกัน
3. การกำหนดภาระงานของคณะทำงาน
4. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน

### **กรณีศึกษาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**

#### **บริบทและสภาพปัจจุบัน**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีประวัติความเป็นมาสืบย้อนไปได้ถึงช่วงก่อตั้งเป็น “โรงเรียนมัธยมวิสามัญการเรือน” เมื่อปีพ.ศ.2477 ซึ่งเป็นโรงเรียนการเรือนแห่งแรกของประเทศไทยต่อมาปรับเป็นวิทยาลัยครูสวนดุสิต ระยะเวลาผลิตครูทางด้านคหกรรมศาสตร์ ปีพ.ศ.2538 เปลี่ยนเป็นสถาบันราชภัฏสวนดุสิต และเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในปีพ.ศ.2547 ในและปีพ.ศ.2553 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เปลี่ยนมาอยู่ภายใต้สังกัดโรงเรียนการเรือน ซึ่งมีสถานะเทียบเท่าคณะวิชา ในสาขาวิชามีจำนวนอาจารย์ ทั้งหมด 14 คน พนักงาน 15 คน นักศึกษา สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ 4 ชั้นปีรวม 697 คน

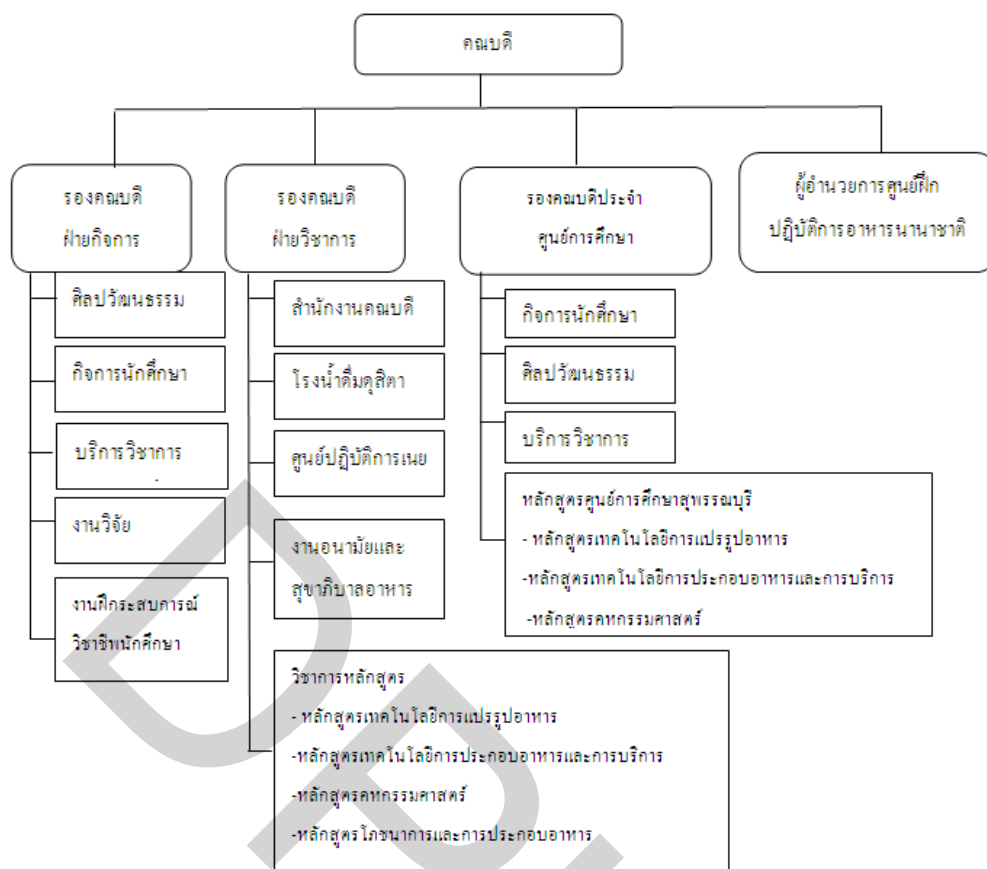
### ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

ปรัชญาของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คือ ผลิตบัณฑิตคหกรรมศาสตร์ที่มีความสามารถในการผลิต การดัดแปลงและการประยุกต์ใช้ให้เกิดคุณค่าทางด้านคหกรรมศาสตร์ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรเพื่อผลิตให้บัณฑิตมีคุณสมบัติดังนี้ มีความรู้ความสามารถในการบูรณาการและการประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจสังคมและสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน มีความสามารถในการจัดการบริการและประกอบธุรกิจทางด้านคหกรรมศาสตร์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีบุคลิกภาพ มีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ อนุรักษ์และส่งเสริมเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมพันธกิจของสาขาผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและต้องการของผู้ประกอบการและสังคม โดยเน้นการนำความรู้ทางด้านคหกรรมศาสตร์และด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องมาบูรณาการ เพื่อให้เกิดความรู้และทักษะที่เชี่ยวชาญในงานอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาศักยภาพอาจารย์ด้านคหกรรมศาสตร์ให้มีความเชี่ยวชาญเป็นเลิศทางวิชาชีพ มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล สร้างองค์ความรู้และประสานความร่วมมือด้านงานวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลอ้างอิงในระดับสากล รวมถึงพัฒนานวัตกรรมและสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางวิชาการกับองค์กรทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งบริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

หลักสูตรคหกรรมศาสตร์มีพันธกิจจะเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศด้านอาหารและสามารถระดับชาติ มีหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามวัฒนธรรมสวนดุสิต โดยเน้นจุดเด่นด้านการใช้ภาษา การสร้างและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิต เผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมเน้นการบริการวิชาการกับสังคม

### โครงสร้างการบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตปัจจุบัน

โรงเรียนการเรือนเป็นหน่วยงานระดับคณะ จัดการศึกษาระดับปริญญาตรีประกอบด้วยหน่วยงานย่อย ได้แก่ หลักสูตรอุตสาหกรรมอาหารและการบริการ หลักสูตรวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร หลักสูตรคหกรรมศาสตร์และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ นอกจากนี้ยังมีศูนย์ฝึกปฏิบัติการอาหารนานาชาติ โครงการศูนย์ปฏิบัติการเนย ห้องปฏิบัติการแปรรูปอาหาร โรงน้ำดื่มดุสิตา และงานอนามัยและสุขาภิบาลอาหาร ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษาให้ดำเนินงานเป็นไปด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพสูงสุดคุณภาพ



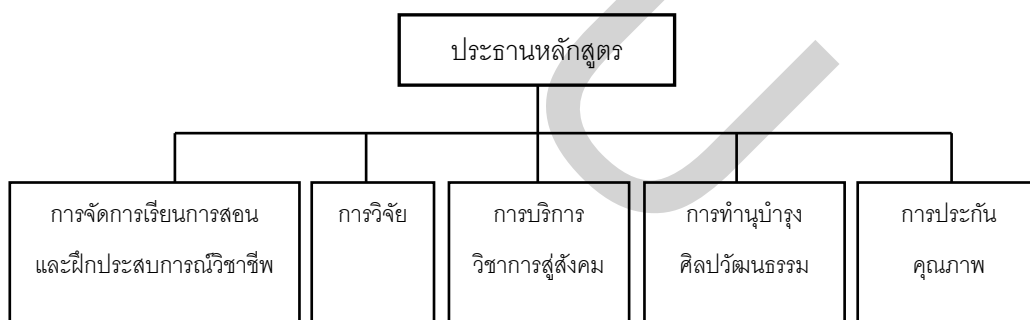
**ที่มา:** รายงานการประเมินตนเองประจำปีการศึกษา 2554 โรงเรียนการเรือนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต(2554, น. 7)

การบริหารหลักสูตรคหกรรมศาสตร์จะดูแลโดยรองคณบดีฝ่ายวิชาการ แต่ในเรื่องกิจการนักศึกษา ศิลปวัฒนธรรม วิจัย การบริการวิชาการ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะดูแลโดยรองฝ่ายกิจการนักศึกษา หลักสูตรคหกรรมศาสตร์ศูนย์สุพรรณบุรี จะดูแลโดยรองคณบดีประจำศูนย์การศึกษา ใช้หลักสูตรเดียวกับที่สวนดุสิตและมีประธานหลักสูตรและคณะ กรรมการบริหารหลักสูตรอีก 5 คน ดูแลกิจการนักศึกษา ศิลปวัฒนธรรมและบริการวิชาการเฉพาะที่ศูนย์สุพรรณบุรี เรื่องงบประมาณ การจัดบุคลากรและทรัพยากรจะสังกัดที่โรงเรียนการเรือน มีการพัฒนากลไกการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง มีนโยบายอย่างชัดเจนให้ระบบการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาโดยแต่งตั้งคณะกรรมการด้านประกันคุณภาพภายในดังนี้

1. คณะกรรมการประกันคุณภาพประจำโรงเรียนการเรือนทำหน้าที่พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน กำกับตรวจสอบและประเมินคุณภาพของหลักสูตร จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในของโรงเรียนเสนอต่อมหาวิทยาลัย

2. คณะกรรมการประกันคุณภาพประจำหลักสูตร ทำหน้าที่พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของหลักสูตร กำกับตรวจสอบและประเมินคุณภาพของหลักสูตร จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในของหลักสูตรเสนอต่อ โรงเรียนการเรือนและมหาวิทยาลัย

โครงสร้างในการบริหารคุณภาพของสาขาเกษตรศาสตร์ ทั้งที่สวนดุสิตและศูนย์สุพรรณบุรี มีการตั้งประธานหลักสูตรและคณะกรรมการบริหารหลักสูตร แบ่งการทำงานในสาขาออกเป็น การเรียนการสอนและฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การวิจัย การบริการวิชาการสู่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การประกันคุณภาพ มีการตั้งคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ส่วนอาจารย์จะเป็นอาจารย์ผู้สอนเท่านั้น ในสาขาวิชาจะมีเจ้าหน้าที่สำนักงาน แต่ละงานกรรมการหลักสูตรจะเป็นหัวหน้างานและจะมีอาจารย์ช่วยบางงาน มีเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการมาช่วยงานประกันคุณภาพด้วย การวัดและการประเมินผลการดำเนินงาน คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำปี และระบบประกันคุณภาพภายในกำหนดให้ทุกหลักสูตรต้องทำแผนปฏิบัติการประจำปีและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อนำผลการประเมินมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ดังรูปโครงสร้างการบริหารคุณภาพระดับสาขา ต่อไปนี้



**ที่มา:** รายงานการประเมินตนเองประจำปีการศึกษา 2554 โรงเรียนการเรือนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต(2554, น. ก)

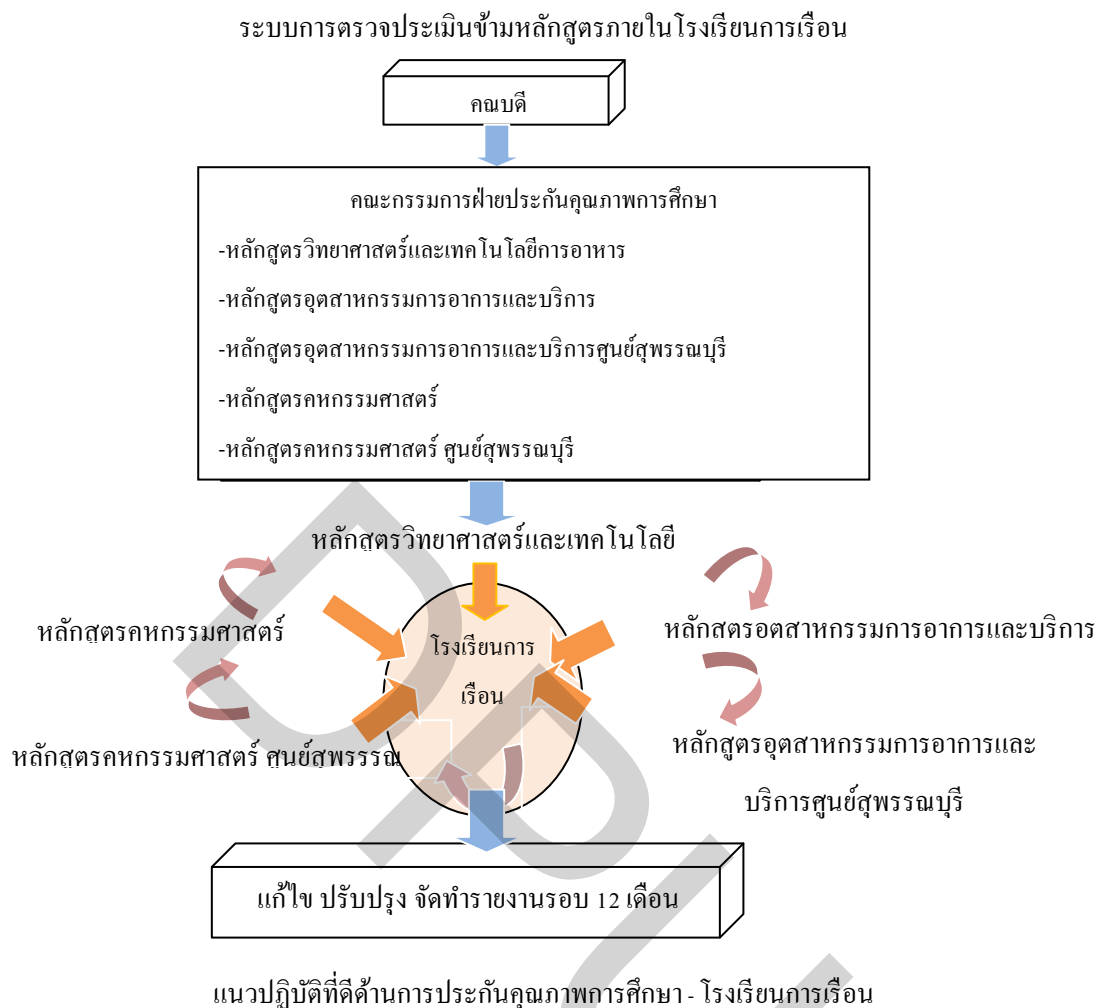
### ระบบและกลไกการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพของสาขาวิชาในปัจจุบัน

ประธานหลักสูตรและคณะกรรมการประจำหลักสูตร ทำหน้าที่พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของหลักสูตร กำกับตรวจสอบ คณบดีได้มอบให้จัดทำแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามพันธกิจและแผนกลยุทธ์ของโรงเรียนการเรือนมีการแต่งตั้งให้อาจารย์ช่วยในแต่ละงานจะมีการกำหนดค่าภาระงานและมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่



บุคลากรภายในหลักสูตร มีการประชุมคณะกรรมการประจำหลักสูตรปัจจุบันสาขาวิชามีแผนดำเนินงาน 5 ปี ระบบและกลไกการทำงานแต่ละด้านมีคนรับผิดชอบ มีเลขานุการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ช่วยสนับสนุน ประธานจะแบ่งงานตามองค์ประกอบทั้งหมดให้กรรมการหลักสูตรรับผิดชอบดูแลตามรายองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้ง 9 ด้านคือ (1) ปรัชญาปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ (2) การผลิตบัณฑิต (3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (4) การวิจัย (5) การบริการวิชาการแก่สังคม (6) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (7) การบริหารและการจัดการ (8) การเงินและงบประมาณและ (9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ โดยนำร่องที่ระดับสำนักงานอธิการบดี แต่ยังไม่ได้นำมาใช้ในระดับคณะและสาขาวิชา เดิมสาขา วิชาทำ SAR เกือบครบองค์ประกอบทุกตัว ยกเว้นในเรื่องงบประมาณ ในส่วนแผนการดำเนินงานหรือตารางการทำงาน สาขาทำตามแผนการดำเนินงานของคณะ ส่วนงานวิจัย สาขายังประสบปัญหาในสาขาอาจารย์ยังไม่ค่อยมีผลงานวิจัย ส่วนงานประกันคุณภาพระดับสาขา มีการเขียนรายงานการประเมินตนเองโดยใช้เวลาในการทำประมาณ 1 เดือน ที่ผ่านมามีการจัดเก็บเอกสารการดำเนินการยังไม่เป็นระบบบางครั้งประสบปัญหา คือไม่มีคนเก็บเอกสารหรือข้อมูล สาขาต้องการเจ้าหน้าที่มาช่วยเก็บข้อมูลหรือทำงานเอกสารเพิ่มขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจะไม่มีเวลามาช่วย หากเก็บข้อมูลมาไว้ก่อนเวลาเขียนจะเขียนได้ง่าย จะจับคู่อาจารย์ใหม่ ๆ กับอาจารย์เก่า เวลาเขียนรายงานประเมินตนเองของสาขาวิชา เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพ จากคณะกรรมการตรวจสอบภายในของโรงเรียนการเรือน และการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย สาขาวิชา มีระบบการจัดการตรวจประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาแบบข้ามหลักสูตรก่อนรับการประเมินภายใน 2 อาทิตย์ จะมีการตรวจประเมินข้ามหลักสูตรภายในโรงเรียนการเรือน โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพประจำหลักสูตรอื่นที่อยู่ในโรงเรียนการเรือน เตรียมงานทุกอย่างเหมือนมีคณะกรรมการมาประเมินจริงเพื่อปรับปรุงแก้ไขรายงานการประเมินตนเอง และหาข้อมูลหลักฐานอ้างอิงได้ครบถ้วน และมีการแต่งตั้งบุคลากรในหลักสูตรเป็นผู้ตรวจประเมินงานประกันคุณภาพการศึกษาในหลักสูตรอื่น แบบการตรวจประเมินข้ามหลักสูตร ดังภาพ



ที่มา: ฝ่ายงานประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนการเรือน [food.dusit.ac.th/pdf/pdca.pdf](http://food.dusit.ac.th/pdf/pdca.pdf) (28 ธ.ค. 2555)

โรงเรียนการเรือนได้จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนปฏิบัติที่ทำให้สาขาประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพ โดยสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้ และประสบการณ์ที่ได้บันทึกเป็นเอกสารและเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

## 1. การเตรียมการก่อนการตรวจเยี่ยม

### - จัดเตรียมรายงานการประเมินตนเอง (SAR) รอบ 9 เดือนของหลักสูตรฯ

จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) รอบ 9 เดือนของหลักสูตรโดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน 9 องค์ประกอบตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดของมหาวิทยาลัยฯ

### - จัดเตรียมเอกสารอ้างอิง

จัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

1) เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

2) การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยมปัจจุบันเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพสามารถบรรจุหรือจัดเก็บ (upload) หรือเชื่อมโยง (link) ใ้บนระบบสารสนเทศของหลักสูตร ซึ่งทำให้การจัดเก็บเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาของคณะกรรมการตรวจเยี่ยมฯ และไม่เป็นภาระเรื่องการจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน

### - จัดเตรียมเอกสารการแนะนำหลักสูตรและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

เอกสารการแนะนำและการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยจัดทำในรูปแบบ PowerPoint

### - จัดเตรียมบุคลากรในการจัดการเตรียมคณะทำงาน ต้องดำเนินการดังนี้

1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไรมีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไรขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร

2) เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

3) เปิดโอกาสให้มีการอภิปรายซักถามแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็นเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

4) เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพคือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมต้องมีบุคลากรจำนวน

1-3 คนทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้กรรมการฯ กับบุคคล ซึ่งในเรื่องนี้โรงเรียนการเรือนจะมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการประสานงานให้ แต่ละหลักสูตร ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

1) ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด

2) ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของหลักสูตรและคณะฯ เพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมินต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใดหากคณะกรรมการต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

3) มีรายชื่อสถานที่หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการฯ จะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

4) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและภายนอกหลักสูตรว่าจะเชิญมาเวลาใดห้องใดหรือพบกับใครตามตารางการตรวจเยี่ยมและประเมินฯ

5) เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะกรรมการฯ จะต้องสามารถประสานงานและแก้ไขได้ทันที

- จัดเตรียมสถานที่สำหรับคณะกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินฯ ในการจัดการเตรียมสถานที่ แต่ละสถานที่ควรดำเนินการดังนี้

ก. ห้องทำงานของคณะกรรมการฯ

1) จัดเตรียมห้องทำงานและ โต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสาร โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงานเพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการฯ

2) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่นๆ ให้คณะกรรมการฯ พร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ

3) จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง

4) ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่างอาหารกลางวันตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่นๆ

5) ควรประสานงานกับคณะกรรมการฯ เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารอาจารย์บุคลากรนักศึกษาฯลฯ ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

- จัดเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินฯ

1) มีกรรมการประเมินฯ แต่ละหลักสูตรประมาณ 5 ท่าน ขึ้นอยู่กับขนาดของหลักสูตร ซึ่งคณะกรรมการฯ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์ต่อหลักสูตร

2) จัดทำหนังสือบันทึกข้อความเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

3) แจ้งให้ผู้ตอบรับการเป็นกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินฯ ทราบถึงกำหนดการตรวจเยี่ยมและประเมินฯ พร้อมจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหลักสูตรและเอกสาร

อ้างอิง (แผ่น CD-ROM) ให้แก่คณะกรรมการฯ โดยส่งเอกสารก่อนกำหนดการตรวจเยี่ยมฯ ไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์เพื่อให้คณะกรรมการฯ ศึกษาข้อมูลต่างๆล่วงหน้า

## 2. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมและประเมินฯ

1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการฯชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยมฯ

2) บุคลากรพึงปฏิบัติตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยมแต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชมหรือตอบคำถามหรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการฯ

3) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยมฯ ทั้งนี้เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายในตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ

4) ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯทำงานต่อหลังเวลาราชการควรมีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก

5) บุคลากรทุกคนควรมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการตรวจเยี่ยมฯเมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยมตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

## 3. การดำเนินการภายหลังการตรวจเยี่ยมและประเมินฯ

1) ผู้บริหารคณาจารย์และเจ้าหน้าที่นำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาข้ามหลักสูตรไปวิเคราะห์ ดำเนินการ และพิจารณาข้อเสนอแนะของคณะกรรมการเพื่อนำไปปรับปรุงเพิ่มเติมการดำเนินงานในการประเมินคุณภาพการศึกษารอบ 12 เดือน

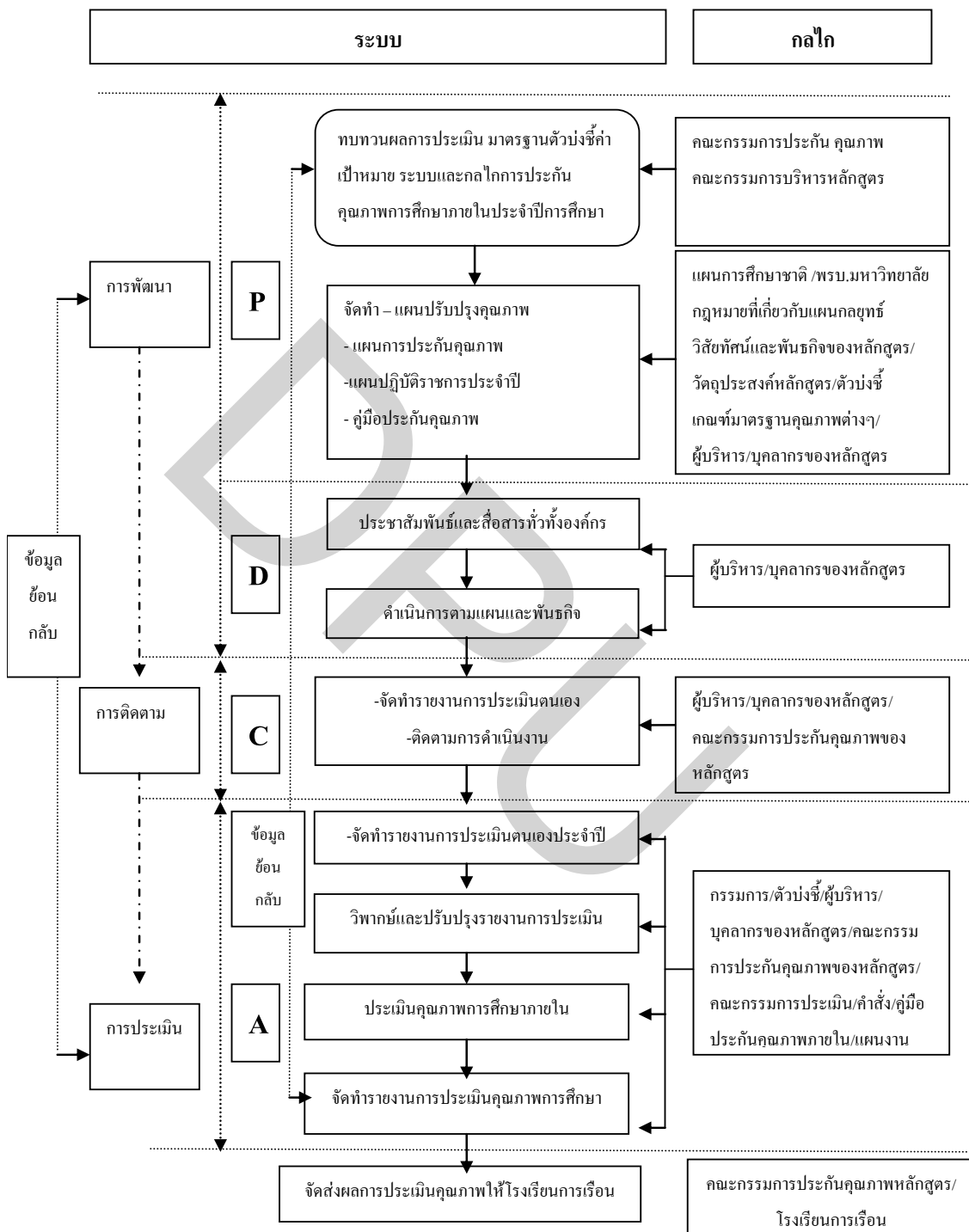
2) ทำการปรับปรุงผลการดำเนินงานเอกสารหลักฐานและจัดทำรายงานการประเมินตนเองรอบ 12 เดือนแล้วจากนั้นทำการวิพากษ์ร่วมกันในหน่วยงานเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานอีกครั้งและรอรับการประเมินจากคณะกรรมการภายในต่อไป โดยใช้การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพเช่นเดียวกันกับการดำเนินการกับคณะกรรมการภายใน

3) เผยแพร่ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพของหลักสูตร

4) คณะกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษานำผลการประเมินวางแผนปรับปรุงแก้ไข

5) จัดทำแผนปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาศึกษาปีการศึกษาถัดไป

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตรนครธรรมศาสตร์



ที่มา: รายงานการประเมินตนเองประจำปี 2553

โรงเรียนการเรือน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตประจำปีการศึกษา (2553, น. 31)

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารเพื่อการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ

การนำรูปแบบและกลไกการบริหารเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศมาใช้ในสาขาเกษตรศาสตร์ สวนดุสิตและศูนย์สุพรรณบุรี มีความเห็นเป็นไปในทางเดียวกันว่า รูปแบบนี้ฟังดูเข้าใจได้ง่าย จะทำได้ดีกว่าในระดับสาขา การทำ QA ไปพร้อมกับการทำรูปแบบใหม่ จะเข้าใจง่ายกว่าและดูไม่ยุ่งยาก เหมือนการทำ QA พร้อมกับการทำ EdPEX ดังนั้นในการหาข้อมูล และสิ่งที่ต้องคำนึงถึงด้วย คือ การดำเนินการตามองค์ประกอบต้องทำเพื่อไว้สำหรับเกณฑ์ TQA ที่ จะเข้ามาซึ่งจะเห็นว่าองค์ประกอบมีความเชื่อมโยงกันอยู่

จากข้อคำถามถึงการนำองค์ประกอบทั้ง 12 ของรูปแบบการบริหารเพื่อการดำเนินงานสู่ ความเป็นเลิศที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพและการบริหารรางวัลคุณภาพมาใช้ในสาขาวิชา นั้น เห็นว่า สาขาวิชาสามารถนำมาดำเนินงานตามรูปแบบใหม่ได้ ขณะนี้ผู้บริหารในโรงเรียนการ เรือนก็พยายามปรับระบบการบริหารให้เป็น EdPEX ทั้งยังส่งบุคลากรไปสัมมนาไปปรับความรู้เรื่อง EdPEX หากนำองค์ประกอบของรูปแบบใหม่มาใช้กับสาขาจะมีความเป็นไปได้มาก มีลักษณะ เหมือนทำประกันคุณภาพ QA ไปพร้อมกับการทำ EdPEX เนื่องจากมีกระบวนการคล้ายกันและ องค์ประกอบทั้ง 12 องค์ประกอบของเกณฑ์รูปแบบใหม่มีความเชื่อมโยงกันอยู่ ทำให้เข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยากหากมีการมอบหมายงานและบริหารจัดการที่ดี การนำรูปแบบนี้มาใช้ก็มีความเป็นไปได้ มาก

มีข้อเสนอแนะว่า 1) ถ้าทำแล้วตอบเกณฑ์ EdPEX ได้ก็เหมาะสมในการนำไปใช้ สาขา ควรทำรูปแบบนี้ได้เลย ขณะนี้แม้จะริเริ่มให้ทดลองใช้ EdPEX แต่เวลาที่ประเมินจริงก็ยังใช้เกณฑ์ QA เหมือนเดิม 2) องค์ประกอบควรเขียนให้สอดคล้องเกณฑ์ประกันคุณภาพที่คณะและสาขา ต้องการ 3) ควรมีแบบฟอร์มแสดงให้เห็นชัดว่าองค์ประกอบใดที่สอดคล้องกับองค์ประกอบตาม เกณฑ์ประกันคุณภาพที่ต้องการ 4) ควรมีอาจารย์ผู้ใหญ่มากคอยช่วยดู 5) ต้องคำนึงถึงปัญหาของ ระบบการบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชาต่างๆ ไป เช่น การเก็บข้อมูล เอกสาร หลักฐานหลังปฏิบัติงาน หรือ งบประมาณไม่เพียงพอ

กรอบการดำเนินงานในระดับภาควิชา เห็นว่า มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ เจ้าหน้าที่จะสามารถเก็บหลักฐานเวลาดำเนินงานได้ง่าย การวางระบบและวางกลไกที่ระดับสาขา วิชาจะทำให้เก็บข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ซึ่งปัจจุบันสาขาไม่มีกรอบการดำเนินงานและแผน การดำเนินงานที่ชัดเจน เหมือนรูปแบบที่นำเสนอ

สำหรับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมการที่ระดับสาขาวิชา มีความเห็นว่าการเตรียมการ ที่ระดับสาขาวิชาน่าจะทำได้ง่าย การเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต ค่อนข้างมีความพร้อมในการเตรียมการที่จะดำเนินงาน สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ 1)

การเตรียมการระดับสาขาตามรูปแบบนี้ก็จะเป็นไปได้ด้วยดี ต้องจัดเจ้าหน้าที่ช่วยในงานเก็บข้อมูล และพิมพ์งานเอกสาร 2) ควรมีนโยบายจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานจะได้ปฏิบัติตาม 3) สาขาวิชา คหกรรมศาสตร์ที่มีวัฒนธรรมเป็นแบบครอบครัว บางเรื่องพูดง่ายบางเรื่องพูดยาก 4) การจัดงบประมาณสนับสนุนให้เพียงพอในการเตรียมการ 5) ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ เมื่อได้ทีมงานเข้ามาทำ ต้องเริ่มสร้างความรู้ความเข้าใจก่อน

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามวงจรระยะ 3 ปีการศึกษา เห็นว่า การจัดวงจรระยะ 3 ปีการศึกษาไม่มาก เพราะวาระของประธานหลักสูตรที่นี้ 4 ปี หรือจะกำหนดตามวาระประธานก็ได้เหมือนกัน ขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ ถ้ามีการดำเนินงานตามวงจรแบบนี้จะทำให้สาขาทำงานได้สะดวกขึ้นแต่จะต้องมีการประชุม มีการวางแผนร่วมกัน การนำมาใช้ก็ไม่น่าจะยุ่งยากเพราะคนในสาขามีความสามารถ อีกทั้งงานประกันคุณภาพเป็นภาระงานอยู่แล้ว ถ้ามีกรอบ มีช่วงเวลา ก็ทำงานได้ง่าย และหากระบบผู้ที่รับผิดชอบลงไปจะมองได้ชัดเจนขึ้น

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานในการการทบทวนรายงานผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและสรุปผล เห็นว่ารูปแบบนี้ ถ้าเขียนรายงานการประเมินเป็นเล่มทุกปีการศึกษาจะเหมาะสมกว่า ในเรื่องการเสนอเพื่อขอรางวัล ในปัจจุบันหลักสูตร/คณะ/มหาวิทยาลัย ไม่มีการให้รางวัลในระดับสาขา แต่งานประกันคุณภาพถือว่าเป็นงานหลักของหลักสูตร ถ้ามีการให้รางวัลหรือการให้การยกย่องชมเชยได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นแรงจูงใจ แรงเสริม ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ต้องคำนึงถึงเรื่อง

1. การเตรียมความพร้อมในระดับสาขา
2. การเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆที่จะส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารเพื่อการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศของสาขาวิชาเช่น การเปลี่ยนผู้บริหารคณะ การเปลี่ยนแปลงของข้อมูล
3. การนำองค์กรของประธานหลักสูตร ประธานต้องมองทะลุ มององค์กรออก ต้องรู้ว่าจะนำองค์กรไปทางไหน
4. การประเมินตนเองของสาขาวิชา
5. การสร้างแรงจูงใจหรือให้รางวัล ภายในสามปีให้รางวัลหนึ่งครั้งตามวงจรก็ดี ถ้าสาขาทำคุณภาพก้าวหน้าติดต่อกันก็ควรมีรางวัลใหญ่

ปัจจัยที่ทำให้รูปแบบและกลไกการดำเนินงานประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่ทำให้รูปแบบและการดำเนินงานประสบความสำเร็จคือ

1. ต้องให้การอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร



2. ควรมีผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ต้องแต่งตั้งและกำหนดภาระงานให้
3. การกำหนดนโยบายจากผู้บริหาร และการปฏิบัติตามนโยบาย
4. การสนับสนุนด้านงบประมาณ
5. การจัดประชุมสาขาทุกเดือน ควรกำหนดวันประชุมที่แน่นอนเพื่อให้กรรมการ  
หลักสูตรฯ ที่ศูนย์สุพรรณบุรีมาร่วมประชุมได้
6. การมีวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติของสาขาวิศวกรรมศาสตร์ ทำให้บุคลากรมีความ  
ความเป็นกันเองและมีส่วนร่วมในการทำงาน และมีการพูดคุยหรือปรึกษาหารือในการทำงาน
7. มีผู้สนับสนุน ได้แก่ ผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
8. การประเมินที่ชัดเจน มีแบบฟอร์มต่างๆให้

#### กรณีสาขาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

##### บริบทและสภาพปัจจุบัน

เมื่อปี พ.ศ. 2475 วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นเพียงหมวดวิชาวิทยาศาสตร์ ต่อมาในปีพ.ศ. 2520 เปลี่ยนฐานะเป็นคณะวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีประกอบด้วย 9 ภาควิชา หนึ่งในนั้นได้แก่ ภาควิชาวิศวกรรมศาสตร์ ปีพ.ศ. 2548 มีการเปลี่ยนเป็นการบริหารแบบสาขาวิชาและหลักสูตร ในปัจจุบันจัดการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ทั่วไป สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีการแต่งตั้งอาจารย์เป็นคณะกรรมการบริหารหลักสูตรทั้งหมด 6 คน มีจำนวนนักศึกษาทั้งหมด 135 คน

##### ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

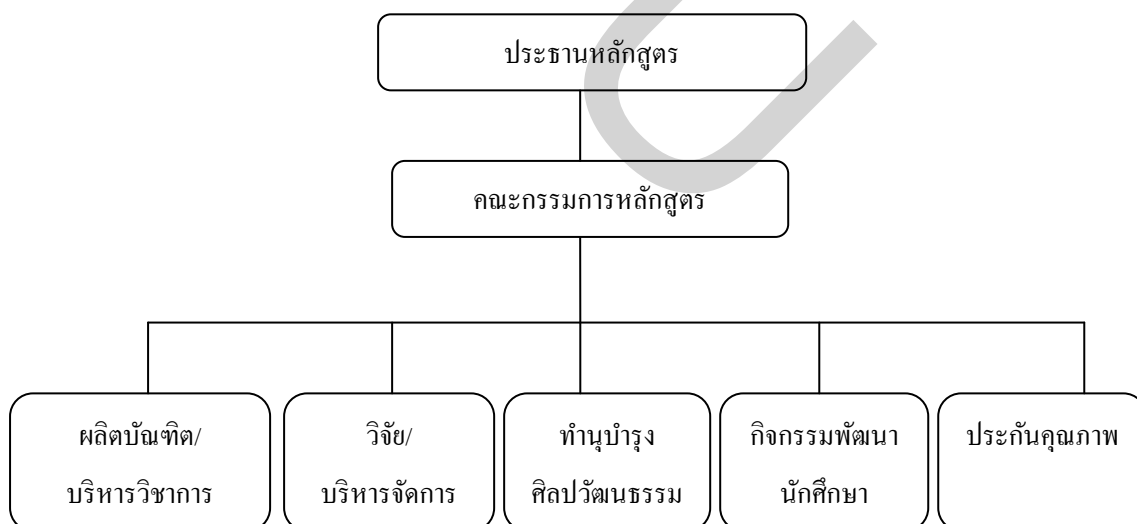
สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยวไลยอลงกรณ์มีปรัชญา คือ ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีคุณธรรมจริยธรรมรับผิดชอบต่อสังคม มีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้และทักษะวิชาชีพทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ มีทักษะในการศึกษาหาความรู้ สามารถบูรณาการความรู้ได้สามารถคิดวิเคราะห์ มีเหตุผลในการทำงานและแก้ไขปัญหา ตลอดจนมีคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม วัตถุประสงค์ของสาขาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้มีทักษะทางวิศวกรรมศาสตร์ สามารถบูรณาการความรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมผลิตบัณฑิตให้มีทักษะในการศึกษาหาความรู้ สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีระบบ มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรมและจริยธรรมมีระเบียบวินัยและจรรยาบรรณต่อวิชาชีพวิศวกรรมศาสตร์มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### โครงสร้างการบริหารสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

โครงสร้างของคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ เป็นการบริหารแบบหลักสูตรและสาขาวิชา มีคณะกรรมการประจำหลักสูตรประกอบด้วย รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ประธานหลักสูตรและคณะกรรมการบริหารหลักสูตร มีคณบดีเป็นผู้กำกับดูแลคณะวิชาและคอยให้คำแนะนำตลอดจนกำหนดนโยบายปฏิบัติ ส่วนประธานหลักสูตรและกรรมการบริหารหลักสูตรจะทำหน้าที่วางแผนการจัดการเรียนการสอนร่วมกับผู้บริหารคณะและอาจารย์ผู้สอน รวมถึงติดตามและรวบรวมข้อมูลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรทุกปีอย่างต่อเนื่อง

จากการสัมภาษณ์ประธานหลักสูตร ในสาขาได้แบ่งงานดังนี้ 1) งานผลิตบัณฑิต และบริหารวิชาการ 2) งานวิจัยและงานบริหารจัดการ 3) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการบริการวิชาการ ดูแลงานสำนักศิลปวัฒนธรรม สำนักการเรียนรู้และศิลปะวิชาการและงานของมหาวิทยาลัย ที่มอบหมายให้สาขาวิชาดำเนินการ 4) งานประกันคุณภาพ 5) งานกิจกรรมพัฒนานักศึกษา และ 6) กรรมการและเลขานุการ สาขามีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติทำทั้งเอกสาร ชุรการและเป็นผู้ช่วยสอนด้วย โครงสร้างการบริหารและการจัดกลุ่มงาน ดังภาพ

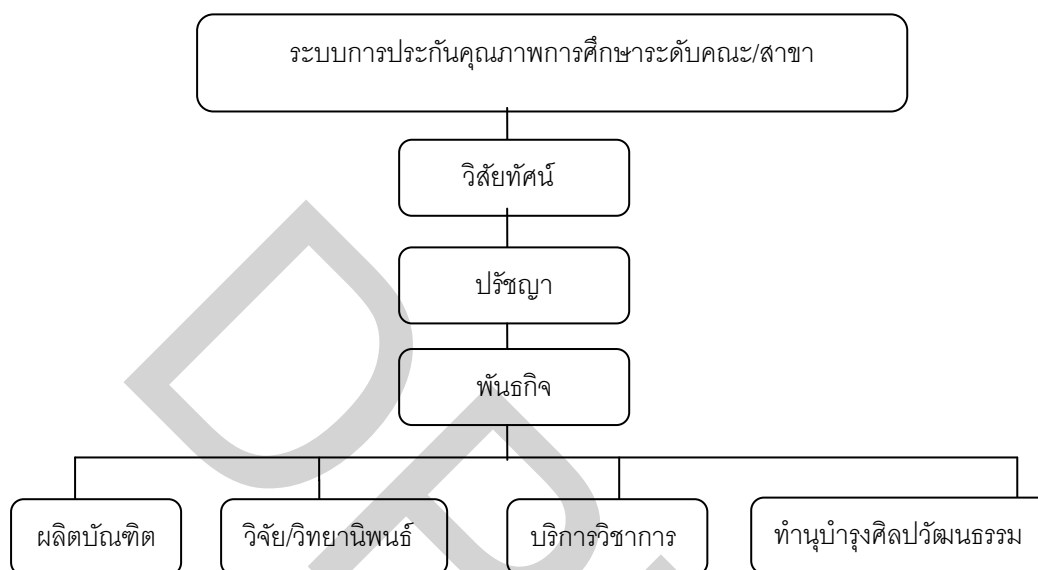
โครงสร้างระบบการบริหารของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์



ที่มา: รายงานการประเมินตนเอง (2554, น. 6) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ

### ระบบการบริหารและกลไกการบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อกำกับดูแล ส่งเสริมสนับสนุน และให้คำปรึกษาในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยคณบดีรอง คณบดี หัวหน้าสาขาวิชา ผู้แทนจากภายนอกสาขา และตัวแทนนักศึกษา มีการจัด ระบบ ดังภาพ



**ที่มา:** คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2555, น. 19)

ปัจจุบันสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ 1) มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตร รวมทั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อกำกับดูแลส่งเสริมสนับสนุนและให้คำปรึกษาในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา 2) มีการจัดประชุมอาจารย์และเจ้าหน้าที่เป็นระยะๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและระดมความคิดเห็นเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแนวปฏิบัติ และมีการขอความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขา 3) มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 4) มอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา 5) มีการกำหนดวันที่เริ่มปฏิบัติการการประกันคุณภาพการศึกษาของสาขา 6) มีการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำและขั้นสูงเงื่อนไขเวลาที่ต้องการบรรลุเป้าหมายดำเนินการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา 7) มีการพัฒนาระบบเครือข่ายของฐานข้อมูลสาขา และระบบรายงานเพื่อรับส่งและป้อนกลับข้อมูลให้กับคณะ 8) มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการของสาขาวิชา ตรวจสอบระบบควบคุมคุณภาพและติดตามประเมินคุณภาพการดำเนิน

งานภายในสาขา 9) มีการเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจสอบและประเมินโดยคณะวิชา จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามแบบฟอร์มของคณะ 10) มีการรับข้อมูลจากผู้ที่มาประเมิน เพื่อปรับปรุงพัฒนาเสริมข้อดีแก้ไขปรับปรุงข้อด้อย

คณะกรรมการบริหารหลักสูตร เริ่มแบ่งตารางการดำเนินงานและกระจายงานให้รับผิดชอบแต่ยังติดกับระบบเดิม คือ ต้องให้ประธานหลักสูตรตั้ง ประธานหลักสูตรที่นี้ไม่มีวาระจึงกำหนดนโยบายให้มีการเปลี่ยนทุก 2 ปี จะเป็นซ้ำได้เพียงครั้งเดียว โดยทุกคนต้องได้เป็นประธาน ไม่ใช่ระบบหมุนเวียน มีการฝึกเพื่อสืบต่อผู้นำ คณะกรรมการหลักสูตรจะมีหน้าที่ในการช่วยกันบริหารจัดการหลักสูตร ระบบประกันคุณภาพมีคนรับผิดชอบ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ ใช้วิธีระดมกัน โดยคนบดีจะมอบหมายคณบดีขึ้นชี้วัดให้รองคณบดีแต่ละคนไปทำ รองคณบดีแต่ละท่านจะจัดตั้งทีมงาน มีเจ้าหน้าที่ และมีแผนงานรองรับ มีการทำ PDCA โดยจะคู่มือประกอบตามตัวชี้วัด ตอนนี้นำประกันคุณภาพลงไปในระดับสาขาวิชา จะมอบหมายตัวชี้วัดลงไปเป็นสาขา แล้วประธานหลักสูตรกระจายงานให้กับคณะกรรมการหลักสูตร คณะจะให้สาขาวิชาทำบางองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา ไม่ได้ทำครบทั้ง 9 องค์ประกอบ เช่น การพัฒนาหลักสูตรหลักสูตร วิจัยหรือบริการชุมชน กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา มีอาจารย์รับผิดชอบเรื่องของนักศึกษา ส่วนการประกันคุณภาพสาขาวิชา มอบหมายให้ผู้ที่รับผิดชอบไปดำเนินการตามองค์ประกอบย่อยแล้วนำผลมารวมกัน การรวบรวมหลักฐานงานการประกันใช้เวลาครึ่งเดือน

กลไกการประกันคุณภาพของสาขามีการประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลให้คำปรึกษา และให้การสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน กลไกการบริหารคุณภาพที่สำคัญ คือมี 1) คณะกรรมการบริหารหลักสูตร และผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของสาขาวิชา 2) มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเป็นแนวทางในระดับสาขา 3) มีการรายงานผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา 4) มีระบบการประกันคุณภาพภายในสาขา ที่ครอบคลุมงานของสาขาวิชาในด้านต่างๆดังนี้

ด้านการเรียนการสอนสาขามีระบบกลไกการเปิด/ปิดพัฒนาและบริหารหลักสูตร มีระบบและกลไกในการพัฒนาและบริหารหลักสูตร มีโครงการขยายโอกาสและพัฒนารูปแบบการรับนักศึกษา มีโครงการประชาสัมพันธ์เผยแพร่หลักสูตร มีการส่งเสริมกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่สอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตและ มีกิจกรรมส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยมีกิจกรรม/โครงการดังนี้ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพการค้นคว้าอิสระและรายวิชาสัมมนา มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน

เป็นสำคัญ มีการจัดอาจารย์เข้ารับการอบรมใน โครงการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ เช่น เรื่องการประกันคุณภาพหลักสูตร มีโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการในการวัดและประเมินผลการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการประเมินคุณภาพการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มีการประเมินผล การเรียนการสอนรายภาคเรียนมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนเรื่องคุณภาพการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนทุกรายวิชาและรายภาคการศึกษา มีระบบการปรับปรุงการเรียนการสอนและพัฒนาผู้เรียน โดยคณะแจ้งผลการประเมินการสอนให้อาจารย์ทราบ มีการนำวิธีการที่ปรับแล้วไป ทำแผนการสอนในภาคเรียนใหม่ มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อ บัณฑิต

**ด้านการวิจัยสิ่งประดิษฐ์และงานสร้างสรรค์** สาขาให้ความสำคัญด้านการวิจัยมีสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นหน่วยงานบริหารจัดการงานวิจัยของสาขาวิชา มีการสนับสนุนด้านเงินทุนวิจัยอย่างต่อเนื่องทั้งจากเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย มีการพัฒนา ศักยภาพนักวิจัยทั้งที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยและชุมชนที่ให้บริการ

**ด้านการบริการวิชาการ** มีการจัดฝึกอบรมและจัดทำโครงการด้านบริการวิชาการตามที่ กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย มีโครงการบริการวิชาการมีแผนการบริการวิชาการใน แผนปฏิบัติการประจำปี มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลสำเร็จของโครงการอบรมเชิง ปฏิบัติการ มีการจัดโครงการให้ความรู้ในวิสาหกิจชุมชน

**ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม** มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเข้ากับ การเรียนการสอน มีการบูรณาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการบริการวิชาการแก่สังคมโดย ดำเนินการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน

**ด้านการบริหารการจัดการและงบประมาณ** มีการบริหารจัดการในเรื่องดังนี้ 1) การ บริหารมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับมหาวิทยาลัย มีการ บริหารจัดการสถานที่อย่างเต็มประสิทธิภาพและพอเพียงและให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการปฏิบัติงาน 2) การบริหารจัดการงบประมาณมีรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ รายงานผลที่เกิดขึ้นจำนวนงบประมาณที่ใช้จ่ายและรายงานผลสำเร็จ 3) การพัฒนาบุคลากร มีการ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานตามภารกิจ มีโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มี การจัดสรรงบประมาณจากกองทุนพัฒนาบุคลากรและกองทุนวิจัยในการเข้าร่วมประชุมวิชาการ อบรมสัมมนา

**ด้านการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา** มีแผนพัฒนาบุคลากรการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์

**ด้านเครือข่ายความร่วมมือ** มีโครงการ/กิจกรรมตามแผนงานในการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศ

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารเพื่อการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ**

จากคำถามที่ว่า หากนำองค์ประกอบย่อยใน 12 องค์ประกอบหลักมาปรับและใช้เป็นตัวบ่งชี้ในการบริหารฯ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติมากน้อยเพียงใด มีความเห็นสรุปได้ว่า มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติในระดับสาขา นอกจากนี้ยังเห็นว่า องค์ประกอบย่อยใน 12 องค์ประกอบครอบคลุมงานตามพันธกิจและงานประกันคุณภาพของสาขาวิชา ช่วยให้เห็นภาพชัดเจนว่าองค์ประกอบตัวไหน มีปัญหาหรือจะแก้ปัญหายังไง งานของสาขา หากจะมีการจัดองค์ประกอบหรือหมวดให้เป็นระบบ แยกให้เห็นว่าเป็นงานพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศ หรือเป็นงานประกันคุณภาพการศึกษา QA ก็เห็นว่าเป็นได้ในการปฏิบัติการนำองค์ประกอบใหม่มาใช้ไม่ได้เปลี่ยนโครงสร้างไปมากนัก ยังดำเนินการเหมือนการทำ QA ปกติ กิจกรรมหรืองานที่ทำคล้ายกัน

เรื่องการนำกรอบการดำเนินงานมาใช้ในระดับสาขา มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การดำเนินงานหากทำได้จริงภายใน 3 ปี ก็จะเห็นความก้าวหน้าการดำเนินงาน น่าจะไม่มีปัญหาในการดำเนินงานระดับสาขาเรื่องที่ต้องคำนึงถึงคือ

1. การประกันคุณภาพรูปแบบใหม่ควรกำหนดให้มีภาระงานให้สอดคล้องเพราะการประเมินบุคลากร มีเกณฑ์ขั้นต่ำของภาระงาน การเป็นคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและอาจารย์ จะมีภาระงานต่างกัน

2. การจัดงบประมาณให้เหมาะสมกับระยะเวลาการดำเนินงาน หากนำรูปแบบใหม่มาใช้ต้องกำหนดระยะเวลาให้เหมาะสมสาขา ควรมีเงินสำรอง การยืมเงินจากมหาวิทยาลัย การเบิกเงินคืนใช้เวลานานมาก ซึ่งที่นี้จะประสบปัญหาระบบการเงินล่าช้า

3. การประเมินรูปแบบใหม่นี้ประเมินสองรอบต่อปีการศึกษา สาขาตรวจประเมินตนเอง เห็นว่าก็พอทำได้ คล้ายๆการตรวจติดตาม คณะไม่ต้องเข้าไปตรวจ

การเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาให้มีความพร้อมที่จะดำเนินงาน เห็นว่ามีความเป็นไปได้ในการนำไปปรับใช้ เพราะในการประกันคุณภาพแบบเดิม สาขาที่ดำเนินการอยู่แล้วในบางเรื่อง เช่น 1) การตั้งทีมงาน สาขามีการตั้งทีมงานและกำหนดงาน 2) การวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพแบบเดิมสาขาอาจมีการกำหนดแผนเป็นบางโครงการ แต่ไม่มีการจัดทำตารางดำเนินงานหรือแผนดำเนินงานเพื่อใช้ในการวางแผนและติดตามงาน สาขาไม่ได้มีแผนที่ชัดเจนเหมือนกับรูปแบบใหม่ กรรมการสาขากำลังจะจัดโครงการทำกิจกรรมที่ตอบทุกองค์ประกอบ ซึ่งก็เป็นการเตรียมการที่เป็นไปในทางเดียวกับการทำงานในรูปแบบใหม่ 3) การสร้างความเข้าใจทำให้

รู้สึกว่าการปฏิบัติได้ไม่ยาก 4) การสนับสนุนจากคณะ การทำประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมีระบบ หลวมๆ ส่วนคณะก็จะทำด้วยระบบที่สร้างขึ้นเองของคณะ ถ้าจะนำรูปแบบนี้มาใช้จะทำที่คณะ ก่อนก็ได้ไม่เป็นปัญหาหากจะลงนาร่องในสาขาวิชาต้องมีเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพลงไปช่วย สาขาวิชาที่จะมีความพร้อมในการดำเนินงานรูปแบบใหม่นี้

การพิจารณาการดำเนินงานตามวงรอบการตรวจประเมินและการพัฒนาคุณภาพ การ บริหารจัดการในระยะ 3 ปีการศึกษา เห็นว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้ กับสาขาเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ คล้ายกับกรอบประเมินการของสมศ. ซึ่งทำเพียง 1 ปี ในช่วง 3 ปีเห็นว่าเป็นไปได้และจะเห็นความก้าวหน้าในการดำเนินงาน นักศึกษาก็ ไปตามวงรอบการศึกษาภายใน 3 ปีก็ใกล้จะจบ ฝึกงาน การดำเนินงาน ไม่เป็นภาระยุ่งยากมากนัก ถ้าในระยะ 3 ปี จะได้นำผลมาใช้หรือปรับปรุงการดำเนินงานในปีที่ 4 ได้ด้วย ตอนนี้สาขามีการ ประเมินทุกภาคอยู่แล้วการสรุปรายงานตอนปีที่ 3 จะทำได้สะดวก แต่ 1) สาขาต้องมีคู่มือ ปฏิบัติงาน ถ้าจะเริ่มใช้ระบบนี้ต้องออกแบบเกณฑ์ประเมินการบริหรงานให้ชัด ซึ่งจะแตกต่างกัน ตามบริบทของสาขา 2) คนในสาขาควรมีส่วนร่วมในการออกแบบการดำเนินงาน

ในส่วนการทบทวนรายงานผลการพัฒนาคุณภาพและสรุปผล เห็นว่ามีความเหมาะสม ก็สามารทำได้ แต่ถ้าเสนอเพื่อขอรับรางวัลจากคณะ คณะวิชาอาจให้บุคคลภายนอกมาตรวจให้ ตอนนี้อย่างไม่มีรางวัล มีข้อคิดเห็นเพิ่มในเรื่อง 1) การเพิ่มคนหรือเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยควรที่จะพิจารณาเพิ่มในการดำเนินงานประกันคุณภาพ 2) สาขาวิชาต้องทำทุกอย่างการดำเนินงานของคณะ ควรมีเจ้าหน้าที่มาช่วยสนับสนุนเก็บข้อมูลจัดทำรายงาน 3) การกำหนดเป็นภาระงาน ให้เป็นส่วนหนึ่งภาระงาน ปัจจุบันมียังไม่มระบบการให้ภาระงานในการทำประกันคุณภาพ ถ้าจะ นำรูปแบบใหม่นี้มาเป็นตัวเสริม ผู้ปฏิบัติงานควรจะได้ประมาณ 10 ภาระงาน 4) ผลการประเมิน หรือทบทวนถ้าหลักสูตรไหนไม่ปรับปรุงควรได้ใบเตือน 5) สาขาวิชาควรมีการจัดการความรู้ ใน เรื่องที่มีปัญหาาร่วมกัน ในอดีตบุคลากรร่วมประชุมออกความคิดเห็นและปรึกษากันในโต๊ะอาหาร

#### **ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการดำเนินการ**

#### **ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการดำเนินการ**

1. ผู้บริหารทุกระดับและคณะทำงานต้องให้ความสำคัญกับการทำประกันคุณภาพใน ระดับสาขา ต้องมีการประสานงานการให้ความร่วมมือ และการช่วยเหลือกันของคณะทำงาน
2. นโยบายที่ชัดเจนจะมีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพของสาขาวิชา
3. ประธานสาขา และคณะกรรมการบริหารสาขา มีความรับผิดชอบในงาน แบ่งงานให้ ทุกคนมีส่วนร่วมต้องมีการติดตามงานและตรวจสอบเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4. ต้องสร้างความเข้าใจกับคนในสาขาก่อนนำไปใช้ มีการให้กำลังใจหรือกระตุ้นให้บุคลากรดำเนินงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
5. สาขาต้องวางแผนการดำเนินงาน 3 ปี ที่พร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสาขา
6. สาขาต้องจัดทำเป็นแผนหรือจัดทำคู่มือการบริหารจัดการคุณภาพในระดับสาขาเพื่อใช้กำกับการทำงานตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับสาขาวิชาและเชื่อมโยงไปสู่ระดับคณะ
7. ควรจัดระบบข้อมูลของคณะและสาขาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จะทำให้การตัดสินใจหรือการวางแผนการดำเนินงานลดข้อผิดพลาดได้
8. จัดโครงสร้างสาขา จัดคนทำงานให้สอดคล้องกับการดำเนินงานจริงในการทำงานตามเกณฑ์ภาระงาน และมีแนวทางปฏิบัติของสาขาที่เป็นระบบ

#### **กรณีภาคศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

##### **บริบทและสภาพปัจจุบัน**

ภาควิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้ก่อตั้งขึ้นพร้อมกับการก่อตั้งวิทยาลัยครูจันทบุรี ในปี พ.ศ.2515 ใช้ชื่อว่า หมวดศึกษาศาสตร์ รับผิดชอบงานสอนวิชาศึกษาศาสตร์ ซึ่งมีทั้งวิชาบังคับและวิชาเลือกในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.ต้น) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2524 จนถึงปัจจุบัน ในด้านการจัดการเรียนการสอนปัจจุบันเปิดสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) โปรแกรมศึกษาศาสตร์ แขนงอาหารและโภชนาการ เปิดสอนวิชาเลือกเสรี และบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน อาทิเช่น จัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่างๆ อาจารย์ในหลักสูตร 5 คน มีจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 60 คน

##### **ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน**

ภาควิชากำหนดปรัชญาว่า พัฒนาคุณภาพชีวิตต้องรู้คิดอย่างวิทยาศาสตร์ ส่วนวิสัยทัศน์มุ่งเน้นเป็นหน่วยงานที่เสริมสร้างความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อท้องถิ่น พันธกิจของภาควิชาคือ จัดการเรียนการสอนให้รู้คิดโดยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ สร้างองค์ความรู้ใหม่พัฒนาและส่งเสริมเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ภาควิชาใช้วัตถุประสงค์คณะวิชาเป็นแนวทางในการจัดการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นและการเปลี่ยนแปลงของสังคมจัดการกระบวนการเรียนการสอน ให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะ คิดและทำแบบวิทยาศาสตร์ รู้จักสร้างองค์ความรู้ใหม่โดยอาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองและมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้ มีแนวคิดทางด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีภูมิรู้ ภูมิฐาน ภูมิธรรม

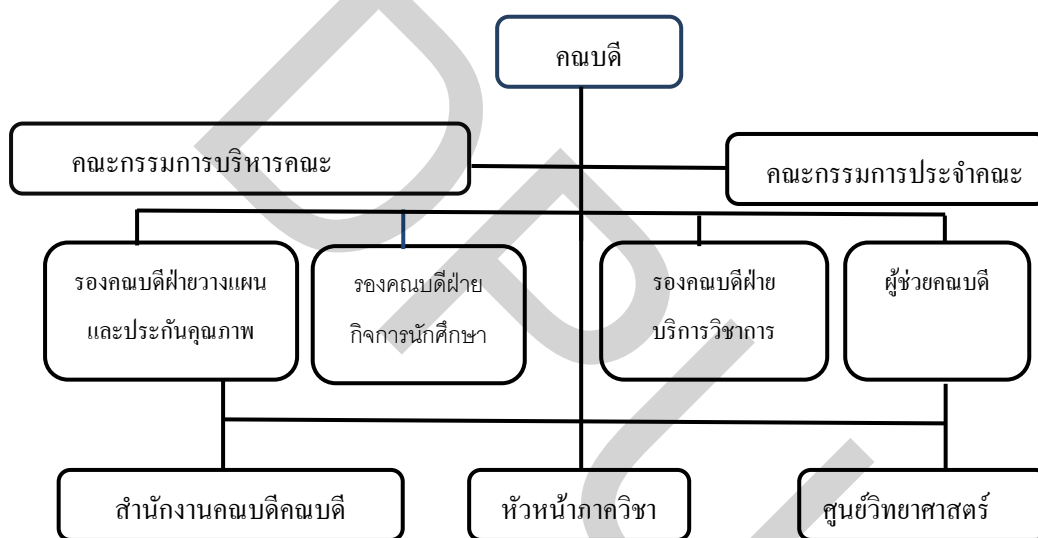


และภูมิปัญญา ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมมีการส่งเสริม และสนับสนุนให้นักศึกษามีการประดิษฐ์คิดค้นพัฒนาเทคโนโลยีจากภูมิปัญญาชาวบ้าน

### โครงสร้างการบริหารจัดการภาควิชาคหกรรมศาสตร์

ภาควิชาคหกรรมศาสตร์ มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรดูแลงาน ตามองค์ประกอบ การประกันคุณภาพ ดังนี้ 1) การเรียนการสอน 2) กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา 3) การวิจัย 4) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 5) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 6) การประกันคุณภาพโดยแบ่งกันรับผิดชอบงานท่านละ 1-2 เรื่อง

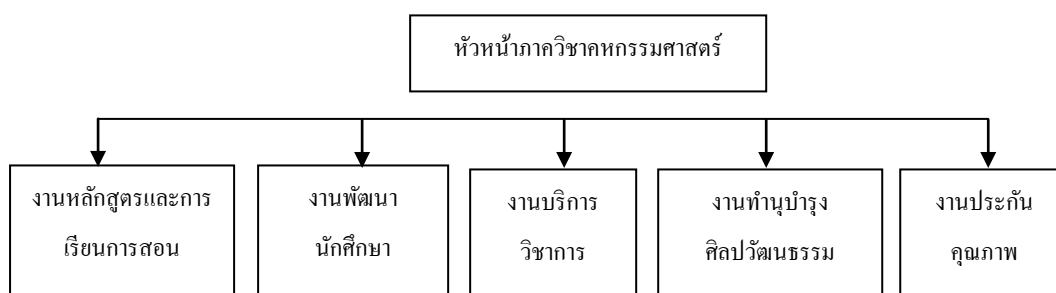
### โครงสร้างการบริหารคณะวิทยาศาสตร์



ที่มา: รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2553

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2554, 7)

### การบริหารภาควิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



จากโครงสร้างการบริหารที่ระดับสาขาวิชานี้ จะเห็นได้ว่า หัวหน้าภาควิชาจัดกลุ่มงาน คล้ายรูปแบบใหม่ที่นำเสนอ ภาควิชาเปิดสอนเฉพาะคหกรรมศาสตร์อาหาร (วทบ.อาหารและ โภชนาการ) อาจารย์ในภาควิชาจะแบ่งกันดูงานแต่ละด้าน อาจารย์แต่ละท่านจะร่วมกันตามงานใน แต่ละงาน เช่น ดูงานบริการวิชาการ ดูงานบริการวิชาการแล้วนำข้อมูลมารวมกันในงานประกัน คุณภาพ จะมีเจ้าหน้าที่ช่วยเก็บข้อมูล ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการด้วย

#### ระบบการบริหารและกลไกการบริหารจัดการคุณภาพของภาควิชาในปัจจุบัน

ภาควิชา มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยใช้ระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดำเนินงานตามองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ตามที่คณะกำหนด ได้แก่ การผลิตบัณฑิต กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริหารจัดการคุณภาพของภาค

วิชาทำซ้ำๆ ทุกปี ใช้คู่มือการประกันคุณภาพการ ศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ไม่มีคู่มือสำหรับระดับภาควิชา เป้าหมายการประกันคุณภาพกำหนดโดยคณะ วิทยาศาสตร์ฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ฯ และมีการ แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ภาควิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ฯ ภาควิชา จัดทำรายงานการประชุมภาควิชาและทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกปี การศึกษา มีขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษาและการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การ จัดทำรายงานประจำปี ที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะวิชา 3) การนำผลการประเมิน คุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของภาควิชา นอกจากนี้ยังมีแผน ปฏิบัติราชการ ประจำปี Action Plan มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ ภาควิชาใช้ระบบสารสนเทศของคณะในการสนับสนุนงานประกัน คุณภาพ ภาควิชา มีการจัดเก็บหลักฐานและการประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ งานประกันคุณภาพ ยังขาดการบูรณาการด้านงานวิจัยกับการเรียนการสอน การทำประกันคุณภาพทุกคนในภาควิชาจะมี ส่วนร่วมในการทำภาควิชาใช้แผนการดำเนินงานของคณะ ภาควิชาสามารถตอบองค์ประกอบ การ ประกันคุณภาพได้ค่อนข้างมาก

การบริหารคุณภาพภาควิชาครอบคลุมองค์ประกอบของคุณภาพ คือ การเรียนการสอน กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ดังนี้

### ด้านการเรียนการสอน และการผลิตบัณฑิต ครอบคลุมเรื่อง

1. ระบบและกลไกการเปิดหลักสูตรและการปรับปรุงหลักสูตร มีคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและกำหนดภาระหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารหลักสูตรชัดเจน รับผิดชอบควบคุม กำกับการดำเนินการและประเมินคุณภาพหลักสูตร มีคณะกรรมการรับผิดชอบการพัฒนาหลักสูตร เพื่อเข้าสู่กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (สกอ.) และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี (TQF) และมีคู่มือบริหารหลักสูตร มีระบบและขั้นตอนรายละเอียดในการเสนอขอเปิดและปรับปรุงหลักสูตรอย่างเป็นระบบ

2. ระบบและกลไกการพัฒนาบุคลากรภาคศึกษามีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร จัดทำแผนอัตรากำลัง มีแผนพัฒนาตนเองในการศึกษาต่อ มีแผนการเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการของบุคลากร มีแผนการอบรมบุคลากรด้านวิชาการ เทคนิคการสอนและการวัดผล มีแผนการพัฒนาให้เป็นที่ เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณาความดีความชอบ และการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้อาจารย์และบุคลากร มีการติดตามนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนามาใช้จัดการเรียนการสอนและวัดผลประเมินการสอนโดยนักศึกษาออนไลน์ และแบบประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษารายวิชา

3. ภาคศึกษามีการประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญทุกรายวิชา มีรายละเอียดของรายวิชาและมีฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีรายวิชาที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติทั้งในและนอกห้องเรียน ให้ผู้ที่มีประสบการณ์ทางวิชาการหรือวิชาชีพจากหน่วยงานหรือชุมชนภายนอกเข้ามา มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอนและการจัดอบรมมีการจัดการเรียนที่พัฒนาจากการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนทุกรายวิชา ทุกภาคการศึกษา

4. ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะบัณฑิต ภาคศึกษามีการสำรวจคุณลักษณะของบัณฑิตคหกรรมศาสตร์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต มีการนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร มีการจัดการเรียนการสอน การวัดผล ที่ส่งเสริมทักษะอาชีพ มีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากร มีเทคโนโลยีสารสนเทศและงบประมาณที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต มีระบบและกลไกการส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมวิชาการ มีกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้แก่นักศึกษา

### ด้านกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา เกี่ยวข้องกับ

1. ภาคศึกษามีระบบและกลไกการให้บริการคำปรึกษาทางวิชาการและบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา มีการตั้งอาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย (ปัญหาพิเศษ) มีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหอพัก มีการบริการข้อมูลข่าวสารที่

เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา มีเว็บไซต์และบอร์ดประชาสัมพันธ์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาเก่าและปัจจุบัน มีคู่มือให้นักศึกษา มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพ และมีฐานข้อมูลศิษย์เก่าที่แสดงชื่อ E-mail โทรศัพท์ ที่อยู่ ของศิษย์เก่า

2. ภาควิชามีแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ มีกิจกรรมที่ให้ความรู้และทักษะเชิงวิชาการที่ส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีกิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ มีกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีแกวัลย์ กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรมสนับสนุนให้นักศึกษา มีกิจกรรมร่วมกับการบริการทางวิชาการแก่สังคม

#### ด้านงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ครอบคลุมในเรื่อง

1. ภาควิชามีระบบและกลไกบริหารงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ มีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยงานสร้างสรรค์ และให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัยแก่อาจารย์ประจำและนักวิจัย มีการจัดสรรงบประมาณของสถาบันวิจัยเพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ มีการสนับสนุนด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ตามอัตลักษณ์ของภาควิชา

2. ภาควิชามีระบบและกลไกสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิชาการ หรืองานสร้างสรรค์ มีระบบการรวบรวม การคัดสรร วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

#### ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม เกี่ยวข้องกับ

ภาควิชามีระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคม มีการดำเนินการตามระบบที่กำหนด มีการบูรณาการงานวิชาการกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนในโครงการต่างๆ ของหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ โดยนักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดโครงการ มีกระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม มีการสำรวจความต้องการของชุมชน/ภาครัฐหรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพเพื่อประกอบการ มีการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนบริการทางวิชาการตามจุดเน้นภาควิชา มีความร่วมมือด้านบริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ภาคเอกชน ภาครัฐหรือหน่วยงานวิชาชีพ มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคม มีการนำผลการประเมินไปพัฒนาระบบและกลไกหรือกิจกรรมการบริการวิชาการ

#### ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ครอบคลุมเรื่อง

ภาควิชามีระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและการดำเนินการตามระบบ ที่กำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ 4 ปี มีแผนปฏิบัติการประจำปี มีแผนงบประมาณและแผนปฏิบัติงาน มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมนักศึกษา มีโครงการเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

วัฒนธรรมต่อสาธารณชน มีโครงการศึกษาฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนคหกรรมศาสตร์ มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมที่บูรณาการกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา

### ด้านการประกันคุณภาพ ครอบคลุมเรื่อง

1. ภาควิชา มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของภาควิชา คหกรรมศาสตร์เองที่สอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของคณะวิชาและดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. ภาควิชา ร่วมกับคณะวิชา กำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีคณะกรรมการหลักสูตรเข้าไปเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะ
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ประกอบด้วย
  - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
  - 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะตามกำหนดเวลา
  - 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของภาควิชา และภาควิชา มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบ ซึ่งภาควิชาใช้กรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะ ดังภาพ

กรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะ

กิจกรรมดำเนินการ	พ.ศ.2554							พ.ศ.2555										
	มิย.	กค.	สค.	กย.	ตค.	พย.	ธค.	มค.	กพ.	มีค.	เมษ.	พค.	มิย.	กค.	สค.	กย.	ตค.	
1.มหาวิทยาลัยวางแผนการประเมินคุณภาพประจำปีการศึกษาประกาศตัวชี้วัดและแจกคู่มือในการจัดทำ SAR	←→																	
2.มหาวิทยาลัยเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ที่ได้ประกาศใช้	←												→					
3. Cross Check ครั้งที่ 1										←→								
4.จัดทำ SAR แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินเตรียมการประเมิน												←→						
5.ประเมินระดับภาควิชา/หลักสูตร												←→						
6.Cross Check ครั้งที่ 2													←→					
7.คณะนำผลการประเมินระดับภาควิชา/หลักสูตร มาจัดทำ SAR บนระบบ CHE QA ONLINE แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินเตรียมการประเมิน													←→					
8. ประเมินระดับคณะ/สำนัก บนระบบ CHE QA ONLINE														←→				
9.มหาวิทยาลัยนำผลการประเมินระดับคณะจัดทำ SAR บนระบบ CHE QA ONLINE แต่งตั้งคณะกรรมการ เตรียมการประเมิน														←→				
10. ประเมินมหาวิทยาลัย บนระบบ CHE QA ONLINE															←→			

กิจกรรมดำเนินการ	พ.ศ.2554							พ.ศ.2555										
	มิย.	กค.	สค.	กย.	ตค.	พย.	ธค.	มค.	กพ.	มีค.	เมย.	พค.	มิย.	กค.	สค.	กย.	ตค.	
11. นำผลการประเมินเสนอสภา มหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาการวางแผน พัฒนามหาวิทยาลัย ในปีถัดไป																		↔
12. ผู้บริหาร นำผลการประเมินและ ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน คณะกรรมการสภา มหาวิทยาลัย มาวางแผนปรับปรุงการ ดำเนินงานแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป																		↔
13. ส่งรายงานประจำปี																		↔

ที่มา: รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2553

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (11:2554)

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารเพื่อการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำรูปแบบและกลไกการบริหารคุณภาพแบบใหม่มาใช้ในภาควิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถปรับการจัดกลุ่มงานมาใช้ในการบริหารตามรูปแบบใหม่ น่าจะทำได้ เพราะมีลักษณะของการทำงานคล้ายกับ QA และหากนำองค์ประกอบย่อยของ 12 องค์ประกอบหลักมาปรับขยายและใช้เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงศักยภาพด้านการบริหารของภาควิชา เห็นว่าองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยน่าจะใช้ได้ มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ได้ และองค์ประกอบที่สอดคล้องครอบคลุมระบบประกันคุณภาพปัจจุบัน อยู่แล้ว

ส่วนกรอบการดำเนินงานในระดับภาควิชา เห็นว่าถ้านำมาใช้ในภาควิชา ในแง่ปฏิบัติก็น่าจะทำได้ไม่ยาก การทำแผนการดำเนินงานอาจจะไม่มีปัญหา เพราะคณะวิชาบังคับให้ทุกภาควิชาทำตามแผนการดำเนินงานอยู่แล้ว โดยให้ภาควิชาจัดทำแผนการดำเนินงานของของภาควิชาเอง จะวางแผนเก็บข้อมูล เก็บหลักฐาน ได้ง่าย

ในส่วนการเตรียมการที่ระดับภาควิชาให้มีความพร้อมที่จะดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศ เห็นว่า

1. การเตรียมการให้มีความพร้อมของภาควิชา ก็น่าจะทำได้ เพราะในปัจจุบันภาควิชามีการเตรียมความพร้อมในระดับสาขาเพื่อทำงานประกันคุณภาพอยู่ตลอดเวลาอยู่แล้ว

2. ตอนนี้บุคลากรในภาควิชาจะรู้แล้วว่าการประกันคุณภาพจะต้องเตรียมการอย่างไร จะทำอะไร จะทำแบบประเมินอย่างไร และต้องสรุปผลอย่างไร เพราะตอนนี้ค่อนข้างจะเป็นระบบ

3. หากภาควิชาคหกรรมศาสตร์ได้บุคลากรให้ครบตามหลักสูตร 5 คน ก็สามารจัดตั้งคณะทำงานตามแนวทางการบริหารฯ ได้สะดวกมากขึ้น

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานตามวงรอบ 3 ปี เห็นคล้ายกันว่า

1. สามารถนำไปปฏิบัติได้ภายใน 3 ปีการศึกษา ต้องส่งเสริมให้บุคลากรในภาควิชาเกิดความศรัทธาก่อน จะทำให้การดำเนินงานของภาควิชาเป็นไปได้ด้วยดีหรือดีขึ้น

2. กรอบการดำเนินงานในรอบสามปีพอทำได้ น่าจะเห็นผล แต่อาจจะมีตัวแปรที่ทำให้การดำเนินงานไม่ได้ผล เช่น การเปลี่ยนผู้บริหาร การยกเลิกสัญญาการจ้าง หรืออาจกำหนดกรอบการดำเนินงานเป็น 4 ปี ตามวาระของประธานภาควิชา ถ้ามีกรอบการดำเนินการแบบนี้มีโครงการจัดลงไปในแต่ละแผน ตามตารางดำเนินงาน ในการติดตามข้อมูลจะทำให้ประธานบริหารภาควิชาได้สะดวก

**ปัจจัยให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน มีดังนี้**

1. การสร้างความศรัทธาเชื่อมั่นในการประกันคุณภาพของภาควิชา ความเชื่อมั่นต่อระบบจะผลักดันให้มีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. การกำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานผลักดันให้มีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. การกำหนดนโยบายและจัดงบประมาณเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษากาย ในเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารเพื่อการดำเนินงานฯ

4. แบบฟอร์มที่เหมาะสมกับบริบทของภาควิชาเพื่อให้ภาควิชามีคู่มือคุณภาพที่กำหนดมาตรฐาน และกำหนดตัวบ่งชี้ ที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานของภาควิชาที่เพิ่มเติมได้ตามอัตลักษณ์ของภาควิชา ซึ่งตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพตามเป้าหมายของตัวบ่งชี้ต่างๆ และเป็นเกณฑ์ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5. มีผู้รับผิดชอบการจัดระบบการประกันคุณภาพพร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในภาควิชา

## กรณีศึกษาทฤษฎีการสื่อสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

### บริบทและสภาพ

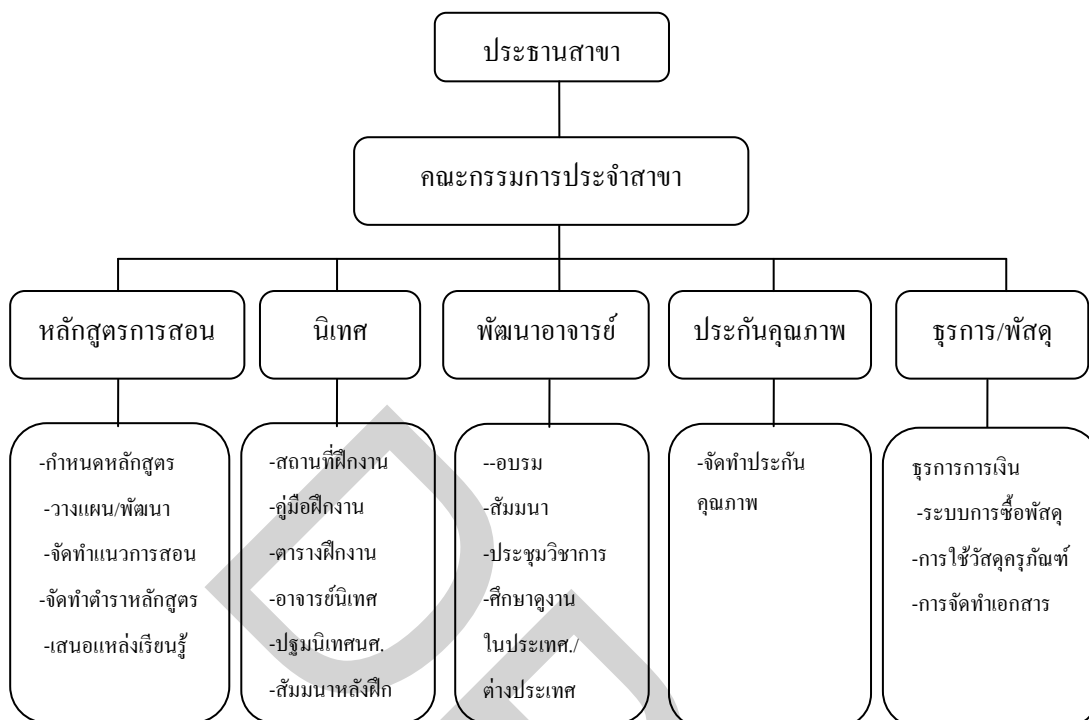
ภาควิชาคหกรรมศาสตร์มีในวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2509 และปี พ.ศ.2528 เปิดหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิตคหกรรมศาสตร์ทั่วไปเป็นสถาบันแรก และเปิด หลักสูตรครุศาสตร์ 4 ปีวิชาเอกคหกรรมศาสตร์ ในปีพ.ศ. 2540 เปลี่ยนการบริหารเป็นโปรแกรม วิชาสาขาคหกรรมศาสตร์ทั่วไป สังกัดกับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ต่อมาปีพ.ศ.2550 เปลี่ยนเป็นสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์สังกัดภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์ ปัจจุบันมีอาจารย์ประจำ หลักสูตร 3 คน มีอาจารย์พิเศษตามสัญญาจ้างเป็นรายปี 2 คน มีจำนวนนักศึกษาในสาขาคหกรรม ศาสตร์ทั่วไปทั้งสิ้น 88 คน

### ปรัชญาวิสัยทัศน์พันธกิจและคุณลักษณะบัณฑิต

สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา มีปรัชญาว่า “คหกรรมศาสตร์นำ คุณภาพคุณธรรมสู่การพัฒนาท้องถิ่น” คือ มุ่งพัฒนาวิชาชีพคหกรรมศาสตร์ให้มีคุณภาพและ มาตรฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและวิชาการบนพื้นฐานของความเป็นไทยเพื่อถ่ายทอดไปสู่การ พัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน มีพันธกิจ คือ มุ่งผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ทางวิชาการบนพื้นฐานของ ความเป็นไทยสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติจริงเพื่อพัฒนาอาชีพและเสริมสร้างคุณภาพ ชีวิตความมั่นคงของสถาบันครอบครัวสังคมและสามารถให้บริการแก่ท้องถิ่น นโยบายคุณภาพ คือ มุ่งมั่นในการดำเนินการตามพันธกิจให้มีคุณภาพสูง โดยตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มุ่ง ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพคุณธรรมนำการพัฒนาท้องถิ่น เป็นคนเก่ง มีความสุขรักท้องถิ่นและความเป็น ไทย ในปีการศึกษา 2553 เน้นในการพัฒนาคุณลักษณะนักศึกษาเพิ่มขึ้น 5 ประการคือกล้า แสดงออกขยันเรียนรู้ คิดมีเหตุผล รับผิดชอบ จิตอาสา/จิตสาธารณะ



โครงสร้างการบริหารงานของสาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา



ที่มา: รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2554

สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (2554, น. 10)

โครงสร้างในสาขาวิชาจะเป็นไปตามภาระงานหลักๆ ไม่ได้ตั้งบุคลากรรับผิดชอบเป็นทางการเนื่องจากบุคลากรในสาขามีน้อย คณะกรรมการหลักสูตรจะช่วยกันบริหาร แบ่งเป็น 5 งาน คือ งานหลักสูตรการสอน งานนิเทศ งานพัฒนาอาจารย์ งานประกันคุณภาพ งานธุรการและพัสดุ นอกจากนี้ในส่วนของวิชาการ สาขาวิชาจัดการความรู้ มีการถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการ

#### ระบบการบริหารและกลไกการบริหารจัดการคุณภาพของสาขาวิชาในปัจจุบัน

ระบบการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุษายาใช้วงจร PDCA ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 44 ตัวบ่งชี้ และรวมตัวชี้วัดของสำนักรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) 7 มาตรฐาน 41 ตัวบ่งชี้ บางตัวตัวบ่งชี้ที่ตอบคำถามของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(กพร.) ได้ส่วนระบบประกันคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ขณะนี้กำลังปรับจากระบบใหญ่ของมหาวิทยาลัย

ในการทำ SAR จากโครงสร้างลักษณะงานที่เห็นสาขาจะทำได้เต็มที่หากมีคนครบตามมาตรฐานหลักสูตร คณะยังไม่ได้ทำการประเมินสาขาเพียงแค่ขอความร่วมมือ สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์มีการเก็บเอกสารค่อนข้างเป็นระเบียบ ง่าย รายงานที่ส่งคณะเคยทำเป็นแบบรูปเล่มโครงการตามนโยบายมาสองปีแล้ว

**การปรับปรุงหลักสูตร** สาขาวิชาจัดการเปิดปรับปรุงหลักสูตรตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษา และดำเนินการตามระบบที่กำหนด มีการวิเคราะห์ข้อมูลการมีงานทำของบัณฑิตที่ได้ออกตรงสาขา เพื่อนำมาประกอบการแก้ไข ปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2548 มีคณะกรรมการรับผิดชอบควบคุมกำกับให้มีการดำเนินการตลอดเวลาที่จัดการศึกษา และมีการประเมินหลักสูตรตามกรอบเวลาที่กำหนดในเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรฯ กรณีดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จะต้องควบคุมกำกับให้การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ผ่านเกณฑ์การประเมิน 5 ข้อแรกและอย่างน้อยร้อยละ 80 ของตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแต่ละปี

#### กลไกการบริหารคุณภาพของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ครอบคลุมเรื่องต่างๆดังนี้

**การจัดการเรียนการสอน** สาขาวิชาจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทูกรายวิชาของหลักสูตรสาขาวิชา มีรายละเอียดของรายวิชาและของประสบการณ์ภาคสนาม ก่อนเปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา ตามที่กำหนดในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ทูกรายวิชาในหลักสูตรมีการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง การให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติทั้งในและนอกห้องเรียนหรือจากการทำวิจัย มีการจัดให้ผู้มีประสบการณ์ทางวิชาการหรือ

วิชาชีพจากหน่วยงานหรือชุมชนภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอนรายวิชาของหลักสูตร มีการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาจากการวิจัยของนักศึกษา และจากกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน คณะร่วมกับสาขาวิชาประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทุกรายวิชา ทุกภาคการศึกษา โดยผลการประเมินความพึงพอใจแต่ละรายวิชา มีการพัฒนาหรือปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน กลยุทธ์การสอน หรือการประเมินผลการเรียนรู้ ทุกรายวิชา ตามผลการประเมินรายวิชา

**การพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต** สาขาวิชามีการสำรวจคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ทุกรอบระยะเวลาตามแผนกำหนดการศึกษาของหลักสูตร มีการนำผลการสำรวจคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์มาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร มีการจัดการเรียนการสอน การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนที่ส่งเสริมทักษะอาชีพและคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต มีการส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต มีการส่งเสริมให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีนำเสนอผลงานทางวิชาการในที่ประชุมระหว่างสถาบัน โดยการนำผลการวิจัยของนักศึกษาไปถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป มีการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้แก่นักศึกษา

**การเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้นักศึกษา** สาขาวิชามีการกำหนดพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาที่ต้องการส่งเสริมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการถ่ายทอดหรือเผยแพร่พฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษา มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมที่กำหนด โดยระบุตัวบ่งชี้และเป้าหมายวัดความสำเร็จ มีการประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษา มีผลการประเมินนักศึกษาของสาขาได้รับการยกย่องชมเชย โดยหน่วยงานหรือองค์กรระดับชาติ

**กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา** สาขาวิชามีการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่าโดยดำเนินงานร่วมกับคณะวิชา มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า มีผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการ มีการนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมาเป็นข้อมูลในปรับปรุง พัฒนา และจัดการกิจกรรมหรือการให้แก่นักศึกษา

**งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์** สาขาวิชามีบทความจากผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติที่ปรากฏอยู่ในบัญชีรายชื่อวารสารระดับชาติ ที่สำนักงานคณะ

กรรมการการอุดมศึกษา เผยแพร่ใน Website มีการเผยแพร่โดยการจัดนิทรรศการ (Exhibition) หรือ การจัดการแสดง (Performance) ระดับความร่วมมือระหว่างประเทศ สาขาวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

**การบริการทางวิชาการแก่สังคม** สาขาบริการทางวิชาการแก่สังคมและดำเนิน การตามระบบที่กำหนด มีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน มีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการวิจัย มีการประเมินผลความสำเร็จของการ บูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัย มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคม การเรียนการสอนและการวิจัย มีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพเพื่อประกอบการ กำหนดทิศทางและการจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นของสถาบัน มีความร่วมมือด้าน บริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือภาคเอกชน หรือ ภาครัฐ หรือหน่วยงานวิชาชีพ มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทาง วิชาการต่อสังคม มีการนำผลการประเมิน ไปพัฒนาระบบกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการ มีการ พัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในสถาบันและ เผยแพร่สู่สาธารณชน

**การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม** มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา มีการเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการ ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน มีการประเมินผลความสำเร็จของการ บูรณาการ มีการนำผลการประเมิน ไปปรับปรุงการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการ จัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและ วัฒนธรรมและมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ

**ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกรอบการดำเนินงานการบริหารสู่ความเป็นเลิศ**

เมื่อถามความเห็นถึงการนำองค์ประกอบย่อยใน 12 องค์ประกอบหลักมาปรับใช้เป็นตัว บ่งชี้แสดงถึงศักยภาพด้านการบริหารสาขา เห็นว่า การนำรูปแบบรูปแบบใหม่มาใช้ก็มีความ เหมาะสม รูปแบบและกลไกการดำเนินงานที่ช่วยให้สาขาวิชารู้ว่าจะต้องทำหรือปรับปรุงอะไร เป็น ถ้าจะทำรูปแบบและนำองค์ประกอบมาใช้ต้องมีการจัดงบประมาณลงไปให้สาขา มีการจัดเจ้าหน้าที่ ลงไปช่วยเก็บข้อมูลเรื่องนี้ สาขาวิชาสามารถทำได้เพราะปัจจุบันทำบางส่วนอยู่แล้ว แต่จำนวนเรื่อง จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพร้อมของสาขาวิชา

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมการที่ระดับสาขาวิชาให้มีความพร้อมที่จะดำเนินงานตาม แนวทางการพัฒนาการบริหารสู่ความเป็นเลิศ เห็นว่า สามารถเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติอยู่แล้ว ในการ

เตรียมการต้องเพิ่มกำลังคนให้ได้ตามมาตรฐานหลักสูตร ถ้ามีเจ้าหน้าที่ด้านเอกสาร สามารถทำงานได้ดี ถ้าใช้รูปแบบใหม่นี้แล้วให้สาขาประเมินกันเอง สาขาทำอยู่แล้ว โดยภาพรวมมองว่าเป็นการเชิดตัวเอง ถ้าองค์กรประกอบตอบ QA ได้แล้วตอบ TQC ได้ด้วยก็เป็นเรื่องที่ดี

ในส่วนของการออกแบบการดำเนินงานในระดับสาขาวิชาในการดำเนินสู่ความเป็นเลิศ เป็นการทำเพื่อสร้างมาตรฐานให้สาขาวิชาเอง เห็นว่า รูปแบบใหม่จะดีกว่าการทำประกันคุณภาพแบบเดิม หากนำรูปแบบใหม่มาใช้ประโยชน์ที่ได้จะตกอยู่กับนักศึกษา และยังคงมาตรฐานตามที่คณะวิชาและมหาวิทยาลัยต้องการ รูปแบบนี้ดีที่มีกรอบการดำเนินงาน มีองค์ประกอบหรือแนวทางให้เห็นหรือเป็นแนวปฏิบัติ คิดดีกว่า คุ้มกว่า QA คนที่ทำประกันคุณภาพอยู่จะรู้ว่าทำงานบางส่วนไปแล้ว กรอบการดำเนินงานในระดับสาขาวิชาแบบนี้ จะช่วยเป็นกรอบในการเก็บข้อมูล ตรวจสอบว่าต้องเตรียมการอะไร ช่วงไหนจะดำเนินการ ช่วงไหนจะเก็บข้อมูลอะไร รวมถึงประกันคุณภาพของคณะด้วย

การดำเนินงานตามวงรอบในช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา (การตรวจประเมิน-การจัดทำรายงานผล-การจัดทำแผนปรับปรุง-การดำเนินการพัฒนา) เห็นว่า ไม่ยุ่งยาก ถ้ามีการวางแผนดีๆ 3 ปีก็พอจะเป็นไปได้ เทอมเดียวหรือปีแรกก็น่าจะเห็นผล สาขาวิชาต้องประเมินตนเองในแต่ละภาคอยู่แล้ว ถ้าทำต่อเนื่องรูปแบบนี้ก็น่าจะเป็นไปได้ที่จะเห็นความก้าวหน้าในเวลา 1-3 ปี แต่ต้องมีการมอบหมายงาน มีคู่มือการปฏิบัติงาน การนำรูปแบบใหม่มาใช้ ให้สาขาคำเนินการได้ มองแล้วก็ไม่ยุ่งยาก แต่สิ่งที่ควรคำนึง คือ 1) คณะจะกำหนดองค์ประกอบว่าสาขาต้องทำองค์ประกอบใด 2) สาขาวิชาทำงานไปแล้วแต่ไม่ได้เก็บหลักฐาน ไม่ได้วางแผนในการเก็บเอกสาร 3) การปรับเปลี่ยนผู้บริหาร มีการเปลี่ยนนโยบาย เปลี่ยนรูปแบบในการจัดทำเอกสาร ปรับแบบฟอร์มใหม่ 4) การทำประกันคุณภาพต้องใช้เวลา 5) ขาดความเข้าใจในระบบงานประกันคุณภาพ ต้องให้ความรู้ความเข้าใจก่อน ว่าต้องทำอะไรอย่างไร ซึ่งประธานสาขาต้องมีการถ่ายทอดก็สามารถที่จะเรียนรู้งานได้

ในเรื่องของการทบทวนรายงานผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารและสรุปผลเห็นว่า ถ้าทำรูปแบบนี้ในระดับสาขาวิชาก็ควรที่จะจัดเป็นเล่มตามองค์ประกอบ ถ้าตรวจ QA หรือตรวจแบบ TQC ก็เห็นได้ง่าย ส่วนเรื่องรางวัลเป็นเรื่องของแรงจูงใจมากกว่า อาจช่วยให้คนทำงานมีความกระตือรือร้นมากขึ้น แรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยจะอิงกับเกณฑ์ประเมินภาระงานมาก ต้องกำหนดเกณฑ์ให้เหมาะสม ที่สำคัญคือการให้ความดีความชอบ ความก้าวหน้า

### ปัจจัยที่ทำให้รูปแบบและกลไกการบริหารประสบความสำเร็จ

ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้รูปแบบประสบความสำเร็จในการนำไปใช้ คือ

- 1) ความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของการนำรูปแบบและกลไกการดำเนินงานแบบใหม่มาใช้ในระดับสาขาวิชา
- 2) แบบฟอร์มที่ง่ายต่อการกรอก ที่ทำให้งานลดลง
- 3) การช่วยเหลือจากหน่วยงานประกันคุณภาพระดับคณะ ในการส่งเจ้าหน้าที่มาอบรม การเพิ่มคนช่วยงานประกันคุณภาพของสาขา
- 4) การมีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร
- 5) การจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน
- 6) การวางแผนการบริหารจัดการระบบให้ครอบคลุมองค์ประกอบหลักทั้งหมดอาจวางแผนระยะสั้นๆคราวละ 3 เดือน เพื่อวางแผนให้ได้ข้อมูลกระบวนการปฏิบัติงานและผลการดำเนินงานทั้ง 12 องค์ประกอบ ให้ได้ในคราวเดียว
- 7) การดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานของสาขาที่วางเอาไว้ และดำเนินงานให้ได้ตามวงรอบที่กำหนดใน 3 ปีการศึกษา
- 8) การประเมินตนเอง ต้องทำจริงและทำต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ต้องลองนำมาประยุกต์ใช้ก่อนจึงจะเห็นข้อบกพร่อง ขอให้อยู่ในเนื้อหาจริงๆ อย่าให้เป็นภาระมากแก่อาจารย์
2. อยากให้มีเครือข่ายหรือใช้วิธีคิดแบบเมื่อก่อนที่เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มรัตนโกสินทร์ และกลุ่มภาคต่างๆ เป็นการพึ่งพาอาศัยกัน การอยู่กันแบบเป็นเครือข่ายจะฉีกกำลังกันได้ดี ภายใต้อัตรากำลังที่น้อย ทรัพยากรน้อย เพื่อให้เกิดการบูรณาการเรียนรู้ระหว่างเครือข่าย และให้เกิดความยั่งยืน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ต้องแข่งกับใคร
3. ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญของการนำองค์ประกอบย่อยใน 12 องค์ประกอบมาปรับขยายและควรส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมหรือ โครงการต่างๆที่เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงศักยภาพด้านการบริหารและความเข้มแข็งของสาขาวิชา
4. คณะควรจัดหาบุคลากรมาเพิ่มให้ครบหลักสูตร การดำเนินงานประกันคุณภาพจึงจะต่อเนื่อง
5. การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา เช่น งานปัจฉิมนิเทศ นิเทศนักศึกษา คณะวิชาควรจัดดำเนินการในภาพรวมทุกสาขา เพราะสาขาวิชามิถึงประมาณจำกัด

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ศดรรัตน์ ทิพย์ผ่อง
ประวัติการศึกษา	คหกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พ.ศ. 2536 คหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2540
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระดับ 8 ประจำสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประสบการณ์	Training of the Trainers ( มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) TQA Internal Organization Assessor Level 1 ( สถาบันเพิ่มผลผลิต ) TQA Internal Organization Assessor Level 2 ( สถาบันเพิ่มผลผลิต ) TQA Criteria Level 2 ( สถาบันเพิ่มผลผลิต ) New Entrepreneurs Creation : NEC (กระทรวงอุตสาหกรรมและสถาบัน อาหาร) มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ผู้ประกอบอาหารไทย (วิทยาลัยการแรงงาน)
ผลงานวิชาการ	เอกสารประกอบการสอนการจัดเลี้ยงอาหาร ตำราแบบพับผ้าในการจัดเลี้ยงอาหารในโอกาสต่างๆ
รางวัลหรือทุนการศึกษา	ทุนการศึกษาระดับปริญญาโทจากมูลนิธิ ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง ทุนการศึกษาระดับปริญญาเอกจากมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี